

CMA, artisans de la nouvelle économie

**Programme de la mandature
2021-2026**



Chambres
de **Métiers**
et de l' **Artisanat**



CMA, artisans de la nouvelle économie

Notre monde connaît de profonds bouleversements. Nos sociétés et nos économies sont en pleine mutation. Nous sommes aujourd'hui à l'aube d'une nouvelle ère pour l'artisanat.

Dans ce contexte, le rôle des CMA est plus que jamais d'accompagner les artisans, dans chaque territoire, et d'être au plus près de leurs besoins pour leur apporter des réponses efficaces et adaptées.

Pour toujours plus de performance, le réseau a adopté en juin dernier son programme de mandature. Celui-ci est l'aboutissement d'un processus de consultations qui a permis, en complémentarité avec les organisations professionnelles, de définir les grandes orientations du réseau à l'horizon 2026. Il a été mené dans une démarche cohérente et constructive, dans l'objectif d'apporter le meilleur service aux entreprises : priorité tant du réseau des CMA que des organisations professionnelles du secteur.

Bien entendu, pour atteindre les objectifs que nous nous sommes fixés et qui pourront être amenés à évoluer, nous nous appuyons sur toutes les forces du réseau : ses 2 500 élus et l'ensemble des membres associés, investis au service de l'artisanat et de ses 1,8 million d'entreprises.

Si depuis toujours notre rôle est de défendre les entreprises artisanales et de les accompagner dans leur développement, la valorisation de la filière artisanale et de ses titres est également au cœur de nos priorités pour

attirer davantage de nouveaux profils au sein de nos centres de formation. Il est en effet impératif de répondre aux besoins de main-d'œuvre qualifiée de nos entreprises alors que nombre de métiers sont en tension.

Fort d'un programme ambitieux, notre réseau est donc prêt à accélérer son développement autour d'une marque forte. Il défendra :

- **Notre vision** : un développement économique qui permet d'allier proximité, développement durable et développement personnel.
- **Notre ambition** : mettre l'entreprise au cœur du développement des territoires, de l'insertion sociale et d'une économie positive pour les Hommes et la planète.
- **Notre mission** : soutenir la dynamique des entreprises artisanales afin d'assurer la pérennité du tissu artisanal et le renouvellement générationnel du secteur.
- **Notre engagement** : des artisans au service des artisans, partenaires experts, au bon endroit au bon moment.

Résolument tourné vers l'avenir, le réseau des CMA est un véritable créateur de destins.

Il n'aura de cesse de faire grandir l'artisanat et de donner à chacun les moyens de concrétiser son projet pour s'y épanouir.

L'artisanat, un secteur, une filière

➤ **Joël Fourny**
Président de CMA France



SOMMAIRE

AXE 1..... P. 7

Faire rayonner le réseau des CMA grâce à l'engagement de ses élus

AXE 2..... P. 13

Les CMA, acteurs de la relance et garants de la pérennité de l'économie de proximité

AXE 3..... P. 19

Les CMA, leaders de la formation professionnelle, accélérateurs de compétences

AXE 4..... P. 25

Les CMA au service de l'attractivité du secteur de l'artisanat

AXE 5..... P. 31

Les CMA, un réseau de proximité tourné vers l'artisanat de demain

A woman with her hair in a bun, wearing a brown top and blue jeans, is focused on arranging flowers in a vase. She is in a shop filled with various plants and flowers, including white orchids, red flowers, and purple orchids. The background is a rustic wall with hanging plants and dried flowers. The lighting is warm and focused on the woman and her work.

**FAIRE RAYONNER LE RÉSEAU
DES CMA GRÂCE À
L'ENGAGEMENT DE SES ÉLUS**

Axe 1

CMA, le réseau des Artisans pour les Artisans

Artisans nous-mêmes, nous disposons d'une connaissance fine des enjeux du secteur et sommes pleinement légitimes et investis pour y répondre. A ce titre, nous sommes les partenaires de premier plan des décideurs locaux comme des parlementaires ou des représentants de l'État sur tous les sujets concernant l'artisanat et les entreprises de nos territoires. En proximité directe, notre rôle est déterminant, pour orienter et influencer les décideurs grâce aux remontées du terrain mais aussi pour informer les artisans.

Ambition

Augmenter la visibilité du réseau et confirmer son positionnement d'acteur économique majeur grâce à l'engagement de ses 2 500 élus, ambassadeurs et sentinelles

Priorités

- Être au plus proche des besoins en renforçant le lien de proximité avec les artisans pour les informer des politiques publiques qui les concernent et identifier leurs besoins
- Accroître le rôle d'influence des CMA auprès des décideurs locaux et nationaux en se positionnant comme un expert incontournable pour tous les sujets relatifs à l'artisanat

Objectifs

- **Objectif 1** : Peser dans toutes les décisions qui impactent le secteur de l'artisanat
- **Objectif 2** : Positionner les artisans élus comme relais des politiques publiques
- **Objectif 3** : Assurer la valorisation du réseau à tous les niveaux de représentation

Propositions d'actions

1. METTRE À DISPOSITION DES ÉLUS LES OUTILS NÉCESSAIRES À L'EXERCICE DE LEURS MANDATS

Clarifier les périmètres

- Définir les mandats/présences que doivent assurer les élus, à tous niveaux
- Clarifier le rôle de chacun, y compris des membres associés

Renforcer la formation et les compétences des élus

- Enrichir leur connaissance du réseau, du terrain, des enjeux...
- Les aider à adopter la bonne posture (savoir-être, prise de parole...) par le biais de formations régulières
- Concrétiser le projet national CMA Académie, un levier pour renforcer les compétences, créer des parcours de formation et inciter les élus à s'y former

Mettre à disposition des élus un centre de ressources partagé

- Disposer de données qualitatives et quantitatives, de ressources statistiques pour donner du poids aux communications des élus et asseoir les prises de parole à caractère politique
- Assurer une veille et de la prospective pour nourrir les communications
- Défendre et valoriser le monde de l'artisanat
- Développer une plateforme de messages sur les grands sujets de l'artisanat

Encourager la création d'une communauté d'élus

- L'animer sur des thématiques stratégiques et enjeux du secteur de l'artisanat
- Renforcer les liens et les rencontres entre élus à travers cette communauté
- Rédiger une charte d'engagements de l'élu (éthique, déontologie, neutralité...)

2. POSITIONNER LES CMA COMME DES ACTEURS DE RÉFÉRENCE DE L'ÉCONOMIE DE PROXIMITÉ

Créer et gérer le think tank national de l'artisanat

- Mettre en place un groupe de réflexion qui analyse le marché et produit des études sur les thèmes de société au service des artisans

Renforcer la visibilité du réseau sur les territoires (physique et digitale)

- Assurer une meilleure coordination entre le local et le national
- Renforcer et ancrer le rôle des élus de proximité
- Professionnaliser l'usage des réseaux sociaux
- Organiser des webinaires sur des thématiques clés pour gagner en visibilité

Construire une stratégie de marque pour asseoir la notoriété du réseau au niveau national et régional

- Créer la plateforme de marque nationale et la décliner sur nos offres
- Définir une doctrine du réseau pour réaffirmer son rôle à chaque étape de la vie de l'entreprise

Cranter le rôle du réseau comme opérateur majeur de l'État avec les moyens associés

- Reconnaître un « géant » transversal et polyvalent composé de petites unités flexibles – l'acteur principal du dernier kilomètre

Favoriser des relations de proximité entre les élus et les artisans

- Organiser des rencontres régulières (visites d'entreprises, événements...)
- Amplifier les contacts avec l'appui des présidents de commissions territoriales
- S'appuyer sur cette relation pour faire de la pédagogie sur le rôle des CMA

Veiller au maintien des relations avec les acteurs locaux et renforcer le rôle de lobbying des élus

- Renforcer le rôle d'influence des CMA auprès des pouvoirs publics
- Permettre l'accueil et la coopération avec les organisations professionnelles, à tous niveaux (national, régional et départemental)
- Encourager le réseautage avec les acteurs locaux et renforcer la présence des élus au sein des instances locales (EPCI, communes...)

- Conduire des actions de terrain et assurer un rôle de porte-parole
- Développer des actions concertées et les planifier auprès des collectivités

Témoignage

Julien Marsac – Élu de la CMA Bretagne

« Les raisons de mon engagement sont multiples. Tout d'abord, je suis un pur produit CMA car depuis mes 16 ans, ayant commencé par un apprentissage de six années en Boucherie - Charcuterie - Traiteur, je côtoie les services de la Chambre de Métiers. La CMA a toujours été à mes côtés dans les différentes étapes de ma vie professionnelle et j'aime assez l'idée d'aider et d'accompagner à mon tour les futurs artisans et ceux qui, déjà installés, ont besoin d'un accompagnement .

Je suis également président de l'organisation professionnelle régionale des artisans bouchers

charcutiers et j'ai tout à fait conscience qu'il est plus facile de passer des messages aux instances publiques qui nous gouvernent ainsi qu'aux élus qui y siègent lorsque l'on représente un nombre conséquent d'entreprises et de salariés, tout en sachant que les problématiques métiers sont très souvent communes.

Enfin, je suis convaincu que l'artisanat ne peut être représenté que par des artisans et que partout où nous ne sommes pas, d'autres personnes se chargent de prendre des décisions à notre place. Voilà toute la dimension de mon engagement. »



LES CMA, ACTEURS DE LA RELANCE
ET GARANTS DE LA PÉRENNITÉ
DE L'ÉCONOMIE DE PROXIMITÉ

Axe 2

CMA, le réseau qui dynamise la trajectoire des entreprises artisanales

Nous soutenons les entreprises artisanales dans leur croissance en les aidant à passer des caps et à intégrer les transitions écologiques et numériques, essentielles à leur performance. Nous donnons les moyens à chacun de concrétiser ses projets. Nous avons à cœur de transmettre, former, donner confiance, valoriser et projeter nos publics dans une trajectoire de développement positive dans laquelle ils peuvent s'épanouir.

Nous développons l'attractivité des territoires et leur vitalité économique et promouvons l'artisanat en valorisant leur contribution positive pour le territoire. Nous sommes les experts incontournables à toutes les étapes pour permettre aux entreprises artisanales et aux collectivités d'avoir une longueur d'avance.

Ambition

Les CMA ont été actrices du dernier kilomètre lors de la crise COVID. Elles entendent poursuivre le développement de leur offre de services sur l'ensemble du territoire auprès des entreprises et des décideurs publics locaux afin de préserver et redynamiser le tissu artisanal au cœur de l'économie de proximité.

Priorités

- Répondre à l'ensemble des problématiques des entreprises artisanales en tant qu'acteur de référence du secteur de l'artisanat
- Collaborer avec l'État et les collectivités territoriales à la pérennité et la dynamisation du tissu artisanal ainsi qu'à la relocalisation sur le territoire national

Objectifs

- **Objectif 1** : Déployer sur tout le territoire national une offre de services commune
- **Objectif 2** : Développer notre offre de services aux collectivités territoriales
- **Objectif 3** : Enrichir l'expérience client

Propositions d'actions

1. REDÉPLOYER L'OFFRE DE SERVICES DES CMA EN COHÉRENCE AVEC L'ÉVOLUTION DES BESOINS DES ENTREPRISES ARTISANALES

Finalisation de la construction des parcours individualisés Diagnostic Conseil Accompagnement sur l'ensemble des problématiques des entreprises

- Simplifier l'offre de services des CMA et optimiser sa visibilité grâce à l'offre de services nationale
- Prendre en compte les spécificités locales avec la possibilité de compléter l'offre de services nationale par des outils adaptés
- Développer une activité de conseil à valeur ajoutée en formant et spécialisant les collaborateurs des CMA
- Renforcer notre positionnement en accompagnement à la création, reprise et transmission d'entreprise en proposant un package « porteur de projet » comprenant l'accompagnement financier par un fonds d'amorçage
- Proposer une offre d'accompagnement physique et digitale aux porteurs de projet à la réalisation des formalités dans le contexte de la mise en place du guichet unique d'entreprise dématérialisé

Offre de services CMA International

- Développer l'offre de services d'accompagnement à l'international du réseau des CMA en matière de :
 - Coopération
 - Export
 - Mobilité des apprentis

Création d'une offre « Ressources Humaines et Management » dans l'entreprise artisanale

- Créer une plateforme Emploi dédiée aux métiers du secteur de l'artisanat
- Conseiller le chef d'entreprise dans le recrutement et la fidélisation de ses équipes

2. APPORTER CONSEIL ET APPUI OPÉRATIONNEL AUX ENTREPRISES DANS LEUR TRANSFORMATION

Transformation numérique

- Renforcer le positionnement du réseau des CMA comme un acteur incontournable de la transformation numérique des entreprises avec la mise en avant de son offre
- Mettre en œuvre un lobbying auprès des pouvoirs publics avec la création d'un fonds d'investissement pour les entreprises artisanales destiné à inciter au passage à l'acte

Transformation écologique

- Élaborer avec l'ADEME (Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie) un programme d'actions national
- Soutenir un cadre fiscal favorable à l'économie circulaire et instaurer une «TVA responsable»
- S'inscrire comme un acteur majeur des circuits locaux

3. ÊTRE RÉFÉRENCÉ COMME L'ACTEUR MAJEUR DE L'ÉCONOMIE DE PROXIMITÉ

Création d'un observatoire économique des métiers de l'artisanat

- Organiser et structurer la data Artisanat
- Mettre en place le think tank de l'artisanat
- Poursuivre les travaux du groupe de travail « Territoires » afin d'assurer le recensement et la résolution des problématiques de l'ensemble des territoires avec la prise en compte de leurs caractéristiques et de leurs contraintes : zones rurales, de montagne, de littoral...
- Créer une université d'été de l'économie de proximité
- Mettre en place une vraie politique de filière Artisanat

Collaboration avec les collectivités territoriales

- S'appuyer sur les commissions territoriales pour développer les partenariats et interagir avec les collectivités territoriales
- Créer une offre spécifique « Collectivités territoriales »
- Assurer une veille sur les appels à projets territoriaux de l'État et de ses opérateurs
- Positionner systématiquement l'offre du réseau dans l'ensemble des programmes de développement territoriaux mis en place par l'État
- Veiller à l'intégration systématique des entreprises artisanales dans tous les programmes d'urbanisme
- Positionner l'artisanat comme un facteur d'attractivité touristique des territoires
- Promouvoir une culture du «Consommer local et artisanal»

4. REPENSER L'EXPÉRIENCE CLIENT

Renforcement du lien avec les artisans sur le terrain

- Déployer massivement les visites en entreprises (élus et collaborateurs) : mettre l'artisan au cœur de nos déplacements

Innovation dans l'expérience client à distance

- Mettre en place une plateforme de services de la relation clients sur l'ensemble du territoire : une plateforme de la relation clients dans chaque chambre de région
- Lancer l'opération « Un jour Un artisan » : campagne massive d'appels sortants à destination des chefs d'entreprise
- Intensifier les enquêtes de satisfaction

Témoignage

Thierry DESLOT – Directeur Adjoint - Etablissement Public Territorial Paris Est Marne & Bois

« Dans le cadre de mes missions territoriales de conseil et de soutien aux entreprises, la CMA a toujours été mon partenaire privilégié surtout dans mon département qui possède un tissu artisanal très dense.

Je travaille en étroite collaboration avec la CMA avec laquelle nous organisons un prix, nous sommes partenaire pour un salon et nous avons créé un site dédié aux boutiques éphémères du Territoire.... »



LES CMA,

LEADERS DE LA FORMATION

PROFESSIONNELLE, ACCÉLÉRATEURS
DE COMPÉTENCES

Axe 3

CMA, le réseau créateur de destins

Nous sommes des créateurs de destins : la formation est au cœur de notre savoir-faire. Nous mettons tout en œuvre pour éclairer des voies, ouvrir le champ des possibles, créer des vocations (apprentis, reconversion professionnelle, ...) et faire grandir les artisans. Nous sommes aménageur des compétences des territoires mais aussi intégrateur social. Notre vocation : réussir les transitions de demain grâce à la formation

Ambition

Asseoir la position du réseau des CMA comme leader de la formation par alternance avec ses 110 000 apprentis formés chaque année.
Des CMA créatrices de destins, apporteurs d'emplois et de compétences au cœur de l'intégration sociale

Priorités

- Orienter vers l'artisanat par la découverte des métiers et de ses parcours d'excellence
- Transmettre des savoir-faire et assurer la montée en compétences tout au long de la vie
- Rendre accessible la formation aux métiers de l'artisanat par la digitalisation et la simplicité des parcours
- Faire tomber les freins de perception de l'alternance : la voie royale de l'employabilité des apprenants

Objectifs

- **Objectif 1** : Maintenir la position de N°1 de la formation par apprentissage
- **Objectif 2** : Développer et donner priorité aux titres de notre filière artisanale
- **Objectif 3** : Développer la formation continue adaptée aux besoins des entreprises

➤ Propositions d'actions

1. CAPITALISER SUR L'EXPERTISE DU RÉSEAU DES CMA EN DÉPLOIEMENT DE PARCOURS DE FORMATION EN ALTERNANCE, D'INGÉNIERIE PÉDAGOGIQUE ET D'INTÉGRATION DANS L'EMPLOI

Déploiement de formations par alternance sur l'ensemble des métiers

- Adapter les contenus, les modalités et les pédagogies du parcours en apprentissage au regard des enjeux actuels
- Professionnaliser les formateurs des CFA au regard de l'évolution du secteur et des méthodes pédagogiques
- Assurer une veille sur les métiers en tension pour répondre à l'enjeu de la transmission et la préservation des savoir-faire

Poursuite de l'innovation de notre offre de formation initiale

- Digitaliser l'offre de formation pour une formation plus accessible et tout aussi performante au travers de notre programme E-FORMATION
- Créer des classes virtuelles et diffuser des parcours hybrides en mixant le présentiel et le distanciel, ce qui permet de conserver la maîtrise du geste
- Investir massivement sur l'outil de formation via des équipements innovants (casques virtuels)

2. POSITIONNER LA FILIÈRE ARTISANALE AVEC LA PRIORITÉ AU DÉPLOIEMENT DES TITRES DE LA FILIÈRE AU SEIN DE NOS CFA

Développer l'accès aux titres de la filière artisanale : CTM, BTM, BM

- Communiquer sur les titres de la filière répondant aux attentes des entreprises, coordonnés par les organisations professionnelles
- Valoriser les titres auprès des jeunes et des parents dans l'accès à l'emploi : des titres plus souvent réformés et adaptés de façon plus réactive aux évolutions des métiers
 - Adaptés à un projet de formation pour l'accès à un métier, adaptés à un projet de création d'entreprise
- Développer le marketing de l'offre de la filière artisanale
- Permettre une entrée permanente en apprentissage pour les titres de la filière

Jouer pleinement son rôle pour CMA France, en tant qu'organisme certificateur des titres de la filière, au centre du déploiement de la filière

Ouvrir l'apprentissage

- Contractualiser avec les grands groupes qui souhaitent que leurs apprentis se forment dans les CFA des CMA (pas d'affichage du groupe dans le CFA, respect du référentiel)
- Rappeler que certains de ces apprentis seront des repreneurs d'entreprise artisanale

3. ORIENTER VERS LES MÉTIERS DE L'ARTISANAT, CRÉATEURS DE DESTINS

Découverte des métiers

- Renforcer le rôle des centres d'aide à la décision : un accès au secteur de l'artisanat quelle que soit la situation d'origine de l'apprenant collégien, lycéen, apprenti, demandeur d'emploi, salarié
- Organiser le salon national de la reconversion professionnelle dans l'artisanat
- Promouvoir davantage l'artisanat avec la reprise de la Première Entreprise de France
- Soutenir la promotion et la découverte des métiers par le biais des influenceurs : un influenceur par métier, un parrain par promotion

Promotion de l'excellence

- Valoriser les parcours d'excellence
- Créer un parcours de l'apprenti - Faire le lien entre le parcours de l'apprenti et le parcours de l'artisan
- Renforcer notre présence sur les concours avec la mise en place des tuteurs à l'accompagnement aux concours
- Mettre à l'honneur des Maîtres d'apprentissage et des professeurs

4. DÉPLOYER UNE OFFRE DE FORMATION CONTINUE NATIONALE ADAPTÉE AUX BESOINS DES ENTREPRISES ET ACCESSIBLE À L'ENSEMBLE DU TERRITOIRE

Construction d'une offre de formation continue nationale à destination des chefs d'entreprise et de leurs salariés

- Développer la formation continue générale et technique en partenariat avec les organisations professionnelles

- Accompagner les chefs d'entreprise dans l'accès à la formation et dans sa prise en charge
- Déployer une offre de formation continue accessible sur l'ensemble du territoire par la digitalisation de l'offre et l'accès à la formation à distance


Témoignages

Julien – Apprenti BP Charcutier-Traiteur

« Je suis en BP Charcutier-Traiteur en alternance dans la charcuterie Goulay à Tours. Ce qui me plaît dans cette formation c'est de me sentir utile en faisant quelque chose de mes mains. Les travaux pratiques sont d'ailleurs ce que je préfère. Ça me permet aussi d'améliorer mes compétences techniques jour après jour. En apprentissage beaucoup de professionnels sont à nos côtés. Leur présence est très enrichissante car elle permet d'accéder à une vision entrepreneuriale concrète. L'alternance est donc pour moi un moyen de se former que je recommande ! J'apprécie réellement le fait que nous découvrons au quotidien ce qu'est la vie active. En plus de cela, les CFA du réseau de l'artisanat disposent de multiples choix de métiers, tous différents les uns des autres. Grâce à cette diversité, les apprentis peuvent saisir un grand nombre d'occasions qui leur sont offertes. »

Valérie Plateau – Reconversion professionnelle dans les métiers de la soudure

« Après 15 ans de carrière dans la logistique j'ai décidé en 2019 de me reconvertir dans l'artisanat, suite à un licenciement économique. J'ai toujours voulu faire un métier manuel. J'ai commencé à m'intéresser aux métiers de la soudure quand j'étais jeune mais à l'époque on n'encourageait alors pas les filles dans cette voie. C'est finalement à 46 ans que j'ai sauté le pas pour me reconvertir en intégrant la formation de « Titre Professionnel Soudeur Assembleur Industriel » de la CMA. C'est un métier d'avenir, très complet... il y a toujours quelque chose à apprendre et c'est ce qui me plaît. J'ai suivi une formation de 8 mois qui a débouché sur un emploi très rapidement dans une entreprise de coffrage : la qualité des cours, des formateurs, l'accompagnement de la CMA pour trouver une entreprise... tout est fait pour que l'on réussisse, peu importe son âge ! »



LES CMA

AU SERVICE DE L'ATTRACTIVITÉ
DU SECTEUR DE L'ARTISANAT

Axe 4

CMA, le réseau qui valorise l'artisanat et développe son attractivité

Nous sommes à l'aube d'une nouvelle ère pour l'artisanat. Plus que jamais, nous sommes en quête de sens. Une recherche de qualité de vie, à la fois personnelle et professionnelle. La CMA répond à ces aspirations en connectant trajectoires de vie et trajectoires d'entreprises artisanales. Nous permettons ainsi aux projets et aux individus de se réaliser. Nous sommes des déclencheurs d'opportunités. Nous avons à cœur de transmettre et de donner le goût de devenir artisan. Nous faisons le lien entre développement économique et développement personnel, entre projet et individu.

Ambition

Installer la marque des CMA pour être visible, lisible et favoriser l'attractivité du secteur de l'artisanat

Priorités

- Rebooster les métiers de l'artisanat par l'image de modernité, de savoir-faire, d'accomplissement personnel et de réussite
- Poursuivre le développement de la filière artisanale en attirant de nouveaux profils
- Partager nos valeurs et créer un sentiment d'identité et d'appartenance

Objectifs

- **Objectif 1** : Promouvoir l'image d'excellence et l'attractivité du secteur de l'artisanat
- **Objectif 2** : Défendre le savoir-faire par la qualification artisanale et la qualification professionnelle
- **Objectif 3** : Soutenir l'essor du Made in France

➤ Propositions d'actions

1. PORTER LA MARQUE CMA ET LA RENFORCER

Création de la Fondation de l'Artisanat

- Créer une institution de référence pour porter les valeurs de l'artisanat, promouvoir l'excellence de ses métiers
- Une institution en mesure, par ses statuts et son fonctionnement de proposer des partenariats avec des entreprises privées, qui répondront aux objectifs de la Fondation
- Une ambition de pouvoir, en autonomie, porter des initiatives, actions et projets à la hauteur des attentes du réseau : des événements, des salons, des communications, des campagnes qui seront en adéquation avec les objectifs fixés par le réseau des CMA

Investir dans une campagne de promotion nationale pour valoriser la marque globale, les valeurs, l'identité de l'artisanat et les entreprises remarquables

- Valoriser la marque CMA : c'est la base de la communication institutionnelle et commerciale du réseau des CMA
- Maintenir un lien direct avec les chefs d'entreprise : lien par un magazine, lien par des contenus digitaux, lien par des événements dédiés aux chefs d'entreprise
- Afficher le lien entre CMA et CFA

2. VALORISER LES MÉTIERS DE L'ARTISANAT ET SUSCITER DES VOCATIONS

Rendre visible les parcours et les succès d'apprentis exemplaires

- Développer l'approche de communication par les pairs (des artisans, des jeunes, des influenceurs)
- Mettre en avant les apprentis ambassadeurs de la formation
- Créer et afficher un réseau des anciens apprentis
- Développer des dispositifs de parrainage d'apprentis ou de promotion par des pairs reconnus
- Multiplier l'organisation de concours et prix mettant en avant l'excellence
- Accroître notre participation aux concours « Un des Meilleurs Apprentis de France » et WorldSkills à l'horizon de la fin de la mandature
- Marketer et valoriser les carrières dans l'artisanat

Organiser des événements pour promouvoir le savoir-faire artisanal

- Structurer notre présence nationale sur les salons : Made in France, Salon International de l'Agriculture, Salon International du Patrimoine Culturel et la déclinaison en présence régionale
- Organiser des mises à l'honneur régionales avec des partages de labels régionaux « Artisans en Or »
- Multiplier l'organisation de concours et prix mettant en avant l'excellence

Démontrer l'étroite relation entre l'artisanat et les nouvelles aspirations sociétales

- Diffuser les valeurs du secteur de l'artisanat et leur corrélation avec les nouvelles attentes de la société : authenticité, circuits de proximité, savoir-faire, engagement, réussite, passion

3. VALORISER ET DÉFENDRE LE SAVOIR-FAIRE

Investir massivement dans des actions de communication valorisant l'excellence du secteur artisanal par la qualification artisanale

- Relancer la communication sur le A bleu Artisan et le A rouge Maître Artisan
- Organiser des événements de remise de prix des labels artisans pour valoriser la qualité des entreprises artisanales
- Susciter le réflexe « Artisan » pour les consommateurs comme gage de protection du consommateur et une garantie de la qualité du produit et du service

4. COLLABORER À L'EXPANSION DU MADE IN FRANCE

Déclinaison territoriale du Made In France

- Décliner le Made in France au niveau des territoires (Made in Nouvelle Aquitaine) par la création d'un label évoquant l'artisanat, le local et la qualité
- Développer les boutiques éphémères axées sur le Made in France

Labellisation

- Créer un label « Made in Artisanat de France »
- Mener des opérations d'export à l'international grâce à CMA International pour valoriser le savoir-faire français en mutualisant au niveau national des moyens et des financements

Témoignage

Jérôme Kuentz – Expert en transmission

« Les concours donnent un autre relief à la relation entre le maître et son apprenti. Pour gagner, il faut tisser un lien de confiance très fort. C'est le plus dur à faire mais je m'investis beaucoup pour accompagner mes apprentis poulains à chaque étape. J'estime qu'il faut tout transmettre et je livre toutes les clés pour que mes élèves me dépassent. Et mes anciens élèves me le rendent bien. Lorsque j'ai besoin d'aide, ils interviennent pour coacher, noter et évaluer leurs successeurs.

Depuis 2001, j'aide donc volontairement les jeunes décidés à passer par le cursus apprentissage. A la fois dans la formation au métier mais aussi dans la préparation

technique aux différents concours. A travers cet engagement, je veux démontrer que l'apprentissage est la voie royale pour atteindre l'Excellence dans nos métiers ! Mon rôle est de mettre l'accent sur la motivation, l'implication du jeune et lui mettre un OBJECTIF. La technique, c'est à moi de la transmettre, c'est mon rôle de Maître d'apprentissage.

Je suis fier de pouvoir dire que j'ai formé six Meilleurs Apprentis de France et deux Médailles d'Excellence aux WorldSkills Calgary et Kazan. Les apprentis que j'ai formés ont tous trouvé un emploi. Mon leitmotiv : transmettre notre passion, notre métier, aux mains de demain pour ainsi dénicher les talents ! »

LES CMA, UN RÉSEAU
DE PROXIMITÉ TOURNÉ
VERS L'ARTISANAT DE DEMAIN

Axe 5


Chambres
de **Métiers**
et de l' **Artisanat**

CMA, l'entreprise publique qui soutient passionnément l'artisanat

Nous sommes sur le terrain, engagés dans les territoires, au plus proche de nos publics, pour faire perdurer des expertises et un savoir-faire d'excellence que nous portons aussi auprès des collectivités. Notre connaissance des besoins des territoires et du terrain nous permet de connecter les entreprises artisanales à toutes les opportunités qui les feront grandir. Notre rôle est aussi dans l'anticipation de l'avenir tout en continuant à promouvoir nos missions prioritaires : défense de l'artisanat et valorisation de son excellence, formation des artisans de demain, innovation, proximité, pérennisation des entreprises artisanales...

Ambition

Répondre aux besoins des artisans d'aujourd'hui tout en anticipant leurs attentes de demain en s'appuyant sur l'expertise et la force d'un réseau structuré et ancré dans les territoires

Priorités

- Poursuivre le déploiement du réseau de proximité des CMA et de ses 300 points de contacts
- Accélérer la modernisation du réseau par le digital
- Concourir à un enrichissement du secteur de l'artisanat en valorisant la donnée nationale artisanale et en menant des études sur le secteur, ses orientations et ses mutations

Objectifs

- **Objectif 1** : Développer l'accès aux métiers de l'artisanat par un réseau structuré et régionalisé au service de l'artisanat
- **Objectif 2** : Construire une data nationale des données de l'artisanat et en faire un outil d'aide à la décision
- **Objectif 3** : Développer une approche prospective des métiers de l'artisanat

➤ Propositions d'actions

1. RENFORCER LA PROXIMITÉ DU RÉSEAU DES CMA

Augmenter le nombre de centres de formation en acquérant de nouveaux sites

- Favoriser les initiatives régionales de rachat par l'effet de levier du fonds national de structuration et de développement national
- Développer la formation à distance et l'hybridation des parcours

Accentuer les points de contacts pour l'accompagnement des entreprises

- Développer les contacts et les facilités d'accès par le biais des permanences mises en place avec les collectivités locales
- Favoriser l'expérience et le parcours clients à distance par la dématérialisation de notre offre de services

2. S'APPUYER SUR LES COMPÉTENCES RÉGIONALES POUR UN RÉSEAU STRUCTURÉ ET EFFICIENT

Harmoniser les pratiques pour optimiser l'efficacité organisationnelle des CMA

- Conduire des études de marché et des expérimentations locales avant tout déploiement dans le réseau de nouveaux outils
- Déployer une cellule de veille et de réponse mutualisée aux appels à projet par thème
- Renforcer le partage de bonnes pratiques par la création de communautés de collaborateurs par champ d'expertise
- Poursuivre la formation et la professionnalisation des collaborateurs avec « CMA Académie »
- Converger vers une gestion de la relation client commune

Consolider un plan stratégique national décliné en région

- Mettre en place un fonctionnement qui incite les initiatives régionales
- Structurer le niveau national pour déployer les mutualisations

3. FAIRE ÉMERGER LES ÉVOLUTIONS ET LES BESOINS DE L'ARTISANAT DE DEMAIN

Construire une data stratégique nationale et en faire un outil d'aide à la décision

- Installer une Task Force pour anticiper l'évolution du secteur en intégrant de nouvelles parties prenantes (start-up, université, chercheurs...)
- Émettre des préconisations sur l'artisanat de demain au regard de l'analyse de la donnée
- Mettre en place la plateforme de services nationale s'appuyant sur la donnée nationale artisanale (cartographie, étude de marché, implantation, création de formation)
- Créer un observatoire économique de l'artisanat national (métropole et ultramarin)

Contribuer à une meilleure connaissance de l'artisanat par le développement d'une approche prospective

- Mener des études sur les évolutions du secteur de l'artisanat
- Détecter les nouveaux enjeux inhérents au secteur de l'artisanat et adapter les compétences (mutations des métiers, évolution des attentes des consommateurs, transitions numérique et écologique)
- Renforcer la connaissance des nouveaux profils d'artisans pour mieux répondre à leurs attentes et suivre l'évolution des métiers
- Anticiper les besoins en compétence face à l'évolution des métiers de l'artisanat

d'artisans que nous avons accompagnés sur le volet numérique : « Artisan en un clic ». Aussi, afin de sensibiliser un grand nombre d'artisans aux enjeux numériques tout en respectant leurs contraintes et engagements professionnels, nous organisons une semaine du numérique avec près de dix webinaires gratuits qui seront par la suite disponibles en replay. Le but de cette semaine est de réunir des intervenants d'intérêts pour nos artisans afin de les sensibiliser à la digitalisation et aux respects des bonnes pratiques numériques : financement participatif, protection des données, outils Google, cybersécurité, etc.

En parallèle des événements collectifs, nous continuons de réaliser des accompagnements individualisés : les diagnostics numériques. Ceux-ci poursuivent deux objectifs principaux, à savoir sensibiliser les acteurs à la transition numérique et les accompagner dans cette transition en leur apportant des préconisations adaptées à leurs problématiques. Les préconisations enveloppent plusieurs volets tels que les canaux de distribution digitaux, la gestion de l'entreprise, la fidélisation de la clientèle, le référencement ainsi que la présence sur Internet. »

Témoignage

Ophélie Morellet – Conseillère d'entreprise à la CMA Centre-Val de Loire

« Conseillère d'entreprise à la Chambre de Métiers et de l'Artisanat Centre-Val de Loire et coordinatrice numérique, mes missions s'articulent autour de la sensibilisation, du conseil et de l'accompagnement des entreprises artisanales aux usages du numérique.

A l'image de l'environnement numérique, notre offre de services d'accompagnement est évolutive et nous cherchons ainsi à proposer des solutions toujours au plus proche des

besoins de nos artisans. Dans cette optique, j'accompagne les artisans du territoire via trois principaux canaux : la diffusion et la mise en valeur des bonnes pratiques numériques, l'organisation d'événements ouverts à tous sur des thématiques porteuses et/ou d'actualité, et l'accompagnement individualisé à travers des diagnostics numériques. Ainsi, dans l'objectif de faire connaître nos services via le partage d'expériences, nous nous sommes lancés cette année dans la réalisation de portraits

Suivez-nous sur : ARTISANAT.FR -



Chambres
de **Métiers**
et de l' **Artisanat**