

Les copublications de l'AURM et de l'ADEUS

n°03
SEPTEMBRE 2017 | ÉCONOMIE



L'artisanat en Alsace : Entre tradition et modernité



L'AURM et l'ADEUS, en partenariat avec la Chambre de Métiers d'Alsace (CMA), se sont associées pour réaliser trois brochures sur l'artisanat alsacien. Conçues aussi bien pour les artisans que pour les pouvoirs publics et les partenaires de l'artisanat, elles permettent de percevoir les dynamiques du secteur, sa contribution à l'économie de proximité, au développement durable du territoire et à son maillage.

Cette publication met en exergue les capacités d'adaptation et d'innovation des artisans face aux révolutions sociétales qui les bousculent, à l'instar des révolutions numérique et écologique en cours. Entraînant

d'importantes évolutions technologiques, réglementaires et de modes de consommation, elles peuvent susciter des inquiétudes et déstabiliser certains métiers artisanaux. Néanmoins, elles sont globalement appréhendées de façon positive par les artisans, aux métiers aussi bien traditionnels que modernes, les conduisant à innover dans leur manière de produire, de s'organiser, de communiquer, voire à développer de nouveaux produits et services. De nouveaux métiers apparaissent par ailleurs, venant enrichir la diversité de l'artisanat.

Bernard STALTER
Président de la Chambre de Métiers d'Alsace

Jean-Louis FREYD
Vice-président de la Chambre de Métiers
d'Alsace en charge de l'économie

Robert HERRMANN
Président de l'ADEUS

Jean ROTTNER
Président de l'AURM



Un métier artisanal se caractérise par la maîtrise d'un savoir-faire – pas nécessairement manuel –, d'une technique de production, de transformation, de réparation ou de prestation de services, officiellement identifiée comme relevant de l'artisanat. Le secteur de l'artisanat regorge ainsi d'une multitude de métiers appartenant à des domaines d'activité variés: des métiers traditionnels tels que boulanger, menuisier ou plombier, des métiers artistiques comme bijoutier ou céramiste, mais aussi des métiers plus innovants tels que créateur de logiciels ou encore animateur 2D/3D.

La coexistence de métiers anciens et modernes, voire l'alliance du traditionnel et de l'innovant dans certains métiers prouve la capacité du monde de l'artisanat à s'adapter face aux évolutions sociétales et technologiques. Aujourd'hui, ce sont les révolutions numérique et écologique qui le bousculent. Elles

conduisent certains métiers traditionnels à faire évoluer leurs techniques de production, d'organisation et de communication. De nouveaux métiers sont nés, comme par exemple celui de réparateur de smartphones. Certaines entreprises profitent des opportunités qu'offrent les transitions numérique et écologique pour innover dans leur activité.

L'adaptation des artisans face à ces changements prend des formes différentes et peut susciter des inquiétudes, notamment face à la menace d'ubérisation de leurs métiers. Plusieurs institutions, dont la Chambre de Métiers d'Alsace (CMA), sont au service des artisans souhaitant être conseillés et épaulés dans la modernisation de leur activité.

PREMIÈRE ÉDITION DE LA FÊTE DE L'ARTISANAT EN ALSACE DU 29 SEPTEMBRE AU 2 OCTOBRE 2017

Cet événement est la première fête grand public dédiée à l'artisanat en Alsace. Organisée par la CMA, il a lieu simultanément sur quatre secteurs géographiques : Wissembourg/Soultz-sous-Forêts, Strasbourg, Ribeauvillé/Haut-Koenigsbourg/Sélestat et Mulhouse. Au travers d'expositions, de démonstrations de savoir-faire ou encore de rencontres thématiques, la manifestation permet de mettre en lumière la variété des métiers artisanaux et de communiquer sur les filières de formation. Plus de 150 entreprises participent à cette première édition de la Fête de l'Artisanat en Alsace, soutenue par les collectivités territoriales accueillant l'événement.





Transitions numérique et écologique : besoin d'un accompagnement ?

Plusieurs structures peuvent accompagner les artisans dans leur transition numérique ou écologique. Voici les principales :

La Chambre de Métiers d'Alsace

Tout artisan peut faire appel à la CMA pour un accompagnement personnalisé dans sa transition numérique et écologique.

- **Pour la transition écologique :** pour un bilan sur l'éco-efficacité des procédés et l'écoconception, pour un accompagnement personnalisé dans le verdissement de l'activité : contacter Lucile Geyl-Hutschka, conseillère Économie circulaire (lgeyl@cm-alsace.fr).
- **Pour la transition numérique :** pour une évolution de l'entreprise grâce aux outils numériques, pour un accompagnement personnalisé ou toute information : contacter Pascal Daniel, conseiller Numérique (pdaniel@cm-alsace.fr).

La Maison de l'artisanat / CTAI Numérique

La Maison de l'artisanat accompagne les petites entreprises, tant dans la gestion administrative que dans la formation ou l'intégration du numérique dans leur activité. Le CTAI Numérique, pôle d'innovation pour l'artisanat et les petites entreprises, appuie ces structures dans leur adaptation du numérique et d'internet. L'objectif est de leur proposer les mêmes services que ceux dont disposent les grandes entreprises : mise en place d'outils informatiques ou d'applications qui facilitent l'activité des artisans et prennent en compte les nouvelles réglementations légales. Huit personnes travaillent au CTAI, avec des profils variés : développeurs informatiques, graphistes, monteurs vidéo, etc. Cette équipe peut répondre aux besoins des artisans en termes d'outils numériques ou nouveaux applicatifs.

Deux exemples :

- **Dans l'alimentation,** suite à l'obligation depuis décembre 2016 d'afficher la composition nutritionnelle des produits, l'outil « Nutri Info » a été développé et facilite cet étiquetage pour les petites entreprises.
- **Dans le secteur du bâtiment,** les artisans « mobiles » doivent disposer de la liste des produits dangereux qu'ils transportent. L'application « Aterisc » a été créée pour cela. Elle permet d'accéder aux fiches de sécurité qui recensent les risques liés aux produits dangereux.

La région Grand Est

Un Schéma régional de développement économique, d'innovation et d'internationalisation (SRDEII) a été rédigé afin de définir les grandes orientations de la région en matière d'économie. Deux de ces orientations concernent « l'artisanat de demain ». L'objectif est de favoriser l'innovation et la performance dans le domaine de l'artisanat, en accompagnant les entreprises.

Plus d'informations sur le site de la Région Grand Est : www.grandest.fr/politiques-publiques/srdeii

L'Université de Haute-Alsace et la recherche

16 laboratoires sont présents à l'Université de Haute-Alsace. Les travaux réalisés concernent des thématiques variées pouvant s'appliquer aux entreprises artisanales. Par exemple, des études sont réalisées pour créer de nouveaux matériaux ou améliorer la qualité des fibres textiles. Les entreprises artisanales pourraient faire part de leurs besoins dans le cadre de ces recherches. Pour tous renseignements, il est possible de contacter Jennifer Tournois, du service Ingénierie de projets de l'UHA (jennifer.tournois@uha.fr).

L'Institut Supérieur des Métiers (ISM)

L'ISM répond à quatre missions principales : étudier, informer, accompagner et former. Les pôles d'innovation pour l'artisanat accompagnent les entreprises dans la mise en place de solutions innovantes. Ces innovations peuvent être utilisées pour l'organisation, la fabrication des produits ou encore les services de la structure. Les outils innovants permettent de renforcer la productivité, la compétitivité et d'améliorer la visibilité de l'entreprise. Les pôles d'innovation recouvrent quatre thématiques : habitat et développement durable, arts et patrimoine, alimentation et nutrition, santé, sécurité et autonomie.

Pour plus d'informations, contacter Agathe Djelalian, responsable communication (a.djelalian@infometiers.org) ; Brieuc Tanguy, chargé de mission (b.tanguy@infometiers.org) ; Christine Prieur de la Comble, assistante (c.prieurdelacomble@infometiers.org).

« Le monde des artisans »

Pour répondre à des questions spécifiques ou sur des thématiques particulières, le site internet www.lemondedesartisans.fr met à disposition de nombreux articles. Ils concernent notamment l'innovation et le développement durable.



Artisanat et transition numérique

Face à l'évolution rapide des besoins des consommateurs, à leur utilisation croissante des outils numériques, nombreux sont les artisans qui ont su rapidement s'adapter pour rester compétitifs. Parallèlement, l'émergence de nouveaux concurrents nés de l'intermédiation numérique contraint les métiers traditionnels à s'ajuster et à se démarquer. Des plateformes numériques se développent notamment, ajoutant un intermédiaire entre les consommateurs et les artisans. Face au besoin d'adaptation du monde de l'artisanat au numérique, les institutions telles que la CMA et les organisations professionnelles de l'artisanat ainsi que les élus s'organisent pour épauler les artisans et leur permettre de profiter au mieux des outils numériques pour moderniser leur activité.

Des outils numériques au service des artisans

Les outils numériques offrent aux artisans, y compris aux métiers traditionnels, des opportunités variées de **moderniser leur activité**, que ce soit en termes de **techniques de production, de communication ou d'organisation**.

Certains métiers tels que prothésiste, menuisier ou encore maréchal-ferrant ont connu une révolution de leur méthode de production grâce aux logiciels d'aide à la conception et aux imprimantes 3D. Les technologies innovantes telles que l'impression 3D, la gravure laser ou la domotique font émerger de nouveaux métiers.

D'autres profitent d'internet pour disposer d'une vitrine supplémentaire, pour se faire connaître et gagner en notoriété. La vente sur internet permet notamment d'améliorer la visibilité des artisans et d'atteindre une clientèle plus large. Des outils numériques à la disposition des entreprises leur permettent par ailleurs d'optimiser l'organisation de leurs ressources humaines et d'accroître ainsi leur productivité.

L'exemple des métiers du bâtiment

L'entrée des entreprises du bâtiment dans l'ère du numérique est particulièrement bien avancée. Elles utilisent le numérique dans les procédures de marchés publics, pour la gestion de la phase d'exploitation (grâce à la technologie BIM notamment, une maquette numérique agrémentée en temps réel par les différentes parties prenantes), pour préserver la propriété intellectuelle et les droits d'auteur, pour localiser parfaitement les chantiers ou points de vente, etc. (source : enquête « artisans du bâtiment et nouveaux outils numériques » réalisée par Batiweb, la Capeb et Sage).

Le numérique crée aussi du lien !

L'émergence d'un nouveau mode de financement, appelé financement participatif ou « crowdfunding », permet de compléter, voire de se substituer à un prêt bancaire. Il s'agit par ailleurs d'un outil participant à créer un lien direct privilégié entre les artisans et les consommateurs.

Comment valoriser le numérique dans son activité ?

De nombreux moyens permettent de valoriser le numérique. Par exemple, il existe le trophée « Numeric'Alsace » ou le label Entreprise Numérique Responsable (ENR).



ARGASOL - Sainte-Marie-aux-Mines (68)

Fabrication de savons

<https://argasol.fr>

Entretien avec **Cathy MENDEZ**

Depuis combien de temps disposez-vous d'un site internet ?

Le site internet a été créé il y a environ sept ans. Nous l'avons remis au goût du jour il y a deux ans.

Pour vous, quels sont les bénéfices du site ?

Il permet à nos clients de visualiser les produits disponibles et de les acheter en ligne. Cette visibilité sur Internet nous permet d'avoir des clients à travers le monde entier et également de fidéliser une clientèle qui ne se déplace pas forcément à Sainte-Marie-aux-Mines pour acheter nos produits. Le nombre de ventes augmente d'année en année. La boutique en ligne et le site internet sont indispensables à notre activité.





CHEMLASER -
Schlierbach (68)
Marquage de précision
et micro-usinage par laser
www.chemlaser.fr

.....
Entretien avec **Sébastien
SCHLIENGER**
.....

Comment décriez-vous votre activité ?

Je réalise des marquages par laser sur tous types de matériaux : cuir, ardoise ou encore bois. Le marquage au laser est déjà utilisé dans les grandes industries, notamment pour les sérigraphies en grand nombre. Je rends accessible cette haute technologie aux petites entreprises et aux particuliers. La diversité des matériaux et les marquages personnalisés sont les principaux atouts de l'entreprise.

La haute technologie est donc votre outil de travail ?

Exactement, c'est ce que j'appelle de «l'artisanat technologique». Des images numériques sont reproduites très finement sur les matériaux souhaités par le client. Une deuxième machine va d'ailleurs être achetée avant la fin de l'année.

Certaines structures sont-elles plus favorables à vous solliciter ?

Les demandes sont multiples et variées. Elles touchent de nombreux domaines tels que l'aéronautique, la médecine, la cosmétique ou encore l'horlogerie. L'implantation dans un territoire trinational permet d'élargir la clientèle potentielle. C'est la raison pour laquelle j'ai développé mon site internet en trois langues.



DOMO - Hoerdt (67)
Le confort connecté
www.domo-solutions.fr

.....
Entretien
avec **Christophe OHL**
.....

Comment est née votre entreprise ?

J'ai un BEP électrotechnique, une expérience dans l'industrie et une passion personnelle pour l'informatique. Tout est parti du constat qu'il y a beaucoup de télécommandes différentes dans nos logements (box, télévision, hifi, volets, etc.). En 2008, j'ai d'abord créé et testé chez moi un système simplifié d'une seule commande. Devant la demande croissante des amis et les effets du bouche-à-oreille, et convaincu du marché potentiel de la domotique, j'ai créé cette entreprise en 2009, dont le chiffre d'affaires double chaque année depuis 2011.

Votre activité est donc en plein essor ?

J'emploie aujourd'hui cinq salariés qui partagent tous la même passion pour la technologie, dont l'un est basé à Metz. Je viens de construire un bâtiment regroupant nos bureaux et mon logement servant de show-room. La domotique est encore peu répandue en France car les clients potentiels en méconnaissent encore les avantages. Avec succès, nous nous faisons connaître par notre site internet, le bouche-à-oreille et surtout la participation à de nombreux salons.



WEREYSTENGER -
Strasbourg (67)
Tous les savoir-faire du plâtre
et du staff
www.wereystenger.com

.....
Entretien avec
Etienne WEREY
.....

Comment décriez-vous votre activité ?

A l'origine, mon père a créé l'entreprise en 1971 à Gunsbach, avec quatre salariés. Aujourd'hui, nous employons 100 salariés et sommes déployés sur trois sites : Strasbourg, Gunsbach et Paris. Notre activité concerne tous les métiers du plâtre ainsi que le revêtement acoustique, avec un savoir-faire pointu. Notre clientèle est principalement constituée de sociétés privées et d'administrations publiques, et de monuments historiques dans une moindre mesure. Tout en prenant soin de conserver un esprit familial, notre entreprise a un souci permanent de

modernité. L'innovation doit être constante, en s'appuyant sur les outils numériques, sur l'évolution des techniques et le management.

Comment illustreriez-vous cet esprit d'innovation ?

Tout d'abord, nous avons créé un bureau d'étude interne qui permet de maîtriser la maquette 3D pour gérer plus facilement nos chantiers lointains et mieux coordonner tous les corps d'état. Nous nous servons aussi des réseaux sociaux professionnels (LinkedIn) et de notre site internet pour faire connaître nos réalisations et notre savoir-faire de pointe.

Ensuite, nous recherchons constamment des procédés nous permettant de gagner du temps, investissant dans le « gagnant-gagnant » pour notre entreprise et nos clients : par exemple, grâce à notre table de découpe et de façonnage numérique, ou encore notre étuve de séchage.

Enfin, nous formons chaque année quatre à six apprentis. Cela permet à la fois de transmettre le savoir-faire traditionnel et spécifique du métier et d'avoir en permanence dans l'entreprise une main-d'œuvre qualifiée et motivée.





Artisanat et transition écologique

La transition écologique en cours engage les entreprises à produire « mieux » pour diminuer leur impact environnemental : réduction de la consommation de ressources non renouvelables et de produits polluants, optimisation de la production, gestion et valorisation des déchets. Preuve une fois encore de leur capacité à s'adapter, les entreprises artisanales ont su saisir les opportunités offertes par la transition écologique. Nombreux sont les artisans qui ont su profiter du verdissement de l'économie pour se démarquer stratégiquement, en s'adaptant aux évolutions du marché et aux besoins des clients, en innovant ou encore en développant de nouvelles activités.

Intégrer l'aspect écologique dans sa stratégie d'entreprise: un investissement rentable

La transition écologique implique des contraintes pour les entreprises artisanales telles que la nécessité de changer de processus de production et de monter en compétences professionnelles grâce à la formation. Ces contraintes sont toutefois à considérer comme des investissements, rentables car générateurs d'économies, d'une montée en compétitivité et en niveau d'activité.

Des artisans «éco-responsables», prescripteurs auprès des consommateurs

L'artisan devient à la fois producteur et consommateur de solutions respectueuses de l'environnement. Il choisit ses matériaux et modifie sa manière de produire afin de respecter les normes environnementales en vigueur. Il peut intégrer ses connaissances en matière de protection de l'environnement dans sa stratégie commerciale pour capter de nouveaux marchés. Dans le secteur du bâtiment, la rénovation énergétique des bâtiments en est l'exemple : trois bâtiments sur quatre ont été construits à une période où il n'y avait aucune règle sur les énergies et sont donc susceptibles d'être rénovés prochainement.



ARGASOL - Sainte-Marie-aux-Mines (68)

Fabrication de savons

<https://argasol.fr>

Entretien avec **Cathy MENDEZ**

Comment sont conçus vos savons ?

Tout d'abord, nous avons créé l'ensemble des recettes et des ustensiles nécessaires à la fabrication des savons. Des plantes sèches bio, que nous travaillons nous-mêmes en inclusions, hydrolats ou macérats, sont utilisées pour créer les 22 savons disponibles actuellement.

Comment traduiriez-vous l'esprit environnemental d'Argasol ?

« Rien ne se perd, rien ne se gâche » : les chutes de savon sont réutilisées pour fabriquer des produits de nettoyage. Les emballages sont recyclables et labellisés Imprim'vert. Ils peuvent être réutilisés pour transporter le savon. La chaîne de fabrication est cohérente avec l'éthique écologique de l'entreprise. »





«Je répare... et ça repart»

Un label national réservé aux artisans de la réparation a été créé : il s'agit du label «Répar'acteurs». Disposer d'un label permet aux artisans de se démarquer en profitant de cette évolution sociétale qui conduit à préférer réparer plutôt que de jeter. L'évolution des modes de vie peut entraîner une baisse de la demande.

Le recyclage, une activité artisanale à part entière en développement

Certains artisans ont créé leur activité sur le recyclage. C'est le cas des ferrailleurs et des collecteurs de déchets électriques et électroniques. D'autres se sont spécialisés dans le recyclage des meubles, des vêtements... voire même de cosses de café pour fabriquer des lunettes!

Comment valoriser son effort écologique?

Plusieurs possibilités s'offrent aux artisans pour mettre en valeur leurs actions participant à la protection de l'environnement : label «Nature & Progrès», prix et concours pour produits bio, financement participatif (Ulule, par ex.)...



iTRUCK – Strasbourg (67)

Camion de réparation, mobile, tablette, PC
www.itruck.fr

Entretien avec **Vladimir OSWALD**

Comment est née votre entreprise ?

J'exerçais une activité de réparation de PC depuis une dizaine d'années avant la création d'iTruck. L'idée du concept est venue au fur et à mesure de cette expérience professionnelle : amener un service de réparation pour l'informatique et la téléphonie au plus près des usagers.

iTruck permet d'être mobile (le service de réparation se déplace et se fait à bord d'un camion aménagé à cet effet), proche de la clientèle (partout sur le territoire et pas seulement dans les grandes villes) et visible en s'installant dans les endroits qu'elle fréquente (supermarchés, marchés, salles de sport...).

Comment qualifieriez-vous l'esprit d'iTruck ?

Outre l'aspect «réparation», nous avons le souhait de nous tourner vers les «petites» communes : celles qui ne disposent d'aucun service de réparation. Nous souhaitons également développer notre activité sous forme de partenariats, comme par exemple mettre un iTruck à la disposition de toute personne désirant entreprendre. Ou encore déployer des triporteurs à partir du camion pour aller encore plus près des clients, jusqu'à leur domicile.

Un panneau photovoltaïque sera bientôt posé sur le toit du camion pour le rendre énergétiquement autonome.





L'artisanat en Alsace : entre tradition et modernité

Les artisans s'adaptent, voire profitent des bouleversements numériques et écologiques pour se développer

Les nouvelles technologies conduisent le monde de l'artisanat à se transformer de manière plus ou moins significative selon les métiers. Pour certaines entreprises, le numérique est devenu le principal outil de travail ; pour d'autres, il est indispensable pour la gestion de l'entreprise ou la communication.

Face à la transition écologique, les artisans s'adaptent aux nouvelles réglementations. Certaines entreprises développent de nouveaux produits ou services utilisant la révolution verte pour se démarquer de la concurrence.

Des structures d'accompagnement personnalisé pour les artisans

Pour les aider dans leurs transitions écologique et numérique, les artisans peuvent faire appel à des structures telles que la Chambre de Métiers d'Alsace, la Maison de l'artisanat, l'Université de Haute-Alsace (recherche) ou l'Institut Supérieur des Métiers.

La Région Grand Est a par ailleurs intégré deux orientations en faveur de « l'artisanat de demain » dans son Schéma régional de développement économique d'Innovation et d'Internationalisation (SRDEII). L'objectif est de favoriser l'innovation et la performance dans le domaine de l'artisanat, en accompagnant les entreprises.

Pour plus d'informations, deux autres publications :
- L'artisanat en Alsace : un maillon fort de l'économie locale ;
- L'artisanat en Alsace : les enjeux de la transmission-reprise d'entreprises.

L'ADEUS et l'AURM remercient l'ensemble des personnes et partenaires rencontrés d'avril à septembre 2017



Directrices de publication :
Viviane BEGOC (Directrice de l'AURM)
Anne PONS (Directrice Générale de l'ADEUS)

Équipe projet ADEUS et AURM :
Marie BALICK, Mathilde DELAHAYE, Nathalie GRIEBEL,
Pierre REIBEL (ADEUS) - Nathalie SABY (AURM)

Mise en page ADEUS : Jean ISENMANN, Sophie MONNIN

Photos : Nathalie SABY (AURM) - Mathilde DELAHAYE (ADEUS)

AURM, 33 avenue de Colmar - 68200 Mulhouse - www.aurm.org
ADEUS, 9 rue Brûlée - CS80047 - 67002 Strasbourg Cedex - www.adeus.org