



Synthèse du Contrat d'Etude Prospective



Artisanat

CEP

sanat

2013



Sommaire

Introduction

1^{re} partie : Un pilier de l'économie martiniquaise mais un secteur fortement atomisé

- 1.1. Un secteur fragilisé de l'économie, pesant 13% de l'emploi total
- 1.2. Un secteur fragilisé, qui ne peut pas demeurer ignoré par les pouvoirs publics

2^e partie : Etat des lieux de la formation

- 2.1. 44 % des effectifs de la FPI sous statut scolaire, une offre de formation diversifiée, des attractivités différenciées
- 2.2. Les 4 CFA de Martinique dispensent des formations valorisables en entreprises artisanales
- 2.3. La formation continue dans le secteur de l'artisanat concerne moins de 9 % des stagiaires

3^e partie : Perspectives

- 3.1. Des mutations qui obligent les professionnels à s'adapter ou à disparaître
- 3.2. Des opportunités à saisir par des actions volontaristes
- 3.3. Une stratégie de gestion anticipée pour répondre aux enjeux
- 3.4. Les besoins relatifs aux ressources humaines pour accompagner ces mutations

4^e partie : Recommandations

- 4.1. Eclaircir l'horizon économique du secteur
- 4.2. Créer un environnement de travail favorable
- 4.3. Adapter l'offre de formation aux besoins en compétences

3

4

4

6

7

7

8

9

9

9

11

11

12

14

14

15

16



Introduction

L'objectif des contrats d'études prospectives (CEP) est d'anticiper les changements et d'éclairer les stratégies d'action des partenaires sociaux et des pouvoirs publics, en matière de politique de ressources humaines au service du développement de l'emploi et des compétences. A partir d'un état des lieux, l'étude prospective dresse un panorama de l'ensemble des évolutions de la branche professionnelle, du secteur ou du territoire et leurs conséquences sur l'emploi et les compétences à court, moyen, voire plus long terme. Ces travaux concluent, de façon partagée, sur un ensemble de préconisations et d'actions destinées à accompagner les évolutions.

L'Etat¹, la Région Martinique, la Chambre de Métiers et de l'Artisanat, les organismes paritaires collecteurs agréés AGEFOS-PME et OPCALIA et l'AGEFMA² ont convenu de mener un CEP dans le secteur de l'artisanat à la Martinique, à l'exclusion du BTP qui fait l'objet d'un autre CEP.

Le rapport final du CEP des métiers de l'artisanat (dont est tirée cette synthèse) est le fruit d'un travail collaboratif qui a mobilisé une quinzaine d'institutions concernées par l'artisanat, l'emploi et la formation en Martinique. Ce rapport a été validé par le comité de pilotage de l'étude le 12 novembre 2012.



¹ La DIECCTE : Direction des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi

² AGEFMA : Association de Gestion de l'Environnement de la Formation en Martinique

1^{re} partie



Un pilier de l'économie martiniquaise mais un secteur fortement atomisé

L'artisanat est un secteur clé de l'économie martiniquaise, avec 13 % des actifs occupés, 10 000 entreprises, et en tant que protagoniste du développement durable, par le maillage des territoires ruraux, l'animation des centres-villes et des quartiers sensibles, et l'insertion professionnelle des jeunes et des chômeurs.

1.1. Un secteur clé de l'économie, pesant 13 % de l'emploi total

Champ du secteur : plus de 500 activités, nécessitant un savoir-faire manuel

Des entreprises à taille humaine, où le savoir-faire manuel est essentiel. Les entreprises artisanales se caractérisent par leur dimension et la nature de leur activité. Elles emploient, dans leur majorité, moins de 10 salariés et doivent exercer une activité de production, de transformation, de réparation ou de prestation de service répertoriée dans le répertoire des métiers. La nomenclature d'activités française de l'artisanat (NAFA révision 2 version 2008) qualifie le processus de fabrication «d'artisanal » par opposition à «industriel» pour signifier que le travail y est faiblement divisé, que les tâches manuelles y sont essentielles, peu répétitives, et demandent un savoir et/ ou un savoir-faire importants.

Un champ large : l'artisanat rassemble plus de 500 activités différentes, réparties dans 4 secteurs d'activités :

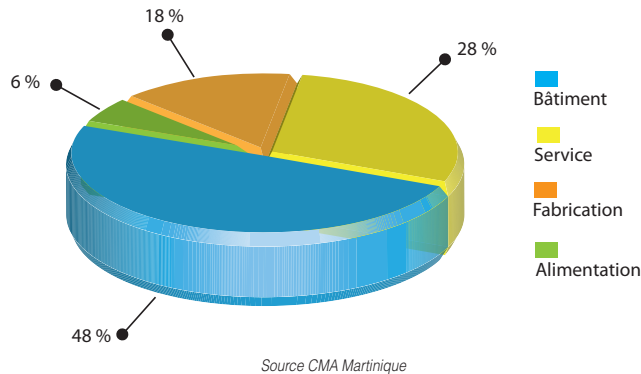
- Bâtiment
- Services : transport, réparation, services à la personne...
- Fabrication : bois-ameublement, textile, travail des métaux
- Alimentation

La répartition sectorielle des entreprises artisanales de Martinique indique que le bâtiment et les services sont prépondérants



Certaines activités font l'objet de focus dans ce CEP, à la demande des commanditaires de l'étude : Boulangerie, pâtisserie, glacier, boucherie, charcuterie, bijouterie, horlogerie, bois, mobilier, textile, habillement, prothésiste dentaire, réparation automobile, fleuristerie, artisans taxis, coiffure et esthétique, photographie, frigoristes.

Répartition des entreprises artisanales par sous-secteurs d'activités (2011)



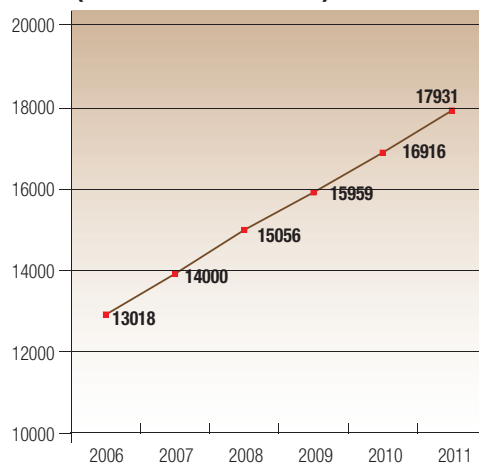
Poids du secteur : 13 % de l'emploi total, 10 000 entreprises

Les effectifs salariés et d'artisans du secteur s'élèvent à un peu moins de 18 000 en 2011, soit 13% de la population active occupée.

Au 1^{er} janvier 2012, le secteur de l'artisanat comptait 10 119 entreprises enregistrées au Répertoire des Métiers, soit 28% du parc d'entreprises du territoire (activités marchandes et hors agriculture).

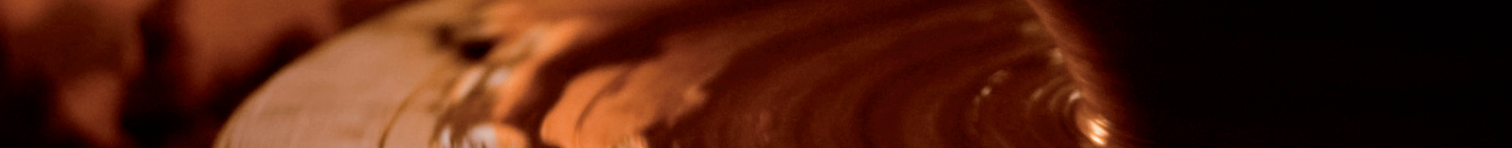
Une progression des effectifs est observée, malgré la crise, alimentée en partie par la création du statut d'auto-entrepreneur.

Evolution des effectifs (salariés et artisans) entre 2006 et 2011) (source CMA)



Un secteur dynamique en termes d'évolution des effectifs, mais un marché du travail qui demeure déséquilibré

Le secteur de l'artisanat compte plusieurs familles d'activités professionnelles parmi les plus créatrices d'emplois entre 1999 et 2009 : coiffure, esthétique («autres activités de service»), réparation



automobile, transformations alimentaires³. A l'inverse, le secteur de l'habillement a perdu des emplois. Cette vitalité s'est globalement maintenue sur la période récente (voir plus en avant section «un secteur clé de l'économie martiniquaise»).

Le classement des métiers les plus recherchés montre une certaine stabilité au cours des dernières années ; plusieurs familles d'activités professionnelles du secteur de l'artisanat sont concernées : coiffure, esthétique, cosmétique (services à la personne), réparateurs automobiles (commerce, vente), BTP, transport, frigoriste (installation, maintenance), bijoutiers, ébénistes (arts et façonnage d'ouvrages d'art)⁴. La demande d'emploi excède très largement l'offre d'emploi dans plusieurs secteurs d'activités comprenant une majorité d'entreprises artisanales : arts et façonnage d'ouvrages d'art, services à la personne, installation et maintenance, transport. De plus, les mécaniciens automobiles comptent parmi les métiers connaissant des difficultés de recrutement⁵.

1.2. Un secteur fragilisé, qui ne peut pas demeurer ignoré par les pouvoirs publics

Des difficultés impliquées par l'atomicité du secteur, exacerbées par la mondialisation et le développement du commerce électronique

L'augmentation du nombre d'entreprises artisanales en Martinique ces dernières années est une évolution en trompe-l'œil, dans la mesure où de nombreux artisans ne font que survivre, avec des revenus très modestes (20 K€ par an) par rapport aux cadres (48 K€) et aux professions intermédiaires (28 K€)⁶. Cette augmentation du nombre d'entreprises conduit à une densité territoriale bien supérieure à la moyenne nationale⁷.

Ce secteur est en effet confronté à plusieurs difficultés et à des incertitudes. La mondialisation économique soumet les entreprises locales à la concurrence des produits importés. Les clients sont de plus en plus exigeants sur les prix, compte tenu de la diminution de leur pouvoir d'achat et de l'intensification de la concurrence entre professionnels, exacerbée par le commerce électronique et par les possibilités de comparaison des biens et services qu'offre l'Internet. Les entreprises artisanales ont une faible surface financière, ce qui rend les banques réticentes à leur octroyer des prêts.

Un salarié peut devenir rapidement et facilement un concurrent, car l'actif principal est l'expertise technique et les barrières à l'entrée, en termes de moyens financiers et humains, sont peu élevées dans le secteur des métiers de l'artisanat. Cette possibilité a été facilitée par la création du statut d'auto-entrepreneur en 2009 et continue de l'être avec les incitations à la pluriactivité. Le travail illégal est un fléau pour la profession, notamment sous la forme insidieuse de travail informel : réparation automobile, photographie, soins personnels, outre le bâtiment, où il peut concerner 1 emploi sur 10.

La petite taille des entreprises et le manque de structuration des familles d'activités professionnelles

³ Source : INSEE Martinique - Contribution aux travaux prospectifs de la Région Martinique (septembre 2011)

⁴ Source : Pôle Emploi - Contribution aux travaux prospectifs de la Région Martinique (septembre 2011)

⁵ Source : Enquête BMO 2010, 2011 (Pôle Emploi, Credoc)

⁶ Source : RSI - services statistiques juillet 2012

⁷ Le nombre d'entreprises artisanales rapporté à 10 000 habitants est de 247 en Martinique (263 en Guadeloupe), contre 166 pour l'ensemble de la France (Source : Insee, Répertoire des entreprises et des établissements REE (Sirène), Estimations de population)

rend le secteur artisanal inaudible auprès des pouvoirs publics. Le scénario tendanciel est donc défavorable, d'autant plus que les pouvoirs publics n'ont pas les moyens de mettre en œuvre une politique de relance keynésienne, en raison de leur situation financière dégradée.



Des atouts pour rebondir

Les principaux atouts du secteur en Martinique sont :

- 1) un poids économique qui fait qu'il ne peut pas demeurer ignoré par les pouvoirs publics si le secteur s'organise;
- 2) un savoir-faire incontestable des artisans martiniquais : artisanat d'art, ameublement, carreleurs (mais il en reste peu) ;
- 3) un secteur traditionnellement moins exposé à la concurrence internationale que la plupart des autres secteurs (mais cela est en train de changer).

2^e partie

Etat des lieux de la formation

2.1. 44 % des effectifs de la FPI sous statut scolaire, une offre de formation diversifiée, des attractivités différenciées

A la rentrée 2010⁸, la formation professionnelle initiale sous statut scolaire (FPI) comptait 4 258 élèves dans le secteur de l'artisanat (dont 987 pour le BTP hors énergie, génie climatique, électricité), sur un total de 9 684 dans l'ensemble des spécialités, soit 44% des effectifs de la FPI. L'offre de formation est étoffée, notamment dans les domaines de la mécanique, de l'électricité et de l'électrotechnique. De plus, l'enseignement agricole propose des formations offrant des débouchés dans les métiers de bouche (Bac Pro Bio-industries de transformation ; Bac Pro Technicien vente conseil qualité des produits alimentaires).

Peu de formations supérieures sont spécifiques au secteur de l'artisanat (hormis un BTS en esthétique, cosmétique), mais plusieurs BTS, DUT et licences professionnelles permettent d'exercer dans le secteur de l'artisanat, même si ce n'est pas leur vocation première, qui tend plutôt vers des PME industrielles (ex., BTS après-vente automobile option véhicules particuliers ou Diplôme national d'arts plastiques - option art (niv II) au Campus Caraïbéen des Arts).

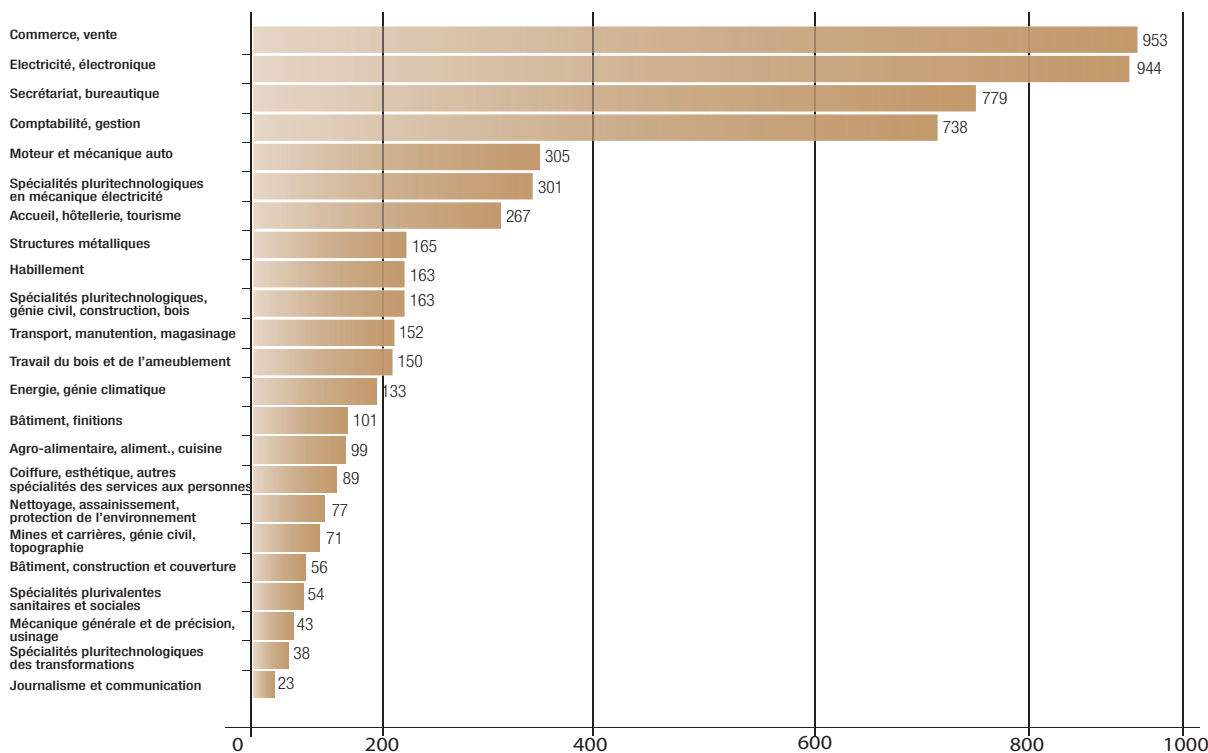
Les CAP⁹ pâtissier, maintenance de véhicules automobiles, cuisine et peinture en carrosserie et la 2nde Pro technicien système énergétique climatique sont très attractifs¹⁰. A l'inverse, les CAP métiers du pressing et fleuriste et la 2nde Pro réparation de carrosserie figure parmi les formations les moins attractives. Les taux de réussite en Bac Pro pour le secteur de l'artisanat sont très bons (entre 95 et 99 % en 2010) et progressent ces dernières années, comme les autres domaines.

⁸ Les dernières informations officielles et publiées par le Rectorat de la Martinique concernaient la rentrée 2010, lors de la réalisation du CEP en 2012

⁹ CAP : Certificats d'aptitude professionnelle

¹⁰ L'attractivité peut se mesurer par le taux de pression : le rapport entre le nombre de premiers vœux formulés par les élèves pour une affectation dans une spécialité et les capacités d'accueil dans la spécialité concernée. Ainsi, un taux de pression égal à 2 pour une spécialité signifie qu'il y a eu deux fois plus de vœux que de places disponibles

Répartition des élèves pour spécialité en Bac Pro à la rentrée 2010 (Source : Rectorat de la Martinique)



2.2. Les 4 CFA de Martinique dispensent des formations valorisables en entreprises artisanales

Les spécialités de formations proposées par les centres de formation des apprentis (CFA) sont variées. Elles peuvent concerner directement l'artisanat, comme la boulangerie ou la réparation automobile, ou peuvent être valorisées dans les entreprises artisanales, notamment en gestion et commerce.

Le CFA Métiers propose les spécialités de formation classiques de l'artisanat, ainsi que des formations en gestion-commerce qui peuvent être valorisées dans les entreprises artisanales. Les effectifs du CFA Métiers sont passés de 830 à 711 entre 2007 et 2011¹¹, soit une baisse de 14% sur la période. Le CFA BTP propose les principales formations du BTP, mais aussi des formations dans des spécialités connexes, comme le froid, l'ameublement ou l'électrotechnique. Le CFA Agricole propose des formations dans le domaine des transformations alimentaires et des services (exp., BPA Transformations alimentaires spécialité transformation des viandes). Le CFA Tertiaire propose une licence Pro logistique et de nombreuses formations en gestion et commerce pouvant être valorisées dans les entreprises artisanales.

Les CFA Métiers, BTP et Agricole dispensent des formations exclusivement de niveaux V et IV. Les filles sont minoritaires au CFA Métiers (39% des effectifs du CFA Métiers durant l'année 2009-2010), avec des pondérations qui dépendent des spécialités de formation (elles sont au contraire fortement

¹¹ Source : Direction du CFA Métiers ; information mise à jour le 8 novembre 2012

majoritaires en coiffure-esthétique). Les taux de réussite aux examens sont moins bons qu'en FP initiale sous statut scolaire.

Les apprentis s'insèrent correctement dans les secteurs des services aux personnes (notamment la coiffure, esthétique), de la mécanique-électricité ou les activités de transformation¹².



2.3. La formation continue dans le secteur de l'artisanat concerne moins de 9% des stagiaires

Le nombre de stagiaires de formation continue auxquels ont été dispensés des formations dans les spécialités de l'artisanat a été de moins de 4 000, soit moins de 9% du nombre de stagiaires pour l'ensemble des spécialités de formation (44 081 en 2010)¹³. Les principales spécialités concernées ont été : Mécanique, électricité; Coiffure, esthétique et autres spécialités des services aux personnes ; Transformations, hors énergie ; Energie, génie climatique ; Matériaux souples.

La Chambre de Métiers et de l'Artisanat (CMA) et l'Association pour la formation professionnelle des adultes (AFPAM) comptent parmi les principaux organismes de formation continue dans le domaine de l'artisanat. Les formations métiers étaient variées avant les difficultés actuelles de la CMA ; les formations en gestion sont les plus nombreuses.

Les métiers de l'artisanat font l'objet de peu de validation des acquis de l'expérience (VAE), comme la plupart des secteurs d'activités en Martinique. On dénombre ainsi une quarantaine de diplômes / titres obtenus chaque année dans des spécialités de formation pouvant donner lieu à un emploi dans le secteur artisanal¹⁴. Comme pour les autres secteurs d'activités, la raison principale est que les personnes concernées pensent qu'une VAE n'aura pas de conséquences sur leur salaire ou leur promotion dans l'entreprise. En outre, certains salariés ne veulent pas divulguer leurs projets professionnels à leur employeur.

3^e partie

Perspectives

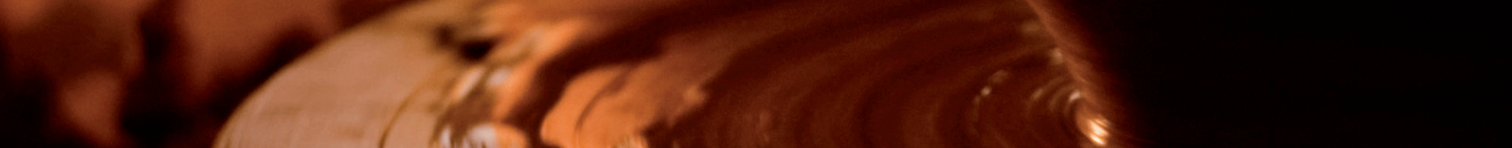
3.1. Des mutations qui obligent les professionnels à s'adapter ou à disparaître

Le vieillissement de la population martiniquaise (34% des Martiniquais auront 60 ans ou plus en 2030), plus important que dans les autres départements d'outre-mer, engendre des besoins nouveaux

¹² Source : Etude de l'AGEFMA-OREF, à partir des résultats de l'enquête sur l'insertion professionnelle des apprentis - insertion dans la vie active des lycéens (enquête IPA-IVA : situation au 1er février 2011).

¹³ Source : DIECCTE - contribution aux travaux prospectifs de la Région Martinique ; Statistiques datant du 14 juillet 2011

¹⁴ Source : AGEFMA «La VAE : panorama chiffre des années 2008 à 2010» (2012).



en matière d'habitat et d'équipement et de services personnels (esthétique, ambulanciers, prothèses dentaires...). En outre, 45% des artisans indépendants ont 50 ans ou plus ; les métiers de bouche, les artisans taxi et les fabricants de meubles sont particulièrement concernés. Le vieillissement des entrepreneurs implique qu'ils seront confrontés à la question de la cession-transmission de leur entreprise à brève échéance. Le vieillissement des salariés signifie des départs à la retraite dans un avenir proche et donc une perte de savoir-faire si les chefs d'entreprise artisanale ne préparent pas ces départs. Or, la plupart des artisans martiniquais ne mettent pas en place une gestion active des âges.

Les mutations économiques rendent une professionnalisation des acteurs impérative. La mondialisation exacerbe la concurrence, qu'elle soit loyale ou déloyale. Les clients sont de plus en plus exigeants sur les prix, compte tenu de la diminution de leur pouvoir d'achat et de l'intensification de la concurrence entre professionnels, exacerbée par le commerce électronique et par les possibilités de comparaison des biens et services qu'offre l'Internet. Les entreprises souffrent d'un rationnement du financement. Dans l'artisanat, un salarié peut devenir facilement un concurrent, car l'actif principal est l'expertise technique et les barrières à l'entrée, en termes de moyens financiers et humains, sont peu élevées.

Les transformations psychosociologiques entraînent une distanciation avec la tradition, aspect clé de nombreux métiers artisanaux. Le rapport au temps change dans l'ère moderne, avec le désir de disposer des rétributions de l'effort et du travail le plus rapidement possible. Pour les jeunes qui se forment, cela entraîne un manque d'appétence pour de nombreux métiers de l'artisanat où le temps d'apprentissage est nécessairement long. Pour les clients, cela veut dire une exigence croissante de délai de réalisation court des prestations. La valorisation des métiers traditionnels est rendue plus difficile par la prégnance de métiers apparaissant comme plus modernes, notamment ceux qui s'appuient sur les technologies de l'information et de la communication (TIC). De plus, les jeunes sont de moins en moins enclins à s'engager dans des métiers jugés pénibles (ambulanciers, travail du bois, certains métiers de bouche...), dans une ère qui promeut l'hédonisme.

Des exigences réglementaires croissantes, liées à la sécurité et à la protection de l'environnement, génèrent des surcoûts pour les professionnels. L'opération Garage Propre vise à améliorer le traitement des déchets automobiles (huiles usagées, pneus, batteries, solvants, véhicules hors d'usage (VHU)...). Les artisans des métiers de bouche doivent traiter les rejets d'eaux usées. Les frigoristes sont concernés par une filière de valorisation des déchets d'équipements électriques et électroniques (D3E) et la maîtrise de l'énergie crée des opportunités pour les frigoristes. Les artisans ne retirent pas tout le bénéfice attendu de leurs comportements écoresponsables, car les maîtres d'ouvrage continuent empiriquement à sélectionner les offres sur le critère du moins-disant.

Les évolutions techniques et technologiques représentent des opportunités si elles sont accompagnées d'une mise à niveau.

3.2. Des opportunités à saisir par des actions volontaristes

Les organisations professionnelles doivent veiller à s'inscrire dans les priorités et les plans d'actions de collectivités. Ainsi, le Plan de relance n°2 de la Région Martinique cible les entreprises (2013); les artisans peuvent mettre en avant leurs professions dans le cadre de l'élaboration du Plan d'Actions de Développement de Martinique (PADM) de la Région (2013) ou celui de l'élaboration du Programme opérationnel 2014-2020 par la Préfecture, la Région et le Département. La stratégie de développement économique de la Communauté d'agglomération du centre de la Martinique (CA-CEM) visant à optimiser l'attractivité de l'agglomération, consiste à investir sur des filières motrices : l'agro-transformation, les éco-matériaux et le nautisme durable ; et à renforcer l'accompagnement des entreprises. La Communauté d'agglomération de l'espace sud de la Martinique (CAESM) cherche à valoriser les métiers d'art (bijouterie, céramiste, tailleur de pierre, restauration de meubles, costumier, broderie, photographie de mode, composition florale...).

Les entreprises et organisations professionnelles pourront mobiliser des dispositifs, en passant par la **CMA qui s'est engagée dans une démarche de partenariats**, par exemple, une convention d'objectifs et de moyens avec la Région.

Le Campus Caribéen des Arts permettra de constituer un pôle d'excellence et de professionnalisation dans le domaine culturel. La montée en puissance de ce pôle constitue une opportunité pour les métiers de l'artisanat d'art, notamment la bijouterie, la restauration de meuble, la couture-mode et la photographie de mode, dont les organisations professionnelles devront se rapprocher pour monter des actions de formation communes.

3.3. Une stratégie de gestion anticipée pour répondre aux enjeux

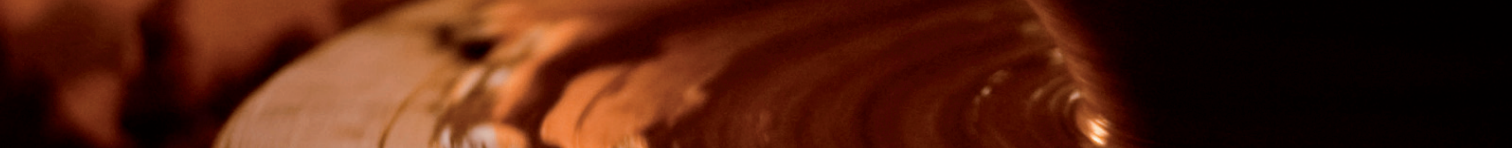
Enjeu 1 : La compétitivité de l'artisanat martiniquais

Dans le contexte économique d'une concurrence exacerbée par les importations, les entreprises qui ne seront pas compétitives disparaîtront. Cette recherche de performance peut se traduire non seulement par une rationalisation de la gestion pour une meilleure compétitivité-prix, mais aussi par la recherche d'une compétitivité-qualité et des stratégies de différenciation.

Enjeu 2 : L'attractivité des métiers et la fidélisation des travailleurs

Dans un contexte où l'attrait pour de nombreux métiers artisanaux tend à s'effriter et où des départs à la retraite occasionneront des pertes de compétences, les entreprises et plus généralement les familles d'activités professionnelles qui survivront seront celles qui sauront valoriser l'image des métiers, qui mettront en place des outils de gestion des ressources humaines permettant de fidéliser les travailleurs et qui anticiperont les départs à la retraite des dirigeants





et des salariés par une gestion prévisionnelle des emplois et des compétences. Elles auront préparé au mieux la transmission des entreprises et elles auront anticipé la pénurie dans les métiers où il y a déjà des difficultés de recrutement.

Enjeu 3 : La montée en compétences

Les compétences doivent être adaptées aux mutations en cours. Les entreprises en capacité d'anticipation auront largement intégré la maîtrise de l'évolution des métiers sur le plan des matériaux (par exemple, utilisation de matières premières alternatives pour compenser la hausse du cours de matériaux habituellement utilisés) et/ou le plan technologique (innovation dans l'assemblage de matériaux différents, procédés nouveaux). Les artisans auront également professionnalisé leur gestion de l'entreprise et le management des ressources humaines. Pour certains métiers, la polyvalence des salariés sera recherchée. Les artisans survivants auront su diversifier leurs activités, notamment la maintenance et la réparation d'articles dont ils assuraient uniquement la fabrication auparavant (ex., ameublement ou bijouterie).

3.4. Les besoins relatifs aux ressources humaines pour accompagner ces mutations

Les besoins en emplois ne sont pas connus sur un plan quantitatif

En effet, les professionnels du secteur s'inquiètent des incertitudes engendrées par les mutations précédemment décrites. De plus, la Martinique se situe à un point bas du cycle économique et les perspectives de retour à la croissance sont aléatoires. Les marges de manœuvre des pouvoirs publics pour mettre en œuvre une politique de relance keynésienne sont quasi-inexistantes, compte de leur situation financière dégradée. De plus, la concurrence internationale continuera à s'exacerber. Les professionnels se disent donc dans l'incapacité de faire des projections à cinq ans sur leurs besoins en emplois et demandent aux pouvoirs publics des actions de nature économique, comme préalable à l'engagement dans des démarches d'amélioration de la gestion des ressources humaines.

La gestion des ressources humaines doit s'inscrire dans une démarche de progrès

Le chef d'entreprise artisanale, véritable homme-orchestre, pratique une gestion traditionnelle peu propice à l'anticipation. Même aidé de son conjoint, il résulte de la multifonctionnalité du chef d'entreprise une gestion des ressources humaines insuffisamment rigoureuse, y compris celle des apprentis (recrutement, application du droit du travail, négociations pré-conflictuelles, maladies professionnelles...). En outre, certaines familles d'activités professionnelles artisanales demeurent particulièrement exposées aux accidents de travail et aux maladies professionnelles.

Or, les évolutions de l'environnement de travail commandent une professionnalisation de la gestion. La pression forte des clients qui recherchent des délais de plus en plus courts et les prix de plus

en plus serrés imposés par la concurrence exacerbée appellent une rationalisation de l'organisation du travail. L'informatisation des ateliers, les démarches qualité, la responsabilisation des personnels et leur polyvalence deviennent des avantages comparatifs essentiels dans ce contexte.

Les besoins en compétences pour anticiper les mutations concernent autant les salariés que les chefs d'entreprise artisanale et leur conjoint

Des besoins en compétences managériales, commerciales, TIC et sociales pour la plupart des métiers

La rationalisation de la gestion et la professionnalisation du management sont impératives, dans un contexte d'intensification de la concurrence, de crise économique et de clients toujours plus exigeants et disposant de moins de pouvoir d'achat.

Les aptitudes à vendre et à améliorer les relations avec les clients deviennent également capitales. Cela concerne la plupart des professions artisanales, mais plus particulièrement les entreprises qui souhaitent se positionner sur la réparation et la rénovation d'articles qu'elles fabriquent et les professionnels en prise directe avec les clients, comme la coiffure-esthétique. Ces compétences marché supposent aussi de professionnaliser la gestion commerciale (commercialisation, étude de marché, communication), d'améliorer l'accueil des clients ou d'être sensibles aux pratiques en vigueur dans d'autres pays, à des fins de benchmarking.



Outre l'utilisation des TIC, des compétences sociales nécessaires sont :

- la pratique de l'anglais et une sensibilité à l'inter-culturalité, pour tous ceux qui veulent développer les relations avec les touristes : artisans taxi, artisans d'art (bijoutiers, photographes, métiers de la mode...),
- la connaissance des fondamentaux du patrimoine naturel et culturel martiniquais, pour enrichir la relation client, notamment avec les touristes,
- une sensibilité aux questions environnementales : traitement des déchets, maîtrise de l'énergie, lutte contre le bruit (réparation automobile, coiffure-esthétique...),
- le savoir-être professionnel, pour tous les collaborateurs d'artisans.

Des compétences spécifiques sont nécessaires pour répondre à l'évolution des métiers

- Métiers de bouche : des besoins en compétences techniques et de sécurité alimentaire, mais aussi des compétences relationnelles, commerciales et managériales,
- Réparation automobile : une nécessaire augmentation des niveaux de qualification et des compétences en électronique,
- Coiffure-esthétique : un besoin de polyvalence et d'élargissement des compétences aux prestations de conseil,
- Les frigoristes doivent se former à la conduite d'études en efficacité énergétique, pour tirer parti des évolutions sur la maîtrise de l'énergie,
- Ambulanciers : des besoins en compétences sociales envers la hiérarchie et envers les clients,
- Prothésistes dentaires : il s'agit avant tout d'organiser la profession pour équilibrer les relations avec les dentistes, de façon à limiter la concurrence déloyale des prothèses importées,



- Photographes : des besoins en accompagnement à la prise en charge des formations pour mettre à jour leurs compétences.
 - Artisans taxi : des besoins en compétences marché pour diversifier la clientèle.
 - Meubles et travail du bois : une diversification vers l'ébénisterie d'art dans un secteur très fragilisé par la concurrence des produits importés.
- Textile-habillement : une nécessaire réorientation vers les métiers de la mode, susceptibles d'offrir des débouchés.
 - Bijoutiers : des besoins en compétences spécifiques pour fabriquer des bijoux de moins grande densité en or et enrichir la dimension conception de leur activité.
 - Fleuristes : des besoins de mise en place de formations pour crédibiliser ce secteur porteur en Martinique.



4^e partie

Recommandations

4.1 Eclaircir l'horizon économique du secteur

Les actions de nature économique sont un préalable au développement de compétences pour s'adapter, voire anticiper les mutations. La création d'un observatoire économique du secteur au sein de la CMA contribuera à donner davantage de visibilité aux professionnels, de même que la structuration de filières à potentiel. La mobilisation des nombreuses aides publiques peut être facilitée par l'élaboration d'un guide clarifiant chaque dispositif et l'accompagnement par des consultants pour monter les dossiers. La maîtrise de l'énergie offrira des opportunités aux artisans du froid-climatisation, si les acheteurs sont sensibilisés à la notion de coût global à long terme et si les frigoristes sont formés à la réalisation d'études et de prestations de conseil en efficacité énergétique et de diagnostic de type Bilan Carbone®.

Orientation stratégique	Objectifs stratégiques	Actions	Pilotes	Publics-cibles	Horizon de réalisations		
					2013	2014-15	2016-17
1. Eclaircir l'horizon économique du secteur	Améliorer la visibilité économique du secteur	Créer un observatoire économique au sein de la CMA	CMA	Entreprises artisanales, acteurs de la formation et de l'emploi		X	
		Adapter l'offre aux attentes des clients	CMA	Entreprises artisanales, notamment celles des métiers de bouche	X	X	
		Aider à la structuration de filière à potentiel	CMA	Entreprises artisanales	X	X	
	Renforcer les aides directes et indirectes	Elaborer un guide des aides financières et accompagner les entreprises pour les mobiliser	C.Rég.	Donneurs d'ordre	X		
	Encourager les comportements responsables	Sensibiliser les acheteurs à la notion de coût global à long terme pour créer une demande pour les prestations liées au développement durable	ADEME	Collectivités, particuliers, entreprises	X		
		Créer les conditions pour que les frigoristes puissent réaliser des études et des missions de conseil en efficacité énergétique	ADEME	Frigoristes, entreprises utilisatrices, d'équipements de froid industriel	X		

4.2. Créer un environnement de travail favorable

Des leviers d'actions en gestion des ressources humaines peuvent être actionnés pour créer un bon environnement de travail :



- L'attractivité de la profession pour les femmes et les hommes sera renforcée par des actions d'information sur la moindre pénibilité de certains métiers permise par les nouvelles technologies, par des campagnes de communication sur la contribution de l'artisanat au développement durable, en accompagnant les porteurs de projets et en aidant les entreprises existantes voulant se moderniser, et en faisant témoigner des salariés satisfaits de leur situation, dans les établissements scolaires, à l'occasion des manifestations diverses, dans les spots télévisés...
- La lutte contre le travail illégal sera facilitée par la création d'une carte professionnelle permettant à l'usager de mieux identifier le professionnel et de vérifier l'activité de l'artisan, et les effets pervers des situations de concurrence déloyale seront signalés aux pouvoirs publics afin que des actions correctrices puissent être mises en œuvre.
- La professionnalisation des artisans et de leur conjoint sera amplifiée par l'intensification des formations en gestion dispensées par la CMA et par l'ouverture de brevets de maîtrise dans plusieurs spécialités de formation (voir infra).
- Dans un contexte de vieillissement des artisans et de leurs salariés, il est impératif, d'une part, de préparer les cessions-reprises d'entreprise par des formations idoines, d'autre part, d'accompagner la mise en place de démarches de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences

(GPEC) dans les entreprises. Un accompagnement à l'engagement dans des démarches de GPEC peut être réalisé par la CMA, si certains de ses agents sont formés à l'utilisation du logiciel COMAFOA, développé par le réseau des Chambres de Métiers et de l'Artisanat.

- Les principales actions retenues pour prévenir les risques professionnels sont de remettre en place une formation sur le document unique (comme le faisait antérieurement la CMA) et de communiquer auprès des organisations professionnelles et entreprises de Martinique afin de leur faire connaître les bonnes pratiques recommandées par la Caisse Générale de Sécurité Sociale (CGSS) dans d'autres régions françaises.

Orientation stratégique	Objectifs stratégiques	Actions	Pilotes	Publics-cibles	Horizon de réalisations		
					2013	2014-15	2016-17
2. Créer un environnement de travail favorable	Poursuivre les actions menées pour valoriser l'image de la profession	Médiatiser et communiquer régulièrement sur les avancées et événements du secteur artisanal	CMA	Elèves et stagiaires, parents, enseignants Demandeurs d'emploi Grand public	X	X	
		Promouvoir l'emploi des femmes dans certains secteurs artisanaux	DRDFE ¹⁵	Entreprises du secteur, syndicats de salariés, demandeurs d'emploi, élèves et stagiaires, parents, enseignants	X	X	
	Aider les artisans à se professionnaliser	Sensibiliser et professionnaliser les artisans et leur conjoint à la gestion des ressources humaines	CMA, DIECCTE, Conseil Régional	Entreprises artisanales, organisations professionnelles	X	X	X
	Lutter contre le travail illégal et la concurrence déloyale	Améliorer le contrôle du travail illégal	CMA	Organisations professionnelles DIECCTE	X	X	X
		Juguler la concurrence déloyale	FIN et CRPMEM	Chefs d'entreprise et leur conjoint ; marins-pêcheurs	X	X	
	Prévenir les risques professionnels	Communiquer sur les bonnes pratiques de prévention des risques professionnelles	CMA et DRP (CGSS)	Garages automobiles, taxis, coiffure, etc	X	X	

4.3. Adapter l'offre de formation aux besoins en compétences

- L'adéquation de la formation professionnelle initiale aux besoins en compétences du secteur de l'artisanat sera resserrée, notamment en associant davantage les professionnels à l'élaboration de la carte des formations.
- Des conditions favorables au développement de l'alternance seront créées. Il convient notamment d'accompagner les maîtres d'apprentissage dans leur fonction tutorale, dans le droit-fil du club des maîtres d'apprentissage récemment créé en Martinique. La montée en compétences des personnes intéressées par cette fonction est cruciale, car le manque de qualification est parfois un frein à la mise en place de formations en apprentissage (exemple du CAP Boucher). Il est également retenu de renforcer et d'accompagner la politique de formation et de mise à jour des connaissances techniques et d'encadrement des formateurs. Pour développer la mobilisation des contrats de professionnalisation, le dispositif sera amélioré au niveau des organismes de formation et des entreprises.

¹⁵ DRDFE : Délégation régionale aux droits des femmes et à l'égalité



- Les compétences des artisans et de leur conjoint seront élargies en densifiant les formations dispensées par la CMA et d'autres organismes et en y intégrant des modules sur l'importance du relationnel client, la cession d'entreprise, et plus classiquement aux fondamentaux de la gestion d'entreprise : comptabilité et finance, informatique de gestion, gestion de projet, commercialisation, démarches qualité...
- La montée en compétences des artisans sera favorisée par l'ouverture de formations de niveau supérieur, selon le cas de type BTS ou Licence Pro, par exemple en énergie thermique pour les frigoristes, ou de type brevet de maîtrise, lorsque des compétences en gestion sont recherchées parallèlement aux compétences techniques (coiffure-esthétique, boulangerie...).
- Il est retenu de proposer des modules régionaux (ou formations complémentaires d'initiative locale) lorsque les référentiels nationaux ne sont pas suffisamment adaptés à la réalité martiniquaise. C'est le cas des métiers de bouche, où la recherche d'une typicité locale est un atout dans la perspective de mettre en place des projets touristiques, tel qu'un parcours gastronomique.

Ces choix stratégiques se traduisent par des actions d'évolution de l'offre de formation, pour chaque famille d'activités professionnelles.

Orientation stratégique	Objectifs stratégiques	Actions	Pilotes	Publics-cibles	Horizon de réalisations		
					2013	2014-15	2016-17
3. Adapter l'offre de formation aux besoins en compétences	Resserrer l'adéquation de la formation aux besoins en compétences du secteur de l'artisanat	Mettre en place une méthode d'élaboration de la carte des FPI par le Rectorat qui associe les représentants du secteur	Rectorat	Elèves de la FPI	X	X	X
		Mettre à niveau, acquérir et mutualiser des équipements	Conseil Régional	LP. OF continue	X		
	Créer des conditions favorables au développement de l'alternance	Accompagner et soutenir les maîtres d'apprentissage dans leur fonction tutorale	Conseil Régional	Salariés, intéressés par une fonction de maître d'apprentissage	X		
		Renforcer et accompagner la politique de formation et de mise à jour des connaissances techniques et d'encadrement des formations	Conseil Régional	Formateurs des CFA, enseignants en LP	X		
		Développer les contrats de professionnalisation	DIECCTE, Région	Jeunes et enseignants du secteur	X		
	Mettre en place des actions de formation répondant aux besoins en compétences	Former les artisans dirigeants en tenant compte de l'élargissement des compétences attendues	C. Rég, Rectorat, DM	Chefs d'entreprise artisanale et leur conjoint	X	X	
		Satisfaire les besoins en compétences métiers	Région, Rectorat, CMA, CFA-M	Entreprises artisanales	X	X	

Des fiches actions sont proposées dans le corps du rapport, pour faciliter la mise en œuvre des actions prioritaires retenues.

Les principales propositions d'évolution de l'offre de formation au regard des besoins en compétences, par catégorie de public cible, sont indiquées ci-dessous, par famille d'activités profession-

nelles faisant l'objet d'un focus dans le CEP. Pour une meilleure visibilité des évolutions proposées, nous utiliserons le code couleur suivant (des numéros sont également indiqués pour les impressions monochromatiques).

Code couleur et numérogie	
Faire évoluer les contenus des spécialités de formation concernées	1
Densifier l'offre de formation dans certaines spécialités, comme la métallerie, en raison des perspectives de croissance de ces segments	2
Ouvrir de sections de formations non existantes en Martinique dans les familles d'activités professionnelles (FAP) concernées	3
Aucun changement nécessaire dans l'offre de formation existante	



FAP	Ecart entre l'offre de formation		Evaluations de l'offre de formation proposées			Observations
	Offre de formation existante	Besoin en compétences identifiées	FP initiale	Apprentissage	FP continue	
			Ouverture 3	Ouverture 3	Densification 2	
Génie thermique et climatique (frigoristes)	<p>FPI et apprentissage 1 CAP froid et climatisation (CFA BTP) 2 Bac Pro TMSEC, dont 1 CFA BTP 2 Bac Pro TISEC, dont 1 en CFA Bac Pro électrotechnique, énergie, équipements communicants en FPI et CFA BTS fluides énergies environnements option génie frigorifique (LPO Acajou)</p> <p>FCP Formation de niveau V pour les frigoristes et chauffe-eau solaires 1 Bac Pro énergétique (Greta BTP) peu de formation par les bureaux d'études</p>	<p>Thermicien : Efficacité énergétique des bâtiments</p> <p>Efficacité énergétique de équipements de froid industriel</p>	<p>MC¹⁶ IV ENR¹⁷ Licence Prothermicien Licence Pro énergie</p>	<p>MC IV ENR BTS fluides énergies environnements option A : sanitaire et thermique</p>	<p>Formation au Bilan Carbone par l'Institut de Formation Carbone (frigoristes)</p> <p>Ingénierie thermique Coopération Californie ou autres régions avancées dans ce domaine</p> <p>TP¹⁸ et Formations non diplômantes niveau I, II, III</p>	<p>Augmentation de la demande anticipée : RTAA DOM, MDE, énergie thermique de bâtiments</p>

¹⁶ MC : Mention complémentaire (Appellation de l'Education nationale)

¹⁷ ENR : Energie

¹⁸ TP : Titre professionnel



FAP	Ecart entre l'offre de formation		Evaluations de l'offre de formation proposées			Observations
	Offre de formation existante	Besoin en compétences identifiées	FP initiale	Apprentissage	FP continue	
			Ouverture 3	Ouverture 3	Evolution 1	
Genie maintenance automobile	<p>Statut scolaire CAP Peinture en carrosserie CAP et Bac Pro Réparation des carrosseries CAP et Bac Pro réparation auto CAP et Bac Pro maintenance nautique BTS Après-vente véhicules particuliers</p> <p>Apprentissage CAP carrosserie - réparation CAP, Bac Pro peinture en carrosserie CAP, Bac Pro réparation auto MC V Maintenance des systèmes embarqués de l'automobile</p> <p>Formation continue TPV mécanicien auto AFPA TPV carrossier réparateur AFPA TPV électricien auto AFPA Electronique embarquée</p>	<p>Electronique embarquée</p> <p>Véhicules hybrides et électriques (besoins à un horizon de 5 ans)</p> <p>Sensibilisation à la protection de l'environnement (traitement des déchets)</p>	FCIL ¹⁹ Maintenance des tractions hybride-électrique automobile (accès après BTS) (*)	FCIL Maintenance des tractions hybride-électrique automobile (accès après BTS) (*)	<p>MC Maintenance des systèmes embarqués de l'automobile</p> <p>Modules spécifiques environnement</p>	<p>Fort taux d'attractivité (FPI)</p> <p>Insertion prof encore possible chez les concessionnaires et les petites entreprises de maintenance qui se modernisent</p>

Note : (*) FCIL mis en place dans un lycée d'Amiens

¹⁹ FCIL: Formation complémentaire d'initiative locale (Education nationale)



	Ecart entre l'offre de formation		Evaluations de l'offre de formation proposées			
FAP	Offre de formation existante	Besoin en compétences identifiées	FP initiale	Apprentissage	FP continue	Observations
			Evolution 1	Ouverture 3	Ouverture 3	
Métiers de bouche, alimentation, agro-industries	<p>Statut scolaire CAP Pâtissier Bac Pro Boulanger pâtissier Bac Pro bio-industries de transformation Bac Pro Technicien vente et conseil qualité en produits alimentaires BTS qualité dans les industries alimentaires et les bio-industries</p> <p>Apprentissage BP Boucher (CFAA) CAP Boulanger MC Pâtisserie boulangerie</p> <p>Formation continue TP V AFPAM</p>	<p>Métiers nobles : traiteurs, charcutiers</p> <p>Hygiène, sécurité alimentaire, traçabilité des produits</p> <p>Sensibilisation à la protection de l'environnement (traitement des déchets)</p>	Constitution d'un pôle métiers de l'alimentation (boucher, charcutier, traiteur, poissonnier)	<p>Bac Pro boucher charcutier traiteur</p> <p>Brevet de maîtrise boulanger (niv. III)</p>	<p>CAP Boucher au CFPPA Lorrain</p> <p>CQP Boucher (en cours d'ouverture)</p> <p>Modules régionaux traiteurs charcutiers</p> <p>Modules QHSE</p> <p>Poursuivre les formations en gestion d'entreprise</p> <p>Modules spécifiques environnement</p>	<p>Demande pour les métiers nobles de l'alimentation (charcutier, traiteur...)</p> <p>Rayons traiteurs dans les hypermarchés</p>

	Ecart entre l'offre de formation		Evaluations de l'offre de formation proposées			
FAP	Offre de formation existante	Besoin en compétences identifiées	FP initiale	Apprentissage	FP continue	Observations
			Evolution 1	Ouverture 3	Densification 2	
Coiffure, Esthétique, cosmétique, parfumerie	<p>Statut scolaire CAP Pâtissier Bac Pro Boulanger pâtissier Bac Pro bio-industries de transformation Bac Pro Technicien vente et conseil qualité en produits alimentaires BTS qualité dans les industries alimentaires et les bio-industries</p> <p>Apprentissage BP Boucher (CFAA) CAP Boulanger MC Pâtisserie boulangerie</p> <p>Formation continue TP V AFPAM</p>	<p>Compétences sociales (accueil, hiérarchie...) et marché (relationnel client, gestion commerciale)</p> <p>Reprise de salons de coiffure</p> <p>Sensibilisation aux risques professionnels (produits manipulés, troubles musculo-squelettiques)</p> <p>Sensibilisation à la protection de l'environnement</p>	<p>Modules spécifiques environnement et risques professionnels</p>	<p>Brevet de maîtrise (BM) coiffure (Niv III)</p> <p>Brevet de maîtrise esthétique, cosmétique</p> <p>Modules spécifiques environnement et risques professionnels</p>	<p>BM ci-contre (contrat de professionnalisation)</p> <p>Renforcer les partenariats avec des écoles nationales coiffure</p> <p>Augmentation de l'offre de formation en esthétique</p> <p>Modules spécifiques environnement et risques professionnels</p>	Filière très demandée par les élèves



FAP	Ecart entre l'offre de formation		Evaluations de l'offre de formation proposées			Observations
	Offre de formation existante	Besoin en compétences identifiées	FP initiale	Apprentissage	FP continue	
			Ouverture 3	Aucune	Ouverture 3	
Bijoutiers	FPI Aucune Apprentissage Aucune FPC Aucune	Travail de bijoux de moins grande densité en or (9 et 14 carats) Travail de matières alternatives : argent, bois, coco Création de produits, à la fois modernes et typiques de la Martinique, pour atteindre une clientèle internationale	Campus Caraïbéen des Arts – ouverture d'une section bijouterie – produits typiques de Martinique (la profession doit se rapprocher de la direction pour concevoir le contenu)	Inchangé (CAP Inter-DOM seulement si situation se redresse)	Voir Campus Caraïbéen des Arts colonne FPI – avec possibilité FP continue Poursuite des formations TIC et gestion de l'entreprise	Concurrence des sociétés de rachat d'or Inflation du cours de l'or Effectifs en chute libre

FAP	Ecart entre l'offre de formation		Evaluations de l'offre de formation proposées			Observations
	Offre de formation existante	Besoin en compétences identifiées	FP initiale	Apprentissage	FP continue	
			Aucun changement nécessaire	Aucun changement nécessaire	Aucun changement nécessaire	
Photographie	FPI et apprentissage Aucune Les formations TIC peuvent être valorisées pour ce métier FPC Formations à la gestion d'entreprise mises en place par la CMA, le CNAM ou la CCIM	Mise à jour des connaissances face aux évolutions technologiques Gestion de l'entreprise	Aucune	Aucune	Poursuite des formations à la gestion d'entreprise	Suivent les formations en France métropolitaine (ou le Syndicat fait venir des formateurs en Martinique) Presque plus d'embauche par les photographes martiniquais, qui ont des difficultés économiques pour la plupart



Encart entre l'offre de formation		Evaluations de l'offre de formation proposées				
FAP	Offre de formation existante	Besoin en compétences identifiées	FP initiale	Apprentissage	FP continue	Observations
			Aucun changement nécessaire	Evolution 1	Ouverture 3	
Meubles, travail du bois	<p>FPI</p> <ul style="list-style-type: none"> - CAP Menuisier fabricant de menuiserie, mobilier et agencement ; LP Petit Manoir, SEP Joseph Pernock, SEP Joseph Zobel, LP Espérance - Bac Pro Technicien menuisier agenceur ; SEP Joseph Pernock - Bac Pro Technicien de fabrication en bois et matériaux associés, SEP Joseph Zobel <p>Apprentissage</p> <ul style="list-style-type: none"> - CAP Menuisier fabricant de menuiserie, mobilier et agencement, CFA BTP - Bac Pro technicien menuisier agenceur ; CFA BTP <p>FPC</p> <ul style="list-style-type: none"> - CAP et TP V menuisier agenceur AFPAM et Greta BTP 	Travail fin du bois : « ébénisterie d'art »	Inchangé	La migration des CAP et Bac Pro menuisier agenceur du CFA BTP vers le CFA Métiers a été évoquée, de façon à s'orienter vers l'ébénisterie d'art	Partenariat avec le Campus Caribéen des Arts (la profession doit se rapprocher de la direction pour concevoir le contenu)	<p>Une diversification vers l'ébénisterie d'art paraît judicieuse, même si une demande solvable n'est pas encore perceptible</p> <p>Compétences techniques des stagiaires LP accueillis satisfaisantes</p>
Remarque : le métier de charpentier est abordé dans le CEP BTP 2012 ; ne sont prises en compte ici que les formations relatives à la fabrication et la réparation de meubles						



FAP	Ecart entre l'offre de formation		Evaluations de l'offre de formation proposées			Observations
	Offre de formation existante	Besoin en compétences identifiées	FP initiale	Apprentissage	FP continue	
			Evolution 1		Evolution 1	
Couture, habillement, métiers de la mode	<p>FPI CAP Métiers de la Mode - Vêtements Flou</p> <p>Bac Pro Métiers de la Mode - Vêtements</p> <p>Bac Pro Artisanat & Métiers d'Art : Vêtement Accessoires. Mode</p> <p>Apprentissage Aucune</p> <p>FPC 118 stagiaires formés en 2010</p>	Création de vêtements, à la fois modernes et typiques de la Martinique, pour atteindre une clientèle internationale	Recentrage de la filière en un pôle unique, un lycée des métiers de la mode, de l'esthétique et de la coiffure	Inchangé	<p>Collaboration avec Campus Caraïbéen des Arts (la profession doit se rapprocher de la direction pour concevoir le contenu)</p> <p>Echanges avec des écoles françaises ou étrangères</p> <p>Poursuite des formations TIC et gestion de l'entreprise</p>	<p>La mondialisation rend la production de masse non rentable dans les pays développés</p> <p>Perspectives de débouchés pour le secteur des métiers de la mode</p>





Cette synthèse est issue du Contrat
d'Etude Prospective disponible sur le
site du Conseil Régional :
www.crmartinique.fr
www.region-martinique.mq

2013

