



The World's Largest Open Access Agricultural & Applied Economics Digital Library

This document is discoverable and free to researchers across the globe due to the work of AgEcon Search.

Help ensure our sustainability.

Give to AgEcon Search

AgEcon Search

<http://ageconsearch.umn.edu>

aesearch@umn.edu

*Papers downloaded from **AgEcon Search** may be used for non-commercial purposes and personal study only. No other use, including posting to another Internet site, is permitted without permission from the copyright owner (not AgEcon Search), or as allowed under the provisions of Fair Use, U.S. Copyright Act, Title 17 U.S.C.*

No endorsement of AgEcon Search or its fundraising activities by the author(s) of the following work or their employer(s) is intended or implied.

L'appui technique aux artisans

A. Letowski, J. Quémeré

Abstract

It has changed overtime with new legislation (such as VAT and compulsory management training sessions), with changes in economic environment and as the result of bargaining with local units of government. However even if there is more advice on economic and marketing decisions, most of the support is in technological training.

Résumé

L'appui technique aux artisans a évolué tant sous la pression des textes législatifs (instauration de la T.V.A., stage obligatoire d'initiation à la gestion...) et par l'action négociée avec notamment les collectivités locales et territoriales, que par l'évolution de l'environnement économique. Si la volonté de mener des actions économiques structurantes se fait plus vive, si l'artisan s'inquiète davantage de sa place sur le marché, le plus souvent une bonne part des actions d'appui technique demeure concentrée sur l'accueil et la formation. La diversité des types d'appui technique dont nous venons d'évoquer quelques aspects, ne conduiraient-ils pas à des compétences plus affirmées en matière de connaissance de l'artisan, de l'entreprise artisanale et du Secteur des métiers, en matière de capacité de définition et d'encadrement des actions menées, notamment en collaboration avec des partenaires extérieurs en matière de communication et d'interface avec les artisans et les élus de l'artisanat.

Citer ce document / Cite this document :

Letowski A., Quémeré J. L'appui technique aux artisans. In: Économie rurale. N°169, 1985. pp. 56-60;

doi : <https://doi.org/10.3406/ecoru.1985.3193>

https://www.persee.fr/doc/ecoru_0013-0559_1985_num_169_1_3193

Fichier pdf généré le 08/05/2018

L'APPUI TECHNIQUE AUX ARTISANS

A. LETOWSKI* J. QUÉMÉRÉ**

Résumé :

L'appui technique aux artisans a évolué tant sous la pression des textes législatifs (instauration de la T.V.A., stage obligatoire d'initiation à la gestion...) et par l'action négociée avec notamment les collectivités locales et territoriales, que par l'évolution de l'environnement économique. Si la volonté de mener des actions économiques structurantes se fait plus vive, si l'artisan s'inquiète davantage de sa place sur le marché, le plus souvent une bonne part des actions d'appui technique demeure concentrée sur l'accueil et la formation. La diversité des types d'appui technique dont nous venons d'évoquer quelques aspects, ne conduiraient-ils pas à des compétences plus affirmées en matière de connaissance de l'artisan, de l'entreprise artisanale et du Secteur des métiers, en matière de capacité de définition et d'encadrement des actions menées, notamment en collaboration avec des partenaires extérieurs en matière de communication et d'interface avec les artisans et les élus de l'artisanat.

Summary :

TECHNICAL SUPPORT FOR ARTISANS

It has changed over time with new legislation (such as VAT and compulsory management training sessions), with changes in economic environment and as the result of bargaining with local units of government. However even if there is more advice on economic and marketing decisions, most of the support is in technological training.

CE QU'EST L'APPUI TECHNIQUE AUX ARTISANS

La Direction de l'Artisanat demande chaque année aux Chambres de métiers et Organisations professionnelles un compte rendu d'activité relatif aux temps passés par les agents d'assistance technique financés par le Ministère ; ces agents sont pour une très large part, ceux qui mettent en œuvre l'appui technique.

Les types d'actions mentionnés et les temps consacrés en ordre de grandeur sont les suivants :

- *Activités de formation* (stages obligatoires d'initiation à la gestion, perfectionnement en gestion et technique...) 25 %.
- *Activités de conseil* (permanences, visites chez l'artisan) 45 %.
- *Actions « économiques »* (actions d'aménagement du territoire, actions commerciales, groupements, centres de gestion...) 24 %.

Cette distinction permet d'appréhender sommairement deux niveaux : l'action individuelle et l'action collective.

L'action individuelle se caractérise par un apport spécifique à une entreprise, que cette demande soit résolue lors d'un entretien individuel à la Chambre de métiers ou en visite dans l'entreprise, ou par la participation à une séance de formation. A l'intérieur de ce niveau, les interventions revêtent donc un caractère très différent, de l'ordre de l'information, ou du conseil, ou de la formation. L'objectif recherché est de donner à l'homme et/ou à son entreprise l'information, l'analyse nécessaire à leur évolution respective.

En revanche, l'action collective est voulue, soit par les artisans eux-mêmes se regroupant pour mener à bien une opération, soit par l'organisme pour mettre en œuvre une action ou une réflexion directement menée en direction de l'artisanat, corps économique et social.

Ce qui importe dans l'action collective, c'est la place prise par l'artisanat dans sa totalité ou dans des sous-groupes significatifs. On constate par les chiffres donnés que l'action collective est peu importante quant au temps passé.

Le plus souvent il y a confusion entre appui technique et assistance technique. En effet, la plupart des Chambres de métiers donnent pour mission à leur service d'assistance technique d'effectuer ou de faire effectuer tous types d'appui technique, appui technique auprès des artisans, les autres services étant davantage orientés vers les aspects administratifs ou de formation (le plus souvent premières formations et formations 16-18 ans). Des structures complémentaires ont souvent été créées, encouragées par l'assistance technique, tels des centres de gestion, associations, groupements, dont elle demeure souvent animatrice ou/et conseil, voire co-gestionnaire.

L'assistance technique agit en permanence aux deux niveaux (action individuelle et action collective), les prenant différemment en compte selon les préoccupations des élus de l'encadrement et des agents eux-mêmes qui se verront attribuer selon leur intérêt ou leur compétence, tel type de « dossier » (aménagement, crédit, commercial...).

* Assemblée Permanente des Chambres de Métiers (APCM) 12 avenue Marceau 75008 Paris.

** Conférence Régionale des Métiers, Région Nord-Pas-de-Calais, 31 rue d'Inkermann BP 1287 59014 Lille Cedex.

Cet article est le fait de la réflexion personnelle des auteurs. Leurs propos s'appuient sur leurs expériences respectives (connaissance et pratique de

l'assistance technique) de l'appui technique proposé aux artisans dans un certain nombre de Chambres de métiers. Ils ne sauraient donc prétendre parler de façon exhaustive de l'ensemble des expériences menées dans les Chambres de Métiers et à plus forte raison, dans les organisations professionnelles. Leur réflexion ne saurait en aucun cas engager leurs employeurs respectifs, actuels ou passés.

Tout poste d'agent d'assistance technique est subventionné, à condition d'avoir été recruté selon un profil déterminé et d'avoir suivi un stage de formation auprès du CEPAM.

VINGT ANS D'ASSISTANCE TECHNIQUE OU L'INTERACTION « INSTITUTION/APPUI TECHNIQUE »

Partant de la technique de la monographie sur un vécu d'agent, nous avons été frappés par l'institutionnalisation de l'assistance technique et les risques de confusion entre les domaines techniques et politiques.

L'appui technique aux artisans évolue avec le cadre législatif et réglementaire

La monographie d'un vécu d'agent :

1967 : l'Assistant technique des métiers se consacre essentiellement à la productivité des entreprises artisanales qu'il visite sur leur demande et aux groupes d'autoformation où l'on évoque les points de gestion propres à la profession.

Mais, le 1^{er} janvier 1968, a été instaurée la TVA avec son accompagnement comptable.

1972 : le même assistant technique fait le point avec l'épouse de l'artisan lors de sa visite annuelle : il faut « régler la paperasse » : déclarations fiscales, effets sur l'organisation comptable, conséquences du passage au réel simplifié (calcul de coefficient...).

La permanence dure toute la journée. Les jeunes qui désirent s'installer (certains sont chômeurs) recevront : — les documents à remplir pour s'inscrire au Répertoire des métiers, — les modèles de déclarations fiscales (commentaires), — un bulletin d'inscription au prochain stage d'initiation à la gestion, dès qu'il sera organisé sur l'arrondissement par la Chambre de métiers.

L'Agent technique qui anime a dans sa « boîte à outils » tous les vademecum nécessaires pour résoudre les problèmes fiscaux et sociaux de l'artisan. Celui-ci sera invité à mettre en place lui-même une comptabilité, ou à faire appel à un expert comptable.

Le contenu de la formation s'est, lui aussi, modifié. Le stage de gestion s'appelle « initiation ». En réalité, la demande exprimée concerne essentiellement le « social » et le « fiscal », l'adaptation de la comptabilité à la réglementation qui s'intensifie.

Depuis le début de cette année, l'Assistant technique des métiers consacre une seconde journée à cet arrondissement pour faire face aux actions nouvelles, entre autres suscitées par les élus locaux. La Mairie mène une réflexion sur l'implantation des artisans en centre ville.

Certains règlements interdisaient en effet leur installation en centre urbain. L'Agent d'assistance technique participe à la modification du nouveau règlement. Certains POS prévoient des zones artisanales que « l'on voudrait bien remplir avec le concours de la Chambre de métiers »...

Monsieur le Maire et Conseiller général sollicité par le Sous-Préfet a aussi le projet de signer un contrat de pays. Celui-ci permettra de faire le diagnostic de l'économie artisanale locale. Les actions contractualisées entre la Chambre de métiers et les élus locaux amèneront à organiser pendant deux ans, stages de formation et permanences sur le secteur.

Les lois et textes d'application sur l'assurance vieillesse, l'assurance maladie et la TVA ont produit leur effet sur le travail de l'agent d'assistance technique. Les effets de la politique nationale d'aménagement du territoire amènent à jouer un **rôle nouveau**. C'est le début de l'ère de la contractualisation des actions entre la Chambre de métiers et les élus locaux.

1982

La Chambre de métiers a ouvert un bureau d'arrondissement, avec une secrétaire à mi-temps, puis à plein temps. Six mois plus tard, un agent d'assistance technique habitant la circonscription assure la permanence d'accueil dans l'arrondissement.

Les deux activités les plus importantes sont de recevoir les futurs artisans, et d'organiser et animer, pour tout nouvel inscrit, les stages d'initiation devenus obligatoires (loi de 1982 sur la formation continue des artisans).

La loi sur la formation continue quadruple le rôle « accueil-information » des Chambres de métiers. Avant le stage obligatoire pour tout nouvel inscrit, 25 % des candidats artisans participaient à un stage. Avec l'obligation vient un nouveau public disparate, non motivé. Le contenu du stage doit encore s'alléger. Aujourd'hui, une grande partie du temps de l'agent est consacré à la fonction « accueil » (permanences + stages d'initiation à la gestion) dans les locaux de la Chambre de métiers.

Le vécu d'agent d'assistance technique qui vient d'être décrit n'est pas exclusif d'autres situations significatives dans les Chambres de métiers. De même, les institutions ont aussi connu des évolutions différenciées dans la mise en place de leurs services économiques.

L'appui technique aux artisans s'institutionnalise

L'appui technique s'intègre dans les services administratifs.

L'impulsion politique qui génère l'action économique trouve son départ dans les commissions des affaires économiques devenues obligatoires dans les Chambres de métiers par un texte de mars 1973.

Les agents d'assistance technique embauchés sont organisés en services administratifs au même titre que les autres services des Chambres de métiers.

Deux autres textes de référence précisent les conditions d'emploi et le statut des agents. Ce sont :

— « le cahier des conditions d'emploi des agents d'assistance technique dans le cadre des commissions consultatives départementales » de mars 1973, dans le but d'organiser la concertation entre la Chambre de métiers et les Organisations professionnelles départementales en vue d'élaborer un programme d'assistance technique ;

— le statut du personnel des Chambres de métiers.

L'appui technique conforte le rôle des Chambres de métiers

Dans ses missions en direction du Secteur des métiers

Au début de l'assistance technique, c'est de façon informelle que les contacts ATM/artisans se nouent avec des chefs d'entreprise motivés pour la gestion et l'analyse de leur entreprise. Ces expériences génèrent la volonté de concevoir des actions au profit d'un plus grand nombre.

L'action « nouveaux inscrits » prendra rapidement une place prépondérante, d'autant que les Chambres de métiers les accueillent dans les locaux pour l'inscription au

Répertoire des métiers. Se développera de la même façon «l'accueil» des entreprises (conseil, information...).

Mais ne risque-t-on pas de rester au seul stade de l'information et non de la formation au profit de l'artisan ? Ne risque-t-on pas, au niveau de l'institution, d'en rester au stade de l'organisation de l'action, au détriment de la qualité de l'appui technique ? Pour faire face à leur mission, les Chambres de métiers ne devront-elles pas, dans un avenir proche, faire un large appel à des services extérieurs ?

Dans ses missions en direction des partenaires extérieurs

Les Chambres de métiers ont participé à de nombreux contrats de pays, de villes moyennes, d'accueil. Elles ont négocié des conventions avec les Conseils généraux et régionaux. Elles ont signé des Contrats de Plan particuliers pour l'Artisanat. Elles ont pris l'habitude de négocier avec les élus locaux les objectifs, les contenus, les modalités et les finances des actions à mener en faveur des artisans. Ces actions confiées localement à des agents d'assistance technique ont assuré la position des Chambres de métiers en tant qu'Institution représentative d'un secteur économique à prendre en compte à l'échelon local, départemental et régional. Le corollaire a été l'évolution des tâches des agents vers des actions d'aménagement du territoire ou des travaux de planification.

Au total, le poids des lois et règlements a plus fait pour l'évolution du contenu de l'appui technique que deux décennies d'expérimentation et d'animation sur le terrain.

COMPLEXITÉS DE L'APPUI TECHNIQUE

L'appui technique est complexe pour une double raison : la diversité des populations artisanales, l'interaction du politique et du technique qu'illustrent fort bien les rationalités différentes des acteurs concernés par l'appui technique.

Compte tenu de ces divers éléments, quelles seront les actions d'appui technique ? Que privilégiera-t-on ?

L'hétérogénéité de la population artisanale

Ce n'est pas tant la diversité des métiers que l'intérêt porté par l'artisan à la fonction de chef d'entreprise et au sens économique de l'entreprise, qui retiendra notre attention.

L'entité artisanat n'est guère analysable en tant que telle... Parler de l'artisan-type à qui on destine les actions n'a qu'un sens très relatif. Il est vrai qu'une fraction importante de l'artisanat a, en matière de rapport à l'entreprise et à la fonction de chef d'entreprise, des approches semblables. Il est vrai aussi qu'un très grand nombre d'artisans se reconnaissent dans les valeurs communes (qualification et indépendance - métier...).

Il faut toutefois faire remarquer que ces mêmes artisans ne mettent pas nécessairement les mêmes significations sous ces mots.

Par ailleurs, les profils des nouveaux venus à l'artisanat sont diversifiés : s'installent aussi bien des étrangers quasiment analphabètes ou des chômeurs sans qualification, résolvant temporairement le problème du chômage par l'installation, des fils d'artisans reprenant l'affaire du père, des ouvriers très qualifiés reprenant l'affaire du patron, des

cadres désireux de monter une entreprise performante. Leurs préoccupations, leurs motivations, et en conséquence les actions d'appui que l'on peut leur proposer, sont loin d'être semblables.

Il est ainsi des situations très différentes d'artisans qu'une approche de leurs systèmes socio-culturels respectifs pourrait éclaircir.

Ce décryptage nous paraît essentiel pour mener avec efficacité des actions de développement et de formation. A titre d'exemple, si nous prenons l'action implantation de zones artisanales, les travaux réalisés montrent que la plupart des artisans s'implantent là où ils sont nés, où vit la famille de l'artisan ou celle de son conjoint. Cette implantation privilégie non le marché mais l'habitat personnel, intégrant l'espace réservé à l'entreprise et au moindre coût. Ceux qui vont vers les zones artisanales sont soit des créateurs cherchant un espace fonctionnel et bien situé, soit des artisans en phase de développement - leurs systèmes de références ne sont pas les mêmes.

Pour certains, les valeurs de références ont changé depuis leur installation. N'est-ce pas d'ailleurs une des populations vers laquelle notre action doit être orientée ?

L'appui technique dépend d'une interaction « technique-politique »

Apporter un appui technique, c'est préalablement se poser la question du « pourquoi faire » ? Quel projet économique et social poursuit-on au profit de l'artisanat ? Qui définit le projet ? Qui le fait évoluer ?

L'interaction technique-politique au niveau interne

Les élus du secteur ont pour tâche spécifiquement politique de représenter l'ensemble des artisans et de définir un projet « politique ».

Par projet politique, nous entendons le choix fait par les élus du secteur, de l'insertion de l'artisanat dans la société. Or, ce choix n'est pas toujours très clairement défini et conduit l'assistance technique, soit à bâtir certaines de ses actions sur des critères personnels et souvent inconscients de certains agents, soit sur une cohérence réfléchie au profit du secteur, sans qu'elle ait été clairement décidée au niveau des élus.

Bien souvent, les actions seront menées sur proposition des élus ou des agents parce qu'elle paraît intéressante, mais sans se référer à un projet politique.

Enfin, si un tel projet peut clairement exister au niveau national, chaque structure locale pourra, même en s'y référant, décider des priorités diverses, selon les départements et les régions.

L'INTERACTION DE LA CHAMBRE DE MÉTIERS AVEC LES ÉLUS POLITIQUES ET L'ADMINISTRATION

L'Etat et les collectivités territoriales interfèrent en finançant partiellement agents et actions de Chambres de métiers, interférence qui crée fréquemment une confusion.

Le discours proposé sera souvent d'ordre économique, cadré dans un projet de société qui, dans maintes situations ne conviendra pas aux élus du Secteur des métiers. Toutefois les élus s'y conformeront afin de développer l'appui technique au profit des entreprises artisanales.

Logique des acteurs et fondement de l'appui technique.

Quelles sont donc les logiques des différents acteurs concernés par l'appui technique ?

Nous avons évoqué la confusion politique/technique à l'occasion de la définition des politiques d'action, faisant allusion en sus au rôle des collectivités territoriales. Cette même confusion peut aussi être le fait des structures de l'Etat.

Nous avons aussi longuement évoqué combien l'insitution peut marquer l'orientation de l'assistance technique, pas nécessairement au bénéfice d'une efficacité maximum en direction des artisans, mais dans certains cas davantage au profit de l'importance de la structure (développement des budgets et du nombre d'agents).

Nous voudrions enfin aborder plus longuement la logique des acteurs directs de l'appui technique.

Formés le plus souvent dans le cadre d'une logique d'économie d'entreprise dont le modèle-type est la PME, disposant des moyens pour gérer l'ensemble des fonctions en son sein - c'est ce type de formation que l'on acquiert à l'université, dans les écoles spécialisées ou les cours de formation continue - l'agent, faute d'avoir le plus souvent une formation et/ou une expérience de la gestion des très petites entreprises (fort peu de choses sont observées, écrites et diffusées en ce domaine), reproduit ce qui lui a été enseigné.

L'expérience certes - si elle est riche et s'il sait en tirer profit - lui permettra de « digérer » ses connaissances et de les adapter aux besoins des entreprises artisanales.

Quels fondements de l'appui technique ?

L'appui technique est un outil au service de l'artisan.

L'appui technique a pour objet de permettre à l'homme artisan d'utiliser des techniques de « gestion » qui favoriseront l'adaptation de l'entreprise à son environnement, compte tenu des modifications propres de l'homme. Une telle adaptation peut, pour un certain nombre, exiger une remise en cause du projet initial. A ce niveau, la prise de conscience de l'artisan est essentielle. En effet, cet appui ne profite qu'à l'artisan demandeur.

Un double travail s'impose donc aux agents d'assistance technique : celui de déceler les artisans demandeurs, d'être disponibles au moment où l'interrogation est formulée, celui d'aider les artisans à préciser leurs besoins et à accompagner au mieux les actions qu'ils envisagent eux-mêmes de monter.

Il existe toutefois **un risque important de confusion entre les demandes et les besoins de l'artisan.**

Les contacts quotidiens, les enquêtes réalisées, précisent majoritairement certaines demandes des artisans et futurs artisans (formation simple et de base à la « gestion », information en matière de réglementation...).

Faut-il seulement mettre en place un appui technique pour répondre à ces demandes, les plus nombreuses, alors que l'assistance technique sait fort bien qu'y répondre sera insuffisant pour permettre à l'artisan de gérer son affaire (tout en pouvant être une étape dans cette voie) ?

Faut-il favoriser les artisans moins nombreux qui semblent poser les questions ou participer aux actions correspondant aux vrais besoins significatifs de l'exercice de la responsabilité des chefs d'entreprise ?

L'appui technique est un outil au service du Secteur des métiers.

De plus en plus, les artisans, les élus du secteur, les agents des Chambres de métiers (Secrétaires généraux, Agents d'assistance technique...) prennent une nouvelle conscience de la place de l'artisanat dans l'économie, certains diraient de la place de tel groupe de métiers dans la « filière ». Des actions de structuration de l'artisanat apparaissent nécessaires pour qu'il soit présent dans l'économie d'aujourd'hui et de demain.

Nous entendons par actions de structuration des actions : telles que des études monographiques et statistiques relatives à la connaissance de l'artisanat ; des ouvertures de négociations, par exemple, avec des fabricants de machines-outils ou certains circuits de distribution ou encore des organismes de promotion des techniques nouvelles ; des mises en place de groupements, d'ateliers-relais... Ce sont les actions collectives dont nous avons parlé au début de cet article.

A ce niveau, l'action s'enracine plus encore dans un projet politique construit où l'appui technique est avant tout un outil au service de la mise en œuvre par les institutions du secteur et à son profit.

L'initiateur, le coordinateur ou le fondateur de l'action doit être l'institution même. L'action ne pourra s'avérer opportune que si l'artisan participe, adhère aux actions mises en œuvre. Sans doute, le rôle d'établissement public représentatif de l'ensemble de l'artisanat conduit à tenir compte de l'action individuelle comme de l'action collective. Sans doute, au niveau de l'action individuelle exige-t-il d'être disponible aux demandes « sommaires » - sans s'y enliser - comme aux besoins spécifiques de l'avenir. Sans doute l'aspect le plus difficile est-il l'action collective qui peut contribuer à donner au Secteur des métiers sa juste place. C'est alors l'avenir du secteur qui se prépare dans le cadre de la cohérence d'un projet politique qui aille au-delà de la demande immédiate.

CONCLUSION : FAIRE FACE AUX BESOINS NOUVEAUX

LES BESOINS NOUVEAUX

Les enjeux technologiques, la concurrence accrue et en conséquence la transformation du système de production, de distribution et des modes de consommation nous paraissent devoir influencer très fortement sur les conditions d'existence des entreprises artisanales.

Des thèmes d'actions nouvelles apparaissent : place dans les filières, micro-informatique, productive.

Des besoins anciens se traduisent différemment : l'obligation des stages d'initiation à la gestion nécessite une structuration de la formation, le développement des actions commerciales impose une formation spécifique, une analyse et un mode d'action différent.

Ajoutons que nombre de structures publiques ou privées mènent souvent partiellement des actions au profit de

l'artisanat avec des politiques et des rationalités qui peuvent être différentes de celles des Chambres de métiers ; par certains, ces actions sont jugées plus efficaces que celles menées par les Chambres de métiers.

Dans ce foisonnement des besoins et des réalisations, trois points semblent importants :

— la prise de conscience de plus en plus marquée de la place de l'entreprise artisanale sur le marché ; de l'artisanat dans les filières, alors que les années antérieures avaient vu l'action orientée vers la productivité, l'analyse financière et la réglementation ;

— les Chambres de métiers sont sollicitées pour dresser un programme global et cohérent d'actions à partir de leurs connaissances du secteur. La décentralisation se traduisant par des actions financées par les Conseils généraux et régionaux, par des Contrats de Plan Etat/Région..., elle exige cette cohérence au même titre que le besoin de plus en plus exprimé par le secteur, de sa place dans l'artisanat ;

— les Chambres de métiers ou l'assistance technique sont davantage sollicitées par la conception et l'encadrement des actions. Auparavant, elles mettaient en œuvre leurs propres moyens internes. Désormais, elles font appel de plus en plus à des conseils, à des structures extérieures pour définir et réaliser les actions ; elles participent fréquemment à des opérations économiques dans le cadre des organismes mis en place par l'Etat ou les Collectivités territoriales.

L'APPUI TECHNIQUE : TROIS FONCTIONS CLÉS

Trois modalités d'appui aux objectifs différents sont habituellement gérées simultanément par l'assistance technique : l'information (il s'agit de faire connaître, de transmettre un message) ; la formation (il s'agit de faciliter la modification d'un comportement) ; le conseil (il s'agit d'analyser, de synthétiser).

Si ces trois modalités d'appui ont des objectifs différents et peuvent faire appel à des techniques de mise en œuvre spécifiques, elles sont cependant complémentaires si l'on considère l'artisan et l'artisanat.

L'ADAPTATION DES COMPÉTENCES

Passer de la formation et du conseil à la gestion des actions qui satisferont les besoins ci-dessus suppose une adaptation de l'appui technique.

Deux questions :

- l'assistance technique doit-elle remplir toutes les fonctions d'appui technique au sein de la Chambre de métiers, au sein du secteur artisanal... ? (d'autres structures existent que la Chambre de métiers, d'autres peuvent être créées) ;
- l'apport de partenaires extérieurs ne doit-il pas être organisé, négocié ?

L'agent d'appui technique, « spécialiste » ou « généraliste » doit-il être par exemple le spécialiste de la micro-informatique, de la filière bois, de la formation, ou doit-il se positionner comme un généraliste capable de traiter des domaines divers ?

LA COMPÉTENCE NÉCESSAIRE A L'APPUI TECHNIQUE

A ce stade de notre réflexion, nous insistons sur une triple compétence qui nous semble essentielle. Reprenons ces trois points :

- la connaissance de l'homme artisan et des mécanismes de l'entreprise, du Secteur des métiers : c'est notamment la compréhension de la façon de diriger qu'a l'artisan, la maîtrise de ce qu'est l'artisanat dans l'économie. C'est donc une connaissance de l'artisan, de l'entreprise artisanale, de l'artisanat, en interaction avec l'environnement ;
- la capacité de définir des actions, d'en concevoir la réalisation, d'en assurer l'encadrement tant avec les agents internes qu'avec ceux des structures extérieures, d'en analyser les résultats, apparaît essentielle pour mener des actions efficaces, notamment avec les partenaires ;
- il s'avère tout aussi important de savoir répercuter ces connaissances - dans le langage actuel on parlera d'interface - tant au niveau des artisans qui pourront, à leur tour, tirer profit d'actions semblables, qu'au niveau des élus du secteur, en vue d'enrichir ou de modifier le projet politique, et qu'au niveau des autres agents et partenaires de l'appui technique pour une efficacité de leur intervention.