

ENTREPRENEURIAT

II Partage et transmission du savoir artisanal

Résumé / Synthèse

p. 32-33

1. De l'importance du savoir-faire
aux multiples dimensions du métier d'artisan

p. 34

2. Un savoir artisanal pluriel et collectif

p. 36

Bibliographie

p. 39

Summary

Sharing and passing on traditional skills

Craft businesses today face a complex situation: the evolution of traditional trades and, at the same time, the mass transfer of undertakings forecast for the next ten years, bringing with it a loss of know-how. This cycle has given us the opportunity to study the sharing and transmission of traditional skills. The aim is to understand how traditional skills are shared and passed on, with a view to outlining the process whereby skill-sharing mechanisms are put in place, in order to be in a position to improve it. It is important to determine what hinders skill sharing, what makes for a smooth process, the involvement of the actors, and why some share their know-how more successfully than others. The fact is, beyond technical expertise and know-how alone, traditional skills are actually a plural, collective affair. This summary of three studies carried out with young people in training, potential future artisans, and trainers, highlights the fact that traditional skills are composed of three elements: knowledge, practices and behaviour. They are acquired through three main types of non-exclusive learning: initial training, continuing training, and informal or empirical learning. Each actor in the craft sector plays a central role in the process of acquisition, sharing and transmission of traditional skills.

Keywords: trades, traditional skills, know-how, specific aspects.

Zusammenfassung

Vermittlung und Weitergabe des handwerklichen Wissens

Heutzutage wird der Handwerksbetrieb mit einer komplexen Problematik konfrontiert: Die Entwicklung der Handwerksberufe und gleichzeitig die Prognose massiver Betriebsverkäufe im Verlauf der nächsten zehn Jahre, die einen Verlust von Wissen vermuten lässt. In diesem Zyklus konnten wir auch die Vermittlung und Weitergabe von handwerklichem Wissen untersuchen. Das Ziel besteht darin, herauszufinden, wie handwerkliches Wissen vermittelt und weitergegeben werden kann, um den Prozess der Umsetzung von Systemen zur Weitergabe von Wissen einzuschätzen und um somit in der Lage zu sein, diese zu verbessern. Es ist von Bedeutung, exakt zu bestimmen, worin die Bremsen liegen, was einen guten Ablauf fördert, wie sich die Implikation der Beteiligten darstellt und woran es liegt, dass es manche besser als andere schaffen, ihr Wissen zu vermitteln. Abgesehen vom alleinigen Know-how und technischen Kompetenzen erscheint das handwerkliche Wissen nämlich als mehrheitlich und kollektiv. Aufgrund der Synthese dreier Studien, die unter Jugendlichen in der Ausbildung, potenziellen künftigen Handwerkern und Ausbildern durchgeführt wurde, können wir unterstreichen, dass sich handwerkliches Wissen aus drei Elementen zusammensetzt: Kenntnissen, Praxiserfahrung und Verhaltensweisen. Erworben wird dieses anhand der drei wichtigsten, nicht ausschließlichen Ausbildungsarten, und zwar in der Erstausbildung, in der Weiterbildung und durch informelles oder erfahrungsgemäßes Lernen. Jeder der Akteure der beruflichen Branche spielt eine zentrale Rolle innerhalb des Prozesses des Erwerbs, der Vermittlung und der Weitergabe des handwerklichen Wissens.

Schlüsselwörter: Handwerk, handwerkliches Wissen, Know-how, Besonderheiten

Resumen

Compartir y transmitir los conocimientos artesanales

En la actualidad, la empresa artesanal se enfrenta a una problemática compleja: la evolución de los oficios y, al mismo tiempo, la cesión masiva de empresas que se prevé en los próximos diez años, lo que hace suponer una pérdida de conocimientos. Por lo tanto, este ciclo nos ha permitido estudiar el modo de compartir y de transmitir los conocimientos artesanales. El objetivo es comprender cómo hay que compartir y transmitir los conocimientos artesanales para determinar la puesta en marcha de dispositivos de transmisión de conocimientos y ser capaces de mejorarla. Resulta importante establecer aquello que supone un freno, aquello que favorece un correcto desarrollo, la implicación de los actores, y aquello que hace que unos mejor que otros consigan compartir sus conocimientos. De hecho, además de la simple experiencia y competencias técnicas, los conocimientos artesanales son plurales y colectivos. La síntesis de tres estudios realizados entre jóvenes en formación, futuros artesanos potenciales y formadores, nos permite hacer hincapié en que los conocimientos artesanales se componen de tres elementos: los conocimientos, las prácticas y los comportamientos. Su adquisición se realiza a través de tres principales tipos de aprendizaje no exclusivos, es decir la formación inicial, la formación continua y el aprendizaje informal o empírico. Cada uno de los actores del sector de los oficios desempeña un papel fundamental en el proceso de adquirir, compartir y transmitir los conocimientos artesanales.

Palabras clave: oficio, conocimiento artesanal, experiencia, especificidades.

Résumé

De nos jours, l'entreprise artisanale est confrontée à une problématique complexe : l'évolution des métiers et dans le même temps la prévision d'une cession massive d'entreprises au cours des dix prochaines années laissant supposer une perte de savoirs. Aussi ce cycle nous a permis d'étudier le partage et la transmission du savoir artisanal. L'objectif est de comprendre comment partager et transmettre le savoir artisanal dans le but de cerner le processus de mise en œuvre des dispositifs de transmission des savoirs, afin d'avoir la capacité de l'améliorer. Il est important de déterminer ce qui représente des freins, ce qui favorise le bon déroulement, l'implication des acteurs et ce qui fait que certains mieux que d'autres parviennent à partager leur savoir. En effet, au-delà des seuls savoir-faire et compétences techniques, le savoir artisanal apparaît comme pluriel et collectif. La synthèse de trois études menées auprès de jeunes en formation, de futurs artisans potentiels et de formateurs, nous permet de souligner que le savoir artisanal est composé de trois éléments : des connaissances, des pratiques et des comportements. Son acquisition se fait au travers de trois principaux types d'apprentissage non exclusifs, à savoir la formation initiale, la formation continue et l'apprentissage informel ou empirique. Chacun des acteurs du secteur des métiers joue un rôle central au sein du processus d'acquisition, de partage et de transmission du savoir artisanal.

Mots clés : Métier, Savoir artisanal, Savoir-faire, Spécificités

Synthèse

Lors des rencontres du Club, les artisans ont souligné que ce dernier apparaissait notamment comme un moyen de parler du secteur des métiers et de le valoriser, de trouver une certaine reconnaissance dans le milieu universitaire, d'échanger avec les autres artisans. Ces échanges permettent une prise de conscience des atouts à renforcer ainsi que des faiblesses à surmonter. Ils constituent également l'occasion de partager leurs expériences et leurs savoirs. Le savoir-faire et le métier de l'artisan sont présentés comme des éléments centraux de la spécificité de l'entreprise artisanale voire comme des caractéristiques identitaires de l'entreprise artisanale.

Si nous rapprochons ce constat de la problématique de transmission-reprise d'entreprises artisanales, nous pouvons souligner tout l'intérêt de comprendre à l'heure actuelle comment se partage et se transmet le savoir artisanal.

En effet, lors d'une transmission-reprise, la pérennité de l'entreprise va dépendre de la façon dont l'artisan va partager ses connaissances et les transmettre au repreneur, d'où l'importance de la période qui précède la cession de l'entreprise. Lorsque la transmission n'a pas été correctement effectuée, c'est la survie de l'entreprise qui est en jeu. Pour certaines entreprises, il faut surtout transmettre un métier et un savoir-faire. Ainsi les formations à la reprise de ces savoir-faire sont primordiales, qu'elles se déroulent en lycée professionnel, à l'université ou en école d'ingénieurs (rapport du Conseil économique, 2004). Mais l'intérêt de cette problématique va au-delà de la seule transmission d'entreprise. Partager et transmettre son savoir avec ses apprentis, ses salariés, ses collègues, ses clients permet notamment de conserver, de diffuser et de développer l'identité artisanale. De ce partage et de la transmission du savoir artisanal vont aussi dépendre la survie et l'identité du secteur des métiers au sein de l'ensemble des petites entreprises.

Dans un premier temps nous présenterons la littérature mobilisée ainsi que notre démarche de recherche. Un second temps sera consacré aux enseignements que nous pouvons tirer de ce cycle. Le savoir artisanal apparaît alors comme un élément pluriel et collectif. Ce résultat permet d'établir des propositions d'accompagnement à l'acquisition, au partage et à la transmission des savoirs spécifiques à l'entreprise artisanale.

1. De l'importance du savoir-faire aux multiples dimensions du métier d'artisan

L'artisan possède au travers de l'exercice de son métier une maîtrise réelle de la transformation de la matière, d'où l'importance du savoir-faire, généralement long à acquérir. Il apparaît comme la pierre angulaire de la spécificité artisanale. Le savoir-faire constitue un objet intermédiaire entre les situations de travail et les individus qui le mobilisent dans ce cadre. Ainsi le savoir-faire apparaît comme un ensemble hétéroclite de recettes, d'habitudes, de tours de mains, d'institutions accumulés au fil de l'expérience (Rault-Jacquot; 1999). Il reste un élément volatile de la connaissance, immanent à l'action et difficilement formalisable.

Plusieurs auteurs (Reix, 1995; Grimand, 1996) établissent une distinction entre les notions de connaissance, de savoir et de savoir-faire. Effectivement ce que l'on appelle traditionnellement le savoir-faire de l'artisan (Siméoni, 2002) semble bien appartenir dans une proportion importante au domaine de l'implicite et de l'informel dans la mesure où il s'adresse à une production à échelle réduite, à orientation qualitative, voire personnalisée. Le savoir-faire est une notion difficile à identifier, intégrant de multiples dimensions (Ballay, 1997). Il est personnel : le savoir-faire est impossible à reporter à l'identique d'un individu sur l'autre. Il est contextuel : en se manifestant par une action concrète, le savoir-faire s'insère dans une situation donnée, à un moment donné et prend par là-même une forme spécifique. Il est cognitif : le savoir-faire intègre une part de savoir stabilisé et de renouvellement de celui-ci par des explorations constantes.

Saisir la réalité du savoir-faire artisanal, n'est pas chose facile. En effet, si une part du savoir-faire contient des éléments de culture générale et procède de l'évidence, le savoir-faire possède une valeur marchande et protectrice (Ballay, 1997). Tout d'abord, il intéresse des clients : les connaissances pointues donnant naissance à des biens demandés possèdent une valeur de marché. Ensuite, l'articulation connaissance-action, valorisée par l'expérience, n'est pas facilement divulguée par ceux qui la maîtrisent ou la contrôlent. Or cette problématique du secret, bien que constitutive du savoir-faire, peut causer des difficultés lors de la transmission-reprise de l'entreprise.

Nelson et Winter (1982) distinguent les savoir-faire individuels des routines qui en sont la traduction concrète au niveau de l'organisation. Siméoni (1999) insiste dans sa thèse sur la notion de savoir-faire qu'il considère comme déterminante pour l'élaboration de la stratégie de l'artisan. Richomme (2000) pose la question de la qualification professionnelle comme déterminant de la stratégie. L'identité professionnelle semble alors centrale dans la définition de la stratégie de l'artisan. Lors de l'exposé d'A. Lancini¹ ont été présentés les principaux concepts afin de s'accorder sur ce que l'on entend par partage des savoirs. Ont ainsi été définis et commentés les concepts de données, informations, connaissances, compétences. Le partage a quant à lui été défini comme une étape du processus de la gestion des connaissances, dans le cadre duquel il a été replacé. Différentes modalités de partage, unilatéral et bilatéral, ont été présentées. L'importance du partage des savoirs en termes de création de valeur a été soulignée.

Aussi, loin des querelles sémantiques, nous utilisons la notion de savoir artisanal pour exprimer l'ensemble des connaissances nécessaires à l'exercice du métier dans l'entreprise. Si les compétences humaines, par définition intangibles, sont difficilement identifiables, chaque artisan suit son propre processus combinatoire intégrant des paramètres individuels, collectifs. De sorte qu'à partir de connaissances communes, chacun construit son savoir unique, clé de voûte de sa compétence centrale (Mack, 95). Selon Le Duff et Maisseu (1991) l'efficacité du savoir devient supérieure à l'efficacité marginale des facteurs de production, l'utilisation accrue des compétences est devenue source de compétitivité.

La présentation du protocole de recherche aux artisans a permis de s'assurer que notre travail pouvait répondre aux questions que ces derniers se posaient en matière de partage et de transmission du savoir. Nous avons choisi d'adopter une démarche de recherche inductive. Nous sommes partis d'observations limitées sur la base desquelles pourront être formulées des hypothèses. Nous pourrions alors arriver à une meilleure compréhension globale du processus de partage et de transmission du savoir artisanal.

1 Présentation au Club des dirigeants lors du séminaire du 20/01/2009

Comprendre le partage et la transmission du savoir artisanal nécessite d'interroger les différents acteurs qui interviennent dans ce processus. Par conséquent, trois phases d'études rythment ce cycle de travail.

Phase 1

Tout d'abord, nous avons commencé par interroger des jeunes souhaitant intégrer le secteur des métiers. Cette première étude repose sur cinq entretiens semi-directifs, menés auprès de trois jeunes de formation universitaire, d'un jeune en apprentissage et d'un jeune en lycée professionnel. La sélection a été effectuée en s'assurant que chacun des niveaux universitaires (Licence, Master 1 et Master 2) était représenté. Chacun de ces entretiens a duré en moyenne 35 minutes. Leur retranscription a permis d'obtenir une vingtaine de pages de verbatim.

1. Qu'est-ce selon vous qu'un « bon » artisan ?
2. Qu'est-ce que doit savoir un artisan ?
3. Est-ce que vous avez déjà acquis certains de ces savoirs ?
4. Comment les avez-vous acquis ? (si réponse affirmative à la question précédente)
5. Et comment est-ce que vous pensez acquérir les autres savoirs ?
6. Vous avez acquis [certains savoirs] en [préciser]; vous pensez acquérir [autres savoirs] en [préciser]. Voyez-vous d'autres façons possibles d'acquérir les savoirs de l'artisan ?
7. Comment un artisan peut-il faire pour partager, transmettre ses savoirs ?
8. Comment certains de ces savoirs peuvent-ils être transmis par la formation scolaire/universitaire ?
9. Et de votre côté, que pensez-vous apporter à l'artisan ?
10. Vous avez dit [interaction passée avec un artisan]; que lui aviez-vous apporté ?
11. Vous êtes actuellement en formation [préciser]. Comment êtes-vous arrivés là ?
12. À quoi vous destinez-vous quand vous aurez fini cette formation ?

Phase 2

L'étude a été élargie aux futurs artisans potentiels. L'échantillon comportait les futurs repreneurs en stage d'installation à la Chambre de métiers et de l'artisanat de Haute-Garonne sur la période du 17 au 24 février 2009. Ainsi 47 questionnaires ont pu être analysés. Le questionnaire se présentait sous la forme de 10 questions ouvertes.

1. Selon vous, quels types de savoirs (techniques et non techniques) un artisan devrait-il maîtriser ?
2. Avez-vous déjà acquis certains de ces savoirs ?

Si oui, lesquels ?

3. Comment les avez-vous acquis (si réponse affirmative à la question précédente) ?
4. Comment pensez-vous acquérir les autres savoirs ?
5. Comment un artisan peut-il faire pour partager, transmettre ses savoirs ?
6. Pensez-vous reprendre ou créer une entreprise ? Dans quel secteur d'activité ?
7. Quel est votre niveau de formation initiale ?
8. Quels ont été vos métiers antérieurs (secteur d'activité et durée) ?
9. Pourquoi avez-vous décidé de vous orienter vers l'artisanat ?
10. Quel est votre âge ?

Phase 3

Nous avons pu interroger 11 formateurs d'horizons différents, allant du formateur d'élèves de collège professionnel à celui intervenant en formation continue. Le questionnaire se présentait sous la forme de 13 questions ouvertes.

1. À quel public s'adresse votre formation ?
2. Qu'enseignez-vous ? Depuis combien de temps ?
3. Avez-vous constaté des évolutions dans les attentes, les comportements de vos élèves ? Si oui lesquelles et depuis combien de temps ?
4. Selon vous, quels types de savoirs (techniques et non techniques) un artisan devrait-il maîtriser ?
5. Que faites-vous, au niveau global de la formation, pour développer ces savoirs ?
6. Hors de votre formation, voyez-vous d'autres façons possibles d'acquérir les savoirs de l'artisan ?
7. Au-delà de la discipline enseignée, que pensez-vous apporter d'autre ?
8. À votre avis, comment un artisan peut-il partager, transmettre ses savoirs ?
9. Est-ce que vous préparez les jeunes à partager et transmettre les savoirs ? Si oui comment ?
10. En tant que formateur, arrive-t-il que vous appreniez des choses du public en formation chez vous ? Si oui, lesquelles ?
11. Pensez-vous que vos élèves peuvent apporter quelque chose à l'entreprise/ à l'artisan qui les emploie(ra) ? Si oui quoi ?
12. Vous êtes actuellement formateur. Comment êtes-vous arrivé là ?
13. Qu'est-ce selon vous qu'un « bon » artisan ?

Chacune de ces 3 phases a fait l'objet d'une analyse et d'une présentation des résultats aux artisans.

2. Un savoir artisanal pluriel et collectif

Une analyse thématique de contenu a été effectuée et trois thèmes sont apparus : la composition du savoir artisanal ; les modalités d'acquisition et de partage ; le rôle des différents acteurs présents dans le secteur des métiers sur le processus de partage et de transmission. Pour chacun de ces thèmes, nous avons fait le choix de présenter successivement les principaux résultats de chacune des trois études avant d'établir une synthèse.

2.1. La composition du savoir artisanal

Les commentaires et enseignements de l'étude des jeunes futurs artisans

Les jeunes, en fonction de leur formation, vont insister sur ce qui leur semble être à renforcer, soit les aspects techniques, soit les aspects liés à la gestion d'une entreprise. Mais les trois composantes du savoir sont présentes dans les discours de tous les répondants, quelle que soit leur formation. En outre, nous retrouvons pour tous les jeunes, quel que soit leur niveau de formation, des attentes communes en termes de savoir, savoir-faire, savoir-être. Finalement, les réponses ne comportent pas de différences significatives liées au type de formation.

Les commentaires et enseignements de l'étude des potentiels futurs artisans

Lors de l'analyse des questionnaires, nous avons pu constater des lacunes importantes pour plusieurs futurs artisans au niveau de la maîtrise de l'orthographe, de la ponctuation et des règles de grammaire. Ces lacunes peuvent entraîner des problèmes dans la vie courante d'une entreprise (devis, facturation, appel d'offre, ...).

Il est à noter que seuls les trois quarts des répondants citent les savoir-faire comme un élément devant être possédé par l'artisan. Un quart ne les cite pas, ce qui apparaît comme symptomatique et, peut-être, problématique à terme. En revanche, la gestion de l'entreprise est majoritairement citée (comptable, commerciale, GRH, management) même si la majorité avoue ne pas posséder ces compétences.

Certaines réponses marginales font référence aux pratiques et aux comportements de l'artisan.

Les commentaires et enseignements de l'étude des formateurs

Il est à retenir que pour les formateurs « le geste reste essentiel ». Les artisans doivent néanmoins maîtriser leur métier tant dans les aspects techniques que réglementaires. Le savoir artisanal se compose également de plusieurs éléments. L'artisan doit savoir diagnostiquer la demande du client mais aussi son impact sur l'environnement, que cet impact soit à court ou long terme. L'artisan doit savoir rechercher, s'actualiser notamment en maîtrisant la recherche sur Internet. L'artisan doit savoir gérer son entreprise dans tous ses aspects c'est-à-dire au niveau humain, au niveau relationnel, au niveau juridique, sans oublier l'aspect comptable et financier.

La synthèse des trois études menées nous permet de souligner que le savoir artisanal est composé de trois éléments :

- 1. Les savoirs : des connaissances**
- 2. Les savoir-faire : des pratiques**
- 3. Les savoir-être : des comportements**

2.2. Les modalités d'acquisition et de partage

Les commentaires et enseignements de l'étude des jeunes futurs artisans

Dans l'esprit des jeunes, plusieurs types d'apprentissage coexistent, chacun ayant sa propre fonction. L'expérience professionnelle et la formation « sur le tas », notamment « en tant que salarié » sont les formes d'apprentissage les plus souvent citées. La formation initiale, scolaire ou universitaire, est également mentionnée, avec une moindre fréquence ; viennent ensuite la formation professionnelle (initiale et continue) puis l'expérience personnelle. Enfin, le réseau social joue également un rôle en matière d'acquisition des savoirs, mais la mention de ce dernier reste anecdotique.

Les commentaires et enseignements de l'étude des futurs artisans potentiels

La discussion avec les artisans a permis d'éclairer les réponses et de développer nombre de réflexions. Selon les futurs artisans potentiels, le partage du savoir artisanal au sein de l'entreprise peut se faire selon différentes modalités qui sont mentionnées ci-dessous.

1. Le partage et la transmission au travers de la gestion de son entreprise.
2. L'apprentissage, le travail avec les jeunes.
3. L'embauche. Au travers des discussions se dessine l'importance de l'embauche pour l'artisan, car elle permet d'intégrer à l'entreprise des techniques acquises ailleurs.
4. Le travail en équipe, en réseau, l'appartenance à un syndicat. Ce dernier peut en effet constituer un vecteur de partage et de transmission des savoirs.
5. La transmission par la formation, lorsque l'artisan prend des responsabilités de formateur et par l'écriture de documentation.

L'organisation de l'entreprise apparaît comme un facteur permettant d'améliorer le partage.

Si les réponses concernant la gestion de l'activité peuvent être classées en fonction des fréquences de citations, les réponses concernant les qualités humaines ne peuvent faire l'objet d'une telle hiérarchisation. Le partage et la transmission du savoir artisanal seraient dépendants des qualités humaines de l'artisan, c'est-à-dire son sérieux, sa patience, sa tolérance, son envie de transmettre, son envie d'évoluer, son ouverture d'esprit, l'amour de son métier, le respect du savoir-faire.

L'exposé de ces résultats soulève la question des biais liés à l'administration du questionnaire, sachant que pour certains futurs artisans le stage d'installation est perçu comme une obligation subie. De plus, tous les participants ne s'installeront pas en tant qu'artisan. Une remarque est aussi effectuée au niveau de l'utilisation des résultats de cette enquête. Une discussion riche et des propositions de prolongement en ressortent.

Les commentaires et enseignements de l'étude des formateurs

Les formateurs insistent sur les apports théoriques et les apports pratiques de leurs enseignements. L'aspect pratique des métiers sera abordé au travers d'exemples concrets (positifs et négatifs), d'études de cas, d'échanges d'expériences et de manipulation de machines. Les échanges entre artisans de secteurs différents ainsi que les échanges émanant des rencontres avec les organismes professionnels et certificateurs apparaissent comme riches d'enseignement.

Les formateurs insistent sur les avantages du dispositif de VAE (valorisation des acquis de l'expérience) qui permet de valoriser une acquisition du savoir artisanal hors processus de formation traditionnel.

Au-delà de leur discipline enseignée, les formateurs essayent de transmettre une vision systémique de l'entreprise artisanale, des comportements tels que la persévérance, l'anticipation, le respect, l'ouverture et la rigueur qui selon eux traduisent l'identité artisanale.

Afin de partager et transmettre le savoir artisanal, selon les formateurs, les artisans doivent être capables d'établir un arbitrage entre la lutte concurrentielle à court terme et l'intérêt de partager et transmettre à long terme. Ainsi, l'artisan ne doit pas s'isoler, mais s'ouvrir et pour cela se préparer au partage, voire être accompagné au niveau de la pédagogie du partage et de la transmission.

La synthèse des trois études permet de souligner que l'acquisition du savoir artisanal se fait au travers de trois types d'apprentissage non exclusifs :

- La formation initiale pour l'apprentissage de la technique mais aussi afin d'acquérir de la rigueur et des savoirs gestionnaires ;
- La formation continue pour savoir évoluer et permettre l'acquisition des compétences manquantes ;
- L'empirisme ou apprentissage informel ; l'importance d'apprendre par soi-même est ainsi soulignée.

2.3. Le rôle des acteurs du secteur des métiers

Quatre ensembles de parties prenantes ont pu être identifiés qui contribuent tous à faciliter l'acquisition et le partage du savoir artisanal : l'école et l'université ; l'artisan et ses salariés ; le futur artisan ; les organismes de formation et d'accompagnement.

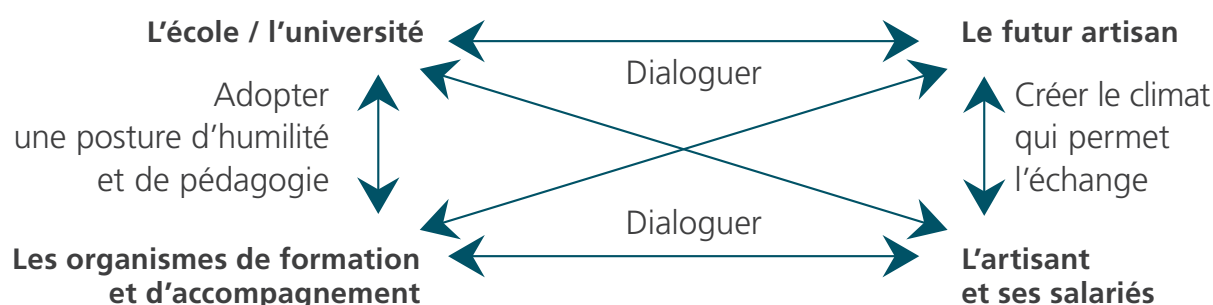
L'école et/ou l'Université doivent donner des méthodes de travail et de réflexion, cette formation « initiale » doit permettre d'acquérir les connaissances de base.

Le futur artisan au travers de sa position d'apprenti au sein d'une entreprise artisanale, doit savoir valoriser sa formation, son travail et son expérience, notamment les méthodes de travail acquises ailleurs. Par son regard neuf et extérieur sur l'activité, il encourage à « oser », à parler d'avenir.

L'artisan et ses salariés doivent donner du temps au partage et à la transmission et pour cela être patients ; ne pas hésiter à montrer afin de faciliter le partage et la transmission de savoir informel. Le chef d'entreprise doit se montrer ouvert et faire confiance.

Le rôle des organismes de formation et d'accompagnement est complémentaire aux trois autres. Ces organismes permettent d'actualiser les savoirs, notamment en respectant la spécificité de chaque métier.

Le rôle de chaque partie prenante n'est pas indépendant. Le dialogue entre chaque partie est indispensable à un fonctionnement harmonieux et efficace. Pour cela, l'école et/ou l'Université ainsi que les organismes de formation et d'accompagnement doivent adopter une posture d'humilité et faire preuve de pédagogie. En contrepartie l'artisan actuel ou futur doit créer dans son entreprise et vis-à-vis de l'extérieur un climat qui permet, voire encourage le partage et l'échange.



L'entreprise artisanale est tout à la fois un lieu d'enjeux sociaux et économiques et un lieu de socialisation, de construction de compétences techniques et relationnelles et donc un lieu où se pose la question de la formation, de l'apprentissage, de la construction des savoirs et de leur agencement dans des dispositifs de formation. De nos jours l'entreprise artisanale est confrontée à une problématique complexe : l'évolution des métiers et dans le même temps la prévision de cession massive d'entreprises au cours des dix prochaines années laissant supposer une perte de savoirs.

Des conséquences importantes sont à envisager : comment transmettre les connaissances acquises entre deux générations très différentes dans leur rapport au travail ? Comment former les jeunes ? Les enjeux sont importants.

Les transformations en cours tant au niveau individuel (niveau de formation des artisans) que collectif génèrent des apprentissages dans l'organisation toute entière. Aussi ce cycle nous a permis d'étudier ce travail de partage et transmission des savoirs. L'objectif était de comprendre comment partager et transmettre

le savoir artisanal dans le but de tenter de cerner un processus, la mise en œuvre de dispositifs de transmission des savoirs, afin d'avoir la capacité de l'améliorer (Marti et Fallery, 2008). Il est important de déterminer ce qui représente des freins, ce qui favorise le bon déroulement, l'implication des acteurs et ce qui fait que certains mieux que d'autres parviennent à partager leur savoir. Au final, il apparaît, comme le souligne Valax (2008) dans un autre contexte, que l'avantage concurrentiel de la petite entreprise réside dans l'articulation entre savoirs individuels et compétences collectives. Comme nous l'avons souligné au travers des travaux du premier cycle de travail, si l'artisan ne fait pas un travail d'explicitation, le client de l'entreprise artisanale percevra uniquement le produit et non l'ensemble du processus qui a conduit au produit, i.e. l'ensemble des savoirs mis en œuvre pour son élaboration. Aussi, en retour si le produit artisanal est bien le résultat de la mise en action du savoir artisanal, il doit aussi être considéré comme producteur de connaissance et de savoir (Zarrad-Rekik, 2008).

La présentation de chacune des trois études et les échanges qui ont suivi, soulèvent les questions relatives au statut de l'auto-entrepreneur concernant notamment le profil des nouveaux inscrits et les craintes que ce statut génère au sein du secteur des métiers. De ces échanges émergent les problématiques relatives à l'avenir de l'artisanat. Le visage de l'artisanat semble en évolution.

La discussion autour du bilan du cycle consacré au partage et à la transmission du savoir artisanal ainsi que les réactions suscitées par la présentation du régime de l'auto-entrepreneur soulèvent de nombreuses questions : Quels sont les artisans aujourd'hui et qui seront les artisans de demain ? Qui sont les nouveaux entrants ? Qui crée (ou qui est prêt à reprendre ou reprend) aujourd'hui les entreprises artisanales ? ...

Ces interrogations nous encouragent à travailler sur une nouvelle problématique relative au(x) nouveau(x) visage(s) de l'artisanat.

Bibliographie

Ballay J.F.

1997, Capitaliser et transmettre les savoir-faire de l'entreprise, Eyrolles, Collection de la direction des études et recherches d'électricité de France, Paris

Gergaud O. / Vignes A.

2000, Émergence et dynamique du phénomène de réputation le vin de champagne : entre savoir-faire et faire savoir, Revue d'économie industrielle, N°91

Grimand A.

1996, Savoir et compétences au travail : éléments de controverse et proposition d'une grille d'analyse, 13^e Journées nationales des IAE, Toulouse

Marti C. et Fallery B.

2006, Un outils de gestion des connaissances pour les entreprises artisanales, 23^e Colloque annuel du Conseil canadien des PME et de l'entrepreneuriat, Trois-Rivières, 2006

Rault-Jacquot V.

1999, Savoir-faire, in Le Duff, R. (Ed.), Encyclopédie de la gestion et du management, Dalloz, Paris

Reix, R.

1995, Savoir tacite et savoir formalisé dans l'entreprise, Revue Française de Gestion, numéro spécial : les chemins du savoir, septembre-octobre

Siméoni M.

1999, La stratégie de la firme artisanale : Essai d'interprétation de sa conception et de sa mise en œuvre par la notion de savoir-faire, Thèse en Sciences de Gestion, Corte

Valax M.

2008, La gestion des savoirs individuels et des compétences collectives dans le processus d'internationalisation des PME, 9^e Congrès International Francophone en Entrepreneuriat et PME, Louvain la neuve

Zarrad-Rekik S.

2008, La création artisanale entre ancrage culturel et environnement touristique, Thèse en arts et sciences de l'art, art plastique, Paris 1 Panthéon-Sorbonne