

Bilan 2005-2010

**Un mandat,
un projet,
des résultats**



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

Languedoc-Roussillon

SOMMAIRE

Un mandat	p.3
Un projet stratégique 2005-2010	p.4
Un soutien financier	p.5
Rôle de la CRMA	p.5
Des résultats 2005-2010	p.6
1. Un programme de développement économique régionalisé.....	p.6
2. Accompagner la transmission des savoir-faire et le développement des compétences.....	p.13
3. Le soutien aux actions du réseau.....	p.17
4. Développer la communication et mieux communiquer sur l'offre de services auprès des entreprises et des porteurs de projets.....	p.19

Un mandat, un projet, des résultats

UN MANDAT

Depuis leur élection en mars 2004, les élus du réseau des Chambres de métiers et de l'artisanat du Languedoc-Roussillon ont mené en partenariat avec la Région Languedoc-Roussillon et l'Etat, un grand nombre d'actions pour accompagner les entreprises artisanales dans leur développement.

L'artisanat en 2010 constitue l'un des secteurs les plus importants du Languedoc-Roussillon avec plus de 55 500 entreprises. Créateur important d'emploi pour la région, l'artisanat représente 13% de l'emploi régional, ce qui le place juste derrière l'administration publique.

Le réseau des Chambres de métiers et de l'artisanat du Languedoc-Roussillon a mis en place une offre de services globale assurant une réponse efficace et ciblée à toute question que se pose le porteur de projet à toutes les étapes de la vie de son entreprise.

Créer, développer, former, innover, recruter.... Toutes les réponses ont été ciblées et sont centrées vers le client.

Le réseau est susceptible de répondre à toute question car il a su :

- coordonner les actions et partager les expériences pour proposer une offre de services commune, efficace et répondant aux besoins des entreprises,
- mettre en place des dispositifs d'accompagnement efficaces et reconnus par les partenaires financiers,
- mettre en place des partenariats forts avec des structures spécialistes,
- professionnaliser ses conseillers,
- travailler en partenariat avec les organisations professionnelles du secteur.

EVOLUTION DU NOMBRE D'ENTREPRISES PAR SECTEUR D'ACTIVITE - CHIFFRES AU 31/12

	2005	2006	2007	2008	2009	Evol. 05/09
Alimentation	6 716	6 760	6 919	7 294	7 491	8,6%
Production	7 267	7 338	7 497	7 466	7 415	2,7%
Bâtiment	22 357	23 427	24 708	25 811	25 611	15,4%
Services	13 465	13 821	14 319	14 780	15 030	9,8%
TOTAL	49 805	51 346	53 443	55 351	55 547	11,1%

Source : Répertoires des métiers

EVOLUTION DU NOMBRE DE SALAIRES - CHIFFRES AU 31/12

	2005	2006	2007	2008	2009	Evol. 06/08
AUDE	Non disponible	12 103	12 361	12 615	Non disponible	4,2%
GARD		24 883	25 411	26 410		6,1%
HERAULT		35 758	36 735	38 808		8,5%
LOZERE		4 656	4 466	4 426		-4,9%
PYRENEES-ORIENTALES		18 253	18 434	18 895		3,5%
TOTAL		95 653	97 407	101 154		5,8%

Source : Urssaf

UN PROJET STRATEGIQUE 2005 - 2010

Le 7 décembre 2005, en assemblée générale, les élus de la Chambre régionale de métiers et de l'artisanat (CRMA) et l'ensemble du réseau des Chambres de métiers et de l'artisanat (CMA) du Languedoc-Roussillon ont approuvé le projet stratégique 2005-2010 qui a pour objet d'accompagner les entreprises artisanales et qui se décline en 4 grandes orientations :

- assurer le renouvellement du secteur,
- accompagner le développement économique des entreprises existantes,
- accompagner la transmission des savoir-faire et le développement des compétences,
- renforcer la proximité avec les porteurs de projet.

UN SOUTIEN FINANCIER

Entre 2005 et 2010, le soutien financier de la Région Languedoc-Roussillon aux actions de développement économique des Chambres de métiers et de l'artisanat, premier partenaire des Chambres, s'est accru de 56% pour passer d'un montant de 1 300 000 € à 2 792 273 €, sur un budget global du réseau en matière de développement économique de 12 millions d'euros.

Le financement de l'Etat a diminué de 10% pour se stabiliser en 2008 à un montant de 815 733 €.

Les financements de l'Europe, quant à eux sont stables et se maintiennent aux environs de 400 à 450 000 € chaque année.

Le financement total alloué à la formation professionnelle des artisans (Fonds régional de la formation et Conseil régional) est de plus de 3 millions d'euros dont 479 000 € provenant du Conseil régional.

RÔLE DE LA CRMA

Au cours de ce mandat 2005-2010, le rôle de la Chambre régionale de métiers et de l'artisanat n'a cessé de croître : en effet, axée principalement sur le pilotage des programmes mis en œuvre dans le cadre du réseau, elle coordonne aujourd'hui 80% de l'intervention des CMA en matière de développement économique (programme DévEco).

Ainsi elle assure :

- la programmation et le suivi des conventions pour le réseau : animation de la programmation, négociation, suivi administratif et financier et contrôle technique,
- la coordination des Chambres de métiers et de l'artisanat,
- l'ingénierie de projet : structuration du réseau, définition de l'offre de services, élaboration du guide des procédures, mutualisations d'outils et communication,
- le suivi de l'activité : tableau de bord mensuel, indicateurs d'évaluation, systèmes d'information client permettant le suivi des bénéficiaires,
- l'analyse prospective, la veille stratégique et l'aide à la décision,
- la gestion de la connaissance en capitalisant le savoir acquis par les agents et les porteurs de projet dans le cadre de la réalisation des prestations.

DES RESULTATS 2005-2010

1. Un programme de développement économique régionalisé

Le programme d'actions DévEco du réseau des Chambres de métiers et de l'artisanat, coordonné par la Chambre régionale, est la déclinaison opérationnelle du projet stratégique.

Ce programme s'inscrit dans la perspective du Schéma régional de développement économique SERVIR de la Région Languedoc-Roussillon, de la convention cadre pluriannuelle signée avec la Région pour la promotion de l'artisanat en Languedoc-Roussillon et de la convention annuelle signée avec l'Etat.

Les prestations de conseil et de formation rendues par les conseillers des Chambres départementales sont organisées en parcours types, adaptés à la nature des projets accompagnés. En phase d'accueil, et suite à un pré-diagnostic des projets, ces parcours types sont déclinés en fonction des besoins propres de chaque bénéficiaire afin de définir un parcours d'accompagnement individualisé, qui associe ensuite étroitement conseil individuel et formation.

➔ ACCOMPAGNER LES CREATEURS ET REPRENEURS DANS LEUR PROJET

L'objectif est d'accompagner les porteurs de projets dans la qualification de leur projet, afin d'augmenter leurs chances de réussite.

	Nombre de bénéficiaires 2006-2010
Information - Accueil - Réorientation	56 030
Analyse de la demande (Pré-diagnostic)	30 777
Aide à la recherche d'entreprises à reprendre	3 824
VISA pour la création - reprise	7 812
Stage préparatoire à l'installation	16 697
Formation au métier de chef d'entreprise et outils de démarrage	6 423
Accompagnement du démarrage (sur 3 ans)	2 552

Accueil

- Réunion d'information pour créer ou reprendre une entreprise artisanale, les aides et les réseaux d'accompagnement.
- Entretien individuel avec un conseiller économique : pré-diagnostic, émergence des besoins particuliers, définition d'un parcours d'accompagnement personnalisé et d'un plan d'actions.

Conseil

- Qualification du projet par un diagnostic technique, économique, commercial et humain (VISA création), réalisé par un conseiller économique.
- Définition du plan d'affaires.
- Assistance dans la recherche de financements et le montage de dossiers d'aides.
- Identification d'une entreprise à reprendre (le cas échéant).

Formation

- Acquisition de nouvelles compétences en gestion, comptabilité, finance, commercialisation, ressources humaines, TIC (formation modulaire au métier de chef d'entreprise et outils du démarrage).
- Stage préparatoire à l'installation (une semaine).

Après l'installation

- Suivi pendant 3 ans par un conseiller économique (analyse des premiers résultats).

L'impact de l'action du réseau des Chambres de métiers et de l'artisanat :

⇒ 20% des immatriculations ont été accompagnées par les Chambres de métiers et de l'artisanat dans le cadre d'un VISA.

⇒ sur le Chiffre d'affaires : les entreprises accompagnées dans le cadre d'un Visa et qui ont créé leur entreprise ont permis de générer un CA de :

	2006	2007	2008	2009
Nb d'entreprises	926	1208	1011	807
Chiffre d'affaires	86 923 K€	107 982 K€	109 913 K€	100 945 K€

⇒ sur les effectifs (maintien et création d'emploi) :

	2006	2007	2008	2009
Nb d'entreprises	926	1 208	1 011	807
Effectif total	389	1 716	1 616	1 375

⇒ le taux de survie des entreprises accompagnées atteint 71,5%.

Les plus des Chambres de métiers et de l'artisanat :

- un guide des prestations commun au réseau
- des prestations sans cesse améliorées

➔ APPUYER LA TRANSMISSION D'ENTREPRISES ET ACCOMPAGNER LES PRATIQUES DE TUTORAT DU CEDANT SUR LE REPRENEUR

L'objectif est d'amener les chefs d'entreprise concernés à anticiper la transmission de leur entreprise puis d'accompagner les futurs cédants dans la définition et la mise en œuvre de leur projet, afin de limiter les disparitions d'entreprises.

	Nombre de bénéficiaires 2006-2010
Sensibilisation des futurs cédants	3 408
Analyse approfondie de la demande	1 965
Diagnostic et définition du projet	1 385
Accompagnement du plan d'actions, mise en relation	1 708

Sensibilisation

- Réunion de sensibilisation à la transmission dont l'objectif est de favoriser l'anticipation de cette question par les artisans de plus de 50 ans.

Conseil

- Réalisation par un conseiller économique d'un diagnostic préalable à la transmission : points forts et points faibles de l'entreprise, actions à mettre en œuvre pour améliorer la situation (si nécessaire), chiffrage de la valeur de l'entreprise, profil du repreneur potentiel.
- Accompagnement de la mise en œuvre du plan d'actions d'amélioration par un conseiller économique.
- Assistance à la recherche de repreneurs (articulation avec le dispositif création-reprise).
- Accompagnement des mises en relation avec les repreneurs potentiels.

L'impact de l'action du réseau des Chambres de métiers et de l'artisanat :

⇒ Emplois potentiels sauvegardés dans le cadre d'un diagnostic transmission :

	2006	2007	2008	2009
Nb d'entreprises	255	348	259	248
Effectif total	866	975	718	690

Les plus des Chambres de métiers et de l'artisanat :

- dispositifs de mise en marché d'entreprises à reprendre :
 - o bourse ACT- Contact, outil Interconsulaire Métiers et Commerce (www.actcontact.net - bulletin d'annonces régional réalisé par la CRMA pour le Comité Interconsulaire régional : 3 tirages annuels à 7 000 exemplaires) ;
 - o lien avec la BNOA, Bourse Nationale d'Opportunités Artisanales de l'Assemblée Permanente des Chambres de Métiers (www.bnoa.net)

➔ ACCOMPAGNER LE DEVELOPPEMENT ECONOMIQUE ET LA COMPETITIVITE DES ENTREPRISES EXISTANTES

L'objectif est d'amener les chefs d'entreprises à anticiper les questions majeures liées au développement, afin de favoriser l'émergence de démarches de progrès.

Les conseillers ont pour mission d'accompagner les artisans dans la définition puis la mise en œuvre de leurs projets en encourageant dans tous les cas une approche globale de l'entreprise, afin de favoriser un développement des entreprises artisanales reposant sur des pratiques innovantes et sur la valorisation des compétences.

	Nombre de bénéficiaires 2006-2010
Sensibilisation des entreprises (collectif)	6 400
Information et analyse de la demande	13 676
Définition d'une stratégie	2 663
Définition du projet	5 488
Accompagnement du plan d'actions	3 482
Formations et appui aux projets	
- positionnement	2 052
- parcours qualifiants	12 765
- accompagnement de la VAE	132

Les plus des Chambres de métiers et de l'artisanat :

- Club des dirigeants : le Club réunit des chefs d'entreprise artisanale, des universitaires et les institutions de l'Artisanat. L'objectif est de réfléchir à l'évolution du métier de dirigeant d'entreprise artisanale. Depuis 2007, c'est autour de l'innovation que sont articulés les travaux du Club. Ils contribuent à alimenter les dispositifs mis en place par les CMA LR pour faire émerger et accompagner les pratiques innovantes dans l'artisanat. Ce partenariat régional est décliné dans tous les départements sous forme de réunions de travail entre chercheurs et entreprises artisanales.
- A partir de 2006, le réseau réfléchit à la mise en place d'un accompagnement des entreprises dans leur démarche de développement en créant le Visa Développement. Depuis, 3 500 entreprises ont fait l'objet d'un appui poussé des Chambres.
- Le réseau des Chambres de métiers et de l'artisanat participe à l'élaboration du Visa Innovation dont l'objet est d'offrir aux porteurs de projet un accompagnement approfondi et de qualité, partagé par tous les réseaux et formalisant l'ensemble du parcours d'accompagnement, de l'émergence du projet jusqu'à sa mise en œuvre.

➔ L'INNOVATION : UN ENJEU MAJEUR POUR LE SECTEUR

Le potentiel d'innovation des entreprises artisanales est important. Il se traduit par la volonté de se différencier pour mieux servir le client. La Chambre régionale de métiers et de l'artisanat participe à l'élaboration de la stratégie régionale de l'innovation en apportant ses compétences et son savoir-faire en matière d'accompagnement des entreprises.

- **Partenariat avec le Centre de Ressources de Techniques Avancées (CRTA) d'Avignon**, signé en 2007 pour accompagner les entreprises artisanales dans la réalisation de projets innovants, en s'appuyant sur les compétences du Pôle de l'Innovation de l'Artisanat du CRTA.
- **Le concours « Stars & Métiers »** : depuis 4 ans, le concours a pour objet de promouvoir les pratiques remarquables des artisans dans 4 catégories d'innovation : innovation technologique, pratiques commerciales, pratiques de GRH et management global par l'innovation.
- **La journée de l'innovation artisanale (JIA)** : depuis 4 ans, la JIA permet de travailler sur le développement des démarches d'innovation et favorise les échanges entre les entreprises et les réseaux d'accompagnement à l'innovation.
- **Le Club des artisans innovants en Languedoc-Roussillon** : en 2009 a été lancé, avec l'appui de la Chambre régionale de métiers et de l'artisanat, le Club des artisans innovants en Languedoc-Roussillon « Réseau Innov'Action LR ». Porté par un groupe de lauréats du concours régional de l'innovation artisanale « Stars & Métiers », ce club souhaite porter le message « l'innovation pour tous ! » vers l'ensemble des entreprises. Fondé par 8 artisans innovants de la région, le Club est un outil dont le but est de rompre l'isolement du quotidien du dirigeant. Ce Club est un lieu d'échanges sur les pratiques, les préoccupations, les idées.
- **Partenariat avec l'École des Mines d'Alès**, signé en 2010 : il doit permettre d'intégrer aux dispositifs des Chambres de nouvelles prestations d'accompagnement favorisant l'émergence d'idées et la mise en œuvre de projets innovants par les entreprises. C'est dans le cadre de ce partenariat qu'une nouvelle prestation a été créée : le Pack'Innov, qui propose aux entreprises un parcours intégré associant séances de créativité, conseil et formations.



➔ FAVORISER L'ENGAGEMENT DES ENTREPRISES DANS DES DEMARCHES DE PROGRES

Afin de favoriser les démarches de progrès des entreprises, le réseau a mis en place 3 diagnostics spécifiques :

- Le **Diagnostic compétences et RH** constitue pour l'entreprise un appui technique aux projets. Préconisé dans le cadre du Visa Développement – Compétitivité, il fait suite à une analyse approfondie de la demande. Il favorise la réalisation du projet de l'entreprise par l'identification des besoins en compétences (actuels et futurs) et leurs conséquences sur le projet de l'entreprise. Puis il apporte des préconisations en réponse aux besoins identifiés : mise en place d'un système de gestion des compétences, définition des profils d'emploi en cas de recrutement, mise en place du plan de formation.
- Le **Diagnostic marque collective** est réalisé dans l'objectif de permettre aux entreprises de bénéficier de la reconnaissance de la qualité d'un produit et de la notoriété d'une marque (Pays Cathare, Militants du Goût, Sud de France...).
- Le **Diagnostic environnemental** qui a pour objet de conseiller sur les bonnes pratiques en matière d'environnement. Pour cela le conseiller réalise avec le chef d'entreprise un état des lieux de la situation environnementale de l'entreprise et propose des actions d'optimisation des pratiques environnementales dans les domaines suivants : gestion des déchets, des produits dangereux, des rejets, situation énergétique et accès à la marque Imprim'Vert pour les imprimeurs.
90 entreprises ont ou vont bénéficier de cette prestation en 2009-2010.

Les plus des Chambres de métiers et de l'artisanat :

- Site Internet des déchets professionnels : impulsé par la Chambre de métiers et de l'artisanat du Gard, ce site Internet a pour objet de permettre aux entreprises artisanales d'identifier rapidement les solutions de proximité existantes pour l'élimination de leurs déchets et de connaître les modalités de prise en charge et les coûts associés : www.dechetspro-lr.fr
- Action auprès des pressings : sensibilisation et diagnostic d'entreprises ; formation des conseillers de Chambres aux évolutions réglementaires.
- Participation au PREDD (Plan Régional d'Élimination des Déchets Dangereux) : le réseau a participé à l'élaboration de ce plan, en particulier afin de tenir comptes des particularités de l'artisanat et de la taille des entreprises.

DETECTER LES ENTREPRISES EN DIFFICULTE ET PROPOSER DES SOLUTIONS ADAPTEES POUR EVITER LES FERMETURES D'ENTREPRISES ARTISANALES

- En désignant **7 Tiers de Confiance de la Médiation**, le réseau des Chambres de métiers et de l'artisanat s'est engagé dans le dispositif mis en place par l'Etat en faveur des entreprises en difficulté de trésorerie ou de crédit. Le conseiller intervient en amont du Médiateur du Crédit et tout au long du dispositif de médiation, si le chef d'entreprise le souhaite. Son rôle est d'aider l'entreprise à définir ses besoins en financement et de l'orienter vers le dispositif le plus adapté à sa situation.
- **La signature d'une convention de partenariat avec la Banque Populaire du Sud et les SOCAMA** dans le but de soutenir la pérennité des entreprises artisanales. Il s'agit, à ce titre, d'anticiper, de prévenir et de résoudre les difficultés qui peuvent survenir dans le fonctionnement de l'activité du travailleur indépendant ou du chef d'entreprise.



PROFESSIONNALISATION DES EQUIPES D'ACCOMPAGNEMENT DU DEVELOPPEMENT ET OUTILS TECHNIQUES

L'objectif du réseau est de doter les conseillers d'outils, de méthodes et de compétences adaptées pour qu'ils puissent rendre des prestations d'accompagnement de qualité.


- **Construction permanente du « guide des procédures »** : manuel de mise en œuvre des prestations, catalogue des prestations techniques, bases de connaissances, séquençage de l'offre de formation, dossiers types d'accompagnement.
- **Création d'un « bureau virtuel du conseiller »** : Extranet du réseau donnant accès à l'ensemble des outils mis à disposition des conseillers : guide des procédures ; AgentStoria (base de cas d'accompagnement à destination des conseillers) ; ArtiStoria (outil de gestion de la connaissance) ; espaces collaboratifs thématiques ; dématérialisation de certaines procédures internes (dossiers de candidature au concours Stars & Métiers, dossiers Visa).
- **La visioconférence** permettant d'avantage de réunions au sein du réseau et des échanges plus fréquents entre les Chambres de métiers et de l'artisanat et la Chambre régionale de métiers et de l'artisanat, sans augmenter les budgets et les trajets.



2. Accompagner la transmission des savoir-faire et le développement des compétences

➡ ACCOMPAGNER LA CONSTRUCTION DE PROJETS PROFESSIONNELS LIES A L'ARTISANAT

La signature en 2006 avec l'Etat et la Région Languedoc-Roussillon d'un contrat d'objectifs et de moyens pour le développement de l'apprentissage dans le domaine de l'artisanat a permis d'impulser diverses actions au niveau régional :

- **L'opération « apprentissage artisanal au féminin »**, cofinancée par le FSE en 2006 et 2007, a favorisé la promotion d'un apprentissage artisanal pour toutes et pour tous auprès des jeunes et des prescripteurs de l'orientation (Education nationale, MLI, ANPE,...). Cette opération, via les « ambassadrices de l'apprentissage » a été récompensée lors de la première Nuit des Qualifs organisée par la Région Languedoc-Roussillon.
- 
- **La signature d'une convention de partenariat avec le réseau des Missions Locales d'Insertion** en 2007, afin d'informer et d'accompagner au mieux les jeunes dans leur insertion professionnelle, de promouvoir les métiers de l'artisanat et l'apprentissage, de développer l'emploi et de répondre aux besoins des entreprises artisanales.
 - **Le partenariat avec l'ONISEP Languedoc-Roussillon pour le jeu concours « l'avenir s' imagine »**, depuis 2008, afin de faire découvrir les métiers de l'artisanat et l'apprentissage d'une manière originale et ludique.
 - **Le partenariat en cours avec la CRCI et l'Association régionale MLI pour l'expérimentation de plates-formes au niveau local**, pour la sécurisation des parcours de formation en alternance pour les jeunes.
 - **La participation active de la CRMA à la conception et la mise en place de la Bourse Régionale de l'apprentissage du CARIF**, accessible par Internet, regroupant l'offre et la demande d'apprentissage recueillies par différents partenaires.

➔ RENFORCER LA FORMATION DES FUTURS ACTIFS DU SECTEUR

Au-delà du soutien aux différents projets de développement et de modernisation des CFA (Centres de Formation d'Apprentis) du réseau des Chambres de métiers et de l'artisanat, la Chambre régionale de métiers et de l'artisanat a défini et coordonné des actions qui ont participé, dans le cadre du contrat d'objectifs et de moyens « Artisanat », à l'amélioration de la qualité de l'apprentissage dans l'artisanat :

- **Formation en 2006 puis animation et coordination du réseau des médiateurs de l'apprentissage.** Au niveau régional, sur les 445 médiations entreprises de 2007 à fin 2009, plus de 80 % d'entre elles ont permis de maintenir le contrat en cours (67 % de ruptures évitées et 13% de nouveaux contrats). Seules 19 % ont conduit à une rupture.
- **Formation de maîtres d'apprentissage en FOAD (Formation Ouverte et à Distance)**, soutenue par le FSE : l'objectif est d'améliorer leurs connaissances et d'éviter les ruptures de contrats. Au total, 63 maîtres d'apprentissage ont été formés. La plate-forme de formation à distance permet à un organisme de formation : de mettre à la disposition de stagiaires des modules de e-Learning, des outils de communication et de travail collaboratif, et d'assurer un tutorat en ligne.
- **Plate forme régionale de mobilité européenne des apprentis**, créée en 2009, elle permet de mutualiser au niveau régional les partenariats européens de chaque CFA des métiers dans le but de proposer à leurs apprentis une offre de mobilité diversifiée (partenariats réalisés : Espagne, Italie et Allemagne).
- Depuis 2009, sous l'impulsion de l'APCM et avec le soutien de la Région Languedoc-Roussillon et de l'Etat, **la CRMA anime et coordonne l'action des développeurs de l'apprentissage des CMA** dans le but de maintenir, malgré la crise, la progression du nombre d'apprentis dans les entreprises artisanales.

	2005	2006	2007	2008	2009
Nb total d'apprentis en région LR	12 504	13 212	14 007	14 748	15 025
Nb total d'apprentis dans l'artisanat LR (y compris hors CFA LR)	7 525	7 907	8 155	8 019	7 807
Nb d'apprentis des CFA gérés par CMA LR	2 667	2 731	2 558	2 604	2 565
% d'apprentis LR inscrits dans les CFA gérés par les CMA	21,3%	20,7%	18,3%	17,7%	17,1%
% d'apprentis LR dans l'artisanat LR	60,2%	59,8%	58,2%	54,4%	52,0%

➔ DEVELOPPER LES COMPETENCES ET LES QUALIFICATIONS DES ACTIFS DU SECTEUR

Afin de mettre en valeur les compétences et le savoir-faire des artisans, plusieurs actions ont été mises en place.

Depuis 2007, la Chambre régionale de métiers et de l'artisanat est chargée d'assurer la remise des titres de Maître artisans : 73 titres ont été délivrés. Ce titre est attribué par le président de la Chambre aux artisans :

- titulaires d'un diplôme ou niveau de formation équivalent au Brevet de Maîtrise, après 2 années de pratique professionnelle ;
- qui font preuve d'un savoir-faire reconnu au titre de la promotion de l'artisanat ou de la participation à des actions de formation et qui au moins 10 années d'immatriculation au répertoire des métiers.

➔ ACCOMPAGNER LE DEVELOPPEMENT DE LA COMPETENCE MANAGERIALE DANS LES ENTREPRISES

A compter de 2008, la Chambre régionale de métiers et de l'artisanat assure la gestion du Fonds régional de la formation (en remplacement du FAF, fonds d'assurance formation). C'est à partir de cette année, qu'est créé auprès de la Chambre régionale de métiers et de l'artisanat, le Conseil de la Formation.

- **Le Conseil de la formation** : Il a pour mission de définir les orientations et les priorités en matière de formation à la gestion et au développement des entreprises artisanales, des dirigeants non salariés, qui seront financées par le Fonds. Il fonde sa politique régionale de formation sur le principe du fonctionnement des Chambres de métiers et de l'artisanat en Dispositif Global de Formation :
 - en favorisant la construction de parcours de formation individualisés en réponse aux besoins des individus,
 - en accompagnant les entreprises en développement et en création par une offre de formation articulée avec les prestations de conseil et favorisant des parcours « sur mesure ».

- **Une offre de services formation mutualisée** : afin de répondre aux objectifs du conseil de la formation, le réseau a travaillé sur la reconfiguration de l'offre (de l'information à la formation qualifiante). Ainsi des prestations d'information et de conseil formation ont été mises en place :
 - Entretien d'information pour aider à la réalisation du projet de formation, notamment pour que la complexité du système de financement de la formation ne devienne pas un frein à l'accès à la formation.
 - Entretien approfondi pour la construction de parcours individualisés de formation.
 - Accompagnement des démarches de VAE (Validation des acquis de l'expérience) pour les titres délivrés par les CMA par délégation de l'APCM.
 - Organisation d'une offre de formation par domaine constituée de séquences pédagogiques favorisant la lisibilité du contenu des formations et la construction de parcours individualisés : 6 domaines ont été identifiés.
 - En plus des diplômes délivrés par les CMA (BTM, ADEA, BM) : diversification de l'offre de formation diplômante permettant de proposer des parcours de formation qualifiant allant jusqu'à une certification de niveau supérieur (Bac+2).

	Nombre de bénéficiaires 2005-2009
entretien d'information-orientation (à partir de 2008)	7647
entretien approfondi pour analyser leurs besoins et leur proposer un parcours de formation adapté (à partir de 2008)	2052
formation de perfectionnement	7 500
formation diplômante	2 000

➡ LA RECONNAISSANCE ET L'INDEPENDANCE DES FEMMES COLLABORATRICES (RIFEC)

Il convient également de noter qu'en complément de l'organisation de l'offre de services de formation, un travail de valorisation et de professionnalisation des conjoints d'artisan dans les entreprises a été engagé :

- de 2005 à 2008, dans le cadre du projet « **Reconnaissance et Indépendance des Femmes Collaboratrices** » retenu dans le cadre du programme européen EQUAL. Conduit par la CRMA, ce projet associe les CMA de l'Aude et du Gard, la CAPEB, le Centre Départemental des Jeunes Agriculteurs de l'Aude, la Chambre régionale d'agriculture, le CLPA LR, la FDSEA, IFOCAP Méditerranée et au niveau de la coopération transnationale : l'Espagne (Teruel, Séville) et l'Italie (Bologne).
- en 2009 et 2010 dans le cadre de l'action « **De conjointes d'artisan à co-dirigeantes de l'entreprise artisanale** » également soutenue par le FSE, en réponse à un appel à projet de la Délégation Régionale des Droits de la Femme. Ce projet a permis la création d'une formation spécifique.

➡ L'UNIVERSITE DES METIERS ET DE L'ARTISANAT

L'objectif de l'université des métiers et de l'artisanat est d'offrir une filière de formation du niveau V au niveau II en assurant une cohérence dans le développement de la formation professionnelle mais également en suscitant de nouvelles vocations pour de futurs chefs d'entreprises artisanales.

En effet, elle doit permettre aux futurs actifs de disposer d'une double compétence, à la fois métiers et manager d'entreprise pour préparer les artisans du 21^{ème} siècle.

La décision de l'APCM de labelliser le projet d'Université des Métiers et de l'Artisanat du Languedoc-Roussillon est une forme de reconnaissance du travail réalisé durant la mandature pour accompagner la transmission des savoir-faire et développer les compétences.

3. Le soutien aux actions du réseau

➔ LA PROSPECTIVE

L'objectif est de fournir les éléments d'aide à la décision permettant d'accompagner le développement des entreprises artisanales, en favorisant la compréhension du secteur et de son rôle.

- **Collecte et traitement de données** (internes et externes) permettant d'analyser l'évolution du secteur de l'artisanat et de fournir des éléments de prospective permettant l'évolution des dispositifs d'accompagnement des Chambres de métiers et de l'artisanat.


- **Réalisation d'études**
 - « L'évolution du secteur Boulangerie-Pâtisserie en Languedoc-Roussillon » (mise en place d'un Contrat d'Etudes Prospectives, piloté par la CMA du Gard).
 - « L'Artisanat dans le Pays Vidourle-Camargue » (mise en place d'un plan de formation, piloté par la CMA du Gard).
 - « Approche qualitative des salariés dans les entreprises artisanales » (en lien avec l'OREF dans le cadre de la mise en place du Programme régional de développement des formations professionnelles).
 - Dossier « L'Artisanat du Languedoc-Roussillon en chiffres en 2005 ».
 - Publication avec la Direction Régionale de l'INSEE d'un « Repères Synthèse sur l'artisanat en région » et mise à disposition de tableaux chiffrés sur le site Internet de l'INSEE LR.

- **Publications régulières**, faisant l'objet d'une actualisation en ligne sur le site de la CRMA : « L'Artisanat en chiffres » (annuel), la « Conjoncture du secteur des métiers » (quadrimestrielle), en lien avec le CRPEE (Faculté de Sciences Economiques de Montpellier).

➔ VEILLE – INTELLIGENCE ECONOMIQUE

L'objectif est d'organiser et d'animer un dispositif de veille stratégique à destination des conseillers et des entreprises artisanales existantes.

- **Un outil d'intelligence économique** visant à favoriser l'accès à l'information, stratégique comme opérationnelle, ainsi que son appropriation pour améliorer la prise de décisions :
 - A destination des agents et des élus du réseau : veille sur l'évolution des politiques de développement économique, d'aménagement du territoire, de développement local. Diffusion sur l'Extranet du réseau et envoi de lettres d'information électroniques hebdomadaires.
 - A destination des entreprises : veille technologique, concurrentielle, économique, et réglementaire, pour faciliter l'accès à l'information stratégique et contribuer à accroître la performance des entreprises (accroître les capacités d'anticipation et d'innovation ; aider à la prise de décisions, à la réduction d'incertitudes). Diffusion par mise en ligne sur Internet de dossiers thématiques et par la diffusion de lettres d'information électroniques.

- **Artiscope : le portail de l'information économique** - www.artiscope.fr


Cet outil de veille stratégique vise à favoriser l'accès pour les entreprises et les conseillers économiques à l'information stratégique et opérationnelle, ainsi que son appropriation à des fins de prise de décisions. La veille est un moyen essentiel pour développer la capacité de compréhension, de réactivité et d'innovation de l'entreprise. L'enjeu est celui d'une meilleure connaissance de l'environnement direct de l'entreprise (technologique, économique, réglementaire).

➔ EVALUATION

L'objectif est d'évaluer les résultats et l'impact des programmes mis en œuvre.

- Mise en place des indicateurs (réalisation, résultat, impact) pour l'évaluation du projet stratégique, du programme régional coordonné et des programmes d'actions du réseau des Chambres de métiers et de l'artisanat.

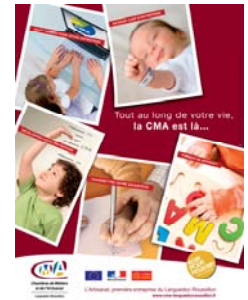
4. Développer la communication et mieux communiquer sur l'offre de services auprès des entreprises et des porteurs de projets

➔ UN SITE INTERNET REGIONAL DE L'ARTISANAT

- Le site www.cma-languedocroussillon.fr a été rénové en 2008 afin d'améliorer sa lisibilité et de faciliter l'accès à l'information concernant l'artisanat régional et l'offre de services des CMA LR.
- Développement d'un site dédié au concours et à la Journée de l'innovation artisanale : <http://innovation.cma-languedocroussillon.fr>.

➔ CAMPAGNE « TOUT AU LONG DE VOTRE VIE, LA CMA EST LÀ... »

- Les CMA LR se dotent de **7 visuels communs** visant à promouvoir leur offre de services, avec pour slogan : « Tout au long de votre vie, la CMA est là... ». A partir de ces visuels, les CMA LR ont créé des outils de communication communs : un guide de l'apprentissage pour les jeunes et les employeurs dans l'artisanat et des documents de présentation des CFA du réseau et de l'URMA. La CMA des Pyrénées-Orientales a également créé un catalogue des formations à partir d'une adaptation de cette campagne, des kakémonos et des plaquettes de présentation des parcours d'accompagnement (transmission...).



- **Plaquette innovation** : En décembre 2009, les CMA LR se dotent d'une plaquette sur l'innovation artisanale, à destination des entreprises, qui présente les différentes étapes pour mettre en place une démarche d'innovation, les réponses aux questions que l'artisan peut se poser et ce que peut lui apporter sa Chambre de métiers et de l'artisanat.



- **Plaquette offre de services** : en 2009, le réseau réalise une brochure accompagnée d'une affiche, déclinées par département, afin d'informer au mieux les chefs d'entreprises artisanales sur l'offre de services des Chambre de métiers et de l'artisanat.
- **Festival des saveurs dans l'Aude** : Le Festival des Saveurs dans l'Aude, soutenu par les marques Sud de France et Pays Cathare, a lieu tous les ans à Carcassonne. Le Festival réunit chaque année, près de 60 entreprises qui font découvrir les meilleurs produits et du Languedoc-Roussillon à près de 8 000 visiteurs.



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

Languedoc-Roussillon

CHAMBRE REGIONALE DE METIERS ET DE L'ARTISANAT DU LANGUEDOC-ROUSSILLON

65 avenue Clément Ader – CS 60006 – 34 173 Castelnau-le-Lez Cedex - Tél. : 04 67 02 68 40 – Télécopie : 04 67 79 50 08
Internet : www.cma-languedocroussillon.fr – Courriel : crma@cma-languedocroussillon.fr