Communiqué de presse

A Lyon, le 01 juin 2021

[Bilan de la cellule de crise Artisan COVID-19]

Depuis le début de la crise sanitaire, la cellule d'aides aux artisans, mise en place par la CMA Lyon-Rhône, a accompagné plus de 6 000 dirigeants d'entreprises artisanales. De nombreux nouveaux dispositifs d'écoute et de soutien ont aussi été créés pour aider les artisans, répondre à leurs problématiques et les assister dans leurs démarches.

Avec plus de 42 000 entreprises, les artisans représentent un élément majeur du tissu économique rhodanien. L'Artisanat regroupe plus de 250 métiers dans 4 secteurs (bâtiment, service, alimentaire, fabrication), qui ont été touchés de manière hétérogène par la crise sanitaire.

Le 16 mars 2020 : c'est la sidération chez les artisans…

Le 16 mars 2020, la veille de l'annonce du premier confinement, les sollicitations submergent le standard et la CMA Lyon-Rhône doit mettre en place une nouvelle organisation pour assurer un accueil distinct multi-canal. Naissance le jour même de la cellule de crise Artisan COVID-19 avec :

- Une adresse mail dédiée (coronavirus@cma-lyon.fr), afin de permettre aux artisans d'exprimer leurs préoccupations et d'être recontactés par un conseiller dans les 24h.
- Une page web dédiée à l'actualité COVID-19 avec des mises à jour en continu, ainsi qu'une forte présence sur les réseaux sociaux.
- Une équipe renforcée sur la plateforme droit du travail pour renseigner les chefs d'entreprises sur la règlementation et les mesures gouvernementales quotidiennes.
- les conseillers du Service Relation Client mobilisés depuis leur domicile pour continuer à accueillir au téléphone les artisans sans interruption de services et dans les plus brefs délais.

Une nécessaire adaptation de l'activité

Comme les artisans, la CMA Lyon-Rhône engage une transformation nécessaire dans ses services pour poursuivre son activité avec la création de webinaires, la mise en place d'une plateforme formation à distance, la création de rendez-vous en visio-conférence, l'envoi de newsletters spéciales hebdomadaires traitant de l'actualité de crise, l'adaptation des procédures afin d'assurer la continuité des traitements des

Contact presse

Claire CHAUSSE
04.72.43.51.94
c.chausse@cma-lyon.fr

La Chambre de Métiers et de l'Artisanat Auvergne-Rhône-Alpes, établissement public, défend les intérêts des artisans et accompagne les 208 000 entreprises artisanales de la région, dont 42 300 dans le Rhône, à tous les stades de leur développement : création, apprentissage, développement, transmission. L'artisanat en Auvergne-Rhône-Alpes, c'est aussi 311 000 salariés, dont 64 200 dans le Rhône et 22 300 apprentis dont 4 000 dans le Rhône.

www.cma-lyon.fr

formalités d'entreprises, l'accompagnement des conseillers sur des nouvelles problématiques liées au soutien psychologique des entrepreneurs.
En effet, la crise sanitaire a renforcé l'isolement de nombreux artisans, dont certains ont vu le travail de toute une vie professionnelle s'effondrer en quelques jours. Une cellule de soutien psychologique offrant un service gratuit 7j/7 de 8h à 20h a été mise en place dès le mois de mars pour aider les artisans à faire face à la situation, via un numéro spécial, le 0 805 655 050.

Parallèlement, une campagne massive d'accompagnement au numérique a été engagée par la CMA. Les conseillers ont apporté des solutions aux fermetures des commerces (création de site internet, plateforme e-commerce, formation aux réseaux sociaux…) pour permettre aux artisans de poursuivre leur activité.

La CMA : maillon d'un écosystème au service des entrepreneurs

La CMA s'est rapprochée de ses partenaires afin de créer de nouvelles synergies et de nouvelles solidarités avec les représentants des branches professionnelles et les syndicats patronaux.
La Métropole de Lyon et le département du Rhône ont soutenu de nouvelles actions à destination des artisans en difficultés.
Les dirigeants ont pu rencontrer, à la CMA, des experts issus d'autres professions (comptables, avocats, financeurs…) pour être accompagnés sur leurs problématiques et mettre en place des procédures adaptées en lien avec le Tribunal de Commerce le cas échéant.
Des partenariats avec les associations Second Souffle et 60 000 rebonds ont été réalisés pour accompagner certains dirigeants en difficultés à rebondir.

Plus d'un an après le début de la crise, le bilan global de la pandémie pour l'artisanat du Rhône reste à écrire car, si les aides de l'Etat ont été massives, l'impact sur l'entrepreneuriat et les perspectives économiques de reprise sont très variables suivant les secteurs d'activités.

Contact presse

Claire CHAUSSE
04.72.43.51.94
c.chausse@cma-lyon.fr

La Chambre de Métiers et de l'Artisanat Auvergne-Rhône-Alpes, établissement public, défend les intérêts des artisans et accompagne les 208 000 entreprises artisanales de la région, dont 42 300 dans le Rhône, à tous les stades de leur développement : création, apprentissage, développement, transmission. L'artisanat en Auvergne-Rhône-Alpes, c'est aussi 311 000 salariés, dont 64 200 dans le Rhône et 22 300 apprentis dont 4 000 dans le Rhône.

www.cma-lyon.fr