

# PROGRAMME de MANDATURE

2016 - 2021



**L'ARTISAN  
AU CŒUR DE LA CMA**



Chambre de Métiers  
et de l'Artisanat

Ille-et-Vilaine

[www.cma35.bzh](http://www.cma35.bzh)



## UN TRAVAIL DE CO-CONSTRUCTION



Pour répondre aux besoins des artisans et de leurs entreprises, nous avons conçu et élaboré en « co-construction », le programme de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat d'Ille-et-Vilaine, pour la mandature 2016-2021.

Ce travail de « co-construction » concerne d'abord les 15 000 chefs d'entreprise artisanale. En créant des temps d'écoute et de rencontres avec eux, en développant une connaissance fine de leurs attentes, nous voulons instaurer une véritable relation d'échanges et de proximité.

« Co-construire » c'est mettre en place les conditions de vraies coopérations, et se donner les moyens de les développer avec l'ensemble de nos partenaires, dans l'espace départemental et régional.

Qu'il s'agisse des organisations professionnelles, des territoires et de leurs représentants politiques, des autres chambres consulaires, ou des services de l'État, nous rechercherons, pour répondre aux besoins du secteur des métiers, les meilleures solutions allant du « faire-ensemble » à la coopération stratégique, en passant par la mutualisation.

Notre programme s'est construit en liens étroits avec celui de l'Assemblée permanente des CMA et la Chambre Régionale de Métiers et de l'Artisanat de Bretagne.

L'ensemble des salariés de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat d'Ille-et-Vilaine a été pleinement associé à cette co-construction. L'intelligence collective, l'engagement de nos 200 personnels seront les garanties du succès de notre démarche.

Cette démarche repose aussi sur une méthode d'évaluation régulière des résultats. Elle doit nous amener à améliorer nos pratiques de coopération, à revoir et interroger nos pratiques métiers, nos compétences et la qualité de nos expertises, mais aussi nos performances.

Deux ambitions fortes guident notre action : faire vivre l'identité de l'Artisanat en Ille-et-Vilaine, et rester pleinement responsables de nos engagements auprès des chefs d'entreprise artisanale d'Ille-et-Vilaine.

Plus que jamais, les artisans seront au cœur de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat d'Ille-et-Vilaine.



Philippe Plantin,  
Président de la Chambre de Métiers  
et de l'Artisanat d'Ille-et-Vilaine



Les élus de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat d'Ille-et-Vilaine

Perspectives  
2016 | 2021



# AXE ①

## // LA CMA, UN PARTENAIRE INCONTOURNABLE

La CMA, partenaire incontournable des entreprises, doit accroître la visibilité de ses missions et communiquer avec plus d'efficacité sur son offre de services :

- En direction des artisans
- En direction des décideurs politiques
- En direction des jeunes

### // Déployer un véritable ancrage territorial

L'Artisanat occupe une place prépondérante dans l'économie des territoires.

En Ille-et-Vilaine, il représente 15 440 entreprises qui emploient plus de 48 500 salariés.

La loi NOTRe a redéfini les compétences attribuées à chaque collectivité. Désormais la Région et les EPCI sont compétents pour conduire les politiques de développement économique sur leur territoire.

Pour assurer une présence forte dans tous les territoires et accompagner l'implantation, le développement et la promotion des entreprises, la CMA s'est fixée plusieurs objectifs :

- conventionner avec l'ensemble des EPCI d'Ille-et-Vilaine autour d'enjeux partagés.
- développer des synergies et des partenariats avec les acteurs économiques locaux.
- organiser des rencontres régulières avec les élus politiques locaux.

- conforter l'ancrage territorial au travers des antennes de la CMA.
- organiser chaque mois au moins une opération/action dans un territoire du département.

### // Améliorer la visibilité de l'offre de services

L'image de l'Artisanat, Première Entreprise de France, est bien perçue du grand public et des artisans. Le rôle et les missions des CMA sont nettement moins connus.

La CMA 35 souhaite :

- réduire le déficit d'image et faire connaître son offre de services au plus grand nombre.
- lancer un audit « communication » à l'échelle départementale et régionale.
- développer une stratégie éditoriale digitale.

La Faculté des Métiers-CMA accueille sur Bruz, Fougères et Saint-Malo près de 2 100 jeunes du CAP au Bac +3.

Pour être identifiée comme un acteur incontournable de l'apprentissage et de l'alternance, la FDM-CMA doit :

- travailler sur l'image de marque de la Faculté des Métiers, en collaboration avec la CCI.
- renforcer le lien entre la CMA et la Faculté des Métiers.
- proposer des actions de communication et de promotion fortes.

Les clichés concernant les métiers de l'artisanat et la formation en apprentissage ont la vie dure. Pourtant cette modalité de formation a largement fait ses preuves avec 80 % d'insertion professionnelle.

Pour assurer l'avenir des métiers et le renouvellement de l'artisanat, la CMA imagine plusieurs actions :

- multiplier les actions de promotion auprès de cibles prioritaires : enseignants du secondaire, acteurs du Service Public Régional de l'Orientation (SPRO), jeunes et familles.
- développer des services d'aide à l'orientation aux collèges et lycées.
- communiquer sur un réseau d'entreprises formatrices et accompagner les maîtres d'apprentissage.



# AXE ②

## // LA CMA, ACCÉLÉRATEUR DE PROJETS

La promotion des métiers et des formations est essentielle pour assurer la relève et le renouvellement des entreprises. Il est primordial également d'accompagner les entreprises dans l'adaptation aux évolutions de l'environnement et les aider à relever le défi des transitions.

### // Favoriser les transitions et les filières d'avenir

La CMA doit avoir une meilleure connaissance des évolutions technologiques et réglementaires, des comportements de consommation, des nouveaux marchés, mais aussi mieux connaître les besoins des entreprises.

#### Pour cela, elle doit :

- mettre en place, à l'échelle régionale, un dispositif d'intelligence économique et territorial.

Ce centre de ressources, capable d'anticiper les évolutions des secteurs d'activité, de l'emploi et de la formation, permettra aux entreprises d'adapter leur offre, d'innover ou encore de décider.

Pour positionner la transition numérique au cœur de la stratégie d'entreprise, la CMA doit :

- identifier les besoins et les usages des entreprises par la réalisation de diagnostics.
- proposer un accompagnement des dirigeants pour la mise en œuvre d'outils numériques.
- développer des partenariats avec les acteurs locaux du numérique.

Parmi les filières d'avenir que la CMA souhaite accompagner :

#### > Filière bâtiment

- accompagner les entreprises vers la transition énergétique, la montée en compétences des actifs, et la promotion des entreprises.
- vendre la nouvelle offre de services pour répondre aux attentes des PLRH (Plateforme Locale de Rénovation de l'Habitat) en associant les organisations professionnelles.

#### > Filière alimentaire

- assurer la promotion des filières de qualité.
- s'emparer de l'enjeu des circuits de proximité et la restauration collective.

#### > Filière liée à la Silver Economie

- accompagner les artisans sur les marchés liés au vieillissement de la population, véritable levier de croissance pour le secteur des métiers.

Répondre aux besoins en formation des entreprises et des territoires et préparer aux métiers de demain

- développer des filières de formation initiale structurées du CAP au Bac + 3 (trois secteurs fortement impactés par les nouvelles technologies : maintenance auto, bâtiment et métiers du numérique).
- se doter de compétences en ingénierie pédagogique afin de proposer une offre de formation continue dynamique, répondant aux besoins des actifs du territoire.

L'Artisanat joue un rôle de dynamiseur de l'économie locale. La CMA doit identifier et soutenir les entreprises à potentiel.

- réaliser des diagnostics et entrer en contact avec plus de dirigeants.
- développer une gamme de prestations « premium ».
- favoriser l'accès des entreprises aux marchés publics.



- accompagner les entreprises dans leur parcours résidentiel.
- aider les entreprises dans la recherche de financements.
- promouvoir les entreprises « pépites », valoriser les réussites et l'innovation des entreprises artisanales.

### // Accompagner la performance des entreprises

La CMA accompagne les entreprises à toutes les étapes de leur existence, de la création à la transmission en passant par le développement. L'ambition de la CMA est d'assurer le renouvellement du secteur des métiers et de pérenniser ses entreprises.

### Les enjeux de la création/reprise

Chaque année, la CMA accompagne près de 1 500 porteurs de projets. Elle a pour ambition de :

- privilégier l'accompagnement individuel auprès des créateurs et repreneurs à potentiel.
- poursuivre activement l'accompagnement des dirigeants en phase de démarrage.
- mettre en réseau les nouveaux dirigeants.
- proposer aux chefs d'entreprise d'être parrainés par un dirigeant en activité.

### Les enjeux de la transmission

Plus d'1/3 des dirigeants sont âgés de 55 ans et plus. Mais la transmission des entreprises ne concerne pas que les dirigeants qui partent en retraite. Certains souhaitent aussi vendre leur entreprise parce que leur parcours professionnel évolue.

Il s'agit de :

- s'appuyer sur les territoires pour la détection des cédants potentiels.
- conforter les partenariats avec les Ordres Professionnels mais également avec les autres Chambres consulaires pour massifier nos actions.
- promouvoir la reprise d'entreprise comme une solution de croissance externe.
- définir une offre de service « reprise » incluant la formation 2EA (Encadrant d'Entreprise Artisanale).

- organiser des opérations de mise en relation cédants/repreneurs.

### Les enjeux de la reconversion

L'Artisanat constitue un secteur économique attractif pour les publics en reconversion. Ils ont une vraie volonté de s'investir et de mener à terme leur projet. Le format traditionnel de la formation ne convient pas à ces publics ; il faut donc innover en rapprochant la formation initiale et continue :

- former les personnels en charge de l'accueil pour qu'ils puissent apporter des solutions adaptées au public en reconversion.
- développer des formations techniques courtes sur les plateaux techniques de la Faculté des Métiers.
- proposer des formations courtes transversales à la Faculté des Métiers.

La combinaison de ces offres permettra de proposer des parcours sur mesure.



# AXE ③

## // LA CMA, ACTIVATEUR DE QUALITÉ

La satisfaction des clients est un enjeu et un véritable cheval de bataille. La satisfaction client, c'est placer l'Artisan au cœur de la CMA. Cela suppose des prestations de qualité et la mise en place de mesures de la satisfaction.

La CMA propose une large offre de services aux artisans et futurs artisans. Elle doit pouvoir l'améliorer, la modifier en fonction des usages, des besoins et des évolutions. Elle doit donc :

- mettre en place des outils d'évaluation pour chaque action.
- réaliser des enquêtes auprès d'un panel de dirigeants pour connaître leurs besoins et leurs attentes.

Vis-à-vis des apprentis-étudiants et des entreprises formatrices.

Les apprentis-étudiants doivent être acteurs de leur formation et contribuer à son amélioration. Les entreprises formatrices doivent également entretenir la dynamique de qualité de la formation.

Les outils, récemment mis en place dans le cadre du Décret Qualité, seront utiles pour améliorer la qualité de nos services.

La CMA doit aussi :

- mener des enquêtes de satisfaction régulières auprès des apprentis.
- les faire participer à des temps de réflexion originaux avec les formateurs et les maîtres d'apprentissage.
- organiser des temps d'échanges avec les maîtres d'apprentissage.
- proposer à ceux-ci de participer à des cours de pratique en binôme avec des formateurs.



## // Innover et intégrer de nouvelles compétences

Dans un environnement de plus en plus concurrencé, la CMA doit développer de véritables expertises dans les domaines du développement économique et de la formation. Elle doit redéfinir son offre de services en y incluant des prestations à plus forte valeur ajoutée, des prestations d'experts.

La CMA doit disposer de compétences plus pointues dans les domaines d'activité stratégiques :

- accompagner la montée en compétences de l'ensemble de ses collaborateurs.
- recruter de nouveaux profils mutualisables à l'échelle régionale.

En ce qui concerne la formation, le maintien des compétences des formateurs est un enjeu essentiel. Ils sont en prise directe avec les entreprises, elles-mêmes en perpétuelle évolution. Un sujet incontournable dans la formation aujourd'hui, c'est le e-learning. La CMA investit pleinement ce champ en lui donnant une dimension inter-consulaire régionale.

La CMA doit :

- investir dans le plan de formation des formateurs et dans l'innovation pédagogique.
- structurer un parcours de formation pour les enseignants débutants.
- prévoir des temps d'immersion réguliers en entreprise pour les enseignants.
- déployer une plateforme de formation à distance.

## // Avoir une gestion responsable et consciente

Les CMA sont aujourd'hui à un tournant. La baisse continue des financements conjuguée à un environnement fortement concurrencé nous oblige à revoir notre positionnement. La CMA a subi des réfections financières : Conseil départemental, État, voire Conseil régional en lien avec les baisses d'effectifs. Notre environnement est de plus en plus contraint mais nous avons la volonté de trouver les moyens de nos ambitions.

Avec tous ses projets, la CMA doit allier ambition et vigilance en matière d'équilibre financier.

La CMA doit ainsi :

- se doter d'une véritable intelligence des coûts et développer des compétences de contrôle de gestion.
- établir un dialogue de gestion réel avec le Conseil régional pour la Faculté des Métiers.
- accéder à de nouvelles sources de financement, en menant des actions auprès des OCTA mais aussi grâce aux prestations mises en place pour les EPCI.

La CMA gère des équipements conséquents nécessitant des remises à niveau permanentes, aussi bien liées aux normes réglementaires qu'à l'évolution des services proposés. Il lui est donc nécessaire :

- d'établir un plan pluri-annuel d'investissement actualisé pendant toute la durée de la mandature.



# // LA CMA SOUTIENT L'ARTISANAT EN ILLE-ET-VILAINE

- Elle permet à

**1100** **CRÉATEURS**  
de monter et créer  
leur entreprise

**770** **DIRIGEANTS, SALARIÉS  
ET CONJOINTS**  
de se former et développer  
leurs compétences

**180** **CHEFS D'ENTREPRISES  
ARTISANALES**  
de transmettre leur entreprise

**2100** **APPRENTIS-ÉTUDIANTS**  
d'obtenir un diplôme  
et de trouver un emploi

- Elle est présente

sur **7** **TERRITOIRES**

- Elle réalise

**6000** **FORMALITÉS  
D'ENTREPRISES**

- Elle accompagne

**1300** **ENTREPRISES**  
dans leur  
développement



l'info et le conseil en temps réel

**02 23 500 500**  
**clea@cma-rennes.fr**

### **Rennes**

2, cours des Alliés  
Lundi au jeudi : 8h30-17h30  
Vendredi : 10h00-17h30

### **Antennes de la Chambre**

**Combourg**  
Allée de Lohon  
PA de Moulin Madame

### **Fougères**

37, Boulevard de Groslay

### **Montfort-sur-Meu**

Antenne 3C  
Place Saint-Nicolas

### **Saint-Malo**

68, avenue de Marville

### **Redon**

3, rue Charles Sillard

### **Vitré**

9, place du Champ de Foire

### **Faculté des Métiers**

Établissements de formation Bruz,  
Fougères et Saint-Malo



**Chambre de Métiers  
et de l'Artisanat**

**Ille-et-Vilaine**