

## **Prise de position du CICM**

sur la

### **« La digitalisation et les entreprises du futur – opportunités et défis pour l’Artisanat de la Grande Région »**

#### **Place de l’Artisanat dans la Grande Région**

Les PME artisanales tiennent une place prépondérante dans l’économie, la formation professionnelle et l’emploi de la Grande Région. Les PME regroupées au sein du Conseil interrégional des Chambres de Métiers de la Grande Région (CICM), et notamment les entreprises artisanales, constituent, avec 170.000 entreprises et 50.000 apprentis, un puissant facteur économique et d’emploi.

#### **L’Artisanat de la Grande Région – Acteur et concepteur du processus de numérisation**

L’Artisanat relève les défis de la numérisation croissante de processus de création de valeur, de structures de marché, de mondes du travail et de culture de la communication sociale.

La numérisation fait son entrée dans tous les secteurs de l’Artisanat – que ce soit dans la construction, le second œuvre, dans les besoins commerciaux et privés, dans l’automobile, le secteur alimentaire ou celui de la santé. Outre de nouveaux outils intéressants, la numérisation propose des approches visant à optimiser les processus opérationnels, les processus de création de valeur et les processus du marché et à perfectionner les propres modèles d’affaires. De plus en plus d’entreprises artisanales dans les corps de métiers les plus divers misent aujourd’hui sur la numérisation et connaissent un grand succès.

Il existe dans tous les domaines de l’Artisanat une multitude d’exemples de solutions de digitalisation innovantes. Le niveau de la numérisation dépend des structures de production et de marché en présence. Dans la sous-traitance comme dans les métiers liés à la santé, l’impression 3 D par exemple est déjà utilisée ; les bijoux et les meubles sont souvent configurés, produits et personnalisés sur la base d’internet. Des outils numériques sont utilisés dans la fabrication de chaussures et de vêtements. Les processus sont également optimisés par voie numérique dans le nettoyage à sec. La mise en réseau (système de transport intelligent) et l’utilisation équitable des données (« maison intelligente » - smart home) sont de plus en plus importantes pour les entreprises artisanales dans le domaine de l’automobile et des sanitaires, du chauffage et de la climatisation ainsi que dans celui de l’électrotechnique. Dans la construction, les nouvelles procédures de coordination du BIM (modélisation des données du bâtiment – building information modeling) et le passage à des processus électroniques d’attribution de marchés stimulent globalement l’essor de la numérisation.

Pour que les entreprises artisanales puissent appréhender le mieux possible le potentiel que présente la numérisation, les conditions générales, déterminées au niveau politique, doivent également être favorables. En ce sens, l'Artisanat de la Grande Région estime que des actions sont à mener notamment dans les domaines suivants :

- Le processus de numérisation, notamment dans les petites et moyennes entreprises artisanales, dépasse de loin ce que les responsables politiques appellent – en le raccourcissant – le concept « Industrie 4.0 ».
- Les petites et moyennes entreprises artisanales sont dépendantes d'une couverture à large bande à grande échelle surtout dans la Grande Région se caractérisant par de larges zones rurales et de la neutralité du réseau.
- Les entreprises artisanales ont besoin de conditions de concurrence loyales dans l'utilisation et la protection des données et eu égard aux réglementations du droit du travail, en matière de sécurité sociale et de protection des consommateurs s'appliquant à l'économie des plates-formes. Les offres de services pertinentes doivent partant tenir compte des spécifications du secteur artisanal.
- Les compétences requises pour le processus de numérisation doivent continuer à être rapidement prises en compte dans le développement continu des règlements de formation et des réglementations de la formation continue. L'équipement des centres de formation et de compétences en matière de numérisation doit également être conforme à l'état actuel de la technique.

### **Large éventail de la numérisation dans l'Artisanat**

Comme dans l'économie nationale, la majeure partie des entreprises artisanales dispose entre-temps d'un équipement de base en matière de « technologie de l'information » : ordinateurs, portables, tablettes et accès à l'internet. De manière similaire à ce qui se fait dans l'économie nationale, l'éventail, l'intensité et l'ampleur de l'utilisation des TIC dans l'Artisanat augmentent avec la taille des entreprises.

De nombreuses entreprises artisanales optimisent déjà leurs processus opérationnels et méthodes de travail grâce à la numérisation croissante – depuis l'achat, la gestion des stocks et du personnel et la comptabilité jusqu'à l'exécution des ordres, à la facturation et au suivi consécutif des clients en passant par l'acquisition des commandes et la gestion de la production.

La numérisation croissante des relations avec les services publics – mots clés : « Administration électronique ou eGovernment » et appels d'offres publics – est une situation que maîtrisent parfaitement les entreprises.

La filialisation importante observée dans différents corps de métiers ne serait guère concevable sans les procédures de coordination basées sur les TIC.

Les ateliers de l'Artisanat sont de plus en plus intelligents. Cela dépasse entre-temps l'automatisation des installations spécifique aux commandes et s'étend déjà par exemple aux technologies de virtualisation dans le cadre de la conception et de la réalisation de produits artisanaux de qualité (exemple : métiers liés à la santé).

La numérisation croissante des ménages privés et du commerce par des systèmes et produits « intelligents » ouvre de nouveaux potentiels de vente dans le cadre de la planification, de l'installation, de la programmation et de l'entretien de tels systèmes. Ainsi de nouveaux modèles commerciaux voient le jour.

Garantir la « capacité de communication » des objets dans « l'internet des objets » peut sensiblement faciliter par ex. la gestion du matériel sur les chantiers ou la fourniture de prestations dans le domaine de la gestion des installations (données d'usure).

L'offre croissante d'applications – souvent sectorielles et notamment mobiles – qui permettent à l'Artisan de concevoir sa prestation et de la présenter au client, de calculer rapidement son offre, de planifier et d'acheter le matériel, lui apporte une assistance technique ou facilite, voire rend possibles, les services de proximité, est de plus en plus utilisée par les entreprises artisanales.

La présence sur internet via de propres sites ou la communication dans les réseaux sociaux, la mise en place de boutiques en ligne et la participation à des plateformes de vente et de vente aux enchères sont aujourd'hui une évidence pour de nombreux entrepreneurs artisanaux.

Des entreprises artisanales regroupent entre-temps aussi leurs offres de marché (offres de prestations coopératives) via des sites internet communs et une logistique interne et exploitent ainsi de nouveaux potentiels de marché et utilisent mieux les installations de toutes les entreprises impliquées en se partageant le travail.

### **Artisanat 4.0 en symbiose avec Economie 4.0**

Jusqu'à présent, les responsables politiques voient principalement les défis et les opportunités que présentent la numérisation, axés sur les préoccupations et les besoins de l'industrie (« Industrie 4.0 »). Ils méconnaissent le fait que la numérisation est un processus qui touche tous les secteurs économiques, et à terme, la société dans son ensemble. Il est donc indispensable d'avoir une approche globale de cette thématique qui doit se refléter dans la communication politique (« Economie 4.0 » ; « Société 4.0 »).

Ceci est également le cas pour la réalisation du marché unique numérique en Europe. Les conditions politiques et juridiques doivent tenir compte des besoins de l'Artisanat et des petites et moyennes entreprises. Ceci implique, entre autres, le transfert continu des expériences pratiques, faites notamment par les petites et moyennes entreprises qui gèrent le passage au numérique, dans la politique européenne.

Une approche globale de la numérisation est nécessaire par exemple dans le cadre de la conception, de la promotion, de la recherche, et de l'innovation : en relation avec la numérisation, elle ne devrait pas se faire principalement selon « l'approche haute technologie » appliquée jusqu'à présent, mais s'inscrire dans le contexte de l'innovation appliquée le plus large possible.

Au niveau national et européen, il ne faut pas non plus miser uniquement sur la promotion de la recherche industrielle et le soutien ciblé de start ups. En regard de la multitude de solutions innovantes, personnalisées et appliquées proposées par les entreprises artisanales ainsi que les petites et moyennes entreprises, dues à l'utilisation d'outils et de méthodes numériques, il convient d'accorder une attention particulière à ce potentiel dans la promotion de la recherche, du développement et de l'innovation.

## **Accès à l'internet à grande échelle et neutralité du réseau**

Les taches blanches qui subsistent sur la carte de la numérisation dans la Grande Région doivent être supprimées rapidement. C'est le seul moyen pour l'Artisanat d'assumer sa fonction centrale d'approvisionnement, dans le milieu rural notamment, et d'exploiter au mieux les potentiels de développement offerts par la numérisation.

La couverture à large bande nécessaire pour cela doit se faire sur une base concurrentielle et répondre aux besoins de transfert de données qui ne cesseront de croître à l'avenir. Seul un réseau moderne en fibre optique permettra d'obtenir durablement des capacités suffisantes.

Les investissements dans l'infrastructure publique doivent tenir compte dès le début de la couverture à large bande. Il convient également de soutenir les initiatives prises par exemple par des communes en coopération avec les entreprises économiques locales pour assurer cette couverture à large bande.

La disponibilité à grande échelle de connexions rapides à large bande est une condition sine qua non au passage prévu aux appels d'offres électroniques. C'est également le cas pour l'introduction obligatoire du BIM (modélisation des données du bâtiment), examinée actuellement, dans le cadre de la passation de marchés de construction publics.

Il ne doit pas y avoir sur internet de « voie rapide pour ceux qui sont disposés à payer le prix ». On ne peut s'écarter du principe de la neutralité du réseau que si l'on peut justifier objectivement la priorisation de la transmission des données (exemples : systèmes autonomes dans la production et les transports, « e-santé »).

## **Utilisation équitable des données**

L'accès à l'infrastructure numérique et la disponibilité des données sont de plus en plus importants pour le développement continu et la refonte des modèles des affaires dans l'Artisanat. Il faut donc garantir que les entreprises, quelle que soit leur taille, aient accès aux données qui sont pertinentes pour leurs marchés. Cette thématique est aujourd'hui particulièrement importante dans le métier de l'automobile (système de transport intelligent), les métiers de la santé (« e-santé/infrastructure télématique) et dans les métiers spécialisés dans la construction d'installations techniques (électricité, équipements sanitaires, chauffage, climatisation et installations frigorifiques ; « maison intelligente »).

Il ne faut pas laisser les intermédiaires puissants sur le marché de l'internet décider de l'accès ou non d'autres entreprises au marché. Le droit de la concurrence doit garantir l'égalité des chances aux entreprises de toute taille et de toute performance.

La protection efficace des données est la condition sine qua non au respect des droits de la personne dans l'espace numérique. Dans le cadre de la concrétisation du nouveau règlement européen sur la protection des données, il convient cependant de tenir suffisamment compte des capacités des petites et moyennes entreprises dans la marge de manœuvre dont disposeront les différents Etats. Au lieu d'opter pour une réglementation applicable à tous sans distinction, il vaudrait mieux imposer des prescriptions plus rigoureuses aux entreprises qui procèdent à une utilisation risquée des données et des prescriptions plus souples à celles qui traitent des données sans risques particuliers.

Pour l'infrastructure TIC des entreprises proprement dites, le « cloud computing » permet de flexibiliser le travail et, par là même, de réduire les coûts. Il convient toutefois de s'assurer que la priorité sera donnée à la protection et à la sécurité des données dans la conception d'un cloud européen. L'interopérabilité et, par là même, la possibilité de passer d'un service cloud à l'autre, doit également être assurée.

### **Lutter contre le faux travail indépendant et la concurrence à la baisse**

Au fur et à mesure de la numérisation du monde du travail, le nombre de travailleurs indépendants augmente et va continuer à augmenter sensiblement, soit sous la forme de « Crowdfworker » dans les réseaux numériques de création de valeur, soit sous celle de personnes dont les prestations individuelles sont proposées « sur demande » sur des plates-formes internet (« Ubérisation ») via par exemple des portails en ligne dans le nettoyage des bâtiments ou dans le transport de personnes).

Ces prestataires ne bénéficient d'aucune protection au titre du droit du travail, n'ont pas d'obligation en termes de prévoyance de retraite, ne profitent pas de réglementations portant sur le salaire minimum ou dans le cadre de conventions collectives sectorielles. Le Crowdfunding représente ainsi une menace non négligeable pour l'emploi régulier. Les prestations sont proposées sur une base de calcul plus avantageuse que dans les entreprises régulières. Des prestations artisanales spécifiques sont également proposées sur internet sans prise en compte des prescriptions existant pour protéger le consommateur. Cette évolution a pour conséquence une concurrence croissante à la baisse entre de tels prestataires indépendants et les entreprises et leurs salariés.

Un des aspects problématiques est que les Crowdfworker n'ont généralement pas de prévoyance retraite suffisante (ce qui a pour conséquence un avantage concurrentiel déloyal) et représentent ainsi une charge supplémentaire pour la société.

L'introduction d'une obligation générale de prévoyance retraite pour tous les indépendants contribuerait à assurer des conditions concurrentielles identiques. Ceci serait par ailleurs une mesure adéquate de lutte contre le risque de pauvreté des indépendants âgés. Dans le cas contraire, ces personnes doivent être prises en charge par la communauté des contribuables dans le cadre du système de protection sociale de base.

L'indépendance formelle des Crowdfworker se fonde sur des contrats de service et d'entreprise et exige, de l'avis du CICM, une attention particulière du législateur, les limites entre indépendance (entrepreneur unique), intérim et faux travail indépendant étant assez floues.

Pour garantir une concurrence équitable entre les différentes formes d'emploi, il s'impose que les prestations artisanales proposées via des plates-formes d'intermédiation et autres canaux en ligne satisfassent aux mêmes normes (artisanales et de protection des consommateurs) que celles des entreprises artisanales physiques.

### **La numérisation dans l'éducation**

La gestion des possibilités qu'offrent les technologies de l'information et qui connaissent une croissance exponentielle requiert des profils de compétences élargis dans les métiers de la formation et de la formation professionnelle. Une grande importance doit y être accordée dans la formation scolaire et professionnelle : les

compétences ne portent plus seulement sur l'utilisation pratique des nouvelles technologies et méthodes, mais de plus en plus sur l'analyse, l'interprétation et la résolution des problèmes.

Il est nécessaire pour ce faire de mettre en place durablement un suivi de la qualification pour identifier rapidement l'évolution des exigences auxquelles doivent satisfaire les qualifications dans le cadre de la numérisation (par ex. les métiers de la formation). Face à cette situation, il s'impose d'intégrer la digitalisation dans la formation et la formation professionnelle continue d'une part comme « objet d'apprentissage », d'autre part comme « outil pédagogique ». L'infrastructure numérique dans les écoles et les centres de formation doit également évoluer avec le temps. L'accent doit être mis par ailleurs sur la garantie et le développement continu des connaissances thématiques et pédagogiques des enseignants.

Dans la formation professionnelle, les règlements relatifs à la formation doivent être ajustés régulièrement et rapidement aux nouvelles exigences de la numérisation. Le pourcentage de l'enseignement et de l'apprentissage numérique dans le processus de formation devrait être rehaussé là où il permet d'optimiser et de personnaliser les objectifs poursuivis.

Il est important de veiller à ce que les centres de formation et de compétences de l'Artisanat ainsi que les écoles professionnelles soient équipés d'une infrastructure numérique moderne et à ce que le personnel en charge de formation dans les entreprises, les écoles professionnelles et les centres de formation et de compétences dispose des compétences requises.

La mise à disposition de compétences correspondantes dans la formation professionnelle accroît par ailleurs le besoin de concertation entre les différents lieux d'apprentissage (entreprise, école professionnelle, instituts de formation interentreprises), dû à l'accélération du progrès technologique. Il convient d'exploiter en continu les possibilités de coopération étroite entre les lieux d'apprentissage ouvertes par la numérisation croissante.

Le processus de digitalisation très rapide doit également être pris en compte dans le développement continu de la formation professionnelle continue. Ici notamment, des formes d'éducation innovantes permettent de nouvelles formes d'accès et d'utilisation de l'information, notamment eu égard à la conception ciblée de l'apprentissage mixte associant l'apprentissage en présence et l'apprentissage en ligne.

Le soutien à apporter au processus de numérisation par la politique de l'éducation, dont l'ampleur varie sensiblement selon les pays de l'UE, ne légitime pas la mise en place de compétences de l'UE ou de la Commission européenne en termes de politique d'éducation. Ce secteur politique doit continuer à relever de la compétence des Etats nationaux, compte tenu du principe de subsidiarité.

L'orientation prospective de la formation professionnelle continue dans l'artisanat en regard du passage à l'ère numérique contribuera à maintenir des normes de qualité élevées et à accroître l'attractivité du secteur artisanal.

## **Travail 4.0 – Prise en compte des aspects spécifiques importants pour l'Artisanat**

Une question centrale à laquelle se consacre actuellement le CICM s'articule autour des options d'action concrètes et des défis à relever dans les entreprises du futur à l'ère du numérique et de la mondialisation, notamment de la prise en compte des aspects spécifiques importants pour l'Artisanat : de quoi sera fait le monde du travail de demain et quelles seront les possibilités pour les employeurs, les salariés, les partenaires sociaux et les responsables politiques de concevoir l'avenir ?

L'identification de tendances globales dans la société moderne du travail à l'ère du numérique devrait permettre d'apporter des réponses communes et viables à cette question.

La numérisation va de pair avec l'évolution des besoins humains : « conditions de travail personnalisées », « bon travail », « maîtrise la plus grande possible du temps de travail », « demande de nouveaux compromis en termes de flexibilité », « diffusion de modèles de temps de travail axés sur les phases de la vie ». Le « temps de travail familial » (moins de travail avec compensation des pertes de salaire durant la phase familiale), la « limitation dans le temps du travail partiel » (et le retour à temps complet comme par le passé) sont des approches débattues actuellement dans toutes les composantes régionales.

D'un côté, le chef d'entreprise envisage d'optimiser l'efficacité et la productivité des processus au sein de l'entreprise par la digitalisation et la mise en réseau, de l'autre les salariés espèrent ainsi mieux concilier vie professionnelle et vie privée.

Le CICM fait cependant remarquer qu'il est plus facile de flexibiliser le travail dans l'industrie, le commerce et les services que dans l'Artisanat. En effet, malgré la numérisation qui fait son entrée dans la pratique artisanale, la proximité et la relation personnalisée de l'entreprise avec ses clients et la présence sur le lieu de réalisation de l'ouvrage est considérée comme un volet élémentaire de la prestation de service. Il est donc pratiquement impossible d'introduire le travail mobile. De ce fait, la thématique du « décloisonnement du travail » joue un rôle moins important dans le secteur artisanal.

En réalité, les instruments réglementaires actuellement discutés (par ex. le « temps de travail familial » en Allemagne – le temps gagné du fait de la flexibilité du temps de travail doit être utilisé pour renforcer la maîtrise du temps par les salariés) imposent une charge disproportionnée à l'Artisanat du fait des petites structures artisanales et de la nécessité de fournir le travail sur place. Ainsi, le travail sur site (aller et retour en début et fin de travail) est souvent réalisé en commun et les travaux consécutifs sont souvent exécutés en coopération avec d'autres corps de métiers.

Même si la conciliation de la vie professionnelle, de la vie familiale et de la vie privée est une question importante dans l'Artisanat, le CICM doit souligner la nécessité de solutions personnalisées et faites sur mesure, en conformité avec les intérêts de l'entreprise et les intérêts privés des travailleurs. Il est important que la distinction entre le domaine professionnel et la sphère privée et des temps de travail favorables à la famille se fassent dans le contexte de l'entreprise. Dans ce cadre, il convient de tenir compte également des besoins des entreprises et des intérêts du reste du personnel, entre autres des idées opposées que se font d'autres salariés du temps de travail. Les nouveaux instruments réglementaires et modèles de temps du travail représentent rapidement une surcharge pour les petites et moyennes entreprises artisanales.

La flexibilité obtenue par la numérisation du monde économique et du monde du travail ne doit pas être à nouveau restreinte par de nouvelles approches réglementaires. Il est préférable d'adapter les dispositions sur le temps de travail datant de « l'ère pré-numérique » aux besoins du monde du travail numérique.

Les entreprises artisanales mobilisent en général des ressources humaines importantes et se caractérisent par un pourcentage supérieur à la moyenne de frais de personnel. Il serait donc impossible de penser à une compensation salariale, même partielle, dans le cas de nouveaux modèles du temps de travail. L'introduction d'un droit de retour, limité dans le temps, d'un emploi partiel à un emploi à plein temps avec une restriction de la flexibilité, serait également problématique. Les entreprises artisanales ayant une période de mise en route de 4 à 6 semaines, le maintien d'un volume de temps donné (artificiel) sur plusieurs années serait inacceptable. De telles demandes de temps partiel confrontent les entreprises à des défis de taille.

En général, le CICM plaide pour une flexibilisation du temps de travail dans le cadre de ce que permet le droit du travail national. Les débats sur la numérisation devraient se tenir sans restriction de la compétitivité et via une adaptation adéquate des dispositions sur le temps du travail aux exigences du monde du travail numérique.

### **Mettre à disposition des offres d'assistance et de conseil adaptées**

Même si les nouvelles technologies et méthodes numériques sont également dans certains cas des outils importants et déjà indispensables pour optimiser la création de valeur au sein de l'entreprise, elles constituent en même temps des exigences considérables vis-à-vis des salariés qui sont responsables de leurs choix en fonction du problème et de la branche considérée, de leur installation, utilisation, maintenance, sans oublier leur mise à jour régulière.

Dans l'Artisanat caractérisé principalement par des structures de petite taille, ce sont souvent les propriétaires mêmes des entreprises. Etant donné qu'ils doivent fréquemment maîtriser toute la gestion des affaires, ces exigences qui demandent à la fois beaucoup de connaissances et de temps, constituent une charge supplémentaire pour les dirigeants dont les capacités de gestion sont limitées. Dans le contexte de la digitalisation également, les petites entreprises se heurtent à de plus grands problèmes que les grandes entreprises.

Les organisations artisanales appuient les entreprises sur la voie de la numérisation de multiples manières, à savoir par l'information, la motivation et le conseil ou encore par la mise à disposition d'approches de solution sectorielles. Certaines chambres membres du CICM ont mis en place des centres de compétence pour promouvoir l'Artisanat numérique. Ces centres proposent aux entreprises artisanales un soutien pratique (entre autres : utilisation de la technologie d'information et de communication au sein de la propre entreprise, optimisation et numérisation des processus opérationnels dans l'entreprise, utilisation de la technologie de numérisation dans le processus de production et développement continu des modèles commerciaux).

Les expériences et compétences sur le processus de numérisation, disponibles via ces réseaux et au sein des organisations artisanales, constituent également un cadre de référence pour la consultation politique sur les petites et moyennes entreprises au niveau régional, interrégional et européen.

## **Futurs aspects stratégiques et défis que doit relever l'Artisanat en matière de digitalisation**

La numérisation est un moteur important du changement structurel que doivent maîtriser les entreprises artisanales et, par là même, toute l'économie artisanale. Dans ce contexte, les aspects centraux sont d'une part l'ajustement des processus artisanaux de création de valeur et d'autre part l'évolution permanente du marché. Ceci ne restera pas sans effet sur la construction identitaire et la formation professionnelle dans l'artisanat.

L'activité commerciale des entreprises artisanales, qui accompagne ou complète les prestations véritablement artisanales, est d'autant plus menacée qu'augmente le volume de marchandises commerciales que les fabricants/constructeurs vendent eux-mêmes aux demandeurs via l'internet, « passant outre les artisans », ou que des commerçants en ligne commercialisent via des plates-formes de vente. Des entreprises commerciales développent également des concepts de distribution via des plates-formes de vente de produits frais aux consommateurs finaux. Si l'industrie automobile se met de plus en plus à vendre des véhicules et des pièces de rechange aux clients finaux – au lieu de passer par le commerce automobile -, à approvisionner directement les fournisseurs de « services de mobilité » (covoiturage), ceci a également des répercussions substantielles sur le positionnement des entreprises artisanales sur le marché. Le résultat de telles évolutions étant généralement que les marges susceptibles d'être réalisées à partir des activités commerciales baissent dans les entreprises artisanales, ceci demande également des modifications des prix au niveau des prestations artisanales.

La personnalisation croissante des prestations dans le cadre de la fabrication industrielle en grandes séries, accompagnée d'avantages financiers, constitue une menace pour ce qui caractérisait jusqu'à présent la fabrication artisanale.

Pour l'entreprise, la conséquence de ces deux axes de développement est une plus grande importance de la qualité qui caractérise les produits fabriqués par les entreprises artisanales.

Par ailleurs, l'importance donnée aux offres de services faites sur mesure dans les modèles d'affaires de nombreuses entreprises artisanales devra augmenter sensiblement, pas seulement comme approche pour fidéliser durablement la clientèle dans les services actuels, mais aussi pour exploiter de nouveaux marchés potentiels : sans l'artisan comme réalisateur compétent sur place, il ne sera guère possible d'utiliser judicieusement les applications techniques complexes, par ex. dans le domaine de la domotique.

La présence et, par là même, la recherche d'entreprises artisanales sur la toile, tout comme les canaux de vente basés sur l'internet, revêtent une importance capitale pour un nombre croissant d'entreprises artisanales. Les clients potentiels doivent pouvoir trouver aisément des informations non seulement sur les produits artisanaux de qualité, mais aussi et surtout sur les services performants proposés par les entreprises artisanales.

Les connaissances sur les nouveaux outils et méthodes numériques et sur leurs conséquences pour les services proposés par les entreprises artisanales, qu'il convient d'actualiser régulièrement, revêtent une importance croissante dans la formation professionnelle et la formation continue dans l'Artisanat.

Le changement d'orientation et le passage successif de produits artisanaux de qualité à des services et solutions basés sur la connaissance ne resteront certainement pas sans effet sur l'évolution de la perception qu'auront les entreprises artisanales d'elles-mêmes.

De nouvelles idées innovantes, de nouveaux modèles commerciaux et, par là même, de nouveaux domaines d'activité voient le jour régulièrement dans le cadre du changement structurel stimulé par la digitalisation. De par la définition de l'Artisanat, cette évolution se produit toutefois en dehors de l'économie artisanale et de ses structures institutionnelles.

De nouvelles formes de la technologie d'information et de communication permettent d'élargir les activités des différents corps de métiers. Les entreprises artisanales appartenant à différents corps de métiers agiront de plus en plus dans des domaines se chevauchant. Il serait judicieux d'élargir également les profils professionnels afin de tenir compte de cette évolution.

La qualification et le monde du travail sont étroitement liés à différents niveaux. Le principe directeur : les professionnels doivent diriger l'« Economie 4.0 ». L'« Economie 4.0 » ne doit pas guider nos professionnels. Il s'agit avant tout de préparer nos professionnels à la complexité accrue du monde du travail. Il ne suffit pas de les « instruire » dans l'utilisation d'un appareil technique. Les professionnels doivent être en mesure de saisir, d'analyser et d'interpréter un nombre croissant de données. A l'avenir, le travail technique ne se focalisera pas sur l'appareil qui collecte les données – le smartphone par exemple – et son utilisation, mais sur la gestion ciblée des données, des informations clients, des résultats de mesures et d'essais qui sont pris directement en compte dans les processus de livraison, de fabrication, d'entretien, de maintenance et de service.

## **Conclusion**

Les prestations proposées par les entreprises artisanales se basent à la fois sur des compétences pratiques, des connaissances techniques, la créativité, l'orientation clients, et de plus en plus sur des processus internes et de production basés sur les technologies de l'information ainsi que sur la communication interne et/ou externe avec les clients et les fournisseurs.

Oser la nouveauté, saisir et promouvoir l'évolution économique et sociale tout en préservant ce qui est et en garantissant la qualité : c'est l'identité vécue par de nombreuses entreprises artisanales ! Et c'est dans cette perspective que l'Artisanat doit relever les défis et tirer parti des opportunités que présente la numérisation des processus de création de valeur, des structures de marché, du monde du travail et de la culture de la communication sociale.

Le niveau d'application de la digitalisation dans les entreprises dépend fortement de la taille de l'entreprise, de la spécialisation et des conditions générales. En général, on peut dire que la numérisation n'a pas encore fait son entrée surtout dans les nombreuses petites entreprises et micro-entreprises de l'Artisanat. Les entreprises manquent souvent d'informations concrètes sur le développement potentiel de l'entreprise pouvant aller de pair avec un passage au numérique de toute la chaîne de valeur d'une entreprise. Les entreprises performantes qui se sont déjà engagées dans la voie de la digitalisation doivent continuer à identifier les futurs besoins et à suivre de près l'évolution technologique.

Le CICM est d'avis que ce seront la veille technologique et les projets phares qui devraient permettre d'exploiter et de mettre à disposition de nouveaux champs d'action répondant aux besoins des entreprises.

### **Missions du Conseil interrégional des Chambres des Métiers de la Grande Région (CICM)**

Depuis 1989, le CICM défend les convictions communes transfrontalières de l'Artisanat de la Grande Région. Il introduit dans le débat politique des propositions de solution sur des thèmes d'avenir spécifiques des entreprises artisanales tout en abordant par ailleurs, d'une manière plus générale, les problématiques économiques et sociétales. Il signale au demeurant des stratégies concrètes de mise en œuvre par le biais, justement, de l'Artisanat. En même temps, le CICM, par l'intermédiaire des organisations affiliées, soutient les entreprises au moyen d'instruments de conseil spécifiques et de campagnes d'information.

Conseil Interrégional des Chambres des Métiers de la Grande Région

16 juin 2017