

PAROLES D'ACTEURS

« LA CRISE SANITAIRE
A D'ABORD MIS EN
AVANT LA NÉCESSITÉ
DE RETROUVER DE
LA PROXIMITÉ »

Caroline VALTIERRA

Responsable du Service
Appui aux territoires, CMAR

Sabine STROCK

Responsable Pôle Transition
numérique des entreprises, CMAR

La Chambre de Métiers et de l'Artisanat accompagne la transition numérique des artisans depuis 2019. Pendant la crise sanitaire, nous avons redoublé d'efforts pour permettre à nos adhérents de continuer leur activité dans un contexte de restriction, et parfois de fermeture. Ainsi, comme pour d'autres secteurs d'activité, l'artisanat sort de cette crise mieux doté en compétences et en applications numériques. Aujourd'hui, nous constatons un désir de proximité, accentué par la crise, qui s'exprime de la part des consommateurs urbains et qui concerne l'artisanat de bouche, mais aussi d'autres activités venant d'autres univers professionnels comme les réparateurs, les cordonniers, la décoration, le petit équipement de la maison et l'artisanat d'art. L'essentiel de ces métiers s'est en partie bi-canalisé, notamment dans la vente. Nous les accompagnons aussi pour qu'ils soient présents sur les réseaux sociaux, Instagram en tête, afin de rendre plus visibles leurs productions et leur savoir-faire. En effet, les réseaux sociaux sont un outil indispensable et reconnu par les nouvelles générations d'artisans pour se faire connaître en complément d'un géo référencement classique. L'autre outil que

nous mettons en avant auprès des artisans, et qui a connu un écho médiatique important pendant la crise sanitaire, est la Marketplace. Cette solution n'est pas adaptée à toutes les composantes de l'artisanat car souvent trop généraliste, mais se développent des solutions de vente en ligne dédiées et ciblées du type « Artiboutik » mettant en avant les produits et les savoir-faire des métiers d'art et des métiers de bouche en particulier. Le monde de l'artisanat a aussi pris conscience de l'importance des réseaux sociaux pour créer de l'événement, ce qui les incite à la fois à se diversifier et à s'ouvrir sur la ville. La transition numérique a aussi incité l'artisanat à se réinventer et s'hybrider, pour les métiers d'art, en ouvrant la porte de leurs ateliers pour expérimenter le « do it yourself », pour les métiers de bouche en investissant l'espace public et les terrasses pour consommer sur place, ou encore en se regroupant dans des boutiques partagées pour proposer de véritables concepts store « made in local » animés pour certains par des événements : expositions dans les grandes villes comme dans les plus petites.