

# L'Artisanat

Novembre 2019

ÉTUDE

## Les projets de formation & la gestion des emplois et des compétences dans les entreprises artisanales



Centre-Val de Loire



**Gérard BOBIER**  
Président de la Chambre  
de Métiers et de l'Artisanat  
Centre-Val de Loire

“ La Chambre régionale de Métiers et de l'Artisanat, soutient les artisans créateurs d'emploi sur nos territoires en partenariat avec le Conseil régional du Centre-Val de Loire, les services de l'Etat, et l'Union Européenne.

L'Artisanat régional est structuré autour de 50.000 entreprises qui irriguent les métropoles comme les petites communes composant le Centre-Val de Loire. Fort de ces 18.000 entreprises employeuses et des 77.000 emplois qualifiés et non délocalisables dans des activités économiques de proximité, l'Artisanat joue un rôle de premier plan.

Cette étude améliore notre savoir collectif sur les besoins en Gestion des Ressources Humaines (GRH) des artisans employeurs qui diffère de ceux des ETI (Etablissements de Taille Intermédiaire) ou des grands groupes. Les dirigeants de nos TPE-PME ne disposent pas des mêmes moyens humains et financiers pour organiser le travail au sein de l'entreprise, prendre en compte les aspirations des collaborateurs ou, plus terre à terre, composer avec les nombreuses obligations qui leur sont faites en matière de Gestion des RH.

La Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC), si elle met en lumière des facteurs de gain de productivité, d'adaptation à l'évolution des marchés de l'entreprise et, globalement, d'amélioration du bien-être au travail est un processus complexe qui n'entre pas dans les compétences usuelles de nombreux artisans. Néanmoins, ils peuvent compter sur les experts du réseau des Chambres de Métiers. Le programme d'action régional GPEC soutenu par nos partenaires va au delà des projections liées aux pyramides des âges ou l'inventaire des savoir-faire.

Les artisans foisonnent de projets et cherchent à satisfaire aux besoins de leurs clients. L'aspect technique et "métier" mis à part, cela passe par des recrutements, des plans de formation ou la mise en place d'outils de managements... Nous y répondons par des méthodes et des outils à intégrer dans la gestion quotidienne de l'entreprise.

Des points d'alertes ressortent de cette enquête : le manque de renseignements sur les évolutions réglementaires, le nombre limité de projets de formation prévus par les artisans et leurs salariés, le faible niveau d'informations sur les dispositifs existants (VAE, CPF) et/ou l'identification des financeurs.

Nos efforts doivent redoubler pour adapter et améliorer notre offre de services à destination des artisans employeurs afin de lever ces freins au développement de nos entreprises et par conséquent de l'économie et de l'emploi. ”

## MÉTHODOLOGIE & PROFIL DES ENTREPRISES

- 1 LES PROJETS DE FORMATION ET LA GESTION DES COMPÉTENCES
- 2 LES OBLIGATIONS SOCIALES DES ARTISANS EMPLOYEURS
- 3 LES SERVICES DES CMA FACE AUX ATTENTES DES ARTISANS

# ◆ Méthodologie & Profil des entreprises

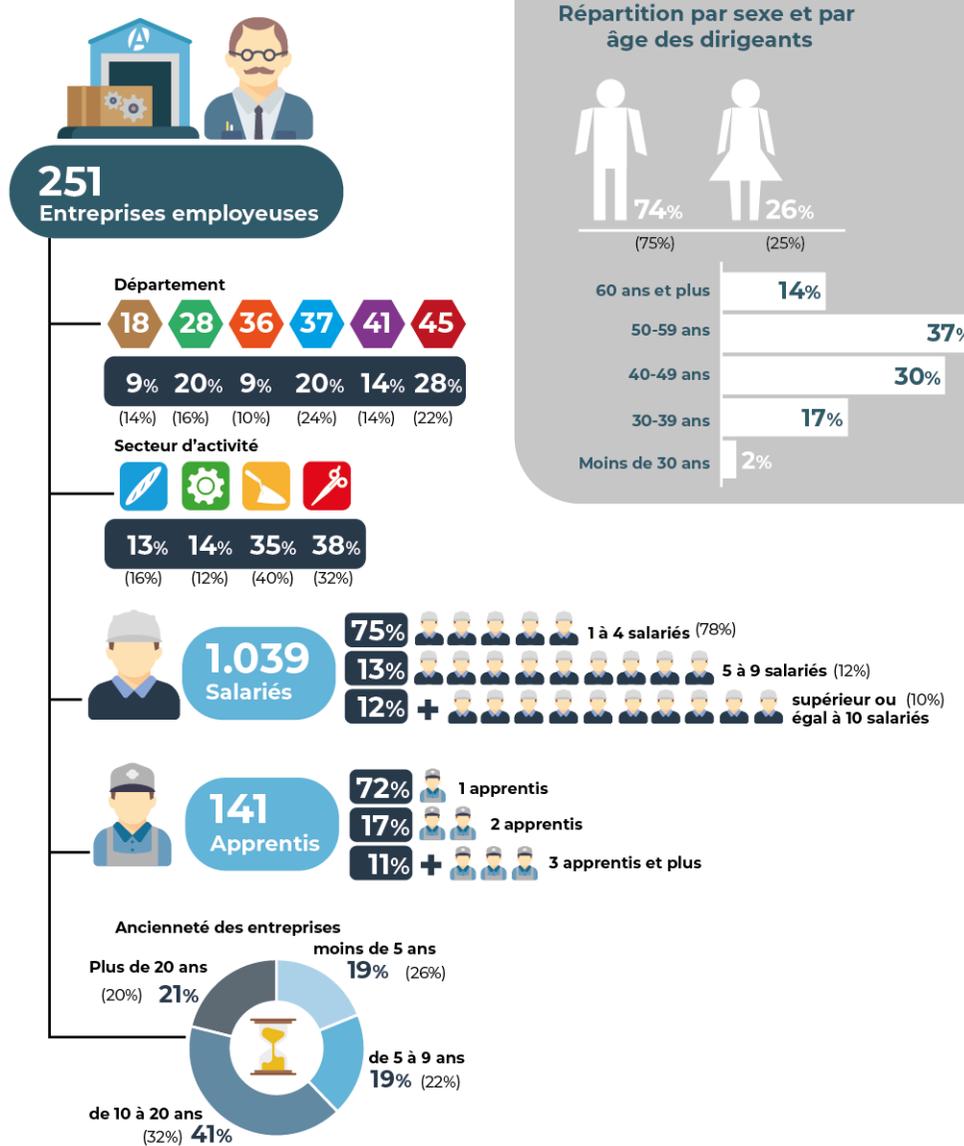
## Identifier et interroger les entreprises employeuses

Pour comprendre les attentes des chefs d'entreprises en matière de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences, nous avons interrogé un panel d'entreprises artisanales en Centre-Val de Loire : 251 entreprises employeuses ont répondu à notre enquête. Elles accueillent plus de 1.000 salariés et forment environ 140 apprentis.

Lors du processus d'échantillonnage des entreprises au sein du Répertoire des Métiers, nous avons veillé à la représentativité de l'ensemble des secteurs d'activités de l'Artisanat : Alimentation, Production, Bâtiment, Services.

Le ciblage de notre enquête s'est porté spécifiquement sur la population des artisans employeurs actifs en Centre-Val de Loire (environ 18.000 entreprises employeuses). L'Urssaf Centre-Val de Loire, nous a apporté un précieux soutien technique dans cette démarche.

Enfin, ce panel d'entreprises reflète la structuration géographique du tissu économique régional.



entre ( % ) rappel de la structure des entreprises artisanales employeuses en Centre-Val de Loire

## Diversité des profils

Près de 90% entreprises "répondantes" ont entre un et neuf salariés dans leurs effectifs. Quatre entreprises sur dix forment également un ou plusieurs apprentis. Elles ont majoritairement un profil de TPE Artisanale (Très Petite Entreprise). Les PME (Petite et Moyenne Entreprise) ne représentant qu'une portion congrue.

Si la relative jeunesse des entreprises artisanales ne signifie pas qu'elles n'emploient pas de salariés (19% des entreprises employeuses ont moins de 5 ans), deux tiers des entreprises employeuses ont plus de 10 ans.

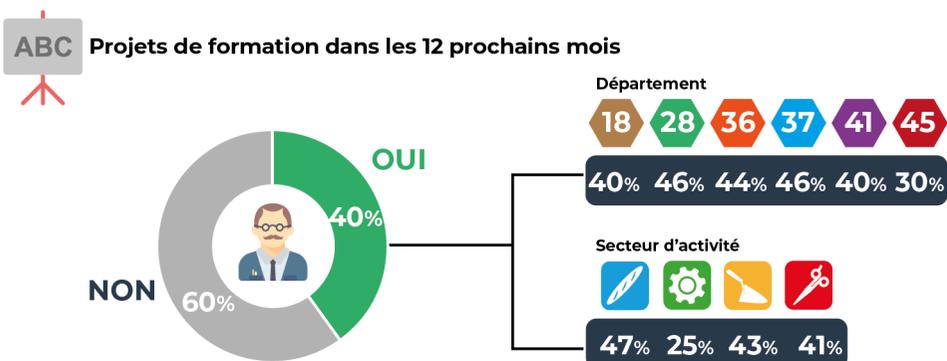
Trois quarts des chefs d'entreprises interrogés (74%) sont des hommes ce qui correspond à la répartition existante au sein du Répertoire des Métiers (75%) et deux tiers des artisans ont entre 40 et 60 ans.

Source : Enquête 2019 - CMA Centre-Val de Loire

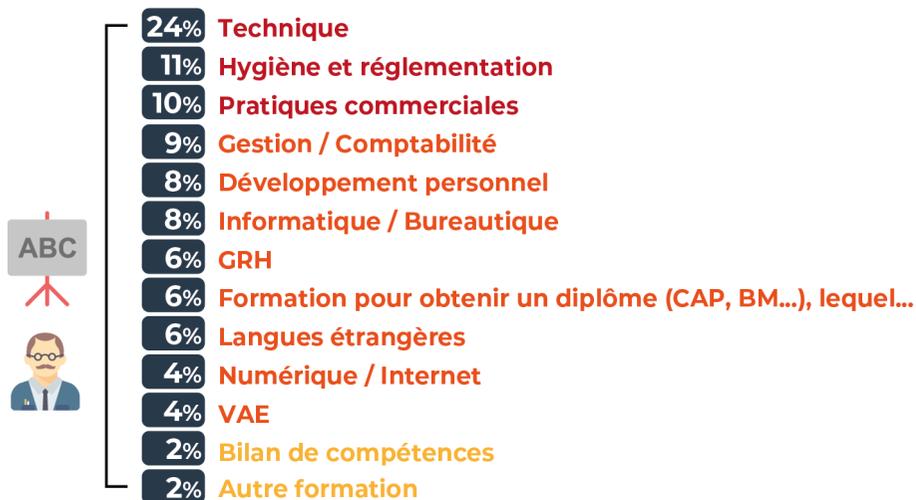
# 1 LES PROJETS DE FORMATION ET LA GESTION DES COMPÉTENCES

## Des artisans qui se forment peu...

Se former n'apparaît pas toujours comme une priorité. **Seulement 40% des artisans interrogés ont prévu de suivre un stage de formation au cours des douze prochains mois.** Dans le secteur de la Production, ils sont un quart à avoir prévu une action de formation dans l'année à venir. À l'inverse, il y a davantage d'artisans de l'Alimentaire (47%) à avoir planifié une formation que la moyenne tous secteurs confondus (40%). Plus globalement, lorsqu'ils se forment, les artisans privilégient d'abord les formations techniques (24%) aux autres thématiques (ex: hygiène et réglementation...).



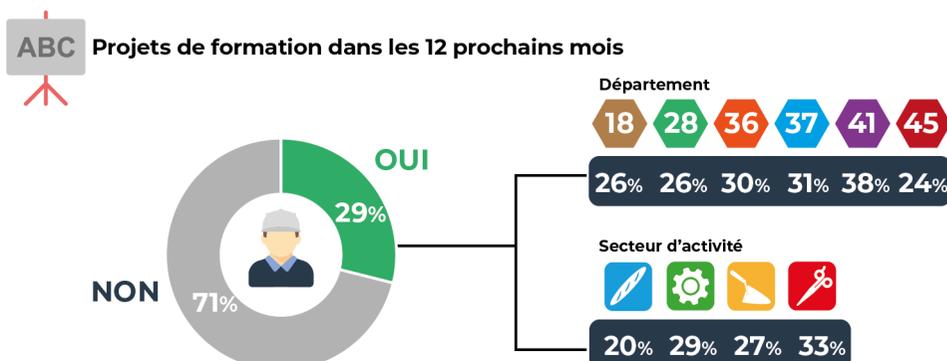
### Thème de la formation envisagée



Source : Enquête 2019 - CMA Centre-Val de Loire

## ...et des salariés encore moins

**Les salariés sont moins nombreux que les artisans à avoir programmé une formation au cours des douze prochains mois (29%).** Seul le secteur des Services (33%) déclare davantage de salariés participant à une action de formation dans l'année. À l'inverse, il y a nettement moins de salariés concernés dans le secteur Alimentaire (20%). Les salariés s'orientent le plus souvent vers les formations techniques (38%).



### Thème de la formation envisagée



Source : Enquête 2019 - CMA Centre-Val de Loire

### Des soutiens financiers mal connus des artisans

De la multitude d'acteurs finançant la formation professionnelle continue des chefs d'entreprises ou des salariés, les artisans ont une vision partielle. **Seuls le FAFCEA (Fonds d'assurance formation des chefs d'entreprise artisanale) et le CPF (Compte Personnel de Formation) sont cités par la moitié des artisans interrogés.** Les représentants des filières professionnelles, les OPCO (opérateurs de compétences), ne sont connus que d'un tiers des répondants à cette enquête. Le Conseil de la Formation (21%) et l'AGEFICE (15%) affichent un réel déficit de notoriété.

### Les organismes ou dispositifs finançant la formation professionnelle continue cités par mes artisans



Source : Enquête 2019 - CMA Centre-Val de Loire

### Des outils de gestion du personnel peu développés

Dans les TPE-PME, les outils de gestion du personnel relativement simples à mettre en oeuvre sont privilégiés. Ces entreprises sont aussi moins structurées que dans les grands groupes. La faible taille de ces entreprises s'accompagne souvent de l'absence de personnel en charge des Ressources Humaines. L'organisation de moments de convivialité entre les artisans et leurs salariés est la première étape pour instaurer un climat social sain permettant des échanges réciproques. **Cette solution est plébiscitée par 49% des chefs d'entreprises, juste devant les entretiens individuels (41%).** L'organisation d'un tel entretien ne s'impose pas à l'employeur, le code du travail ne prévoyant pas de dispositions contraignantes. Toutefois, un accord collectif ou une convention collective peuvent cependant le rendre obligatoire. Autre solution mise en avant par les artisans : la réunion d'équipe (36%). Elle est indispensable pour souder le groupe et pour motiver les différents collaborateurs à des intervalles réguliers tout au long de l'année. Les autres outils ne rencontrent pas le même succès : formations (26%), fiches de postes (17%), grilles d'évolution des salaires, autre : prime... (1%).

### Outils de gestion du personnel



Source : Enquête 2019 - CMA Centre-Val de Loire

### Des informations parcellaires sur les dispositifs VAE et CPF

Toute personne, quel que soit son âge, sa nationalité, son statut et son niveau de formation, qui justifie d'au moins 1 an d'expérience en rapport direct avec la certification visée, peut prétendre à la VAE (Validation des Acquis de l'expérience). **En dépit des atouts du dispositif, plus de 50% des chefs d'entreprises déclarent être peu ou mal informés sur la VAE : mal informé (34%), peu informé (19%).**

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2015, le compte personnel de formation (CPF) est alimenté en heures de formation. Il est utilisable par tout salarié, tout au long de sa vie active, pour suivre une formation qualifiante. Au sein de l'échantillon, 62% des artisans employeurs déclarent être peu ou mal informés sur le fonctionnement du compte personnel de formation dans leur entreprise. La marge de progression reste importante pour généraliser l'application de cette disposition légale.

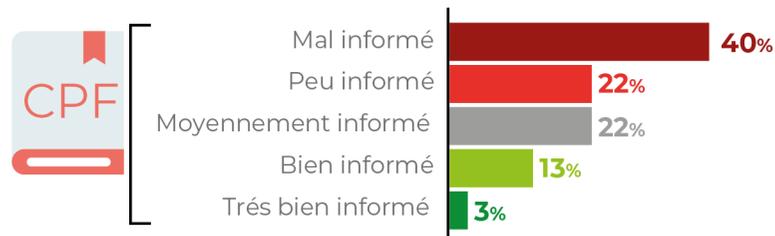
### Des artisans en attente de renseignements sur ces dispositifs

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019, le cadre juridique de la VAE et du CPF a évolué suite à l'entrée en vigueur de la loi « avenir professionnel » du 5 septembre 2018. Par exemple jusqu'au 31 décembre 2021, les actions de validation des acquis de l'expérience pourront avoir pour objet l'acquisition d'un ou plusieurs blocs de compétences d'une certification inscrite au RNCP (période d'expérimentation). Ces récents changements législatifs et les décrets d'application en cours de publication imposent de renforcer la communication en direction des TPE-PME. **Dans l'échantillon d'entreprises interrogées, 43% aimeraient recevoir davantage d'informations sur le CPF et 30% sur la VAE.**

#### Perception du niveau d'information sur le dispositif VAE

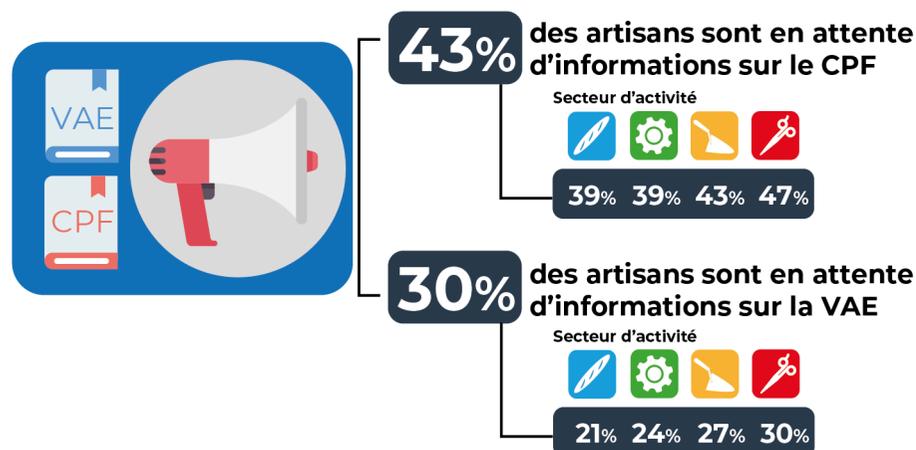


#### Perception du niveau d'information sur le dispositif CPF



Source : Enquête 2019 - CMA Centre-Val de Loire

#### Attentes en matière d'information sur le VAE et le CPF



Source : Enquête 2019 - CMA Centre-Val de Loire

## 2 LES OBLIGATIONS SOCIALES DES ARTISANS EMPLOYEURS

### Une forte sensibilisation des entreprises du Bâtiment à l'élaboration d'un document unique

La loi impose aux employeurs d'évaluer les risques existant dans l'entreprise en matière de santé et de sécurité des salariés (décret du 5 novembre 2001). Pour cela, ils doivent établir et tenir à jour un document unique d'évaluation des risques professionnels (DUER). **Si 84% des chefs d'entreprises déclarent avoir déjà un document unique d'évaluation des risques professionnels, moins de trois quarts d'entre-eux ont un DUER mis à jour chaque année (73%).** Des disparités sont notables entre les secteurs d'activités, le Bâtiment faisant office de modèle en la matière (89%), soit 12 points au-dessus de l'Alimentaire.

### Des affichages obligatoires à systématiser

Le Code du travail rend obligatoire la présence de panneaux d'affichage dans les entreprises de moins de 20 salariés. Si, en 2019, certaines informations peuvent désormais être communiquées par tout moyen aux salariés et n'ont plus l'obligation d'être affichées dans l'entreprise, d'autres continuent d'en faire l'objet : numéros d'urgence, coordonnées de l'inspection du travail et des services de santé au travail, consignes de sécurité incendie, horaires collectifs de travail, interdiction de fumer et de vapoter et le document unique d'évaluation des risques professionnels. **Le taux de respect de ces principales obligations est compris entre 74% et 84% dans l'Artisanat.** Les informations sur l'égalité salariale entre hommes et femmes et sur la lutte contre le harcèlement doivent également être communiquées aux salariés mais il est possible de le faire par tout moyen (diffusion par mail, accès sur l'intranet) et pas uniquement par voie d'affichage.

### Des conventions collectives à disposition pour les salariés

En cas d'existence de convention collective, le Code du travail oblige l'employeur à afficher l'intitulé, la date de mise en place, les modalités permettant aux salariés de le consulter pendant leur temps de présence (article R2263-3) mais aussi le lieu où est tenu à disposition le document dans son intégralité (article R2262-1). **Dans l'échantillon, huit chefs d'entreprises sur dix déclarent respecter cette obligation applicable quelle que soit la taille de l'entreprise.**

### Document unique d'évaluation des risques professionnels



Source : Enquête 2019 - CMA Centre-Val de Loire



### Documents affichés dans l'entreprise



Source : Enquête 2019 - CMA Centre-Val de Loire



### Éléments mis à disposition de votre personnel

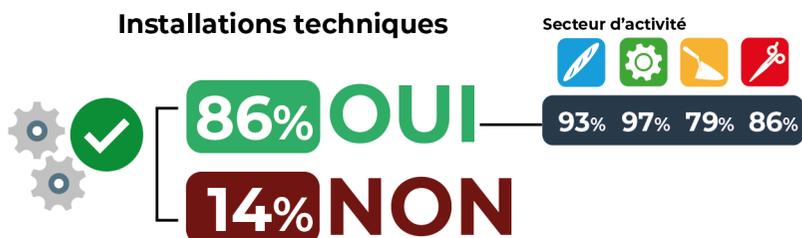


Source : Enquête 2019 - CMA Centre-Val de Loire

### Registre du personnel



### Installations techniques



### Visites médicales régulières



Source : Enquête 2019 - CMA Centre-Val de Loire

### Des démarches volontaires pour améliorer la vie au travail des salariés et pour réduire l'impact de l'activité économique sur l'environnement

La responsabilité sociétale des entreprises (RSE) est une démarche visant à intégrer les enjeux du développement durable, à moyen et long terme, dans la vision et la stratégie d'une organisation. Il s'agit d'une démarche volontaire de la part des organisations. Depuis sa publication en 2010, la norme ISO 26 000 constitue le cadre de référence en la matière. Elle donne des lignes directrices et ne fournit pas un cadre d'exigence en vue d'une certification. **En Centre-Val de Loire, 7% des entreprises artisanales se sont engagées dans cette démarche.**

La Qualité de vie au Travail (QVT) est une démarche visant l'amélioration combinée des conditions de travail, de la qualité de service et de la performance de l'entreprise. Souder une équipe en perte de motivation, trouver des solutions pour améliorer les conditions de travail, optimiser l'organisation du travail et les processus de décision dans une entreprise en développement, ou tout simplement vouloir impulser un nouveau mode de management... **Toutes ces situations justifient la mise en oeuvre d'une démarche Qualité de Vie au Travail, 14% des entreprises artisanales interrogées ont déjà franchi le pas et se sont engagées dans ce processus.**

### Des artisans conscients de leurs obligations

Établi par l'employeur, quel que soit l'effectif de l'entreprise, le registre unique du personnel permet de s'assurer de la transparence des emplois dans chaque établissement de l'entreprise. Il doit comporter des mentions obligatoires concernant l'identification des salariés, les dates d'embauche et de départ, les contrats de travail. **En fonction des secteurs d'activité, son utilisation dans les entreprises artisanales n'est pas homogène : de 83% dans l'Alimentaire à 90% dans le secteur du Bâtiment pour une valeur régionale à 85%.**

L'article L. 4321-1 du Code du travail prévoit une obligation de maintien en conformité des équipements de travail et une obligation de maintenance en vue de préserver la sécurité et la santé des travailleurs. C'est dans cette optique que doivent être planifiés dans chaque entreprise les modalités et la fréquence des contrôles périodiques sur les matériels. Des installations électriques aux outils de production, la liste des équipements concernés est longue. **Plus de huit artisans sur dix estiment être en conformité vis à vis de ces obligations de contrôle.**

Dès son embauche et tout au long de sa vie en entreprise, un salarié doit passer des visites médicales organisées par la médecine du travail afin de vérifier ses aptitudes physiques et mentales à assurer ses activités professionnelles. **Ces obligations sont suivies par l'immense majorité des artisans employeurs (95%).**

### Démarche Responsabilité Sociale de l'Entreprise (RSE)



### Démarche Qualité de Vie au Travail (QVT) dans mon entreprise



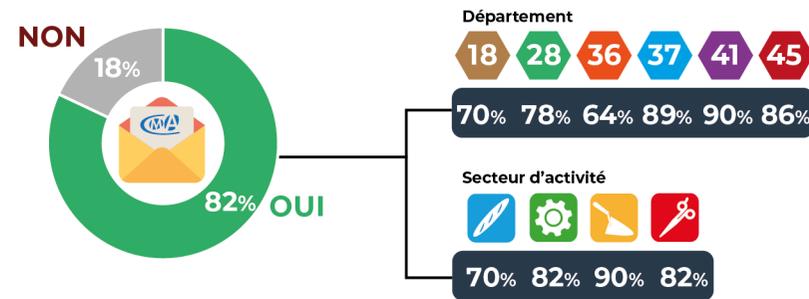
Source : Enquête 2019 - CMA Centre-Val de Loire

### 3 LES SERVICES DES CMA FACE AUX ATTENTES DES ARTISANS

#### Un réel besoin d'informations fiables sur la gestion du personnel et des ressources humaines

**Nombre d'artisans (82%) se déclarent intéressés par une newsletter de la CMA sur la gestion du personnel et des ressources humaines.** Le volume important de répondants montre clairement un besoin non satisfait aujourd'hui par d'autres acteurs publics ou privés. Le secteur d'activité exprimant la plus forte demande est le Bâtiment (90%), soit 20 points d'écart avec le secteur de l'Alimentaire. À l'évidence, les contenus devront être sélectionnés et rédigés pour répondre aux spécificités des TPE-PME sur le plan législatif mais aussi au faible encadrement RH en interne.

#### Si la CMA vous adressait par mail une lettre d'info sur le thème de la « Gestion du personnel / des ressources humaines », la liriez-vous ?



Source : Enquête 2019 - CMA Centre-Val de Loire

#### Des artisans prêts à participer à des temps en collectif sur les sujets RH

Un artisan sur deux est disposé à prendre part à des événements collectifs organisés par sa Chambre de Métiers et de l'Artisanat. Ces événements sont susceptibles de prendre plusieurs formes. **La réunion d'information en groupe est la formule qui a la préférence des artisans (51% des répondants).** Elle permet aux artisans de recueillir des renseignements essentiels sur le fonctionnement des RH. En deuxième position, les ateliers pratiques RH (30%) favorisent une plus grande interaction entre les conseillers d'entreprise et les artisans en travaillant sur des cas concrets (préparation de recrutement, rédaction d'offre d'emploi, entretien professionnel...). Enfin, 15% des artisans se verraient participer à des formules de "Job Dating" pour rencontrer un maximum de candidats dans un temps très court.

#### Participeriez-vous aux événements suivants proposés par votre CMA ?



\*La réunion d'information a pour objectif de vous permettre de découvrir les principales étapes à suivre pour élaborer votre projet de recrutement, vous fournir des informations sur la gestion des formations et des renseignements pratiques sur votre rôle d'employeur.

\*\*Les ateliers pratiques RH sont des moments de rencontre et d'apprentissage entre chefs d'entreprises de TPE-PME pour décrypter, comprendre, analyser et s'exercer sur les sujets RH : entretien de recrutement, offres d'emploi, entretien professionnel, promotion de votre « marque employeur » ...

\*\*\*Le Job Dating est un format d'échange chronométré entre les candidats et les chefs d'entreprises. Ce format d'entretien de recrutement très court (quelques minutes) permet de voir un maximum de candidats en une journée.

Source : Enquête 2019 - CMA Centre-Val de Loire

### Des artisans demandeurs d'un accompagnement RH

Les artisans employeurs se déclarent intéressés par un accompagnement RH par leur réseau consulaire, 30% ont exprimé ce besoin. En revanche, des disparités sont visibles entre les secteurs d'activité. Les entreprises du secteur de la Production sont 39% à avoir signalé un besoin contre 25% de celles du Bâtiment.

Les demandes portent essentiellement sur la connaissance et le respect des obligations légales (24%), la pratique d'outils de management (18%) et la mise en place d'une démarche RSE (17%).



**30%**

des entreprises ont souhaité avoir un accompagnement RH par leur CMA.

Département



Secteur d'activité



### Besoins des entreprises demandant un accompagnement

**24%**

Connaissance et respect des obligations légales

**18%** Pratique d'outils de management

Mise en place d'une démarche RSE **17%**



Évaluation de mes pratiques RH **15%**

Adoption d'une démarche Qualité de vie au travail **15%**

Accompagnement au recrutement **11%**

Source : Enquête 2019 - CMA Centre-Val de Loire



CENTRE-VAL DE LOIRE



[www.crma-centre.fr](http://www.crma-centre.fr)

► Artisanat

► Etudes de l'Observatoire de l'Artisanat

**Vos interlocuteurs GPEC-RH dans les territoires :**

**CMA du Cher**

15 rue Henri Dunant - CS 80345  
18023 Bourges cedex  
02 48 69 70 71  
[www.cma18.fr](http://www.cma18.fr)

**CMA de l'Indre**

31 rue Robert Mallet Stevens  
BP 296  
36006 Châteauroux cedex  
02 54 08 80 00  
[www.cma36.fr](http://www.cma36.fr)

**CMA de Loir-et-Cher**

16 rue de la Vallée Maillard  
41018 Blois cedex  
02 54 44 65 83  
[www.cma41.fr](http://www.cma41.fr)

**CMA d'Eure-et-Loir**

24 boulevard de la Courtille  
28000 Chartres  
02 37 91 57 00  
[www.cma28.fr](http://www.cma28.fr)

**CMA d'Indre-et-Loire**

36-42 Route de Saint-Avertin  
CS 50412  
37204 Tours cedex 3  
02 47 25 24 00  
[www.cma37.fr](http://www.cma37.fr)

**CMA du Loiret**

28 rue du Faubourg Bourgogne  
45012 Orléans cedex 1 - CS 22249  
02 38 68 08 68  
[www.cma45.fr](http://www.cma45.fr)



**Réalisation :** *Chambre Régionale de Métiers et l'Artisanat du Centre-Val de Loire*  
28 Rue du Faubourg de Bourgogne - 45000 ORLEANS  
Erik LECONTE - *Chargé d'études*  
Evelyne JAVOY - *Assistante administrative*  
Laurent CIRADE - *Chargé de missions*  
**Partenaires financiers :** *l'Union Européenne (FEDER), l'Etat,*  
*et le Conseil Régional du Centre-Val de Loire*

