



**Contrat de Plan Régional de Développement
des Formations et de l'Orientation Professionnelle (CPRDFOP)**

DOCUMENT D'ORIENTATION

<p>Document d'orientation produit par : CRMA CENTRE-VAL DE LOIRE Denis BRICHET-Gérard BOBIER Date : vendredi 1er juillet 2016</p> <p>Votre document d'orientation concerne le(s) thématique(s) suivante(s) :</p> <p><input type="checkbox"/> <i>Identifier les besoins actuels et nouveaux du monde économique</i></p> <p>Coordonnées de la personne ressource :</p> <p>Yves Houth y.houth@cma-loiret.fr 02.38.62.14.54</p> <p>Souhaitez-vous que votre document soit rendu public sur le site ETOILE ? <input type="checkbox"/> Oui</p>	<p>Précisez :</p>
---	--------------------------

DOCUMENT D'ORIENTATION

Quels sont les défis auxquels les entreprises notamment artisanales ont et auront à faire face d'ici à quelques années. Ils sont sans doute connus mais on assiste à une forte accélération de l'impact de certains d'entre-eux ainsi qu'à leur imbrication de plus en plus grande (technologie et numérique par exemple).

Comment mieux préparer chacun à ces mutations en cours et à venir dans les 3 à 5 ans ?

Quels nouveaux besoins ?

Notre modèle de croissance connaît aujourd'hui de profondes mutations, à la fois écologique, numérique, technologique et organisationnel et touchent toutes les entreprises. S'approprier de nouvelles technologies, de nouvelles normes, innover en permanence, s'adapter aux nouvelles formes de commercialisation, aux nouvelles organisations du travail et de fabrication deviennent des enjeux quotidiens. Aider les entreprises, dans ce contexte et en priorité les plus petites est un enjeu essentiel pour l'action publique et notamment pour les CMA.



Un enjeu numérique :

L'institut de conseil McKinsey a publié un rapport en mai dernier intitulé « Technologies de rupture : des avancées qui changeront la vie, le commerce et l'économie mondiale ».

La liste dressée par les experts de McKinsey n'est pas exhaustive mais s'articule autour de deux critères ; l'importance de l'impact économique et sociétal de ces innovations et leur capacité à rompre réellement avec le marché existant. Parmi ces douze innovations nous trouvons entre autres :

L'Internet mobile, l'automatisation du travail intellectuel par des systèmes intelligents, L'internet des objets communicants/connectés, l'informatique en nuage (Cloud), La robotique avancée, les véhicules autonomes, l'impression 3D, les matériaux avancés (aux caractéristiques et fonctionnalités supérieures en terme de dureté de résistance, de durabilité, d'élasticité, de conductivité...) et les énergies renouvelables.

Comme on le voit la plupart de ces innovations concernent les technologies liées à l'informatique et à l'internet.

Dans le même temps OpinionWay réalisait pour L'Observatoire +Simple des Indépendants et des TPE (Mai 2016) une étude « Les artisans et le digital » précisant en synthèse :

Les artisans perçoivent les avantages des outils digitaux pour les TPE, mais se sentent peu concernés en tant qu'artisans

« Le principal bénéfice associé par les artisans, comme les autres dirigeants de TPE à l'adoption des outils digitaux est la gestion administrative des entreprises (42%). Suit la conquête clients (33%) et, en troisième place, la fidélisation clients (31%).

La synthèse se poursuit en insistant sur le sous équipement numérique des artisans, leur intérêt plus faible pour les réseaux sociaux, les sites marchands et se termine en précisant que seuls 41% des artisans pensent que les innovations numériques ont un impact fort ou modéré sur leur métier.....

Un enjeu de transition énergétique

En 2015, Dominique Naert, à l'issue d'un Master Spécialisé Immobilier Bâtiment Énergie, réalisé à l'École Nationale des Ponts et Chaussées défendait sa Thèse Professionnelle « Transition énergétique : des chantiers en perspective pour l'artisanat du bâtiment ! »

« Les tours de main ne vont pas évoluer..... mais la précision, fondamentale lors de la réalisation de bâtiments à haute qualité environnementale (HQE), va s'accroître. La malfaçon ou l'imprécision dans la réalisation des interfaces sont directement sanctionnées par les résultats des tests d'étanchéité à l'air et le relevé des performances énergétiques des bâtiments. Les défauts d'étanchéité et les ponts thermiques sont les ennemis rédhibitoires de l'efficacité énergétique. La mise en œuvre profitera de la professionnalisation des acteurs de chantier et de leur prise de conscience. Les professionnels bénéficieront d'une main d'œuvre rompue à l'installation de produits plus sophistiqués, plus précieux. La main d'œuvre du



bâtiment s'habituerà à visionner sur des tablettes des animations enseignant le bon mode opératoire : le schéma animé remplacera la notice ésotérique..... »

Si à cela nous rajoutons la connaissance des nouveaux matériaux, la nécessaire implication des entreprises dans l'organisation de la recherche, de la diffusion des matériaux bio-sourcés dans le cadre de marchés de proximité nous avons là un nouvel enjeu concernant 40% des entreprises du secteur artisanal et plus globalement des TPE.

Un enjeu en matière de ressources humaines

« La division du travail n'a jamais pu revêtir dans l'entreprise artisanale, ... l'intensité ... qu'elle a pu connaître dans la grande entreprise taylorienne ou fordienne. Et ceci pour trois raisons. La première est que du fait de ses effectifs réduits, l'entreprise artisanale doit pouvoir mobiliser ses salariés sur des tâches diverses et leur confier un travail unitaire. Une deuxième tient à la variabilité du travail liée elle-même à la diversité des commandes sur un marché dont la demande est de plus en plus hétérogène. La troisième raison résulte de l'imbrication étroite de la production et du service.

De ce fait, à des degrés divers selon les salariés, leur qualification, leur ancienneté, la polyvalence est non seulement technique mais aussi fonctionnelle. L'artisan et ses salariés doivent pouvoir réaliser un travail dans sa totalité. Leur polyvalence technique doit être grande surtout dans des prestations, comme la rénovation ou l'aménagement, qui nécessitent de combiner plusieurs métiers. L'artisan et ses principaux salariés doivent pouvoir réaliser des diagnostics, proposer des types et des modes d'intervention, en apprécier la durée, en évaluer le résultat. Mais la relation au client étant au principe même de l'activité artisanale, elle ne peut être monopolisée par l'artisan même si elle lui revient au premier chef. Elle doit être appropriée également par ses salariés. »

Florence Cagnie. Thèse de doctorat Soutenue en 2015. à Rouen

Il s'en suit que l'artisan et ses principaux ouvriers, s'ils veulent être reconnus et se reconnaître eux-mêmes comme « Homme de métier », doivent développer leur qualification mais aussi leur capacité de relation aux autres ainsi que leurs aptitudes à la gestion de projets. Leur qualification technique ne peut être mise en œuvre que s'ils possèdent les compétences, notamment relationnelles, et le sens de la responsabilité qu'implique la relation de service.

L'enjeu de l'innovation

Pour L'Institut Supérieur des Métiers : *« Passé le cap des premières années, les entreprises artisanales sont confrontées, comme les plus grandes, à la nécessité de s'adapter en permanence pour pérenniser leur activité. L'obligation est alors d'innover. Les facettes de l'innovation sont variées. Le plus souvent, le processus d'innovation se réalise pas à pas, petit à petit. Visible dans le renouvellement de l'offre de produits, de services, il conduit à l'évolution des routines, des procédés de fabrication ou de l'organisation, "tout étant lié" dans le système de l'entreprise artisanale..... Un autre levier important d'innovation provient de l'acquisition de machines-équipements permettant un saut technologique L'entreprise artisanale n'est pas, à la source de l'innovation, mais elle en est le vecteur de diffusion sur les territoires..... »*



La petite taille a aussi ses revers ; moindre surface financière et difficulté de diffusion de l'innovation sur le marché, au-delà du contexte local de l'entreprise. Pour ces raisons, de nombreux projets d'innovation restent dans les cartons.

Quelles réponses la formation initiale et continue peuvent-elles apporter

- 1) Concernant Les jeunes qui entrent sur le marché du travail, chaque année ils seront majoritairement conduits (statistiquement) à travailler en entreprise. Certes, il y aura toujours des fonctionnaires (dont le travail s'enrichit aussi de dimensions technologiques et entrepreneuriales), mais la majorité des jeunes vont apporter leurs compétences à des entreprises, grandes ou petites. Ils (ou elles) le feront mieux si leur bagage« technique » est excellent. Ils le feront aussi mieux s'ils savent ce qu'est une entreprise. S'ils apprennent à travailler en mode projet et en réseau.

- 2) Concernant les actifs, chefs d'entreprises, conjoints et salariés, le défi est immense. la formation continue est le principal « accompagnateur » des mutations économiques, technologiques et sociétales. Nouveaux métiers, nouveaux produits, nouvelles habitudes de consommation, nouvelles normes... S'adapter à ces bouleversements passe impérativement par la performance du capital humain de l'entreprise, par la capacité de son dirigeant comme de ses salariés à acquérir de nouvelles compétences. Dès lors, la formation professionnelle continue s'impose comme un enjeu stratégique majeur pour l'entreprise, un outil indispensable de performance et de pérennité. Une priorité ! Pour autant, en formation continue, l'investissement des entreprises, du secteur tout entier et des pouvoirs publics et bien en deçà des nécessités actuelles tant en terme de recherche pédagogique que de sensibilisation à la formation ou de financement.