

# FICHES PRATIQUES

Des réponses simples et concrètes à toutes vos questions

## Proposer un bilan de compétences à ses salariés

**Le bilan de compétences est l'occasion pour un salarié de se retourner sur son parcours professionnel et répond à des motivations diverses, selon que celui-ci est réalisé à la demande de l'employeur ou du salarié lui-même. Que peut-on attendre d'un bilan de compétences ? Comment se déroule-t-il ? Quels sont les profils les plus concernés ? Comment le financer ?**



## **1. Que peut-on attendre d'un bilan de compétences ?**

---

Etape-clé de la vie professionnelle, le bilan de compétences a de nombreux apports positifs. Tout d'abord, faire le point sur son parcours professionnel permet d'améliorer la connaissance de soi et d'identifier clairement ses compétences. Le bilan de compétences est aussi l'occasion de confronter les aptitudes du salarié avec la réalité du marché du travail et de l'entreprise. Cette remise à plat permet alors à l'entreprise ou au salarié de prendre des décisions plus pertinentes et de bâtir un projet professionnel réaliste et concret.

## **2. Le déroulement du bilan de compétences**

---

Un premier entretien de prise de contact avec l'organisme chargé du bilan de compétences débute le processus. Puis le bilan se déroule en trois étapes :

- la phase préliminaire : lors de cette étape, le salarié formalise son engagement avec l'organisme. Cette phase est celle de la présentation du déroulement du bilan et des méthodes utilisées, et de la définition des besoins du salarié ;
- la phase d'investigation : cette phase est celle de l'analyse du parcours du salarié, et de la détection des opportunités, en fonction de l'environnement professionnel ;
- la phase de conclusion : elle donne lieu à un rapport écrit qui décrit le projet professionnel, et à un entretien individuel.

## **3. A quels profils peut-on proposer un bilan de compétences**

---

L'entreprise peut avoir plusieurs raisons de proposer un bilan de compétences à ses salariés :

- identifier ses ressources internes ;
- bâtir son plan de formation ;
- accompagner l'évolution de ses collaborateurs ;
- etc.

L'entretien annuel ou les phases de recueil des besoins en formation permettent de sélectionner les profils prioritaires à qui proposer un bilan : les salariés ayant clairement exprimé un souhait d'évolution ou de mobilité, les salariés démotivés ou au contraire à fort potentiel, ou les salariés dont les compétences sont dépassées.

Pour proposer un bilan de compétences, l'employeur doit présenter au salarié une convention tripartite, que ce dernier est libre d'accepter ou non.

## **4. Le financement du bilan de compétences**

---

Selon que la demande de bilan de compétences est à l'initiative du salarié ou de l'employeur, les modalités de prise en charge financière sont différentes. A l'initiative de l'entreprise, le bilan de compétences est généralement financé

par le budget interne dédié au plan de formation. A l'initiative du salarié, le bilan peut être financé de différentes façons :

- par le DIF : le salarié présente un devis de l'organisme qu'il a choisi, que l'employeur a un mois pour accepter ou refuser ;
- par un OPACIF (Organisme Paritaire au Congé Individuel de Formation) comme le Fongecif. Dans ce cas, il n'est pas obligatoire de porter la réalisation du bilan à la connaissance de l'employeur.

## Qu'attendre d'un bilan de compétences



### 1. Améliorer la connaissance de soi

---

Après de nombreuses années de vie professionnelle, les aptitudes et les compétences se confondent souvent avec les automatismes acquis avec l'expérience. Le bilan de compétences est donc l'occasion pour le salarié de se retourner sur son parcours et de prendre du recul : identifier clairement ses connaissances et ses savoir-faire, ses points forts et ses points faibles, ... Outre le fait d'acquérir une meilleure connaissance de ses capacités, prendre ainsi conscience de ses atouts est aussi un facteur important pour retrouver confiance en soi et motivation. Enfin, faire le point permet de fonder ses réflexions professionnelles sur des bases réalistes, condition indispensable à la construction d'un projet concret et solide.

### 2. Mieux connaître l'environnement

---

Si le bilan de compétences donne l'opportunité de faire le point sur les aptitudes individuelles, il permet aussi de les confronter à la réalité du marché ou des besoins de l'entreprise. A quoi servirait en effet de bâtir un projet professionnel qui n'aurait pas de débouché concret ? Un des objectifs du bilan de compétences est donc bien de balayer l'éventail des possibilités professionnelles en phase avec les compétences du salarié. C'est pourquoi le déroulement d'un bilan de compétences comporte une phase non négligeable d'investigation du marché du travail, des secteurs d'activité et des métiers, basée sur divers outils : études de marché, documentation, entretiens avec des professionnels, ...

### 3. Le bilan de compétences : une aide à la décision précieuse

---

L'objectif du bilan de compétences est de dessiner distinctement les contours de l'identité professionnelle du salarié, à partir de l'analyse de ses expériences. Il est aussi de confronter ses compétences et aspirations à l'environnement professionnel, qu'il s'agisse du marché du travail ou du cadre plus restreint de l'entreprise. Une fois ce travail d'exploration et de prise de conscience réalisé, le salarié a en mains tous les outils nécessaires pour prendre des décisions et faire des choix argumentés et pertinents.

### 4. Bâtir un projet professionnel concret

---

Le travail entrepris avec le bilan de compétences conduit à l'identification d'un certain nombre de pistes professionnelles, voire d'éventuels besoins en formation, et de leur formalisation concrète. Le rendu final du bilan doit donc intégrer un projet professionnel validé, possible, accompagné d'un plan d'actions réaliste. Néanmoins, le bilan de compétences ne doit pas être une fin en soi, mais bien le point de départ d'une nouvelle phase. Si le bilan dure généralement entre 3 semaines et quatre mois, la phase d'évolution professionnelle qui en découle peut, elle, durer bien plus longtemps pour aboutir à la situation souhaitée.

# Comment se déroule un bilan de compétences



## 1. L'entretien préalable

---

La première étape de la démarche du bilan de compétences est de choisir l'organisme avec lequel l'entreprendre. Avant de démarrer les premiers rendez-vous, un entretien préalable avec l'organisme est toujours souhaitable. L'objectif de cette entrevue est de présenter succinctement la démarche et les outils utilisés, et d'échanger sur les raisons qui motivent le salarié pour réaliser un bilan de compétences.

## 2. La phase préliminaire

---

Lors de la phase préliminaire du bilan de compétences, le salarié s'engage formellement avec l'organisme choisi, par la signature d'un contrat. Cette phase est celle de la définition et de l'analyse des besoins du salarié, et de la confirmation de ses motivations. L'organisme l'informe plus précisément sur la façon dont le bilan va se dérouler, et sur les méthodes et techniques mises en oeuvre. L'objectif étant de rassurer le salarié et de le mettre en confiance, cette phase préliminaire est souvent menée avec la personne qui sera chargée du bilan.

## 3. La phase d'investigation

---

A partir des besoins identifiés, cette étape du bilan de compétences permet au salarié d'approfondir ses motivations, ainsi que ses priorités professionnelles et personnelles. Elle est aussi l'occasion d'analyser son parcours et ses expériences, pour identifier ses compétences et ses savoir-faire. Ces aptitudes sont ensuite confrontées à l'environnement professionnel, afin de faire émerger les opportunités d'évolution professionnelle. C'est à ce moment-là que des besoins de formation peuvent se révéler pertinents dans l'atteinte des objectifs identifiés.

## 4. La phase de conclusion

---

Après l'étape d'investigation, menée à travers différentes méthodes (tests, questionnaires, entretiens, etc.), le bilan de compétences s'achève par une phase de conclusion. Au cours d'un entretien individuel, matérialisé par un rapport écrit, les résultats de la phase d'investigation sont communiqués au salarié. Ce document de synthèse fait également état de tous les éléments susceptibles de lui permettre de mener à bien son projet professionnel, ainsi que les besoins éventuels de formation. Ces conclusions se concrétisent enfin par des recommandations opérationnelles et un plan d'actions détaillé.

Bon à savoir : le document de synthèse est personnel et confidentiel et le salarié n'a aucune obligation de le communiquer à son employeur, qu'il en soit ou non à l'initiative.

## 5. Le suivi du bilan

---

Suite au bilan de compétences, certains organismes prévoient l'accompagnement du salarié dans la mise en oeuvre de son plan d'actions, sur une durée de quelques mois. Pendant cette dernière étape, le salarié a la possibilité de solliciter le chargé de bilan pour un conseil ou une demande d'information.

## A quels profils proposer un bilan de compétences



### 1. Pourquoi proposer un bilan de compétences à ses salariés

---

Pour le salarié, le bilan de compétences peut mener à des changements tangibles dans sa vie professionnelle. Dans ce travail d'investigation, son parcours, ses compétences, aptitudes et savoir-faire sont en effet analysés en vue de définir un projet professionnel. Pour l'employeur, proposer un bilan de compétences à ses salariés présente de nombreux avantages :

- mettre à plat les compétences qui sont à sa disposition en interne, afin de mieux gérer ses ressources humaines
- estimer les besoins de formation au sein de ses équipes, dans l'optique de la préparation du plan de formation
- accompagner l'évolution professionnelle des collaborateurs
- mettre en place un projet de validation des acquis de l'expérience (VAE)

### 2. A quels profils proposer le bilan de compétences

---

Le bilan de compétences a un coût, aussi pour proposer une telle démarche à ses collaborateurs, l'entreprise doit arbitrer et prioriser les profils les plus concernés. Les entretiens professionnels ou d'évaluation sont un bon outil pour effectuer cette sélection. Ces entretiens sont en effet l'occasion idéale pour identifier les souhaits d'évolution professionnelle des salariés, leur potentiel ou leurs besoins de formation. Il est ensuite possible de proposer un bilan de compétences à ces différents profils :

- collaborateurs ayant émis le souhait d'une mobilité interne nécessitant des compétences différentes du poste actuel : changement d'activité, évolution vers le management, ...
- collaborateurs en phase de démotivation
- collaborateurs à potentiel
- collaborateurs dont les compétences sont désormais en inadéquation avec les besoins de l'entreprise

### 3. Quel type de salariés peut réaliser un bilan de compétences ?

---

Tous les salariés peuvent en principe profiter d'un bilan de compétences. Néanmoins, lorsque celui-ci est effectué dans le cadre d'un congé de bilan de compétences, le salarié doit justifier :

- S'il est en CDI, d'au moins 5 années de salariat (consécutives ou non), dont une dans l'entreprise concernée.
- S'il est en CDD, d'au moins 24 mois de salariat (en CDI ou CDD, consécutifs ou non) dans les 5 années précédentes, dont 4 mois en CDD dans les 12 derniers mois.

Bon à savoir : si le bilan de compétences est réalisé dans le cadre du plan de formation de l'entreprise, aucune condition d'ancienneté n'est requise.

### 4. Dans quel cadre proposer le bilan de compétences ?

---

Lorsque la demande émane du chef d'entreprise, celui-ci doit présenter au salarié une convention tripartite, incluant l'organisme chargé du bilan, que le collaborateur a 10 jours pour signer s'il l'accepte. Le refus de signer est considéré comme un refus de réaliser le bilan de compétences, et ne constitue en aucun cas une faute.



## Quels financements pour les bilans de compétences



### 1. Choisir le plan de formation de l'entreprise

---

Lorsque le bilan de compétences est effectué dans le cadre du plan de formation, il peut être à l'initiative de l'entreprise, sous réserve de l'accord du salarié, ou du salarié lui-même. Dans ce cas, ce dernier exprime sa demande à travers l'entretien annuel ou auprès de son manager dans le cadre du recueil des besoins en formation. Le bilan de compétences fait alors l'objet d'une convention tripartite signée par le salarié, l'employeur et l'organisme chargé du bilan. Son coût est imputé directement sur le budget de l'entreprise dédié au plan de formation.

### 2. Utiliser le DIF

---

A condition de justifier d'un an d'ancienneté dans l'entreprise, le salarié a la possibilité de financer son bilan de compétences par le DIF (Droit Individuel à la Formation). Il doit alors choisir son organisme de formation, qui lui fournira un devis complet. Cette proposition chiffrée est ensuite présentée à l'employeur accompagnée d'une lettre de demande de DIF. Celui-ci dispose d'un mois pour répondre. En cas de licenciement, le salarié peut toujours mobiliser la portabilité du DIF pour financer son bilan de compétences.

### 3. Avoir recours à un OPACIF

---

Lorsque le salarié en fait la demande, le bilan de compétences peut être financé dans le cadre du congé de bilan de compétences. Dans ce cas, le financement est à la charge, non plus de l'employeur, mais d'un Organisme Paritaire au Congé Individuel de Formation (OPACIF), comme le Fongecif (Fonds de Gestion des Congés Individuels de Formation). Les OPACIF sont des organismes paritaires collecteurs agréés au titre du CIF, auxquels les entreprises adhèrent. Dans ce cadre, le bilan peut être réalisé en dehors des heures de travail et le salarié n'est pas tenu d'en informer son employeur.

### 4. Peut-on financer un bilan de compétences en étant non-salarié ?

---

Un chef d'entreprise n'ayant pas le statut de salarié peut néanmoins ressentir le besoin d'effectuer un bilan de compétences. Même s'il n'existe pas de dispositif spécifique dans ce cas, il est cependant possible de financer le bilan de compétences :

- en adressant une demande de prise en charge au FAF (Fonds d'Assurance Formation), auquel l'entreprise contribue au titre de la formation professionnelle continue
- en finançant le bilan sur ses fonds propres

### 5. Auto-financer son bilan de compétences

---

Certains salariés ne souhaitent pas dépendre de l'accord de leur employeur ou du financement d'un organisme pour réaliser leur bilan de compétences. Il est donc toujours possible dans ce cas d'envisager l'auto-financement, pour un budget moyen autour de 1 500 euros.

# Qu'attendre d'un bilan de compétences



## 1. Améliorer la connaissance de soi

---

Après de nombreuses années de vie professionnelle, les aptitudes et les compétences se confondent souvent avec les automatismes acquis avec l'expérience. Le bilan de compétences est donc l'occasion pour le salarié de se retourner sur son parcours et de prendre du recul : identifier clairement ses connaissances et ses savoir-faire, ses points forts et ses points faibles, ... Outre le fait d'acquérir une meilleure connaissance de ses capacités, prendre ainsi conscience de ses atouts est aussi un facteur important pour retrouver confiance en soi et motivation. Enfin, faire le point permet de fonder ses réflexions professionnelles sur des bases réalistes, condition indispensable à la construction d'un projet concret et solide.

## 2. Mieux connaître l'environnement

---

Si le bilan de compétences donne l'opportunité de faire le point sur les aptitudes individuelles, il permet aussi de les confronter à la réalité du marché ou des besoins de l'entreprise. A quoi servirait en effet de bâtir un projet professionnel qui n'aurait pas de débouché concret ? Un des objectifs du bilan de compétences est donc bien de balayer l'éventail des possibilités professionnelles en phase avec les compétences du salarié. C'est pourquoi le déroulement d'un bilan de compétences comporte une phase non négligeable d'investigation du marché du travail, des secteurs d'activité et des métiers, basée sur divers outils : études de marché, documentation, entretiens avec des professionnels, ...

## 3. Le bilan de compétences : une aide à la décision précieuse

---

L'objectif du bilan de compétences est de dessiner distinctement les contours de l'identité professionnelle du salarié, à partir de l'analyse de ses expériences. Il est aussi de confronter ses compétences et aspirations à l'environnement professionnel, qu'il s'agisse du marché du travail ou du cadre plus restreint de l'entreprise. Une fois ce travail d'exploration et de prise de conscience réalisé, le salarié a en mains tous les outils nécessaires pour prendre des décisions et faire des choix argumentés et pertinents.

## 4. Bâtir un projet professionnel concret

---

Le travail entrepris avec le bilan de compétences conduit à l'identification d'un certain nombre de pistes professionnelles, voire d'éventuels besoins en formation, et de leur formalisation concrète. Le rendu final du bilan doit donc intégrer un projet professionnel validé, possible, accompagné d'un plan d'actions réaliste. Néanmoins, le bilan de compétences ne doit pas être une fin en soi, mais bien le point de départ d'une nouvelle phase. Si le bilan dure généralement entre 3 semaines et quatre mois, la phase d'évolution professionnelle qui en découle peut, elle, durer bien plus longtemps pour aboutir à la situation souhaitée.

# Comment se déroule un bilan de compétences



## 1. L'entretien préalable

---

La première étape de la démarche du bilan de compétences est de choisir l'organisme avec lequel l'entreprendre. Avant de démarrer les premiers rendez-vous, un entretien préalable avec l'organisme est toujours souhaitable. L'objectif de cette entrevue est de présenter succinctement la démarche et les outils utilisés, et d'échanger sur les raisons qui motivent le salarié pour réaliser un bilan de compétences.

## 2. La phase préliminaire

---

Lors de la phase préliminaire du bilan de compétences, le salarié s'engage formellement avec l'organisme choisi, par la signature d'un contrat. Cette phase est celle de la définition et de l'analyse des besoins du salarié, et de la confirmation de ses motivations. L'organisme l'informe plus précisément sur la façon dont le bilan va se dérouler, et sur les méthodes et techniques mises en oeuvre. L'objectif étant de rassurer le salarié et de le mettre en confiance, cette phase préliminaire est souvent menée avec la personne qui sera chargée du bilan.

## 3. La phase d'investigation

---

A partir des besoins identifiés, cette étape du bilan de compétences permet au salarié d'approfondir ses motivations, ainsi que ses priorités professionnelles et personnelles. Elle est aussi l'occasion d'analyser son parcours et ses expériences, pour identifier ses compétences et ses savoir-faire. Ces aptitudes sont ensuite confrontées à l'environnement professionnel, afin de faire émerger les opportunités d'évolution professionnelle. C'est à ce moment-là que des besoins de formation peuvent se révéler pertinents dans l'atteinte des objectifs identifiés.

## 4. La phase de conclusion

---

Après l'étape d'investigation, menée à travers différentes méthodes (tests, questionnaires, entretiens, etc.), le bilan de compétences s'achève par une phase de conclusion. Au cours d'un entretien individuel, matérialisé par un rapport écrit, les résultats de la phase d'investigation sont communiqués au salarié. Ce document de synthèse fait également état de tous les éléments susceptibles de lui permettre de mener à bien son projet professionnel, ainsi que les besoins éventuels de formation. Ces conclusions se concrétisent enfin par des recommandations opérationnelles et un plan d'actions détaillé.

Bon à savoir : le document de synthèse est personnel et confidentiel et le salarié n'a aucune obligation de le communiquer à son employeur, qu'il en soit ou non à l'initiative.

## 5. Le suivi du bilan

---

Suite au bilan de compétences, certains organismes prévoient l'accompagnement du salarié dans la mise en oeuvre de son plan d'actions, sur une durée de quelques mois. Pendant cette dernière étape, le salarié a la possibilité de solliciter le chargé de bilan pour un conseil ou une demande d'information.

## A quels profils proposer un bilan de compétences



### 1. Pourquoi proposer un bilan de compétences à ses salariés

---

Pour le salarié, le bilan de compétences peut mener à des changements tangibles dans sa vie professionnelle. Dans ce travail d'investigation, son parcours, ses compétences, aptitudes et savoir-faire sont en effet analysés en vue de définir un projet professionnel. Pour l'employeur, proposer un bilan de compétences à ses salariés présente de nombreux avantages :

- mettre à plat les compétences qui sont à sa disposition en interne, afin de mieux gérer ses ressources humaines
- estimer les besoins de formation au sein de ses équipes, dans l'optique de la préparation du plan de formation
- accompagner l'évolution professionnelle des collaborateurs
- mettre en place un projet de validation des acquis de l'expérience (VAE)

### 2. A quels profils proposer le bilan de compétences

---

Le bilan de compétences a un coût, aussi pour proposer une telle démarche à ses collaborateurs, l'entreprise doit arbitrer et prioriser les profils les plus concernés. Les entretiens professionnels ou d'évaluation sont un bon outil pour effectuer cette sélection. Ces entretiens sont en effet l'occasion idéale pour identifier les souhaits d'évolution professionnelle des salariés, leur potentiel ou leurs besoins de formation. Il est ensuite possible de proposer un bilan de compétences à ces différents profils :

- collaborateurs ayant émis le souhait d'une mobilité interne nécessitant des compétences différentes du poste actuel : changement d'activité, évolution vers le management, ...
- collaborateurs en phase de démotivation
- collaborateurs à potentiel
- collaborateurs dont les compétences sont désormais en inadéquation avec les besoins de l'entreprise

### 3. Quel type de salariés peut réaliser un bilan de compétences ?

---

Tous les salariés peuvent en principe profiter d'un bilan de compétences. Néanmoins, lorsque celui-ci est effectué dans le cadre d'un congé de bilan de compétences, le salarié doit justifier :

- S'il est en CDI, d'au moins 5 années de salariat (consécutives ou non), dont une dans l'entreprise concernée.
- S'il est en CDD, d'au moins 24 mois de salariat (en CDI ou CDD, consécutifs ou non) dans les 5 années précédentes, dont 4 mois en CDD dans les 12 derniers mois.

Bon à savoir : si le bilan de compétences est réalisé dans le cadre du plan de formation de l'entreprise, aucune condition d'ancienneté n'est requise.

### 4. Dans quel cadre proposer le bilan de compétences ?

---

Lorsque la demande émane du chef d'entreprise, celui-ci doit présenter au salarié une convention tripartite, incluant l'organisme chargé du bilan, que le collaborateur a 10 jours pour signer s'il l'accepte. Le refus de signer est considéré comme un refus de réaliser le bilan de compétences, et ne constitue en aucun cas une faute.

## Quels financements pour les bilans de compétences



### 1. Choisir le plan de formation de l'entreprise

---

Lorsque le bilan de compétences est effectué dans le cadre du plan de formation, il peut être à l'initiative de l'entreprise, sous réserve de l'accord du salarié, ou du salarié lui-même. Dans ce cas, ce dernier exprime sa demande à travers l'entretien annuel ou auprès de son manager dans le cadre du recueil des besoins en formation. Le bilan de compétences fait alors l'objet d'une convention tripartite signée par le salarié, l'employeur et l'organisme chargé du bilan. Son coût est imputé directement sur le budget de l'entreprise dédié au plan de formation.

### 2. Utiliser le DIF

---

A condition de justifier d'un an d'ancienneté dans l'entreprise, le salarié a la possibilité de financer son bilan de compétences par le DIF (Droit Individuel à la Formation). Il doit alors choisir son organisme de formation, qui lui fournira un devis complet. Cette proposition chiffrée est ensuite présentée à l'employeur accompagnée d'une lettre de demande de DIF. Celui-ci dispose d'un mois pour répondre. En cas de licenciement, le salarié peut toujours mobiliser la portabilité du DIF pour financer son bilan de compétences.

### 3. Avoir recours à un OPACIF

---

Lorsque le salarié en fait la demande, le bilan de compétences peut être financé dans le cadre du congé de bilan de compétences. Dans ce cas, le financement est à la charge, non plus de l'employeur, mais d'un Organisme Paritaire au Congé Individuel de Formation (OPACIF), comme le Fongecif (Fonds de Gestion des Congés Individuels de Formation). Les OPACIF sont des organismes paritaires collecteurs agréés au titre du CIF, auxquels les entreprises adhèrent. Dans ce cadre, le bilan peut être réalisé en dehors des heures de travail et le salarié n'est pas tenu d'en informer son employeur.

### 4. Peut-on financer un bilan de compétences en étant non-salarié ?

---

Un chef d'entreprise n'ayant pas le statut de salarié peut néanmoins ressentir le besoin d'effectuer un bilan de compétences. Même s'il n'existe pas de dispositif spécifique dans ce cas, il est cependant possible de financer le bilan de compétences :

- en adressant une demande de prise en charge au FAF (Fonds d'Assurance Formation), auquel l'entreprise contribue au titre de la formation professionnelle continue
- en finançant le bilan sur ses fonds propres

### 5. Auto-financer son bilan de compétences

---



Certains salariés ne souhaitent pas dépendre de l'accord de leur employeur ou du financement d'un organisme pour réaliser leur bilan de compétences. Il est donc toujours possible dans ce cas d'envisager l'auto-financement, pour un budget moyen autour de 1 500 euros.

# Découvrir le monde du marketing et du commercial



La référence  
des décideurs  
La communauté  
Marketing  
& communication



Le média  
cross canal  
Ecommerçants  
et commerce  
connecté



Le média  
orienté  
100% client



Le service  
d'information  
des commerciaux  
et des business  
developers

# Découvrir le monde de la finance et des achats



Le média référent  
des acheteurs  
privé / public



La solution  
d'information  
des directeurs  
administratifs  
et financiers

# Découvrir le monde de l'entrepreneuriat



La source  
d'information  
des entrepreneurs  
et  
des dirigeants PME



Le magazine  
des entreprises  
artisanales



Le magazine  
des entreprises  
artisanales