



**CAPEA**

## **Cycle d'Amélioration des Performances de l'Entreprise Artisanale**

**L'artisanat s'implique dans des démarches de progrès pour un développement durable :**

**A l'aube du 21ème siècle, l'amélioration des performances d'une entreprise implique d'aller au-delà de la simple réussite économique.**

**Ainsi l'artisan est quotidiennement confronté à :**

- ✓ la mutation de son environnement,
- ✓ une nouvelle concurrence,
- ✓ une situation d'hyper choix pour ses clients,
- ✓ des contraintes réglementaires,
- ✓ l'évolution de ses circuits de commercialisation,
- ✓ des difficultés de recrutement, de qualification et de fidélisation de son personnel.

**Les artisans cherchent dans leur grande majorité à améliorer leur performance économique, se préoccupent du volet social et des impacts environnementaux de leur entreprise.**

(\*Source enquête APCM/CNIDEP 2005 sur l'artisanat et le développement durable).

**L'artisan « homme-orchestre ».....** doit assurer un grand nombre de fonctions, quand, dans des entreprises plus importantes, celles-ci reposent sur plusieurs personnes.

Il doit cependant progresser, en adoptant une démarche innovante et plus structurée en interne, en agissant sur le plan social, en matière de sécurité et de motivation du personnel et en prenant mieux en compte l'environnement, dans le cadre d'une approche réfléchie et collective.

Au quotidien, ces chefs d'entreprise sont de plus en plus souvent focalisés sur leur production plutôt que sur la préparation de leur avenir. **Ils n'en restent pas moins...**

### **...des acteurs incontournables du développement durable**

L'artisanat, par ses valeurs de pérennité et de transmission des entreprises, sa prise en compte du rôle des jeunes et des femmes, son lien avec le patrimoine, son ancrage local dans les territoires, a déjà une démarche et une culture qui s'inscrivent dans les principes du développement durable.

En effet, les artisans jouent un rôle socio-économique primordial dans nos sociétés et à ce titre, doivent désormais répondre à des attentes plus larges des parties intéressées :

- ✓ **attentes des clients** : choix, sécurité et traçabilité des produits respectueux des valeurs environnementales et sociales...
- ✓ **attentes du personnel, capital essentiel de l'entreprise** : dialogue social, égalité, implication, développement individuel...
- ✓ **attentes des fournisseurs et sous-traitants** : choix, partenariats, évaluation, respect des règles de l'OIT...
- ✓ **attentes des actionnaires, investisseurs** : stratégie, transparence, maîtrise des risques, partage des résultats...
- ✓ **attentes des collectivités, de la société civile, des associations** : information, dialogue, coopération, intégration de public sensible...
- ✓ **attentes de la planète** : lutte contre le réchauffement climatique, équilibre nord-sud, désertification, immigration, ressources naturelles, pollutions...

Dans cette quête de la performance et du respect des clients au sens large, les artisans souhaitant pérenniser leur activité, sont en constante recherche d'outils et / ou d'organismes, susceptibles de les y aider. **Cependant les solutions proposées doivent s'appuyer sur...**

### **... des démarches et des outils adaptés à leurs spécificités**

Les artisans sont souvent perdus face à la multiplicité des démarches, signes et autres labels de qualité dont ils ne connaissent pas toujours la signification ou l'apport réel pour leur entreprise. Référentiel surdimensionné, coût en dehors de leur réalité économique et inadéquation du conseil, les artisans sont soumis à la « loi du marché » jusqu'alors très orientée en direction d'entreprises plus structurées.

Ces préoccupations sont au coeur des actions menées par les Chambres de métiers et de l'artisanat (CMA) et de l'ensemble du secteur depuis plusieurs années, pour favoriser un développement durable, en

- ✓ Proposant des actions innovantes pour améliorer les performances économiques des entreprises artisanales, tout en respectant l'environnement,
- ✓ Renforçant le rôle des artisans en tant que formateurs, créateurs d'emploi, prescripteurs de bonnes pratiques
- ✓ Les faisant reconnaître en tant que liens entre le tissu économique local et les aspirations sociales,...

Aussi, fort de son expertise, le réseau des Chambres de métiers et de l'artisanat a développé un parcours sur mesure qui tient compte de leurs spécificités, et ne les oblige pas à mettre en place des systèmes et une organisation contre nature.

### **CAPEA, ou comment construire une entreprise artisanale durable**

CAPEA est une démarche de progrès adaptée aux besoins spécifiques des chefs d'entreprises artisanales en termes de management et d'organisation. CAPEA a été conçu de façon à ce que toutes les entreprises puissent se l'approprier et intégrer une démarche globale, prenant en compte l'ensemble des problématiques du développement durable (économique, sociale, environnementale).

Les quatre modules du dispositif CAPEA proposent des outils d'aide à la décision et au management, servant de base à une approche progressive de l'entreprise. Ils permettent d'engager un accompagnement pédagogique nécessaire à une bonne appropriation du changement par l'artisan. Les modules du dispositif CAPEA, DIAGNOSTIC, INITIATIVE, ACTION et DEVELOPPEMENT, ne sont pas interdépendants et le passage d'un module à un autre module n'est pas obligatoire ; tout dépend du choix et de l'intérêt de l'entreprise et de sa maturité.

## CAPEA Diagnostic

Ce module s'adresse aux artisans soucieux de se doter d'une analyse globale et objective de leur entreprise. Il permet de faire ressortir ses forces mais également les points d'amélioration et de proposer un premier plan d'action. L'artisan prend conscience des interactions entre les domaines économique, environnemental et social de son entreprise.

Ce module est le point de départ pour toutes les chefs d'entreprises souhaitant engager une démarche de progrès et/ou de développement durable.

**Diagnostic individuel** : 1 jour.

**Formations collectives** : 1,5 à 2 jours.

## CAPEA Initiative

CAPEA Initiative fait suite à CAPEA Diagnostic pour proposer à l'entreprise un suivi dans la mise en oeuvre de son plan d'action, ou une aide sur une thématique ponctuelle, identifiée lors du diagnostic, sur des volets économique, social ou environnemental.

**Suivi individuel** : 1 à 3 jours.

## CAPEA Action :

CAPEA Action est une approche globale de l'entreprise, résolument tournée vers l'apprentissage des concepts de l'amélioration continue et de l'analyse stratégique. Cette démarche a pour objectif de proposer des outils destinés à faire le point, à optimiser le quotidien et à pallier aux déficiences immédiates : améliorer le fonctionnement d'aujourd'hui, pour préparer la performance de demain.

**Les objectifs poursuivis** : pérenniser l'entreprise, avoir une vision de l'avenir, maîtriser les ressources.

**Les thèmes abordés** : construire une vision de l'avenir, avoir une visibilité et connaître les processus de l'entreprise, maîtriser la gestion de l'entreprise (économique, financière et environnementale), écouter ses salariés et préserver le savoir-faire, connaître les exigences légales et normatives (environnementales et sociales).

**Suivi individuel** : 5 jours (+/- 1 jour).

**Formations collectives** : 5 jours (+/- 1 jour).

## CAPEA Développement :

CAPEA Développement est destiné aux entreprises qui souhaitent développer une approche orientée management par la "qualité globale" et, si nécessaire, se préparer à une certification. Cette nouvelle approche est articulée autour des processus et permet à l'artisan de construire et de faire évoluer son projet d'entreprise, de lui donner un ancrage territorial.

**Les objectifs poursuivis** : pérenniser l'entreprise en la faisant rentrer dans une logique d'amélioration continue (PDCA) sur les trois volets économique, social et environnemental.

**Les thèmes abordés** : Le rôle moteur du chef d'entreprise, construire son projet d'entreprise, quel est mon métier ? qui sont mes clients ? ; assurer la performance et la sécurité des ressources humaines ; maîtriser son approche environnementale ; permettre à l'entreprise de créer plus de valeur ; assurer la fiabilité des processus ; rechercher la performance de l'entreprise ; mesurer les résultats obtenus ; conduire l'entreprise vers l'excellence.

**Le suivi individuel** : 12 jours (+/- 3 jours) ;

**Les formations collectives** : 12 jours (+/- 3 jours)



