



**« l'artisanat, première entreprise de France :
qu'en est-il aujourd'hui en Lorraine ? »**



Séance plénière du 17 octobre 2007

Sommaire

<i>Composition du groupe de travail</i>	3
<i>Liste des auditionnés</i>	4
INTRODUCTION	5
I. ETAT DES LIEUX	8
1. Un monde méconnu qui souffre d'un déficit d'image	8
2. Un monde en forme de mosaïque	16
3. Un appareil statistique qui fait défaut	17
II. LES PROBLEMATIQUES	19
1. Une exception française ?.....	19
2. La place fondamentale du chef d'entreprise : une force et une faiblesse	20
3. Un fort sentiment d'isolement dans un monde insuffisamment organisé	21
4. Un impératif : décloisonner l'artisanat	26
5. L'artisanat, un champ d'investigation pour les universitaires.....	27
6. Un indispensable effort de formation pour le dirigeant comme pour le salarié.....	33
7. Un nécessaire accompagnement	35
8. Travailler en réseau et mutualiser les moyens.....	36
9. Le dialogue social dans le secteur artisanal.....	38
10. L'approche par les Collectivités Territoriales : des aides dispersées et manquant de cohérence	41
III. LES PERSPECTIVES	45

Composition du groupe de travail

Président Raymond RECEVEUR

Membres Gilles BARNAGAUD
 Raymond BAYER
 Lucette COLLET
 Pascal KNEUSS
 François LOQUET
 Marie-Madeleine MAUCOURT
 Marguerite MESSENET
 Nicole MULLER-BECKER
 Herbert NERY
 Bernard NICOLLE
 Jean-Paul OTHELET
 Francis PARMENTIER
 Jean-Marie ROBERT
 Pierre STREIFF
 Michaël ZENEVRE

Les membres du groupe de travail étaient assistés de Marc HOUVER, Secrétaire Général du CES de Lorraine.

Participait également Claude ZERCHER, Secrétaire Général de la Chambre Régionale de Métiers et de l'Artisanat.

Liste des auditionnés

Les artisans

- Mme WILLEMIN, Boulangeries Lorraines
- M. ORVIZ, Prothésiste dentaire
- M. GRAS, Société FPC
- M. Antoine TUZI, Travaux mécaniques de précision
- M. DUPORT, fabrication d'étuis

Les institutionnels de la profession

- M. Alexis GOVCIYAN, Directeur de l'Institut Supérieur des Métiers
- Mme Danielle NICOLAS, représentant le Président de l'Assemblée Permanente des Chambres de Métiers (APCM), Présidente du Comité de coordination des Affaires régionales et territoriales, Présidente de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de Meurthe-et-Moselle accompagnée de Mme DURAND-REVILLE, Directeur adjoint des Affaires régionales et territoriales à l'APCM et de M. MENAGER, spécialiste statistique.

Institutions et Personnalités

- M. Christophe SCHMITT, Maître de Conférences en Gestion – Ecole Nationale Supérieure d'Agronomie et des Industries Alimentaires
- M. Mohamed BAYAD, Professeur des Universités, Directeur de l'Institut d'Administration des Entreprises
- M. Jean-François LAIBE, Président du CRITT Bois – Epinal
- Monsieur Denis SIMERMANN, Directeur du Pôle Verrier Lorrain
- M. DAMME, ARACT
- M. Dominique DRENERI, Président de l'UPA Meuse
- M. Serge BRETTAR, Président de l'Union Régionale CFTC Lorraine
- M. Michaël ZENEVRE, Président de la CGPME Lorraine
- Mme Marie-Thérèse GANSOINAT-RAVAINE, Vice-Présidente du Conseil Régional de Lorraine, Actions régionales relevant des "Interventions économiques en faveur des PME-PMI et TPE, du commerce, de l'artisanat et de l'économie sociale
- M. Roland TROUILLY, Président de la Communauté de Communes du Saulnois, accompagné de M. BOHN, Directeur Général des Services
- M. MULLER, représentant le Conseil Général de la Moselle
- Mme FLORENTIN, représentant le Conseil Général de la Meuse
- M. DEGEMARD, Vice-Président délégué du Conseil Général des Vosges, accompagné de M. HEULLY, co-manager à la Direction Vosgienne de l'Economie

INTRODUCTION

Etait-il besoin de se mettre au chevet de l'artisanat ? Le secteur se porte-t-il si mal en Lorraine que la seconde assemblée régionale soit contrainte de missionner un groupe de travail sur la question. Heureusement il n'en est rien.

Mais il y a quinze années que le CES de Lorraine ne s'était plus penché sur l'artisanat. Or, depuis avril 1992, la physionomie de l'artisanat s'est considérablement modifiée, comme l'ensemble de la société d'ailleurs. Un corpus législatif est notamment venu compléter et encadrer le fonctionnement du secteur et l'entrée dans le « papy boom » avec les tensions qu'il va provoquer sur le marché de l'emploi oblige à porter un regard renouvelé sur la « première entreprise de France ».

C'est pourquoi le Bureau du CES a estimé nécessaire de constituer un groupe de réflexion sur une durée extrêmement limitée pour procéder à un tour d'horizon rapide et synthétique de la question.

Contrairement au rapport établi en 1992, l'objet de la présente étude n'est pas tant de dresser un bilan exhaustif de l'artisanat en Lorraine que de mettre en lumière les problématiques qui pourront éventuellement faire l'objet d'investigations ultérieures plus approfondies.

Compte tenu du délai très court de cette étude, il a fallu en circonscrire le périmètre au seul **artisanat de production** même si certains constats ou préconisations concernent bien évidemment l'artisanat dans son ensemble.

L'approche s'est voulue pragmatique pour que les données issues de la réflexion permettent de fonder quelques recommandations précises et susceptibles d'être mises en œuvre facilement. Elles concluent la présente communication.

L'approche s'est également voulue prospective tout en s'inscrivant dans le prolongement de l'étude déjà menée par notre assemblée avec l'INSEE sur les TPE-PME¹.

¹ « Regard sur les TPE et PME en Lorraine – 2006 » publication conjointe de l'INSEE et du CES Lorraine

Les objectifs définis par la lettre de mission étaient les suivants :

- anticiper les évolutions prévisibles dans ce secteur par une remise à jour des différentes données au plan régional ;
- porter un regard critique sur les organisations et les stratégies publiques au service des entreprises de ce secteur ;
- aborder la question rarement évoquée du dialogue social dans des entités de cette taille ;
- souligner les grands enjeux qui sous-tendent le développement de ce secteur afin de déterminer précisément les mesures d'accompagnement à mettre en œuvre en termes d'intelligence économique et d'intégration à des réseaux pour rompre leur isolement.

Par ailleurs, outre les auditions auxquelles il a été procédé conformément à la méthode de travail habituelle de la seconde Assemblée régionale, les témoignages des membres du groupe ainsi que le concours de la Chambre régionale de Métiers et de l'Artisanat sont venus enrichir le présent rapport.

Puisse cette étude avoir la vertu de rappeler à tous que l'artisanat mérite bien une attention particulière en Lorraine.

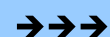
Bref retour sur le rapport « L'Artisanat en Lorraine » produit par le CESR en 1992

En 1992 le CES de Lorraine innovait en décidant (une première en France) la mise en place d'un groupe de réflexion sur l'artisanat lorrain.

Cette décision procédait de « la prise de conscience que ce secteur souffrait d'un décalage entre son poids économique et social réel et son poids institutionnel, qu'il n'était pas perçu comme un ensemble parfait pour les responsables économiques et politiques locaux, qu'enfin, son image demeurait contrastée auprès du grand public ».

Une ambition partagée pour l'artisanat ...

Le rapport de ce groupe de réflexion a contribué à la prise de conscience de la place de l'artisanat dans l'économie et la société lorraine, mais également de la modernité et des potentialités d'un secteur à part entière au service du développement de la Lorraine.



A l'issue de ses réflexions, le groupe de travail définissait des orientations et propositions susceptibles de favoriser le développement, l'adaptation et la modernisation de l'artisanat lorrain et préconisait notamment la structuration d'une véritable politique régionale de l'artisanat fondée sur trois volets complémentaires :

- l'identification du projet régional pour l'artisanat lorrain, expression des besoins, des ambitions, de la volonté et de la stratégie de l'ensemble du secteur
- la création d'un outil d'intervention adapté, avec la création d'une Chambre Régionale de Métiers
- la structuration des appuis publics, au travers d'un Fonds d'Intervention pour l'Artisanat.

Une avancée significative ...

Si toutes les propositions issues de cette réflexion n'ont certes pas été mises en œuvre, des actions importantes correspondant aux axes définis ont été réalisées.

Concernant la structuration d'une politique régionale en faveur de l'artisanat, on a pu observer avec satisfaction des avancées significatives sur les trois volets cités :

- Après de nombreuses années de tensions, la Lorraine a enfin été dotée, en décembre 1992, d'une Chambre Régionale de Métiers, chargée de représenter l'artisanat au niveau régional et de porter les stratégies de développement régional du secteur.

Ces missions de coordination de l'action régionale ont été renforcées par des textes récents (novembre 2004 et août 2007), mais cette structure jeune reste encore fragile et sous-dimensionnée dans un contexte de renforcement du fait régional.

- Dès 1993 un projet régional pour l'artisanat a été construit et porté par les Chambres de Métiers de Lorraine sous la conduite de la CRMA.

Cette stratégie régionale perdure, le projet régional ayant été régulièrement actualisé, notamment dans le cadre de la préparation des différents Plans et schémas Lorrains.

- La structuration de l'intervention publique régionale en faveur de l'artisanat s'est concrétisée en 1994 par une convention-cadre entre le Conseil Régional et les CMA de Lorraine et par une enveloppe budgétaire dédiée.

Cette démarche de partenariat avec le secteur s'est poursuivie, même si l'intervention du Conseil Régional en faveur de l'artisanat s'inscrit aujourd'hui dans une politique plus globale en faveur des TPE, de l'artisanat, du commerce, et de l'économie sociale.

- L'artisanat a concrétisé les espoirs de développement placés en lui :

Alors qu'il comptait 24 800 entreprises actives employant 91 300 salariés en 1992, l'artisanat compte quinze ans après 26 700 entreprises actives occupant 120 000 salariés

I. ETAT DES LIEUX

1. Un monde méconnu qui souffre d'un déficit d'image

Tout le monde connaît un artisan et pourtant personne ne peut dire qu'il connaît vraiment l'artisanat.

Largement médiatisés ces dernières années à travers un slogan qui a marqué les mémoires : « l'artisanat, première entreprise de France », les artisans et les valeurs qu'ils représentent occupent une place bien réelle dans l'imaginaire affectif des concitoyens.

Pourtant, au-delà des artisans que tout un chacun fréquente régulièrement : que ce soit son boucher, son boulanger, son coiffeur, son garagiste ou un artisan du bâtiment, pour ne citer que ces exemples courants, la plupart n'imagine pas l'étendue véritable de ce secteur, et notamment n'identifie généralement pas à l'artisanat de très nombreuses activités relevant de **l'artisanat de production**.

L'artisanat est d'abord une représentation sociale. De fait, il y a presque **autant** de représentations sociales qu'il y a d'individus. Personne ne peut se targuer de connaître l'artisanat car c'est un « monde » particulier. Il s'agit d'un modèle spécifique dans son organisation comme dans sa culture. Un modèle qui s'inscrit dans la grande diversité des situations existantes et que nous serons amenés à examiner dans le présent rapport.

Rencontrer des artisans c'est tout d'abord rencontrer des passionnés. Les différentes auditions que le groupe de travail a menées en ont été l'illustration, quel que soit le domaine ou l'activité concernée. Etre artisan, c'est avant tout partager un état d'esprit (qu'il soit une culture familiale ou qu'il ait fait l'objet d'une transmission), un état d'esprit qui confine parfois à une façon de vivre, pour ne pas dire (dans certains cas au moins) un « art de vivre ».

Tout d'abord sur le plan des mots et des concepts. La définition de l'artisan et de l'artisanat est protéiforme. Car derrière **un terme très général** se cachent **des réalités bien différentes** et souvent plus complexes qu'on ne le croit.

Sur cette première base, il apparaît que l'on peut être amené à donner une définition juridique, économique et humaine du secteur de l'artisanat.

➤ **La définition juridique :**

Elle est la moins discutable, même si elle est évolutive et si elle révèle des disparités entre un droit général et un droit local qui ne concerne que l'Alsace et la Moselle.

La loi n°96-603 du 5 juillet 1996, relative au développement et à la protection du Commerce et de l'Artisanat, dispose que : « exploite une entreprise artisanale et doit être immatriculée au répertoire des métiers, toute personne physique ou morale, qui n'emploie pas plus de dix salariés, qui exerce une activité de production, de transformation, de réparation ou de prestation de service et figurant sur une liste établie par décret en Conseil d'Etat. »

Ce critère dimensionnel n'existe cependant pas en Alsace-Moselle, où doivent être également immatriculées en seconde section du registre, quels que soient leur nature juridique, l'effectif de leurs salariés et le degré de perfectionnement de l'équipement, les personnes qui ne sont pas soumises à immatriculation en 1^{ère} section, et qui exploitent, à titre principal ou non, une ou des activités susceptibles de relever du répertoire des métiers, dès lors que :

1°) pour l'exécution et la réalisation, selon les règles de l'art, des travaux ou ouvrages entrant dans leurs activités ainsi déterminées :

- l'intervention prépondérante de personnes ayant une formation professionnelle appropriée est indispensable,
- le travail n'est pas divisé entre les intervenants, de telle façon que chacun soit affecté en permanence à un même poste comportant l'exécution de travaux parcellaires précis, de caractère généralement répétitif et étroitement limité ;

2°) les travaux et ouvrages sont réalisés pour le compte de tiers.

Sur cette base, on recense en Lorraine 29 546 personnes immatriculées au Répertoire des Métiers au 31 décembre 2006 :

- Meurthe-et-Moselle	8 443
- Meuse	2 555
- Moselle	12 523
- Vosges	6 025

Longtemps la réglementation de ce secteur d'activité est restée inchangée. Au cours des 10 dernières années plusieurs textes législatifs et réglementaires ont sensiblement modifié les contours du secteur artisanal, notamment :

- la loi 96-603 du 5 juillet 1996 introduisant des dispositions relatives à la qualification professionnelle dans l'artisanat
 - le décret 98-247 du 2 avril 1998 relatif à la qualification artisanale et au répertoire des métiers, modifié par le décret 2006-80 du 25 janvier 2006,
 - la loi 2003-721 du 1^{er} août 2003 sur l'initiative économique,
 - l'arrêté du 12 décembre 2003 fixant la liste des métiers de l'artisanat d'art,
 - la loi 2005-882 en faveur des PME, généralisant l'adhésion du conjoint du chef d'entreprise au statut de collaborateur, de salarié ou d'associé,
 - le décret 2006-966 du 1^{er} août 2006 portant sur le statut de conjoint collaborateur
- ***La qualification professionnelle :***

Alors que l'exercice d'une activité artisanale n'exigeait aucune condition spécifique de diplôme (hormis pour l'activité de coiffure), les dispositions de cette loi du 5 juillet 1996 relative au développement et à la promotion du commerce et de l'artisanat exigent une qualification professionnelle pour l'exercice de certaines activités susceptibles de présenter un risque pour la sécurité ou la santé du consommateur.

L'article 16.1 de cette loi stipule en effet que « ne peuvent être exercées que par une personne qualifiée professionnellement ou sous le contrôle effectif permanent de celle-ci les activités suivantes : l'entretien et la réparation des véhicules et des machines, la construction, l'entretien et la réparation des bâtiments ; ... la mise en place, l'entretien et la réparation des réseaux et équipements utilisant les fluides ; le ramonage ; les soins esthétiques à la personne... ; la réalisation de prothèses dentaires ; la fabrication de produits frais de boulangerie, pâtisserie, boucherie, charcuterie et poissonnerie ou de glaces alimentaires artisanales ; l'activité de maréchal ferrant. »

La qualification minimale exigée porte sur la possession d'un CAP ou d'une expérience professionnelle dans le métier d'une durée minimale de 3 ans.

- ***Le critère dimensionnel et le « droit de suite » :***

Le critère limitatif de taille de l'entreprise artisanale (en droit général) est désormais relativisé par ce que l'on appelle le « droit de suite » : toute entreprise créée avec moins de onze salariés peut garder son caractère artisanal au-delà de cet effectif, pour peu que le chef d'entreprise ou son conjoint ait la qualité d'artisan ou a fortiori de maître artisan.

Ainsi, comme c'était déjà le cas en Alsace-Moselle, l'artisanat comporte aujourd'hui des entreprises qui ont jusqu'à vingt salariés et parfois au-delà.

- ***La qualification artisanale :***

Deux niveaux de qualification ont été institués :

- la qualité d'artisan,
- le titre de maître artisan.

« La qualité d'artisan est reconnue de droit... aux personnes physiques... qui justifient soit d'un certificat d'aptitude professionnelle ou d'un brevet d'études professionnelles... soit d'un titre homologué d'un niveau au moins équivalent dans le métier exercé ou un métier connexe, soit une d'une immatriculation dans le métier d'une durée de six années au moins. » (article 1^{er} du décret du 2 avril 1998)

L'article 3 du même décret dispose que « le titre de maître artisan est attribué... aux personnes physiques... immatriculées au répertoire des métiers, titulaires du brevet de maîtrise dans le métier exercé ou un métier connexe, après deux ans de pratique professionnelle. ».

« A défaut de diplôme, ce titre peut également être attribué aux personnes immatriculées au répertoire des métiers depuis au moins dix ans justifiant d'un savoir-faire reconnu au titre de la promotion de l'artisanat ou de leur participation aux actions de formation. »

Dans les départements d'Alsace et de la Moselle, l'article 133 du Code Professionnel Local, maintenu en vigueur, prévoit que le titre de maître, accompagné de la désignation d'un métier, ne peut être porté que par un professionnel qualifié dans le métier d'artisan, âgé de 24 ans au moins et titulaire du brevet de maîtrise ou d'un diplôme reconnu équivalent.

Un titre protégé que les initiés valorisent par un logo de couleur différente : un « a » bleu pour le premier, un « a » rouge pour le second.

- ***Une reconnaissance particulière : l'artisanat d'art***

Une liste de « métiers d'artisanat d'art » a été arrêtée, et un titre de « maître artisan en métier d'art » a été institué, venant reconnaître et valoriser la particularité de ces métiers.

- ***le renforcement du statut de conjoint collaborateur :***

SI depuis 1982 le conjoint exerçant une activité au sein de l'entreprise artisanale avait la possibilité de choix entre le statut de conjoint-salarié, de conjoint-associé ou de conjoint-collaborateur, l'option pour le statut de conjoint-collaborateur restait toutefois facultative.

L'article 1 du décret du 1er août 2006 dispose désormais que : « Est considéré comme conjoint collaborateur le conjoint d'un chef d'une entreprise commerciale, artisanale ou libérale, qui exerce une activité professionnelle régulière dans l'entreprise sans percevoir de rémunération et sans avoir la qualité d'associé au sens de l'article 1832 du code civil ».

L'article 8 dudit décret dispose, quant à lui, que « le conjoint collaborateur remplissant les conditions fixées par l'article 1^{er} du même décret, fait l'objet d'une mention au registre. » Ainsi, d'optionnelle, la déclaration au répertoire des métiers de l'activité du conjoint répondant à ces conditions est désormais obligatoire.

➤ **La définition économique :**

La définition économique est un peu moins évidente que la définition juridique car elle introduit la notion de diversité des situations par rapport au cadre global.

Qui, mieux que les artisans eux-mêmes, peuvent donner une définition des facteurs convergents de l'entreprise à caractère artisanal ? Ainsi, l'Assemblée Permanente des Chambres de Métiers, définit 4 facteurs convergents caractéristiques :

- 1) la production de biens et de services
- 2) le rôle fondamental du chef d'entreprise
- 3) l'acquisition et la capitalisation des savoir-faire
- 4) l'ancrage dans un horizon de proximité

L'entreprise artisanale apparaît en effet comme une entreprise de taille humaine qui dispose de marchés très variés dont les activités sont diversifiées et les localisations multiples.

Dans ces entreprises, le chef d'entreprise tient une place essentielle et fondamentale puisqu'il est à la fois le propriétaire de l'entreprise et qu'il dispose du savoir-faire. On se situe ainsi dans un système de réelle responsabilité puisqu'il y a un engagement personnel fort. La proximité qui y est entretenue avec les salariés et avec le client est un gage de confiance.

Sur la base des activités relevant du répertoire des métiers, la Lorraine compte 26707 entreprises artisanales employant 120 000 salariés (source INSEE-RIM 2004), et une population active totale estimée à 162 000 personnes (inclus chefs d'entreprises, conjoints d'artisans et apprentis)

Une approche par l'activité fait ressortir quatre grandes familles d'activités artisanales : l'alimentation représentant 12,2 % avec 3 264 entreprises, le bâtiment 38,2 % avec 10 215 entreprises, la fabrication 19,5 % avec 5 197 entreprises et les services 30 % avec 8 031 entreprises

Parmi l'ensemble de ces entreprises, 31% d'entre elles produisent des biens et services aux ménages ; 20 % des biens et services aux entreprises (c'est-à-dire professionnels et collectivités locales) et 49 % ont une double clientèle (ménages et entreprises).

En termes de dynamiques d'activités, on peut constater que :

- ✓ les établissements travaillant pour les ménages sont stables mais le nombre d'actifs y est en augmentation ;
- ✓ les établissements travaillant pour les entreprises et les ménages croissent plus fortement en nombre qu'en termes d'actifs
- ✓ les établissements travaillant exclusivement pour les entreprises sont en forte croissance à la fois en nombre et en termes d'actifs.

Géographiquement, ces entreprises artisanales sont plus fortement présentes dans les centres urbains (70 % sont en secteur urbain et périurbain) du fait de la nécessaire proximité avec la clientèle. Mais leur présence dans les territoires ruraux a pour effet de dynamiser ces derniers. **De ce point de vue, les entreprises artisanales constituent des vecteurs d'aménagement du territoire tout à fait réels et efficaces.**

➤ **La définition humaine :**

L'approche humaine est sûrement la plus empirique mais elle n'est pas la moins intéressante car elle permet de toucher au cœur même de la réalité de l'artisanat.

L'artisan est celui qui partage un état d'esprit qui pourrait se résumer et s'articuler autour de deux idées maîtresses : l'indépendance et la liberté individuelles. Il souhaite contrôler sa propre existence professionnelle et réclame un droit pour tous de s'installer à condition de disposer des qualifications nécessaires.

Une revendication qui est d'ailleurs très largement relayée par les Organisations interprofessionnelles, professionnelles et les Chambres de métiers et de l'artisanat. Un principe de liberté qui pourrait néanmoins être porteur de dangers s'il était poussé à l'excès en justifiant l'installation de n'importe qui dans le secteur.

La définition humaine est importante car le métier d'artisan « déborde » généralement sur la vie de couple. Le (la) conjoint(e) de l'artisan participe en effet très largement à la vie professionnelle. On considère que 30 à 40 % des conjoint(e)s d'artisans (en général des femmes) participent à la vie de l'entreprise à des degrés tout à fait divers (suivi de la comptabilité, des tâches administratives, participation à la vente etc.) Les conjoint(e)s sont resté(e)s longtemps sans statut, mais le (la) chef d'entreprise a désormais l'obligation d'en attribuer un (lois du 10 juillet 1982 et du 2 août 2005), que ce soit celui de conjoint(e) associé(e), de conjoint(e) collaborateur ou de conjoint(e) salarié(e).

Les femmes : un atout pour l'artisanat

Les besoins en main d'œuvre, prévisibles à l'horizon 2010, supposent un accroissement du taux d'activité des femmes, par exemple dans l'artisanat pour lequel les femmes montrent un intérêt croissant.

Le CESL a souvent relayé ce message de l'enjeu économique que représente l'activité professionnelle des femmes pour le développement de notre région.

La diversification des formations suivies de même l'élargissement des emplois ouverts aux femmes doit permettre d'évoluer dans ce sens.

L'entreprise artisanale doit donc aujourd'hui se préparer à intégrer davantage de femmes et s'approprier la culture et la pratique de l'égalité et la mixité professionnelles.

Si les compétences n'ont pas de sexe, on ne retrouve toutefois que peu de femmes dans certains secteurs de l'artisanat (bâtiment, mécanique, travaux du bois...)

Comment déconstruire les visions stéréotypées encore fortement intériorisées affirmant qu'il existe des fonctions ou des métiers que les femmes ne peuvent exercer ?

Par le repérage et l'analyse d'un certain nombre de freins et les moyens de les dépasser. Mais aussi en rappelant que ce dont a besoin une entreprise avant tout, c'est de compétences : or celles – ci se définissent au regard d'une activité, dans un contexte professionnel donné.

Il est donc nécessaire de comprendre les freins pour en déconstruire les mécanismes.

Quelques exemples:

La pénibilité physique : certains emplois sont parfois encore inaccessibles aux femmes en raison de leur caractère de pénibilité : force, résistance physique étant nécessaires pour les exercer, la physiologie féminine semble rendre incompatible l'exercice de ces métiers pour les femmes.

Les femmes ne sont pas « techniques » : la maîtrise et l'utilisation des techniques et technologies ont longtemps été considérées comme le fait des hommes. L'environnement familial, culturel et éducatif déterminant les choix d'orientation des filles plus largement vers les sciences humaines et sociales. De plus, la création et l'invention semblent des bastions très masculins.

Ces freins ne résistent pas à l'épreuve des faits.

Ainsi, la conception traditionnelle des travaux réservés aux hommes souvent par l'invocation des incapacités physiques des femmes pour des travaux reposant sur la notion assez grossière de « force de travail » perd lentement du terrain.



De plus, les femmes ont de tous temps effectué des tâches pénibles physiquement et des métiers "très féminisés" dans les soins à la personne, requièrent encore aujourd'hui force et résistance tout autant.

Par ailleurs, le progrès a mécanisé de nombreuses tâches et opérations qui sollicitaient des ressources physiques. (Ex. : port et élévation de charges...). Ces adaptations rendent les travaux plus soutenables pour les hommes et par conséquent tout autant réalisables par des femmes.

De même, lorsque leur métier devient plus technique, les femmes acquièrent les compétences nécessaires.

Les filles représentent presque la moitié des effectifs en terminale scientifique et leur place progresse dans les effectifs des écoles d'ingénieurs.

Par conséquent :

- améliorer les conditions de travail pour intégrer des femmes sur des postes jusque là occupés par des hommes, c'est améliorer les conditions de travail pour tous.
- la mixité en milieu technique enrichit les cultures professionnelles, participe au développement des compétences des individus et optimise les capacités productrices. C'est un facteur de progrès dans l'entreprise.
- l'introduction de femmes dans des univers très masculinisés est un facteur de changement et d'évolution des mentalités.

Les femmes sont, sans nul doute, un atout pour les métiers de l'artisanat. Elles ont une place à prendre et pas uniquement dans des métiers très féminisés.

Cela est tout aussi vrai en ce qui concerne la création d'entreprise. Dans ce domaine également les femmes investissent la sphère économique par le biais de la création et plus particulièrement dans les très petites entreprises.

Mais l'entrepreneuriat féminin rencontre tous les problèmes auquel doit faire face l'entrepreneuriat masculin tant dans la phase de création d'entreprise, que dans les phases de pérennisation et de développement.

Quatre contraintes majeures méritent attention si l'on veut favoriser le développement de l'entrepreneuriat féminin :

- Le besoin d'être pris au sérieux par la communauté des affaires et en particulier par les dispensateurs de financement
- La mise en place de solutions pour la prise en charge des enfants
- Un plus grand accès aux sources de financement
- Développer la formation et l'éducation à l'entrepreneuriat féminin

2. Un monde en forme de mosaïque

Toutes les entreprises artisanales ne sont pas les mêmes et ne vivent pas les mêmes réalités. C'est en particulier ce qui les rend difficiles à appréhender.

Peut-on mettre sur le même plan une entreprise :

- qui développe un concept spécifique ?
- qui se trouve dans une « niche » ?
- qui dépend exclusivement d'un seul client ?
- qui met en œuvre des process industriels ?
- qui intervient dans une activité traditionnelle ou, au contraire, dans une activité fortement innovante ?

Evidemment non. Et pourtant, ces entreprises appartiennent à la même catégorie, celle des entreprises artisanales. De même, au sein des entreprises artisanales, il existe une catégorie bien spécifique, celles qui interviennent dans l'artisanat de production.

Les activités artisanales de FABRICATION

1 – Travail des Métaux

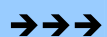
Métallurgie
Chaudronnerie – forge
Traitement des métaux – mécanique générale
Fabrication de coutellerie – outillage – quincaillerie et autres ouvrages métalliques
Fabrication de machines et équipements
Fabrication automobile
Fabrication navale – ferroviaire et aéronautique
Fabrication de motocycles, bicyclettes et autres véhicules.

2 – Textile – Habillement – Cuir

Textile
Habillement et fourrures
Cuir et chaussures.

3 – Bois et Ameublement

Sciage – rabotage – imprégnation – bois et fabrication panneaux
Charpentes et menuiseries
Fabrication emballages bois et objets divers bois
Fabrication de meubles
Finitions meubles et fabrication matelas.



4 – Autres fabrications

- *Matériaux construction céramique – verre – chimique*
 - Activités extractives
 - Cokéfaction – raffinerie, industrielle, nucléaire et chimiques
 - Caoutchouc
 - Fabrication verre et articles en verre
 - Fabrication autres produits minéraux non métalliques.

- *Papier – Imprimerie et arts graphiques*
 - Papier et carton
 - Imprimerie
 - Reproduction d'enregistrements.

- *Fabrication articles divers*
 - Transformation matières plastiques
 - Fabrication machines de bureau et matériels informatiques
 - Fabrication machines et appareils électriques, radio-télécom
 - Fabrication matériel médico-chirurgical – d'orthopédie
 - Fabrication matériel de mesure, contrôle et matériel optique et photographique
 - Horlogerie – bijouterie
 - Fabrication instruments de musique
 - Fabrication articles divers
 - Récupération.

Des entreprises différentes qui réclament à juste titre des réponses adaptées. La quadrature du cercle parfois pour les pouvoirs publics qui sont souvent plus performants dans les dispositifs globaux que dans le pointillisme administratif.

L'appareil statistique appréhende difficilement ce monde multiforme.

3. Un appareil statistique qui fait défaut

Si l'on veut pouvoir aborder ce secteur en toute connaissance de cause, en évaluer les forces et les faiblesses pour développer les premières et atténuer les effets des secondes et ainsi le rendre performant dans son contenu, il faudrait pouvoir disposer d'informations statistiques précises, fiables, récentes et diversifiées. De même, des politiques publiques efficaces et ciblées supposent une bonne connaissance du tissu mesuré à l'aune des réalités du terrain.

Mais force est de constater que le secteur est victime dans ce domaine de sa trop grande fragmentation qui rend les analyses lourdes, difficiles à réaliser et donc coûteuses à établir. Ainsi, les statistiques produites le sont avec un décalage d'au moins un an, tandis que les entreprises de moins de vingt salariés sont le plus souvent exclues de la plupart des champs d'études.

On peut se féliciter qu'en 2006 l'INSEE Lorraine a été la première à inclure le champ de l'artisanat dans son étude « Regard sur les TPE et PME en Lorraine » menée avec le CESR, la CRCI et la CRMA.

A contrario on peut regretter qu'en raison d'une évolution de son système informatique et du changement des modalités de diffusion de ses données, l'INSEE ne fournit plus de données statistiques à l'Assemblée permanente des Chambres de métiers et de l'artisanat depuis le 1^{er} janvier 2005. Une convention doit toutefois être signée prochainement pour les données à jour au 1^{er} janvier de chaque année. Cependant les chiffres qui seront alors transmis dateront de seize à dix-huit mois.

Les données ainsi fournies dans le cadre de la mission de service public de l'INSEE, sont fiables mais anciennes et insuffisantes pour l'observation économique. Il est dès lors quasiment impossible d'apporter des informations aussi essentielles que les chiffres d'affaire, le poids dans le PIB régional, l'apport en termes de valeur ajoutée etc.

Cette carence de l'appareil statistique n'est par ailleurs pas compensée par les Chambres consulaires dans la mesure où ces dernières n'ont pas accès aux données fiscales ou sociales.

Mais les données en notre possession laissent apparaître **des tendances fortes** :

- entre 1995 et 2005, le nombre d'entreprises artisanales a augmenté de 8 % en Lorraine, et parallèlement l'emploi salarié a enregistré une hausse de 18 % soit un gain de 13.000 postes² ;
- en 2004, les immatriculations au Répertoire des Métiers ont enregistré en Lorraine un bond de 35 %, passant de 2579 en 2003 à un niveau de 3500 par an à compter de 2004, dégageant un solde net largement positif (+974 entreprises en 2004, + 723 en 2005) (source CMA-RM)
- en 2006, près de quatre créations d'entreprises sur dix relèvent de l'artisanat³ ;
- avec 120.000 personnes, l'emploi salarié de l'artisanat est désormais supérieur à celui de l'industrie ;
- 50 % des apprentis sont formés dans l'artisanat.

² source INSEE – Regard sur les TPE et PME en Lorraine – 2006

³ source INSEE – Tableau de bord de la création reprise d'entreprises en Lorraine – 2006

II. LES PROBLEMATIQUES

1. Une exception française ?

La modernité devient de plus en plus synonyme de travail en réseau, notamment pour confronter les pratiques et diffuser la connaissance qui en est extraite. Il faut en permanence construire et diffuser du lien. Ce qui correspond au modèle anglo-saxon qui fonctionne en groupements (« small business act » et logique du network : une charte globale légitime un espace largement reconnu socialement et « socialement »).

Ce qui est presque exactement l'inverse de la « culture individualiste » qui prédomine en France. L'artisan fonctionne en effet plus en concurrence qu'en partenariat. Il est dès lors indispensable de développer chez lui le sens du collectif pour faire face à l'isolement dans lequel se trouvent très souvent les entrepreneurs d'entreprises artisanales. Mais cela ne peut passer que par la revalorisation d'une image très largement écornée.

Ce modèle met notamment en avant la créativité, l'inventivité, la responsabilité et l'indépendance du chef d'entreprise.

La question se pose d'ores et déjà de savoir comment faire survivre ce modèle dans l'avenir face aux évolutions rapides du monde et à la forte concurrence des pays émergents sur des segments du marché sur lesquels les artisans sont bien positionnés (tels que la production par exemple).

La question est récurrente depuis les années soixante dix, qui correspondaient à une époque de forte industrialisation. Et s'il n'en a rien été des prédictions misant à cette époque sur une disparition de l'artisanat, de telles réflexions réapparaissent cependant aujourd'hui (malgré dix années de forte croissance du secteur artisanal) et avec plus d'acuité encore, compte tenu de la mondialisation : les entreprises artisanales, et notamment les entreprises du secteur de la fabrication, vont-elles résister aux grands chocs internationaux ?

2. La place fondamentale du chef d'entreprise : une force et une faiblesse

Le chef d'entreprise constitue souvent à lui seul l'entreprise. C'est vrai bien évidemment et de fait dans les entreprises unipersonnelles, mais cette réalité se décline aussi dans les TPE, voire les PME même importantes.

En effet, une entreprise artisanale n'est, dans la majorité des cas, rien moins que la concrétisation professionnelle :

- de la « vocation » de son fondateur (accomplissement d'un projet mûri depuis l'enfance (boulangier, traiteur, électricien etc.) ou de circonstances spécifiques qui ont poussé un individu à créer son entreprise (après avoir exercé des responsabilités au sein d'une plus grande entreprise ou après un licenciement par exemple) ;
- d'une reprise d'activité ;
- de la perpétuation d'une succession familiale.

Mais quelle qu'en soit l'origine, cette entreprise est toujours la traduction d'un risque personnel (financier notamment) accepté un jour par son créateur ou son repreneur.

Sans porter de jugement de valeur sur les individus qui composent une entreprise artisanale, ou de l'importance que l'on pourrait accorder à l'ensemble de ses composantes, l'artisan est « plus » que le salarié de sa société. Il en est avant tout le propriétaire et souvent le détenteur de savoir-faire bien précis et c'est en ce sens qu'il en est (jusqu'à l'excès parfois comme le reconnaissent les chefs d'entreprises eux-mêmes) à la fois **l'âme et la cheville ouvrière**. Dans la mesure où elle constitue une part importante de sa propre vie, son investissement y est effectivement total.

Les choix stratégiques de développement de l'entreprise, s'ils sont propres à des éléments aussi différents que la situation géographique ou les besoins présumés, reposent avant tout sur les choix personnels du dirigeant, presque selon « l'intuition du chef d'entreprise ». C'est dire à quel point ce dernier tient une position prégnante dans la vie de l'entreprise.

Le chef d'entreprise se sent porteur d'un certain nombre de valeurs humaines qui se traduisent en premier lieu par une motivation qu'il cherche en permanence à transmettre à tous ceux qui gravitent dans son environnement : les salariés, les institutionnels, le client, l'administration, les partenaires etc.

Aussi ne peut-on aborder la question de l'artisanat et de l'artisan de manière autonome tant elle est consubstantielle à la notion même d'esprit d'entreprise et des qualités intrinsèques qu'il faut posséder.

Mais cette réalité peut également générer une grande fragilité dans la mesure où le chef d'entreprise est très souvent le porteur premier et unique de la totalité des valeurs de l'entreprise. La stratégie de l'entreprise repose alors presque exclusivement sur lui. De même, ne parvient-il pas toujours à concevoir que ces contraintes ne puissent être réellement mesurées et comprises par tous.

3. Un fort sentiment d'isolement dans un monde insuffisamment organisé

La confrontation économique permanente place le chef d'entreprise dans une situation d'isolement dans sa gestion du quotidien. C'est pourquoi, plus que tout autre, le monde de l'artisanat a besoin d'intermédiation entre sa réalité et l'ensemble de ses contraintes environnementales. Cela passe par une organisation interne du secteur.

Si les secteurs de l'artisanat traditionnel (alimentation, bâtiment, services) sont bien organisés, il est loin d'en être de même dans le domaine de l'artisanat de fabrication. Ce dernier affiche en effet une inorganisation inhérente à la diversité des situations imposée par le marché.

Dans ces conditions, le chef d'entreprise se sent souvent en décalage complet avec le système institutionnel dans lequel il doit se mouvoir. Le temps du premier (qui suppose une réactivité quasi immédiate aux besoins du donneur d'ordre) et le temps du second (dont la lenteur s'inscrit dans la longueur des processus décisionnels) sont en effet bien différents. Le système institutionnel est ainsi vécu par l'artisan comme une pesanteur et non comme une aide réelle.

Un aperçu rapide des différentes institutions qui interviennent dans le domaine des entreprises artisanales donne pourtant le sentiment que ce monde est parfaitement organisé et structuré. Il semble en effet l'être autour d'un partenariat avec les Organisations interprofessionnelles, professionnelles et les Organismes consulaires.

Les Chambres de Métiers et de l'Artisanat et les Organisations interprofessionnelles, professionnelles et de l'artisanat, s'efforcent d'aller au devant des besoins des artisans

- Les Chambres de Métiers et de l'Artisanat sont des établissements publics de l'Etat ayant pour mission d'assurer la représentation de l'artisanat.

Elles ont notamment en charge d'organiser l'apprentissage dans l'artisanat, de favoriser la promotion professionnelle des chefs d'entreprise et des salariés du secteur des métiers, et plus généralement de contribuer à l'expansion du secteur des métiers par le maintien ou l'élargissement des débouchés, l'amélioration de la rentabilité des entreprises, la qualité des produits et des services, les techniques et les méthodes de production et de commercialisation, en favorisant la collaboration entre entreprises.

Elles proposent aux porteurs de projets de création, de reprise ou de développement d'entreprise des services d'information, de formation, de conseil et d'accompagnement visant à susciter et optimiser leurs démarches.

- les Organisations professionnelles ont vocation à défendre les intérêts de leurs entreprises adhérentes.

Au-delà de cette mission première, elles ont pour la plupart été amenées à développer des services aux entreprises, notamment dans les domaines de l'information réglementaire ou technique, de la formation professionnelle technique ou managériale, ou encore dans le domaine social.

Ces organisations ont fait la preuve de leur efficacité et de leur représentativité, pour la grande majorité des métiers de l'artisanat. Mais force est de constater qu'il existe une relative carence dans le domaine de l'artisanat de production. Cela ne facilite pas la prise en compte de leurs spécificités en tant qu'entreprises artisanales et ne permet pas une juste expression des problématiques des TPE concernées.

LES ORGANISATIONS PROFESSIONNELLES

☛ **L'Union Professionnelle Artisanale (U.P.A.)**

L'Union Professionnelle Artisanale est une organisation représentative de l'artisanat constituée des trois grandes confédérations de l'artisanat :

la CAPEB (Confédération de l'artisanat et des petites entreprises du bâtiment), fédérant l'ensemble des activités du bâtiment ;

la CNAMS (Confédération nationale de l'artisanat, des métiers et des services), fédérant des organisations aussi diverses que les syndicats de la coiffure, de l'horlogerie, des pressings, des photographes, des taxis, des coiffeurs, de l'électricité, des ambulanciers, des prothésistes dentaires, des esthéticiennes, de la réparation automobile, de l'ameublement, de la bijouterie, de la cordonnerie etc.

et la CGAD (Confédération générale de l'alimentation en détail), fédérant l'ensemble des syndicats de l'alimentation : boulangerie, pâtisserie, boucherie, charcuterie, traiteur, confiseurs, glaciers etc.

Au total, l'UPA réunit près de 50 fédérations professionnelles nationales et 4500 syndicats départementaux. L'action de l'UPA est également relayée au niveau local par plus de 110 structures régionales et départementales.

L'UPA fonctionne de manière collégiale, les décisions étant prises à l'unanimité des organisations membres. C'est ainsi que les deux principales instances sont composées à parts égales de représentants de chacune des trois confédérations.

☛ **La Confédération Générale des PME (CGPME)**

Elle est l'un des trois syndicats patronaux, interprofessionnels agréés et représentatifs au plan national, régional et départemental, regroupant des chefs d'entreprises de TPE et PME des secteurs du commerce, des services, de l'industrie et de l'artisanat.

Dans le secteur de l'artisanat, elle regroupe environ 40 organisations et groupements professionnels et interprofessionnels.

Le regroupement des Fédérations et des Syndicats s'effectue à travers l'Union Nationale de l'Artisanat (U.N.A.).



Quelques exemples de Groupements et Fédérations artisanales membre de la CGPME :

- Chambre syndicale nationale de la Reliure, Brochure, Dorure
- Confédération des Poissonniers de France
- Confédération Française de la Boucherie-Traiteurs
- Confédération Nationale de la Pâtisserie de France
- Conseil National des Professions automobiles
- Fédération Français de la maroquinerie
- Fédération Française du Bâtiment
- Fédération nationale des Travaux publics
- Union des Métiers et Industries de la Métallurgie
- Confédération générale de l'alimentation en détail
- Fédération de la coiffure, de la boulangerie, des taxis etc.

☛ **Le Mouvement des Entreprises de France (MEDEF)**

Le MEDEF rassemble plus de 750 000 entreprises de toutes tailles, de tous secteurs d'activité, et qui emploient plus de 15 millions de salariés, parmi elles,

- 71% sont des PME et TPE de moins de 60 salariés
- 50% sont des TPE de moins de 20 salariés
- 35% sont des TPE de moins de 10 salariés,

ces données nationales se vérifient au niveau du MEDEF LORRAINE.

85 Fédérations professionnelles de l'Industrie, du Commerce et des Services, dont beaucoup concernent l'Artisanat, adhèrent au MEDEF ; 150 MEDEF territoriaux, régionaux et départementaux, démultiplient l'action du MEDEF sur tout le territoire.

Les organisations professionnelles visent, selon l'expression utilisée par la Confédération Générale des P.M.E., à sortir de la « mendiance institutionnelle », une manière d'exprimer par ce biais une volonté farouche de prendre son avenir en main. Les artisans, conscients du déficit d'image du monde qu'ils défendent, souffrent en effet d'être trop peu reconnus et adoptent une attitude militante en faveur de l'artisanat.

Leurs revendications sont concrètes et les artisans expriment un fort besoin d'être accompagnés dans cette démarche. Un défi qui est ressenti comme essentiel à l'aube du « papy boom ».

L'accompagnement tout au long de la vie de l'entreprise artisanale semble être un impératif dans tous les domaines de la gestion quotidienne de l'entreprise.

Les Chambres de métiers et les organisations professionnelles ressentent fortement le besoin de former en permanence les chefs d'entreprises artisanales. Mais cette formation a des spécificités inhérentes à la réalité particulière des entreprises artisanales. Une démarche qui relève autant du savoir-faire que de « l'apprendre à faire », comme l'a qualifié la C.G.P.M.E.

Derrière ce concept, se profile la recherche permanente de professionnalisation des démarches des artisans : en matière comptable, de ressources humaines, de management, d'innovation, de compréhension globale du monde, de qualification professionnelle, d'export etc.

A titre d'exemple, un appui technique et professionnel à l'aide au recrutement et à la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (G.P.E.C.) apparaît comme particulièrement nécessaire. En effet, lorsqu'un artisan est en phase de recrutement, il est confronté à la gestion concrète de celui-ci : l'élaboration du profil de poste, voire d'une fiche de poste, le tri des Curriculum Vitae, les entretiens d'embauche etc. Il ne dispose en général ni du temps suffisant pour mener ces tâches à bien, ni d'une démarche suffisamment structurée pour y répondre et se doit donc d'être accompagné.

L'Assemblée Permanente des Chambres de Métiers s'efforce d'être aux côtés des artisans

L'Assemblée Permanente des Chambres de Métiers se préoccupe du cadre général dans lequel les entreprises artisanales évoluent. Elle est un Etablissement public qui regroupe toutes les Chambres de métiers (soit 22 chambres régionales et 107 chambres des métiers locales). Son but est de faire reconnaître l'artisanat comme force économique, politique et sociale. Elle mène à la fois une action d'animation du réseau national des Chambres de Métiers et une action de représentation auprès des pouvoirs publics.

Une des questions qui se pose en priorité pour les chefs d'entreprises artisanales est l'amélioration de leur statut juridique.

Alors même qu'une disposition juridique récente permet l'insaisissabilité de leur habitation principale, il reste nécessaire de leur permettre d'exercer leur activité sous le statut « d'entreprise personnelle » tout en assurant une protection de l'ensemble de leurs biens propres.

En effet, l'unicité de patrimoine et la confusion des biens professionnels et personnels de l'exploitant individuel qui en découle :

- constitue un élément de risque disproportionné,
- est de nature à dissuader beaucoup de candidats à la libre entreprise,
- constitue un frein au développement des entreprises existantes
- est une incitation à recourir à des statuts de sociétés inadaptés aux situations réelles.

Un autre défi d'importance est celui de la simplification des formalités administratives et plus largement de la médiation en cas de difficultés avec l'administration. Une des propositions de l'ACPM est de confier au C.F.E. (Centre de Formalités des Entreprises) un rôle d'interface entre l'administration et les entreprises.

De même, la demande de refonte du Code du travail vers plus de simplification revient comme une attienne.

La question de l'évolution du calcul des charges sociales est elle aussi centrale. Pour les artisans rencontrés, il n'est plus possible de faire supporter les coûts sociaux au seul travail.

Une nécessaire clarification de l'offre de services

Force est de constater que, ni les Organisations interprofessionnelles, professionnelles et de l'Artisanat, ni les Chambres de Métiers et de l'Artisanat ne disposent de tous les spécialistes nécessaires pour apporter le conseil et l'expertise dont les entreprises peuvent avoir besoin en temps réel.

A côté du secteur marchand (experts comptables, avocats etc.), se sont développées un certain nombre de structures publiques ou parapubliques dont on peut s'interroger quant à leur pertinence.

Quelle est la connaissance réelle du monde de l'artisanat par ces structures secondaires ? Quel regard sont-elles réellement en capacité de porter sur les entreprises et, partant, quels conseils avisés peuvent-elles réellement apporter ? Les besoins exprimés par les entreprises sont-ils correctement pris en compte ?

La réponse à ces questions est indispensable si l'on souhaite que le secteur de l'artisanat puisse se pérenniser et que les structures publiques soient encore mieux utilisées et reconnues.

4. Un impératif : décloisonner l'artisanat

Cela passe en premier lieu par une prise en compte de l'entreprise artisanale dans sa globalité mais surtout dans sa réalité et, en second lieu, par une réflexion approfondie sur la nécessaire amélioration de son *attractivité*.

Très longtemps l'artisanat a en effet été considéré comme une solution de dernier recours pour bon nombre de salariés, une forme de pis-aller de l'insertion professionnelle ceux-ci estimant souvent que ces entreprises offrent des perspectives d'évolution personnelle bien moins importantes que celles qu'ils peuvent espérer dans de plus grandes entreprises.

Une image dont l'artisanat a beaucoup de difficulté à se défaire et qui suppose que l'on mette en cause quelques stéréotypes tenaces.

Un véritable paradoxe car si l'on a pleinement conscience que ce secteur offre de fortes perspectives de débouchés professionnels et de réelles perspectives de promotion sociale (notamment par les perspectives d'installation à son compte), il n'en reste pas moins qu'il n'est souvent pas perçu comme tel par les jeunes et leurs familles. Difficile dans ces conditions d'attirer des jeunes et en particulier des jeunes diplômés. Et pourtant le défi est d'importance compte tenu que la pyramide des âges laisse apparaître des gisements d'emplois futurs en nombre important.

Cela pose par ailleurs la question cruciale pour beaucoup d'entreprises artisanales de la transmission du « métier » au moment du départ à la retraite d'un employé. Cette question est essentielle car beaucoup d'entreprises artisanales se situent dans le domaine des savoir-faire spécifiques (les métiers d'art par exemple). Le départ d'un salarié peut de ce point de vue constituer une perte de connaissance et de mémoire qui peut aller jusqu'à mettre l'entreprise en péril.

Cet aspect souligne en premier lieu et de manière criante la lancinante question de l'attractivité salariale dans le secteur de l'artisanat et renvoie de fait à un autre aspect qui y est fortement lié, celui du dialogue social au sein de l'entreprise.

Les organisations patronales et syndicales se rejoignent sur la nécessité de pouvoir offrir aux salariés des entreprises artisanales des avantages sociaux et culturels identiques à ceux des autres entreprises (épargne salariale, accès à une offre culturelle, opportunités de vacances des enfants,...)

En fait, le décloisonnement des entreprises artisanales passe par une meilleure information et connaissance de ce secteur d'activité. Sur ce point, il faut noter l'important travail mené par le monde universitaire. L'artisanat est devenu un sujet de réflexion, d'analyse et de recherche extrêmement poussé.

5. L'artisanat, un champ d'investigation pour les universitaires

L'institut supérieur des Métiers

L'Institut supérieur des Métiers (I.S.M.) est un organisme qui résulte de la conjugaison d'une triple volonté :

- celle de l'Etat tout d'abord qui a cherché une structure capable de venir en appui aux politiques publiques mises en œuvre dans le secteur ;
- les Chambres de Métiers et de l'Artisanat qui disposent ainsi d'un outil et d'un appui technique ;
- et les Organisations professionnelles de l'Artisanat qui peuvent nourrir leur réflexion.

L'I.S.M. est un organisme au service de l'Artisanat et des petites entreprises pour participer au développement économique de cet important secteur économique.

Dès lors cet outil a une triple vocation :

- ✓ prospective : l'observation et l'anticipation des pratiques des entreprises artisanales et de leurs évolutions dans tous les domaines
- ✓ diffusion : il est essentiel de pouvoir diffuser les résultats de ces observations sous formes d'outils et de méthodes à mettre en application
- ✓ formation : elle est notamment destinée aux responsables élus du secteur de l'Artisanat afin de faciliter l'exercice de leur mandat et permettre un meilleur dialogue

L'ensemble du dispositif développé correspond à trois axes essentiels de construction de réseaux, de développement de filières de formation et d'études et enfin d'ouverture à l'international (en Europe, au Maghreb et dans certains pays d'Asie)

Un champ d'investigation managérial

Tout processus managérial passe par la maîtrise d'un certain nombre de connaissances qui se traduisent par le développement d'outils et de méthodes de gestion spécifiques.

Pour en permettre une réelle appropriation par les dirigeants d'entreprises artisanales, il convient d'en développer la co-conception par une collaboration forte entre les chercheurs et les chefs d'entreprise eux-mêmes. C'est à cette condition que les outils en question pourront être parfaitement opérationnels.

Certaines méthodes sont immédiatement transposables dans le monde de l'artisanat tandis que d'autres passent d'abord par des stratégies de reformulation ou d'innovation. Mais toutes supposent une rencontre entre l'action et la conceptualisation. Le monde universitaire a, de ce point de vue, une place essentielle à tenir.

La promotion de l'Artisanat, celle de la vocation d'Artisan, celui de l'entrepreneuriat passent donc par une ouverture de ce monde clos vers des publics différents au premier rang desquels se situe le monde universitaire.

Et pourtant, le monde de l'Artisanat et celui de l'Université se sont longtemps ignorés. Comme peuvent s'ignorer parfois, dans une société qui affiche ainsi ses cloisonnements et ses pesanteurs, le monde de l'action et celui de la réflexion. Il est dès lors essentiel de développer fortement le réseau Artisanat-Université dans chaque région.

Ainsi, au plan national, si en 2003 seule une poignée d'universitaires consacrait ses réflexions et concentrait ses travaux sur l'artisanat et sur les artisans, ils sont actuellement près de 150 ce qui démontre à quel point ce secteur est porteur d'études et de méthodes.

Des études très diverses ont déjà été menées telles que :

- la gestion de la ressource humaine dans l'entreprise artisanale : étude qui a donné naissance à des outils très concrets diffusés aux organisations professionnelles ;
- l'observation des profils des nouveaux dirigeants dans le secteur du bâtiment;
- la dynamique du changement dans les Chambres de métiers ;
- qu'est ce qu'un profil de métier et un profil de chef d'entreprise ?
- étude sur l'artisanat de production (étude à venir incessamment) ;
- référentiel de compétences de chef d'entreprise artisanale.

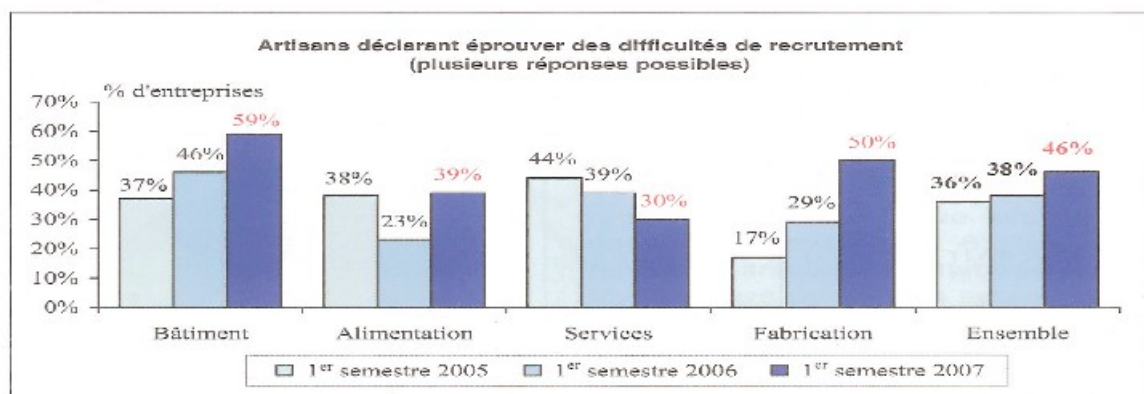
La Lorraine est exemplaire dans ce domaine puisque notre région a la particularité, par rapport aux autres régions, de privilégier la relation entre le monde universitaire et celui des artisans. Il existe en effet une équipe de Recherche rattachée à l'université de Nancy 2 en gestion sur les processus entrepreneuriaux.

Une dizaine de chercheurs est dédiée à cette mission. Cette unité existe depuis 10 ans et bénéficie d'une reconnaissance internationale. Elle mène des travaux avec l'I.S.M. et la Chambre régionale des métiers par le biais d'un club de dirigeants. C'est surtout autour des problèmes organisationnels et structurels que s'articulent les travaux du groupe : les difficultés des artisans, les compétences des artisans, les outils de gestion nécessaires aux artisans etc. sont autant de thèmes d'études.

Cette approche scientifique d'un univers où l'empirisme prédomine a permis de porter un regard distancié sur les principales problématiques de l'artisanat et a mis en lumière un certain nombre de questions spécifiques telles que :

- ❖ le besoin de légitimation de la « profession » : l'artisan a souvent le sentiment d'être la victime d'une réglementation inadaptée à sa réalité quotidienne. Elle lui paraît être un carcan qui l'empêche de travailler dans les meilleures conditions et compte tenu de l'émiettement de la profession, il se considère comme peu écouté ou peu entendu sur ce point.
- ❖ la nécessité de faciliter l'accès aux compétences. C'est la problématique plus globale du marché du travail qui se trouve ainsi abordée. Elle concentre à elle seule tous les paradoxes de l'artisanat : une image que l'on présente comme attractive et pourtant une grande difficulté à recruter (recrutement des jeunes notamment); la recherche permanente de compétences alors même que les formations font défaut et que l'on ne parvient pas à partager l'expérience avec les plus anciens. Les entreprises artisanales éprouvent des difficultés à trouver les compétences nécessaires : 74 % des postes ne sont pas pourvus par manque de qualifications.

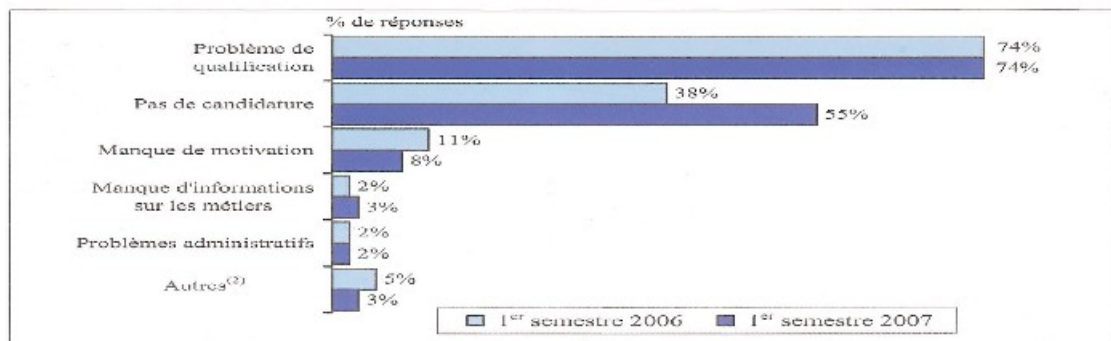
Les difficultés de recrutement s'accroissent



Près de la moitié des chefs d'entreprise artisanale déclare rencontrer des difficultés pour recruter de la main d'œuvre, un chiffre supérieur de huit points à celui enregistré au cours du premier semestre 2006. Cet indicateur progresse pour toutes les professions à l'exception des services. Il atteint 59 % dans le bâtiment, 50 % dans la fabrication et passe de 23 % à 39 % dans l'alimentation.

Le candidat, un oiseau rare...

Motifs évoqués par les artisans rencontrant des difficultés pour recruter de la main-d'œuvre



Comme en 2005 et en 2006, les artisans invoquent le manque de qualification comme principale cause des difficultés de recrutement. Plus inquiétant, l'absence pure et simple de candidatures progresse nettement par rapport à 2006, passant de 38 % à 55 %. L'amélioration du marché de l'emploi s'accompagne d'une pénurie durable de main d'œuvre. En revanche, le manque d'informations sur les métiers est très peu évoqué. Une preuve des efforts de communication du secteur artisanal ?

- ❖ la question essentielle de « reprise-transmission ». Elle est évidemment un point central de la pérennisation de l'entreprise. Transmettre une entreprise n'est jamais quelque chose de facile pour celui ou celle qui y a consacré une partie de son existence. Transmettre une entreprise artisanale est encore plus difficile parce que l'artisan « habite » souvent son entreprise et qu'il en a lui-même été le créateur ou le continuateur depuis une ou plusieurs générations. Décider de transmettre son entreprise implique alors pour son propriétaire, au-delà de la simple cession du patrimoine, une remise en cause totale de son propre mode de vie. Est-il excessif d'affirmer que, pour un artisan, accepter de céder son entreprise, c'est un peu comme se séparer de son fils ou de sa fille ? A fortiori lorsque l'on sait que la transmission managériale est aussi un des éléments centraux qui conditionne la réussite de la pérennisation de l'entreprise.
- ❖ la problématique de la création : les mécanismes de création d'une entreprise artisanales ne sont pas les mêmes que pour une start up. Il ne s'agit pas de profiter d'une niche ou d'une situation conjoncturelle spécifique favorable ni de réaliser un « coup d'éclat », financièrement lucratif à très court terme. Il s'agit au contraire de mettre en œuvre un projet d'entreprise reposant pleinement sur la notion de « métier », c'est-à-dire sur la notion d'apprentissage et d'expérience.

Face à ces spécificités propres au monde de l'artisanat, on comprend que les questions organisationnelles y tiennent une place prépondérante. En fait, les besoins de l'entreprise sont doubles puisqu'ils concernent les compétences et l'innovation.

Cela soulève deux types de problèmes :

- l'isolement dans la gestion (et notamment dans la gestion managériale) alors que l'entreprise artisanale est essentiellement un corps collectif (elle est vécue familialement, elle vit dans la proximité constante de ses clients...) et que le besoin permanent d'innovation auquel tout chef d'entreprise doit faire face pour maintenir son activité suppose un travail en réseau ;
- il en est de même pour l'accès à l'information. Il est le pendant de la formation et de l'innovation. Dans ce domaine aussi, il y a un déficit de traitement et d'utilisation de l'information.

L'entreprise artisanale, qui est pourtant une entreprise à part entière ne bénéficie pas d'un a priori aussi positif que la grande entreprise. Il faut dès lors sensibiliser les étudiants et les entrepreneurs pour donner une vision plus réaliste de la notion même d'entreprise.

Un champ d'investigation technique

L'isolement de ces entreprises ne leur permet pas de bénéficier pleinement des dernières innovations alors même que les besoins en la matière sont excessivement importants.

Dans ces conditions, il est essentiel pour elles de recourir au réseau des Pôles d'Innovation de l'Artisanat comme il est nécessaire dans le même temps de développer une politique régionale volontariste des C.R.I.T.T.

Il existe 20 Pôles de cette nature en France. Deux d'entre eux se trouvent en Lorraine, le pôle verrier et le CNIDEP. Un projet de pôle d'innovation bois est en phase d'étude dans le département des Vosges.

LE RESEAU DES POLES D'INNOVATION DE L'ARTISANAT

Les pôles d'innovation constituent un réseau de compétences opérationnelles destiné à aider les petites entreprises à innover et à s'adapter au changement. Ce réseau est animé par l'Institut Supérieur des Métiers.

Véritables centres de ressources, ils sont capables d'identifier des solutions adaptées aux besoins des petites entreprises et de les accompagner dans leurs démarches de développement par les technologies et l'innovation.

Ils apportent aux entreprises, en liaison avec les réseaux d'accompagnement consulaires et professionnels, l'assistance dont elles ont besoin dans la recherche et l'identification des savoir-faire technologique et économique. Ce rôle d'interface est particulièrement déterminant pour le développement des entreprises.

Ils collaborent avec des centres de compétences spécialisés, recherchent des solutions adaptées aux besoins des petites entreprises, diffusent largement les solutions collectives identifiées et accompagnent les entreprises dans leurs démarches d'innovation. Cela se traduit par exemple de manière très concrète par une veille technologique et règlementaire, l'élaboration et la diffusion aux petites entreprises de méthodes et de guides techniques ainsi que de l'assistance à distance ou un accompagnement sur site.

Quelques actions remarquables :

⇒ **Chrono'graphic** : un outil de gestion des temps

La gestion et la maîtrise des temps de fabrication sont des éléments essentiels de la compétitivité des petites entreprises du secteur de l'imprimerie et de la communication graphique. Les logiciels existant sur le marché ne répondaient pas aux besoins de ces entreprises, c'est pourquoi AMIGRAF, Pôle d'innovation pour les métiers de l'imprimerie, a développé Chrono'Graphic, un outil de gestion des temps de production. Cet outil repose sur les technologies Internet, peut être utilisé en réseau. L'outil, simple d'utilisation, permet aux entreprises d'éviter une ressaisie des temps de production, facilite la facturation et le suivi des dossiers clients et aide à mieux respecter les délais de fabrication.

⇒ **Le Centre national d'innovation pour le développement durable et l'environnement dans les petites entreprises (CNIDEP).**

Initié dès 1991 par la C.M.A. de Meurthe-et-Moselle, le projet est destiné à étudier les enjeux de la protection de l'environnement pour les entreprises artisanales. Dès 1993, le Conseil Régional de Lorraine et le Conseil Général de Meurthe-et-Moselle apportent leur soutien financier à l'opération. En 2003, la Chambre de Métier et de l'Artisanat de Meurthe-et-Moselle obtient la reconnaissance nationale du Ministère des PME, du Commerce et de l'artisanat. Le ministère lui décerne le label « Pôle d'innovation technologique de l'artisanat et formalise ainsi la création du CNIDEP.

⇒ **Le Pôle verrier lorrain :**

Implanté en Lorraine, soutenu par les Collectivités territoriales, le Pôle verrier développe seul ou en partenariat avec le réseau de compétences qu'il anime, des initiatives regroupant l'industrie, la formation et la recherche et s'inscrit dans le concept de pôle de compétitivité. Il édite des lettres d'information, effectue des recherches personnalisées pour tous les domaines liés au verre, dispense des conseils, réalise des audits de tout projet de développement lié au verre etc.

Le troisième domaine qui explique ce besoin d'ouverture, est celui de l'intelligence économique qui doit être organisé de façon à le rendre facilement accessible aux petites entreprises. Cela passe par la création d'un système d'information documentaire de l'artisanat.

De même, la conservation des savoir-faire traditionnels étant un impératif, il y a un intérêt supplémentaire à s'appuyer sur l'I.S.M. pour conserver, développer et promouvoir les savoir-faire traditionnels.

Pour éviter que ces fleurons de l'artisanat ne sombrent pas dans la confidentialité ou disparaissent purement et simplement du panel de l'offre artisanale, il existe un label spécifique sous trois critères précis :

- 1^{er} critère : le patrimoine économique (brevets, outils...)
- 2^{ème} critère : le savoir-faire
- 3^{ème} critère : la notoriété territoriale

Autant de mesures qui doivent permettre de gommer ou d'atténuer l'image par trop désuète de l'artisanat.

6. Un indispensable effort de formation pour le dirigeant comme pour le salarié

La formation constitue sans nul doute une des clés d'un artisanat performant et pérenne.

Elle doit s'adresser **en priorité aux chefs d'entreprise**. Comme le soulignait le représentant de l'UPA, lors d'une audition du groupe de travail, « un chef d'entreprise est souvent un salarié qui a décidé de créer son entreprise. Tant qu'il exerce seul, aucun problème particulier ne se pose. Les problèmes surviennent au moment de l'embauche d'un ou de plusieurs salariés car cela suppose des connaissances et des compétences complémentaires spécifiques (connaissance du droit du travail notamment). A ce moment, l'expérience des aînés ne suffit plus. Il faut la compléter par des formations réellement professionnalisantes ».

Mais la place stratégique qu'ils occupent au sein de l'entreprise, les empêche souvent de prendre le temps nécessaire à la formation dans des domaines liés au management, à la gestion des ressources humaines, aux marchés publics, au droit etc. Autant de domaines « périphériques » à leur cœur de métier mais indispensables au 21^{ème} siècle à tout chef d'entreprise qui doit faire face aux mutations constantes du marché et viser à l'excellence.

La formation tout au long de la vie oblige à porter un regard critique sur ses propres pratiques.

Et pourtant elle fait largement défaut chez l'entrepreneur artisanal car son temps est d'abord accaparé par la vie de son entreprise. La formation repose ainsi plus sur la pratique que sur un système parfaitement organisé. Rendre ce système de formation plus performant est un enjeu et la condition sine qua non de la professionnalisation.

Mais il convient aussi de développer des modules de formation de chef d'entreprise à **destination notamment des populations diplômées de l'enseignement supérieur** pour les inciter et les amener à devenir chefs d'entreprises.

L'idée de professionnalisation de l'artisanat est essentielle si on veut pouvoir rendre ce secteur attractif. En d'autres termes, il convient de parvenir à amener un diplômé de l'enseignement supérieur de profil bac +2 à master à se lancer dans l'artisanat de production sans que ce dernier ait un sentiment de dévalorisation. Cela passe obligatoirement par une reconnaissance (par le biais de la VAE notamment) de la fonction de dirigeant d'entreprise artisanale.

La légitimation de cette fonction passe ainsi par exemple par la mise en place d'une école de dirigeants de TPE-PME. Le projet d'université régionale des métiers et de l'artisanat s'inscrit parfaitement dans cette logique. Comme le souligne l'Assemblée permanente des Chambres de Métiers, cette université des métiers « matérialise et présente, dans chaque région, l'offre de service de formation des C.M.A. du niveau V jusqu'aux niveaux supérieurs. »

Les universités régionales des métiers et de l'artisanat

Elles ont pour objet d'organiser une reconnaissance universitaire de formations managériales des artisans.

Il est envisagé de créer un diplôme de manager de l'artisanat avec des parcours de formation individualisés. Chaque établissement doit permettre d'atteindre les niveaux de qualifications aujourd'hui nécessaire aux entreprises artisanales par :

- l'acquisition de compétences générales et de direction d'entreprise ;
- l'acquisition des compétences professionnelles ;
- la réalisation de ces formations en partenariat avec les établissements d'enseignement supérieur ;
- la construction dans certains cas de locaux dédiés à cette activité.

L'université des métiers et de l'artisanat contribuera également à amplifier le nombre de travaux universitaires engagés sur l'artisanat, et à favoriser l'accueil de jeunes universitaires par un plus grand nombre d'entreprises.

Il est souhaité que ces universités des métiers et de l'artisanat capitalisent les partenariats au niveau régional et se traduisent notamment par un accord formalisé avec le Recteur et/ou les Présidents d'Université, auquel le Conseil Régional pourrait être associé.

La formation doit aussi être tournée **vers les salariés**. Afin de faciliter leur intégration à l'entreprise mais aussi pour les aider à faire face au processus permanent d'innovation.

Comme cela a été fortement souligné lors de la semaine nationale de l'artisanat 2007, « la vitalité des entreprises artisanales doit beaucoup à l'innovation et à la recherche de la performance qui permettent de s'adapter à de nouveaux marchés. » L'innovation permet en effet notamment d'anticiper, favorise les gains de productivité, (produits et procédés de fabrication performants, meilleure organisation et management par exemple), contribue à un élargissement des marchés.

Cela concerne encore plus particulièrement l'artisanat de production et ce quel que soit le secteur d'activité ou la place qu'il occupe dans un processus de production. Qu'il s'agisse de l'artisanat de bouche qui doit en permanence adapter ses produits aux goûts changeants de la clientèle, ou du sous-traitant d'une filière qui doit répondre en temps réel aux exigences de son donneur d'ordre, aucune entreprise ne peut plus faire l'impasse sur l'innovation.

L'adaptation permanente aux nouvelles normes, aux nouvelles exigences des consommateurs, aux contraintes diverses et variées est un impératif de tous les instants que seul le processus d'innovation permet d'absorber.

La formation, si elle est un élément indispensable au développement de l'artisanat, n'est toutefois pas, à elle seule, suffisante. Un accompagnement ciblé est nécessaire.

7. Un nécessaire accompagnement

On ne peut accompagner toutes les entreprises de la même façon. Les besoins et les attentes ne sont pas identiques selon que l'on dépend d'une entreprise de mécanique d'une centaine de salariés, ou que l'on appartient à une entreprise qui intervient dans le domaine du bois employant 10 personnes ou encore que l'on dirige une entreprise d'infographie dans laquelle on est son propre employeur.

Cette diversité de situations pour des entreprises aux statuts identiques est la première source de difficulté dans l'accompagnement des entreprises artisanales en matière d'innovation. Ce n'est pas tant la taille de l'entreprise qui est l'élément discriminant que le besoin réel en matière d'innovation.

Le deuxième problème est de réussir à adapter le conseil à l'entreprise. Quel est l'objet réel de l'appui technique dont l'entreprise peut avoir besoin ?

Le troisième problème est la nécessité de développer un appui technique pour les entreprises qui en ont réellement besoin. Il faut assurer l'accès à l'accompagnement pour toutes les entreprises. Cela suppose que l'on anticipe les besoins en allant vers l'entreprise.

8. Travailler en réseau et mutualiser les moyens

Toutes les problématiques des entreprises artisanales ne sont pas identiques. Celles des entreprises qui travaillent sur un produit fini ne sont pas les mêmes que celles qui interviennent à un moment d'un processus de fabrication. Les premières ont une plus large autonomie dans la définition de leur politique de développement tandis que les secondes sont dépendantes non seulement de l'évolution du marché mais aussi des politiques de développement menées en amont et en aval de la filière.

Pour ces dernières, le défi consiste à parvenir à s'intégrer dans un réseau d'entreprises sur un même produit fini pour créer de la véritable valeur ajoutée avec un maximum d'efficacité et un minimum de risques.

Selon les organisations professionnelles, la création de telles filières intégrées (\Leftrightarrow clusters) incombe aux pouvoirs publics. Il appartiendrait en effet à ces derniers et notamment à l'échelon régional de créer les conditions susceptibles :

- de donner aux entreprises les moyens d'accéder à la Recherche et Développement;
- de favoriser le rapprochement entre le monde des artisans et celui de l'université
- d'offrir les capacités à chaque entreprise de disposer d'une veille dans son secteur d'activité
- de faciliter l'accès de ces entreprises aux marchés étrangers

Il y a par ailleurs pour les différentes entreprises artisanales des effets de seuil. On peut dans ce domaine en distinguer trois, en termes de nombre de salariés :

- de 0 à 1 salarié
- de 1 à dix salariés
- au-delà de 10 salariés.

Ces seuils conditionnent des problématiques et des besoins spécifiques pour les chefs d'entreprise. Ne serait-ce que du strict point de vue du management interne, on ne gère pas de la même façon une entreprise de deux salariés qu'une entreprise de 20 salariés. Et pourtant, il est important de pouvoir accompagner ces différentes phases de développement pour que l'on puisse passer de l'une à l'autre avec un minimum de difficultés pour l'entreprise.

C'est dans cette optique que les Chambres de Métiers et de l'Artisanat actualisent leur offre de formation afin de répondre de la manière la plus adaptée aux besoins réellement constatés et aux contraintes des chefs d'entreprises.

Pour approcher au mieux ces besoins réels, l'adaptation de leur offre se fonde sur une bonne connaissance des entreprises, obtenue tant par voie de diagnostics que par voie d'enquêtes régulières.

Ainsi en est-il par exemple de l'enquête annuelle sur « les perspectives d'embauche et les besoins de formation » menée par la CMA des Vosges, ou encore de l'enquête triennale de la CMA de Meurthe-et-Moselle « actualités et perspectives des artisans de Meurthe et Moselle », dont le taux de réponse particulièrement élevé (près de 75 %) obtenu lors de la dernière consultation en 2006 traduit la forte volonté d'expression des artisans.

Ainsi en est-il également de l'enquête régionale par interviews réalisée en 2007 par les CMA en collaboration avec la CRMA et l'Institut Supérieur des Métiers, portant sur l'observation des activités des entreprises artisanales sur des thématiques comme l'innovation, l'utilisation des TIC, la gestion de la relation client et les pratiques commerciales...

La problématique de nombre d'entreprises artisanales est la suivante : comment mutualiser certaines fonctions (la comptabilité, l'analyse juridique, les ressources humaines par exemple) dans un système très fragmenté et dans une culture très individualiste qui a pour effet de rendre l'artisan assez rétif à ce que « l'on se mêle de ses affaires » ?

La réponse passe par un certain nombre de points de passage obligés.

Il convient tout d'abord d'inciter à la concentration. Le monde disséminé de l'artisanat a besoin de retrouver face à lui des mondes organisés et cohérents. Offrir de l'information parcellaire et éparpillée n'aide pas l'entreprise artisanale.

Si le chef d'entreprise doit solliciter plusieurs partenaires, souvent difficiles à identifier, pour obtenir une information complète, il abandonnera rapidement ses démarches. L'artisan ne va pas vers l'information. Le manque de temps conjugué à la méconnaissance des procédures et des lieux d'information constituent autant de forces centrifuges qui éloignent le chef d'entreprise artisanale des circuits de financement et/ou d'aides malgré la panoplie importante d'aides existantes.

En fait, il y a une attente réelle en matière de « prêt à consommer » d'informations et de méthodes.

L'artisan n'ayant pas de réelle stratégie de demande, il appartient en conséquence aux pouvoirs publics d'organiser encore mieux l'offre. L'artisan n'allant pas de lui-même vers la puissance publique, il appartient à la puissance publique de se rapprocher des artisans.

A titre d'illustration, il n'existe pas moins de 3000 aides financières publiques répertoriées sur le territoire national. C'est dire si l'accès à l'information concernant ces aides est dès lors un enjeu essentiel pour toute entreprise artisanale. Il n'est en effet pas facile de se repérer dans ce qui apparaît inévitablement comme le dédale des aides publiques.

L'observatoire des aides financières publiques mis en place par l'I.S.M. apparaît comme une réponse à cette préoccupation. Il répond à une double mission :

- guider les chefs d'entreprises artisanales à travers ce maquis d'aides diverses et variées
- servir d'outil d'homogénéisation des aides et donc servir de guide à l'élaboration de politiques publiques qui seraient d'autant plus pertinentes qu'elles ne seraient pas redondantes et parfaitement centrées sur la réalité des besoins des artisans.

Cet observatoire fonctionnant comme un centre de documentation centralisé accessible à toutes les entreprises artisanales constitue un outil essentiel d'accès à une information généralement disséminée

Il semble encore trop peu connu, bien qu'il apparaisse que 75 % des internautes l'ayant consulté sont des chefs de petites entreprises.

Accessible à tout public, cet outil n'en constitue pas moins un outil intéressant pour le réseau des conseillers d'entreprises. Il appartient donc aux relais d'information que constituent les organisations professionnelles et les chambres des métiers et de l'artisanat, d'utiliser et de faire la promotion de cet observatoire.

Il convient, en parallèle, de simplifier les procédures d'aide au développement si on souhaite que celles-ci soient vraiment efficaces.

Autant de préoccupations qui semblent placer au second rang les problèmes récurrents des subventions publiques qui arrivent en décalage par rapport au moment où l'artisan en a besoin et au dialogue permanent à entretenir avec le système bancaire.

9. Le dialogue social dans le secteur artisanal

C'est un pan de la vie de l'entreprise sur lequel il est important de se pencher car il tient une place prépondérante dans le développement de l'entreprise artisanale.

Mais le dialogue social se déroule dans les entreprises artisanales selon des modes et des codes de fonctionnement particuliers. Cette notion prend par ailleurs une connotation spécifique compte tenu de la taille et de la culture propre à chaque entreprise.

En effet, dans les entreprises de très petite taille, le dialogue social est une construction permanente qui repose avant tout sur le dialogue et la convivialité de la relation humaine. La logique du baromètre social est de se sentir bien dans l'entreprise. Il se réduit très souvent à une approche presque familiale de la relation au salarié, et en termes de méthode à des modes de fonctionnement empiriques et se présentant de manière unilatérale (du chef d'entreprise vers les salariés). Le dialogue social devient presque exclusivement synonyme de « paix sociale ».

Il faut bien l'admettre, dans une petite unité de fabrication, tout se partage et tout se ressent en commun. Dans leur forme, les méthodes de management sont spécifiques : un petit déjeuner pris en commun le matin est déjà une forme de réunion de travail ; une pause partagée par tous constitue un moment de transmission d'information. On est souvent très loin des réunions de travail parfaitement formatées des grandes entreprises.

L'enjeu du dialogue social à l'échelle de l'entreprise artisanale est la reconnaissance du salarié dans le statut social de l'entreprise et vise à faire partager le projet d'entreprise.

Compte tenu de l'inexistence d'un dialogue social institutionnalisé dans la majorité des entreprises artisanales, il n'est pas surprenant que les organisations patronales comme les syndicats de salariés aient des difficultés à aborder cette question.

Les premiers parce que l'approche familiale contribue encore plus à faire de l'artisanat ce « monde clos » déjà évoqué. Les seconds, parce visiblement ils ne disposent que de peu d'informations sur le sujet.

Cela n'empêche toutefois pas des actions communes que ce soit dans le long terme ou dans le cadre d'actions expérimentales, ne serait-ce que parce que les collaborations institutionnelles existent ou se développent.

Quelques exemples d'instruments expérimentés par l'UPA et la CGPME peuvent être cités :

- **Une formation « d'outils DRH »** à l'intention des patrons de TPE pour aborder l'embauche d'une manière efficace. La création de référentiel par métier pour, d'une part, cibler la compétence pure ou, pour des métiers en tension, cibler les formations complémentaires et, d'autre part, pour intégrer du personnel en capacité de s'adapter, améliore sensiblement la capacité à embaucher. L'effet sur l'embauche de postes administratifs et d'encadrement a un effet moteur puisqu'il concourt directement au développement des structures de TPE.
- **La pratique de l'entretien annuel** avec chacun des salariés dans les TPE s'organise à travers des groupes de travail, auxquels est associée, dans la mesure du possible, l'intersyndicale. Cela permet de rationaliser la démarche et de la rendre la plus efficace possible. Le cahier des charges, le suivi des actions et l'évaluation sont prévus par Action de développement national des emplois et des compétences (A.D.E.C.)
- **La recherche de solutions sur des partages de poste de DRH** (pour maîtriser les questions liées à la santé et la sécurité, la GPEC, la VAE etc.) est actuellement en réflexion. L'objectif est de pouvoir proposer aux salariés potentiels des réponses en amont, rejoignant ainsi l'idée selon laquelle un salarié dans l'artisanat doit avoir les mêmes accès à son plan de carrière que dans la fonction publique ou dans les plus grandes entreprises. Outre le symbole fort qu'une telle idée véhicule, elle développe par ailleurs, en termes d'image, une véritable attractivité pour les entreprises artisanales.

C'est le cas de l'ARACT Lorraine qui étudie l'impact du travail sur la santé des salariés. Pour assurer sa mission, elle dispose de 8,5 équivalents temps plein, pour « suivre » les 70.000 entreprises lorraines. 22 % de ses interventions en entreprises concernent des entreprises de moins de 50 salariés.

Les autres interventions touchent les entreprises plus importantes. C'est dire si le champ de l'artisanat est peu étudié. Outre l'insuffisance des moyens à disposition de l'ARACT, il faut rappeler que les interventions en entreprise ne peuvent être menées qu'avec l'accord du dirigeant et qu'il y a en fait très peu de demandes spontanées des chefs d'entreprises artisanales. Ce que l'on ne peut évidemment que déplorer a fortiori parce que l'ARACT pourrait être l'outil idéal pour organiser le dialogue social en entreprise en Lorraine.

Il faut tout de même noter qu'une action expérimentale est menée sur le département de la Meuse avec l'appui du Conseil Régional de Lorraine autour de la notion de GPEC.

Pour les syndicats de salariés, il n'est pas aisé non plus d'appréhender le monde de l'artisanat. Ce monde lui est difficilement perméable car le taux de syndicalisation y est très faible.

Faute d'indicateurs précis, les syndicats quels qu'ils soient rencontrent bien des difficultés pour déterminer leur représentativité réelle au sein de ces entreprises. Mais il faut noter toutefois comme le précise la CFDT qu'il existe des « initiatives ponctuelles de prise en charge syndicale de salariés d'entreprises sous-traitantes par des militants issus d'entreprises donneuses d'ordre, dans le bâtiment ou la sidérurgie par exemple. »

Tous les syndicats de salariés s'accordent sur les thématiques qui doivent faire l'objet d'une attention particulière : celles de la sécurisation des parcours professionnels tout au long de la vie (la CFE-CGC estime sur ce point que « les salariés n'ont pas à supporter le risque d'entreprise »), la lutte contre les discriminations à l'embauche et l'attractivité des entreprises artisanales. Les syndicats appellent également de leurs vœux la responsabilisation des grandes entreprises privées et publiques sur l'emploi et les conditions sociales des emplois des salarié(e)s travaillant dans les PME et PMI de la sous-traitance.

Face à l'émiettement de la réalité syndicale dans les entreprises artisanales, il faut tout de même souligner qu'il existe des médiateurs qui interviennent en amont des conflits (le dispositif fonctionne déjà en Meuse et est en cours de discussion en Moselle entre la CFDT Construction-Bois 57 et la CAPEB 57).

10. L'approche par les Collectivités Territoriales : des aides dispersées et manquant de cohérence

La vision régionale

Au plan régional, l'enjeu du soutien à l'artisanat est d'importance compte tenu notamment du poids démographique qu'il représente.

Le Répertoire des Métiers tenu par les Chambres de Métiers et de l'Artisanat recense 29.546 personnes immatriculées au 31-12-2007, dont la répartition départementale est la suivante :

- Meurthe et Moselle : 8.443 personnes immatriculées
- Meuse : 2.555 personnes immatriculées
- Moselle : 12.523 personnes immatriculées
- Vosges : 6.025 personnes immatriculées.

Pour l'INSEE Lorraine, au 31 décembre 2004, 26.708 entreprises actives occupant 120.069 salariés⁴ exerçaient une activité artisanale à titre principal ou secondaire ; parmi celles-ci, 87 % exercent leur activité artisanale à titre principal, soit 22.750 entreprises employant 87.300 salariés.⁵

Par ailleurs, le secteur est stratégique pour une région qui souhaite développer l'emploi. La question essentielle est double, en l'occurrence :

- quelle forme doit prendre ce soutien ?
- à quel moment de la vie de l'entreprise doit-il intervenir ?

La réponse est simple : il est indispensable d'intervenir sous toutes les formes possibles (aides financières directes ou indirectes) et à toutes les étapes de la vie de l'entreprise (avant création, création, développement, reprise).

C'est ainsi que le Conseil régional met en oeuvre des subventions et des soutiens aux dispositifs et aux réseaux d'accompagnement :

- **avant la création** : pour susciter l'envie de créer des entreprises et développer les structures de cocooning (pépinières d'entreprises, Alexis...)

⁴ source INSEE – création et reprise d'entreprises en Lorraine – Tableau de bord

⁵ source listing INSEE Lorraine

- **au moment de la création** : c'est à cet instant de la vie de l'entreprise que la Région Lorraine a mis en place son dispositif phare : « l'aide régionale à la création de TPE » (3.000 € maximum par emploi créé y compris celui du dirigeant; 564 aides octroyées en 2006 pour un montant global de 2 millions d'euros). Une disposition essentielle qui, pour être réellement efficace, est mise en œuvre en coopération avec les CMA pour un tri préalable des entreprises éligibles au dispositif ; un bonus est par ailleurs accordé si le projet est de surcroît porté par l'Association pour le Droit à l'Initiative économique (prêts solidaires).
- **tout au long du développement** : une mesure phare intitulée « soutien au développement des TPE » permet de subventionner les investissements matériels et immobiliers des entreprises artisanales (359 aides ont été octroyées en 2006)
- **au moment crucial de la reprise** de l'entreprise : il s'agit d'apporter un soutien financier au repreneur. Le dispositif existant date de 2006, intitulé « aide à la reprise de TPE », il peut représenter 10% au maximum du coût de la reprise

Il faut noter que tout ce dispositif prévoit également une approche par filière sur les métiers d'arts compte tenu de leur spécificité.

La mise en œuvre d'une telle politique aussi ambitieuse, suppose une organisation opérationnelle autour d'une direction de l'artisanat et un budget propre et d'un montant de 7,24 millions d'euros.

Face au succès d'une telle politique, les réflexions pour l'avenir sont les suivantes :

- o faire face à la forte augmentation du nombre de dossiers ;
- o privilégier les projets de développement en investissement
- o entrer dans une logique d'incitativité pour éviter l'effet pernicieux d'une logique de guichet.
- o mener une évaluation régulière du bien fondé de la politique impulsée ainsi par le CRL
- o travailler à l'articulation d'une telle politique avec les niveaux infra régionaux (conseils généraux ; intercommunalités, communes)

Cette politique tout à fait novatrice dans de nombreux domaines est-elle cependant vraiment visible et efficace ?

Selon bon nombre d'interlocuteurs et d'autres collectivités, un effort doit encore être porté pour améliorer la lisibilité de la politique régionale en ce domaine.

D'aucuns dénoncent l'absence de méthodologie régionale et le manque de vision prospective qui ne facilite pas la tâche des collectivités infrarégionales.

La vision infrarégionale

Les problématiques des collectivités territoriales infrarégionales sont identiques à celles de la Région en ce qui concerne les objectifs traditionnels à savoir :

- stimuler la création et la reprise d'entreprises
- apporter du conseil pour accompagner le développement
- aider à la transmission d'entreprise

Mais, l'échelle géographique aidant, le suivi peut être plus individualisé et les permanences territorialisées sont plus aisées à mettre en œuvre.

Outre les objectifs « traditionnels » dont on peut regretter qu'ils ne soient pas différents du dispositif régional, les collectivités territoriales peuvent développer un certain nombre d'actions innovantes telles que :

- des journées portes ouvertes destinées à porter l'attention sur les produits et les services développés (dans le Saulnois);
- des formations sur l'accès à la commande publique (dans le Saulnois)
- un ciblage particulier sur l'artisanat de production (en Moselle)
- la mise en place de mécanismes incitatifs tels que le challenge de l'entreprise artisanale la plus innovante en Moselle
- des actions de promotion de l'artisanat dans les collèges

Bien évidemment l'ensemble de ces actions est mis en œuvre en partenariat avec les Chambres de Métiers et de l'Artisanat. L'objectif premier est de permettre aux entreprises artisanales de s'adapter aux effets de la mondialisation (la concurrence des grands groupes internationaux) et aux mutations des comportements des consommateurs.

Mais ces aides cherchent aussi à modifier la « culture » artisanale qui est parfois trop centrée sur le produit et insuffisamment sur le service. De même, il devient essentiel d'orienter les entreprises vers des alliances pour présenter une « devanture globalisée » (Conseil général des Vosges).

Beaucoup d'entreprises artisanales hésitent à se lancer à l'international parce qu'elles surestiment les démarches administratives à mettre en œuvre ou parce qu'elles s'estiment dans l'incapacité de mener une véritable politique commerciale. Cela passe par l'accès des TPE aux actions sectorielles et aux plateformes en place dans d'autres pays.

La question qui reste posée est celle de la cohérence des dispositifs mis en place les uns par rapport aux autres.

On observe sur ce point que le Conseil Général de la Meuse a développé une stratégie d'intervention complémentaire à celle du Conseil Régional, par exemple par la création d'un fonds d'intervention sur le BTP, ou par des aides au maintien de derniers commerces en milieu rural ou encore le soutien aux actions de la CMA ou des organisations professionnelles de la Meuse.

III. LES PERSPECTIVES

Au regard de la densité et de la diversité des réalités rencontrées dans l'artisanat, il est légitime de s'interroger sur la nature de l'action publique susceptible d'améliorer la réponse collective apportée aux besoins du secteur, tant au regard de sa vulnérabilité que de ses potentialités.

Il existe en fait huit séries de questions essentielles auxquelles il faut pouvoir répondre pour créer les conditions d'un développement optimal de l'artisanat lorrain.

1^{er} questionnement : l'outil statistique

La cohérence de l'outil statistique reste posée. Elle est un préalable à la mise en œuvre de politiques publiques correctement ciblées. Mais la diversité des situations rend malaisée et coûteuse la production de données chiffrées fiables et récentes. A la diversité des situations correspond en effet la dissémination de l'offre statistique.

C'est pourquoi le CES Lorraine propose que l'Observatoire Régional de l'Emploi, de la Formation et des Qualifications (O.R.E.F.Q.) puisse être chargée de mener une mission d'observation de nature à l'amener à assurer la coordination de la production des statistiques permettant ainsi une meilleure identification des besoins réels des entreprises.

2^{ème} questionnement : le décloisonnement

Malgré les efforts entrepris depuis des années par les Chambres de Métiers et de l'Artisanat ainsi que par les Organisations interprofessionnelles, professionnelles et de l'Artisanat pour accompagner les entreprises artisanales et leur permettre de sortir de leur relatif isolement, force est de constater que beaucoup reste à faire car les entreprises artisanales sont encore trop peu intégrées dans les réseaux existants.

C'est pourquoi le CES Lorraine propose que soit organisée une démarche proactive en direction des entreprises artisanales par une structuration de l'offre de services. Les démarches de contact direct qui sont d'ores et déjà engagées devront être utilement complétées par un enrichissement du portail Internet en cours de réalisation par le Conseil Régional de Lorraine. Il devra notamment figurer sur ce site toutes les données de nature à favoriser la sensibilisation et la guidance des artisans.

Par ailleurs, il s'avère indispensable d'encourager le rapprochement des Centres Régionaux pour l'Innovation et le Transfert de Technologie (C.R.I.T.T.) et des entreprises artisanales de production. A ce titre, on peut souhaiter qu'une démarche de type Lorraine Technologie puisse être réactivée avec l'artisanat de production comme cible privilégiée »

Enfin, des démarches actives ayant pour objet de favoriser l'émergence de projets devraient être soutenues par les Pouvoirs Publics, notamment dans les domaines porteurs de développement et d'emploi tels le conseil technologique, l'innovation, avec pour objectif de favoriser des démarches de projets.

3^{ème} questionnement : les relations avec l'université

Si la Lorraine est une région déjà bien placée dans la collaboration entre les entreprises artisanales et le monde universitaire, il convient néanmoins d'accélérer et de développer encore ce processus.

La démarche est double : d'une part créer et organiser des formations à des diplômés de managers de l'artisanat, et d'autre part amplifier le nombre de travaux universitaires engagés sur l'artisanat.

La création d'une Université des Métiers et de l'Artisanat s'appuyant sur des partenariats multiples avec l'Université, est de nature à contribuer à une véritable capitalisation des initiatives au niveau régional

Elle est également de nature à contribuer à l'amélioration de l'image et de l'attractivité du secteur en matérialisant et en présentant une offre de formation du niveau 5 jusqu'aux niveaux supérieurs.

Le CES Lorraine suggère de soutenir et développer toutes les initiatives allant en ce sens pour faire de la région lorraine une région réellement pilote. Il appuie notamment l'idée de la création d'une Université régionale des métiers.

4^{ème} questionnement : l'accompagnement et le travail en réseau

Face à la diversité des besoins des entreprises artisanales et à l'atomisation et à l'expression intermittente des demandes individuelles des dirigeants, il est nécessaire de disposer tout à la fois d'une offre complète et d'une offre structurée permettant d'assurer la permanence et la lisibilité du service offert.

L'entreprise doit pouvoir avoir accès à un ensemble de services, quel que soit le stade de son développement (création, premier développement, croissance,...), quelle que soit la nature de la prestation nécessaire (gestion, finances, technique, ressources humaines,...), et quel que soit le niveau de spécialisation du service à apporter (généraliste ou spécialisé).

La structuration de l'offre doit être de nature à favoriser sa lisibilité par l'artisan, tant celui-ci est démuné dans sa quête de l'interlocuteur idoine. Elle passe par un maillage plus étroit des intervenants généralistes et des intervenants spécialistes.

Etablissements publics clairement identifiés par les entreprises, les Chambres de Métiers et de l'Artisanat sont à même de se situer au cœur d'un tel dispositif « d'offre globale de services » s'appuyant sur la mobilisation de leurs compétences internes, complétée par celle de partenaires spécialisés (CRITT, pôles d'innovation,...).

Le CES Lorraine appuie dès lors fortement l'idée des Chambres de Métiers et de l'Artisanat de s'engager dans une démarche régionale en réseau devant se traduire à court terme par la création d'une plateforme régionale de services décentralisés aux entreprises incluant :

- *une offre régionale de services aux porteurs de projets (créateurs d'entreprises)*
- *une offre de services à la transmission et à la reprise d'entreprises ;*
- *une offre de services d'accompagnement au développement ;*
- *une offre régionale de formation à la gestion et au développement d'entreprise.*

5^{ème} questionnement : la formation des hommes : de l'apprentissage à la formation de managers

Le besoin d'une offre de formation innovante aux métiers de l'artisanat répond aux défis de demain. Face aux tensions attendues sur le marché du travail, le renforcement des capacités de formation des entreprises par l'apprentissage est à encourager. Il passe notamment par la mobilisation de nouvelles entreprises d'accueil et le renforcement de la fonction tutorale. Il passe également par la création de filières de formation adaptées à des publics nouveaux de niveau 4 et 3.

La formation de managers de TPE est par ailleurs cruciale tant pour les capacités de développement des entreprises existantes, que pour l'émergence de nouvelles générations de créateurs et de repreneurs d'entreprises.

C'est dans cet esprit que le CES Lorraine souhaite que l'accent soit porté sur l'encouragement à la transmission du savoir en entreprise ainsi que sur l'organisation de formations de managers de l'artisanat. La construction de parcours de formation s'adressant à des jeunes de niveau 4 et 3 et conduisant à des niveaux 3 et 2, et incluant des compétences techniques et de management doit être encouragée rapidement, dans l'ensemble de secteurs d'activités.

6^{ème} questionnement : le dialogue social

Il doit être de nature à faciliter la performance mais doit surtout développer de l'attractivité des entreprises artisanales et faire naître des vocations. Cela suppose que le dialogue social puisse être favorisé en saisissant des opportunités concrètes (promotion d'outils de GPEC,...). Mais cela passe aussi par la constitution d'une offre de services sociaux aux TPE (épargne salariale,). La Lorraine pourrait devenir une région pilote dans ce domaine.

Aussi le CES Lorraine invite les secteurs patronal et syndical à se rapprocher pour engager une réflexion sur cette question. Les expérimentations déjà menées localement doit pouvoir servir de base à la modélisation de dispositifs généralisables à l'ensemble du secteur de l'artisanat. Cela pourrait se traduire par la constitution d'une Conférence régionale sur le dialogue social placée sous l'égide du Conseil Régional de Lorraine.

7^{ème} questionnement : la cohérence de l'action territoriale

La réforme partiellement avortée de l'acte II de la décentralisation n'a pas permis de concrétiser réellement l'idée de la collectivité régionale chef de file du développement économique. Dès lors, et même si l'on peut souligner la pertinence du dispositif d'ores et déjà mis en place par le Conseil Régional de Lorraine, les aides apportées par les différentes collectivités territoriales sont dispersées et parfois redondantes ce qui est une source de confusion et d'une utilisation peu efficiente des deniers publics.

Aussi le CES Lorraine souhaite que la Région lorraine prenne néanmoins la tête d'un mouvement d'harmonisation des aides directes aux entreprises par le biais, par exemple, de conventions passées avec les collectivités territoriales infra régionales. Un ciblage particulier des aides régionales sur l'artisanat de production apparaît par ailleurs comme particulièrement nécessaire. De même, les projets méritant une attention particulièrement soutenue doivent être privilégiés. Pour les détecter une action concertée est indispensable. Elle devrait être menée par la Région lorraine en parfaite articulation avec les Conseils généraux, les grandes intercommunalités et bien évidemment les Chambres de Métiers et de l'Artisanat et les Organisations interprofessionnelles, professionnelles et de l'Artisanat.

8^{ème} questionnement : construire une intelligence économique de l'artisanat

Il est nécessaire d'assurer l'accès des chefs d'entreprises artisanales à l'information économique qui leur est indispensable, par une approche d'intelligence économique collective du secteur. Par ailleurs, il s'avère parallèlement indispensable d'améliorer la connaissance du secteur lui-même, d'une part en améliorant l'outil statistique, mais également en le considérant comme un champ d'investigations pertinent.

Dans une architecture en réseau où diverses sources spécialisées produisent de l'information, et où il n'est pas envisageable aux petites entreprises de gérer en permanence un dispositif d'intelligence économique propre, le Conseil économique et social de Lorraine considère qu'il est nécessaire :

- *d'assurer une fonction d'interface au carrefour de ces réseaux,*
- *de développer des réflexions prospectives sur les métiers (évolution des activités, des emplois, des compétences et des qualifications,...)*
- *de développer des stratégies actives de promotion de l'information « utile » vers les entreprises (sur la base d'approches de branche, thématiques...)*