

Isère

## ISÈRE

# Écouter et répondre aux inquiétudes des artisans

Isabelle CALENDRE

---



*Les artisans, comme beaucoup, ont vécu une douloureuse année 2020. Photo archives Le DL*

**Plombiers, maçons, restaurateurs, coiffeurs, décorateurs... l'artisanat regroupe plus de 500 activités. Des situations variées, mais une même incertitude au cœur de la crise sanitaire. Aussi la Chambre des métiers a-t-elle mis en place une écoute spécifique.**

L'ennemi, c'est l'ignorance. Ne pas savoir à quoi s'attendre, ne pas connaître ses droits, ne plus avoir de perspectives. Être seul face à une situation inédite : un confinement, puis un autre, un couvre-feu, des interdictions, des contraintes sanitaires...

Les artisans, comme beaucoup, ont vécu une douloureuse année 2020. Pendant le premier confinement, « ils avaient des questions tous azimuts, sur les fermetures, les aides, les protocoles... le nombre d'appels était énorme, les besoins réels » se souvient Christophe Queyron, directeur du service économie de la Chambre des métiers et de l'artisanat (CMA)

de l'Isère. Pour faire face, la Chambre a organisé différents niveaux de réponses. « Entre mars et mai, une cellule plus spécialisée a vu le jour. Les appels étaient d'abord traités par nos agents du service accueil. Puis les demandes spécifiques étaient renvoyées sur l'équipe économique... avant, si besoin, un nouveau renvoi vers des conseillers spécialisés dans les entreprises en difficulté ». Sans oublier « à chaque fois, un mail qui suivait l'échange, pour récapituler les aides auxquelles ils avaient droit, et leurs actualisations ensuite ». Une organisation mise en place dès le mois de mars, et qui a demandé une grande souplesse aux agents - qui devaient se tenir informés des nouvelles mesures gouvernementales en temps réel, pour mieux répondre. « Leur temps était réparti sur cet accompagnement d'urgence : l'idée, c'est que les artisans qui appellent aient toujours une personne disponible pour leur répondre. Nous avons privilégié le contact humain ». Tellement, d'ailleurs, que l'ajout d'une cellule psychologique s'est rapidement imposé. « Nous nous sommes adressés à une plateforme spécialisée (Amarok), à des psychologues cliniciens, à même de pouvoir accompagner les entrepreneurs et artisans en détresse ».

Le numéro de cette plateforme (mise en place en mai) n'est toutefois pas accessible facilement : « Les conseillers le proposent lorsqu'ils sentent que cela peut aider l'artisan, s'ils détectent chez lui une inquiétude, des besoins d'écoute plus appropriée ». La plupart des conseillers ont d'ailleurs suivi une formation avec une psychologue afin d'être à même de déceler ce type de besoin. « Mais pendant le premier confinement, cette ligne n'a pas été très sollicitée. Il y avait la perspective de redémarrer, de repartir. Le deuxième confinement, avant les fêtes, a, lui, joué sur le moral. On a senti plus de détresse, de la lassitude, et de l'inquiétude pour l'avenir ».

Aujourd'hui, un an après sa mise en place, l'organisation de l'écoute téléphonique est plus souple. « On continue évidemment, mais le dispositif s'est allégé ». Les appels (2 500 pendant le premier confinement) sont moins nombreux. « Pour autant, l'accompagnement se poursuit » insiste Christophe Queyron. « Nous menons depuis novembre une grosse campagne sur le plan de relance, et notamment la sensibilisation au numérique. 700 entreprises ont été contactées en deux mois, 150 diagnostics numériques gratuits lancés. Il faut prendre contact avec nous : des choses existent, des aides. Les artisans et entrepreneurs ont tout intérêt à suivre le mouvement ». La Chambre organise d'ailleurs des webinaires de sensibilisation : le prochain aura lieu le 23 février, il concernera les aides et financements mobilisables.

Chambre de métiers et de l'artisanat de l'Isère : 04 76 70 82 09.