

Enquête M@rsouin Artisans 2017

Tour d'horizon numérique des entreprises artisanales bretonnes

Pierre LE BRAS – Observatoire du GIS M@rsouin

22 décembre 2017

Du 12 au 27 septembre 2017 s'est déroulée la collecte des données de l'Enquête M@rsouin Artisans 2017. Cette enquête a été réalisée via des entretiens téléphoniques par la société Tryom basée à Lanester (56). Sur la base d'un fichier de contacts recensant l'ensemble des entreprises artisanales bretonnes fourni par la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de la région Bretagne, 2240 entreprises ont été sollicitées, sur lesquelles 1019 ont répondu favorablement à l'enquête (soit 45%).

L'échantillon d'entreprises artisanales considéré répond aux critères propres à l'artisanat en France régis par la loi n°96-603 du 5 juillet 1996. Celle-ci stipule que les entreprises artisanales sont immatriculées au répertoire des métiers, qu'elles n'emploient pas plus de 10 salariés lors de la création et exercent à titre principal ou secondaire une activité professionnelle indépendante de fabrication, de transformation, de réparation ou de prestation de services relevant de l'artisanat et figurant sur une liste établie par décret. Quatre secteurs d'activités sont ainsi à distinguer au sein de l'artisanat : l'alimentation, le bâtiment, la fabrication et les services.

Les thèmes abordés dans cette édition sont l'équipement et les compétences informatiques des artisans, les usages des TIC (Technologies de l'Information et de la Communication) au sein de l'entreprise et en mobilité, la visibilité de l'entreprise sur Internet (site Web et présence sur les réseaux sociaux), les pratiques de formation dans le domaine du numérique ainsi que la place accordée au numérique et son impact.

Ce tour d'horizon est amorcé par l'apport de quelques chiffres d'ordre général (socio-démographie, économie, clientèle...) sur l'échantillon de TPE artisanales considéré, qu'il est intéressant d'avoir en tête avant d'introduire les thèmes d'intérêt de l'enquête.

Méthodologie : La représentativité des artisans bretons est assurée par la méthode des quotas sur le département (quota indépendant) et sur l'effectif de l'entreprise croisé par le secteur d'activité.

❖ BREF PORTRAIT DE L'ÉCHANTILLON DES TPE ARTISANALES BRETONNES

Comme énoncé dans la méthodologie, la méthode des quotas employée dans l'élaboration de l'enquête implique l'adéquation du nombre d'artisans interrogés avec le paysage artisanal breton, c'est-à-dire en accord avec la répartition départementale dans les quatre secteurs d'activité de l'artisanat et le nombre d'employés. De cette façon, on retrouve une nette majorité d'entreprises sans salarié (54%). De plus, plus de 8 entreprises artisanales sur 10 emploient moins de cinq salariés.

• Secteur d'activité

La répartition sectorielle des artisans bretons est sensiblement semblable à celle de la France. On observe ainsi une majorité d'entreprises dans le secteur du bâtiment (40%). On y trouve entre autres des TPE de menuiserie, de divers travaux (maçonnerie, plâtrerie, terrassements, peinture, isolation...) ou encore d'installation électrique, de gaz ou d'eau.

Les services représentent le deuxième secteur le plus représenté, soit un tiers de l'ensemble. On y retrouve un panel d'activités assez diversifié : plusieurs types de commerces de détails (vendeurs d'électroménager, de véhicules, bijoutiers, fleuristes...), des entreprises de réparations diverses (véhicules, électroménager, informatique), des sociétés de transports (taxis) ou ambulanciers, des sociétés d'entretien, des débits de boissons, des salons de coiffure ou de soins de beauté ou encore des photographes.

Le secteur de l'alimentation réunit 15% des TPE artisanales. Celui-ci rassemble des activités de boucherie/charcuterie, de boulangerie/pâtisserie, des commerces de détails alimentaires, des restaurations (traditionnelles et rapides) ou encore des fabrications de produits alimentaires.

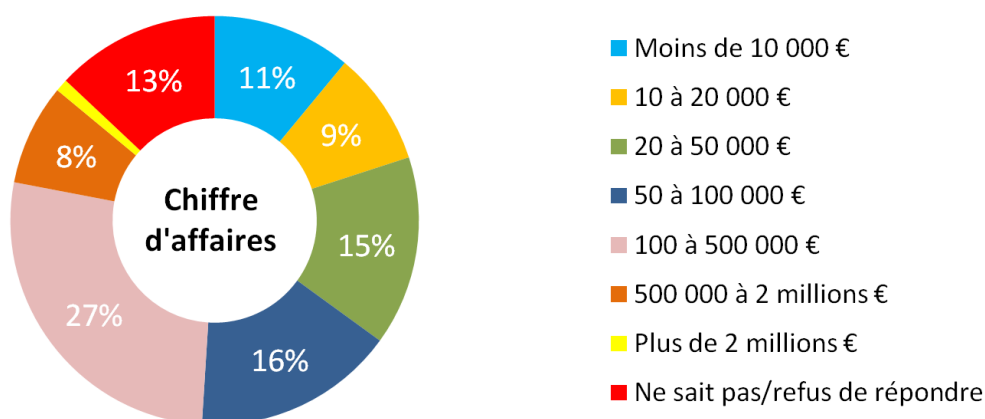
Les entreprises de fabrication sont les moins nombreuses, elles représentent 14% de l'artisanat en Bretagne. Ce secteur réunit essentiellement des activités de fabrication/création matérielle diverses et variées, autres que des produits alimentaires, telles que la fabrication de meubles, de vêtements, de jouets, de carrosseries, de parfums, de bateaux, de prothèses médicales... On y trouve aussi les imprimeurs ou encore les activités de graphisme/décoration.

• Création d'entreprise ou reprise

7 TPE artisanales sur 10 ont été créées, à l'image de ce qui s'observe à l'échelle nationale, et les deux tiers de ces créations s'opèrent seul (sans salarié). Notons que moins d'un tiers des artisans bretons ayant créé leur entreprise ont pu bénéficier d'un accompagnement. Le secteur du bâtiment, qui est le plus représenté, est aussi celui dont le taux d'entreprises nouvelles est le plus élevé avec 84 % de créations d'entreprises. A contrario, parmi les entreprises du secteur de l'alimentation, moins de la moitié ont été créées par leur actuel dirigeant. Les reprises, essentiellement non-familiales (43%) y sont tout autant monnaie courante dans ce secteur.

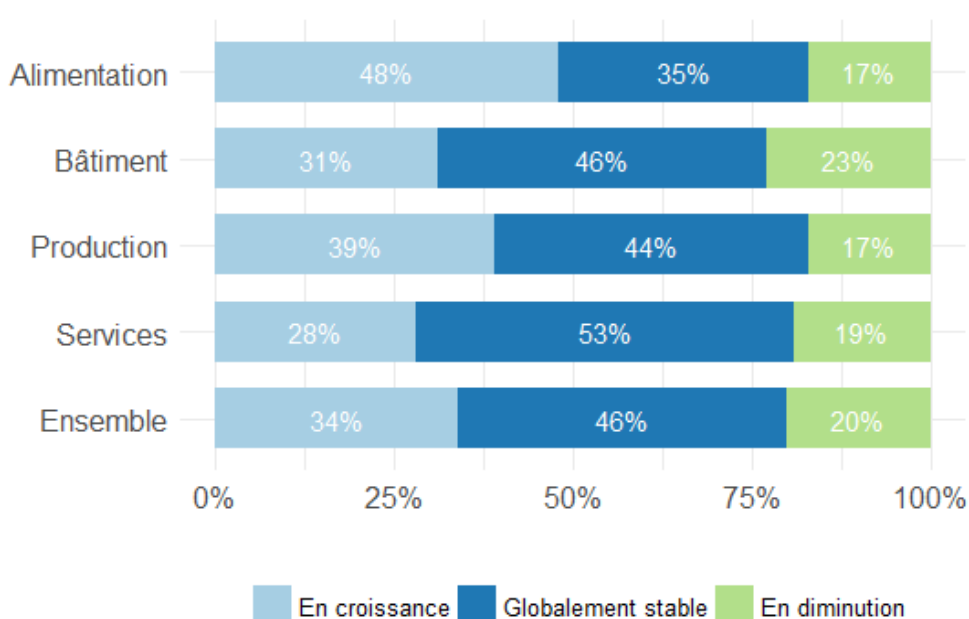
Les reprises familiales représentent la plus faible part des modes d'acquisition d'une entreprise artisanale (10% de l'ensemble). Sur 10 d'entre elles, 7 ont eu lieu il y a plus de dix ans (contre 48% tous modes de reprise confondus à la même période). La reprise de l'activité parentale par la génération suivante semble s'estomper progressivement ces dix dernières années.

- **Chiffres d'affaires et évolution**



Répartition des tranches de chiffres d'affaires des TPE artisanales bretonnes en 2016

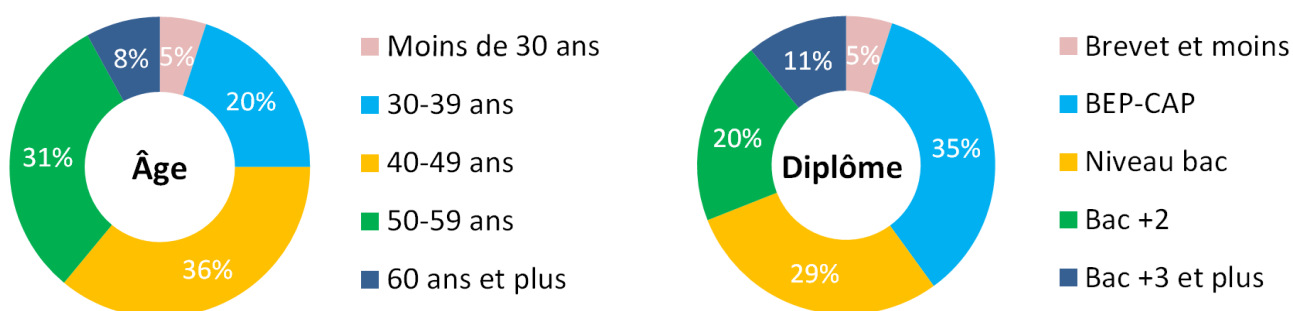
En 2016, près de 3 TPE artisanales sur 10 ont dégagé un chiffre d'affaires entre 100 000 et 500 000 euros, 15% entre 20 000 et 50 000 euros et la même part entre 50 000 et 100 000 euros. Sans grande surprise, les entreprises créées dans la dernière année sont celles qui, en plus grande part, n'ont pas répondu à cette question (50% d'entre elles) ou ont des chiffres d'affaires parmi les plus faibles : inférieurs à 10 000 euros annuel. En outre, les TPE sans salarié sont en plus grand nombre à avoir dégagé des chiffres d'affaires parmi les plus faibles en 2016 : 60% ont eu un chiffre d'affaires en-dessous de 50 000 euros contre 10% pour les TPE artisanales de un à quatre salariés et 2% au-dessus de quatre salariés. Par ailleurs le secteur de la fabrication contient davantage d'entreprises avec des chiffres d'affaires bas par rapport aux autres secteurs (36% moins de 20 000 euros en 2016 contre 19% tous secteurs confondus dans la même tranche). C'est également celui où la part d'entreprises récemment créées ou reprises est plus forte (8% contre 5% au global).



Proportion au sein de chaque secteur de l'artisanat, des TPE connaissant une croissance, une décroissance ou une stabilité de leur chiffre d'affaires au cours des trois dernières années avant 2017

Les entreprises qui ont vu leur chiffre d'affaires croître depuis 2014 sont une majorité à dégager des chiffres d'affaires parmi les plus élevés en 2017. L'évolution du chiffre d'affaires sur les trois dernières années est majoritairement « globalement stable » pour 46% des TPE artisanales bretonnes. Cette part est d'autant plus élevée pour les TPE artisanales du secteur des services (53%). Le secteur de l'alimentation est celui où la part des entreprises connaissant une croissance de leur chiffre d'affaires au cours des trois dernières années est la plus importante, soit 48% des entreprises de ce secteur contre un tiers tous secteurs confondus. Notons la présence de plus d'entreprises anciennes (acquises il y a au moins 10 ans) dans ce secteur : 54% contre 46% dans les autres.

• **Qui sont les chefs d'entreprises des TPE artisanales bretonnes ?**



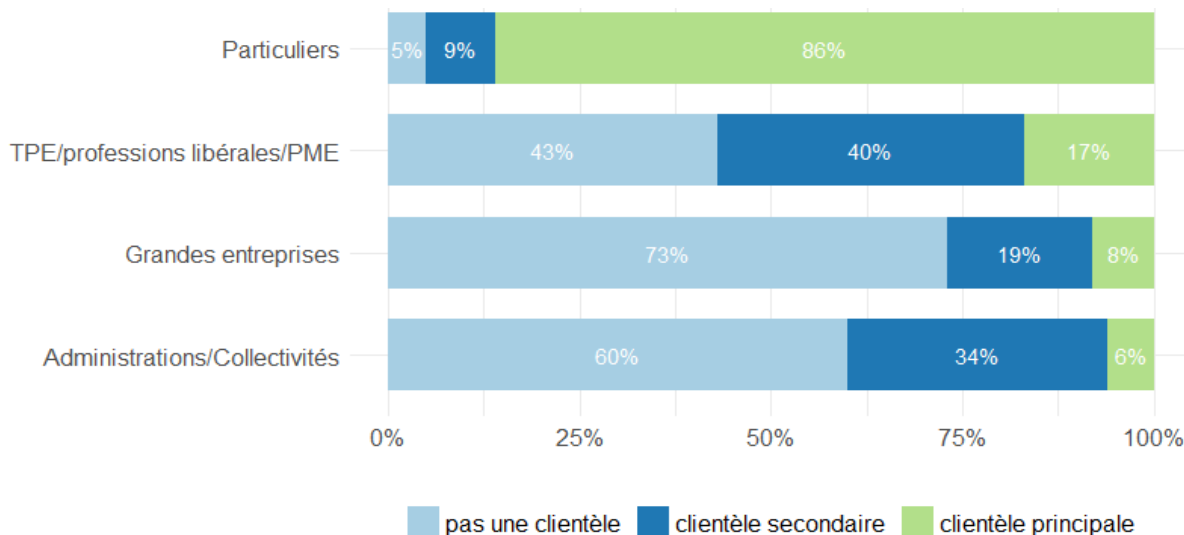
Répartition des tranches d'âges et des diplômes les plus élevés des chefs d'entreprises artisanales bretonnes

Les entrepreneurs artisanaux bretons ont pour les deux tiers un âge compris entre 40 et 59 ans, un cinquième est âgé entre 30 et 39 ans, 8% ont plus de 60 ans et enfin seuls 5% ont moins de 30 ans. Ils sont majoritairement diplômés d'un BEP/CAP (35%), 3 artisans sur 10 ont le niveau Bac, 1 sur 3 possède un niveau d'études supérieur au Bac (dont les deux tiers au niveau Bac+2, et 11% du global détient un niveau Licence ou plus) et enfin seuls 5% ont le brevet des collèges pour diplôme le plus élevé.

• **Qui sont leurs clients et leurs fournisseurs ?**

Question posée aux chefs d'entreprise :

Pour chacune des clientèles suivantes, indiquer s'il s'agit de votre clientèle principale, secondaire ou si ce n'est pas une clientèle pour votre activité.



Les particuliers sont la clientèle principale dans 86% des activités artisanales bretonnes, et ce très nettement devant les autres types de clients. De fait, les autres TPE, professions libérales et PME ne représentent les clients principaux que pour 17% des artisans. Les grandes entreprises et administrations/collectivités sont les clients principaux pour moins de 10% des entreprises artisanales bretonnes. D'ailleurs, une très nette majorité des TPE artisanales n'a aucun client parmi ces types de structures. Ces constats vont de pair avec le fait qu'en grande partie leurs principaux clients se situent au niveau local ou dans le département pour plus des trois quarts des artisans (58% localement). On peut donc s'attendre à ce que les clients locaux soient principalement des particuliers ou les entreprises « du coin » (TPE/professions libérales/PME).

En revanche, bien que les artisans bretons se fournissent dans 40% des cas localement, ils sont une part non négligeable à avoir une source de fournitures plus éloignée : 17% dans le département, 14% en Bretagne, 19% à l'échelle nationale et 10% à l'international.

- **Les marchés publics : un débouché commercial prisé par les artisans ?**

Seul un peu plus d'un artisan sur 10 (13%) est concerné par les marchés publics en termes de débouché commercial pour leur activité. La nette majorité d'entre eux y répondent (85% des concernés).

Parmi les quelques TPE concernées ne répondant pas aux appels d'offres des marchés publics (au nombre de 23), elles l'expliquent par la complexité de la procédure de réponse (les deux tiers d'entre elles), la difficulté d'obtenir ces marchés (59%). Les exigences des clients trop élevées et le mode de paiement des prestations non satisfaisant sont évoqués dans plus du tiers des cas.

Les artisans répondant à ce type d'offre ont déjà été confrontés à une telle procédure et en connaissent donc les ressorts. Ils répondent favorablement avec une plus grande ampleur que les autres aux différents aspects négatifs des marchés publics évoqués. Ceci est encore plus prononcé pour les exigences des clients, qui sont vues comme trop élevées (+20 points) et la difficulté à remporter un marché (+15 points).

❖ **ÉQUIPEMENTS ET USAGES NUMÉRIQUES**

- **Connexion Internet**

À ce jour, près de 87% des artisans bretons disposent d'une connexion Internet sur leur lieu de travail et ce, principalement via haut débit ADSL (72%), le très haut débit par fibre optique ne concerne que 8% des artisans. On note tout de même une disparité selon les quatre secteurs d'activités avec plus d'un quart des entreprises dans l'alimentation qui ne sont pas connectées. A contrario le secteur du bâtiment est le mieux doté avec plus de 93% d'entreprises disposant d'une connexion internet (dont 11% via la fibre optique).

- **Équipements matériels numériques**

Ordinateur

En matière d'équipements numériques, l'ordinateur fixe ou portable demeure l'outil numérique le plus présent au sein des entreprises artisanales bretonnes : 83% en possèdent

un et parmi elles 88% l'utilisent quotidiennement ou presque. Cette dernière valeur est plus élevée de 21 points par rapport à la proportion d'utilisateurs quotidiens dans le cadre personnel (parmi les 78% de possesseurs d'ordinateurs personnels), soit 67%. On note que la possession d'un ordinateur chez un artisan est corrélée positivement avec le nombre de salariés dans l'entreprise : plus il y a de salariés plus la probabilité de posséder un ordinateur est forte. À titre d'exemple, 77% des artisans seuls possèdent un ordinateur tandis que cette proportion est plus élevée de quasiment 20 points dans la classe des entreprises de plus de cinq salariés. On ajoute que 6 artisans sur 10 utilisent le même ordinateur au travail et pour leur navigation personnelle. Cette proportion est moins marquée dans le secteur des services où 57% des artisans ont deux PC distincts pour leur vie professionnelle et personnelle.

Smartphone et tablette tactile

Les outils nomades détiennent une place grandissante dans la sphère professionnelle des artisans bretons : 65% possèdent un smartphone à usage professionnel (19% en 2011¹) et 1 artisan sur 5 fait usage d'une tablette numérique (4% en 2011¹), et ce avec des utilisations majoritairement quotidiennes (94% pour le smartphone et 68% pour la tablette). En outre, les entreprises d'au moins un salarié sont davantage dotées de ces équipements que la moyenne globale (un quart d'entre elle) de même que les plus jeunes chefs d'entreprises (moins de 30 ans). Toutefois ces équipements de mobilité demeurent davantage des outils d'usages personnels que professionnels (78% et 44% des artisans possèdent respectivement un smartphone et une tablette à titre personnel) et sont en grande partie les mêmes équipements pour les deux sphères (respectivement 90% et 70% des smartphones et tablettes utilisés au travail sont aussi employés dans la vie personnelle des artisans). De plus, tandis que le smartphone – outil plus aisément transportable – est utilisé quotidiennement dans les deux sphères par quasiment tous les artisans en possédant un (94% d'entre eux), l'ordinateur et la tablette tactile – plus encombrants – sont tous deux plus employés au travail qu'à la maison (respectivement 20 et 16 points de différence entre les deux sphères pour l'ordinateur et la tablette).

Équipement selon le chiffre d'affaires

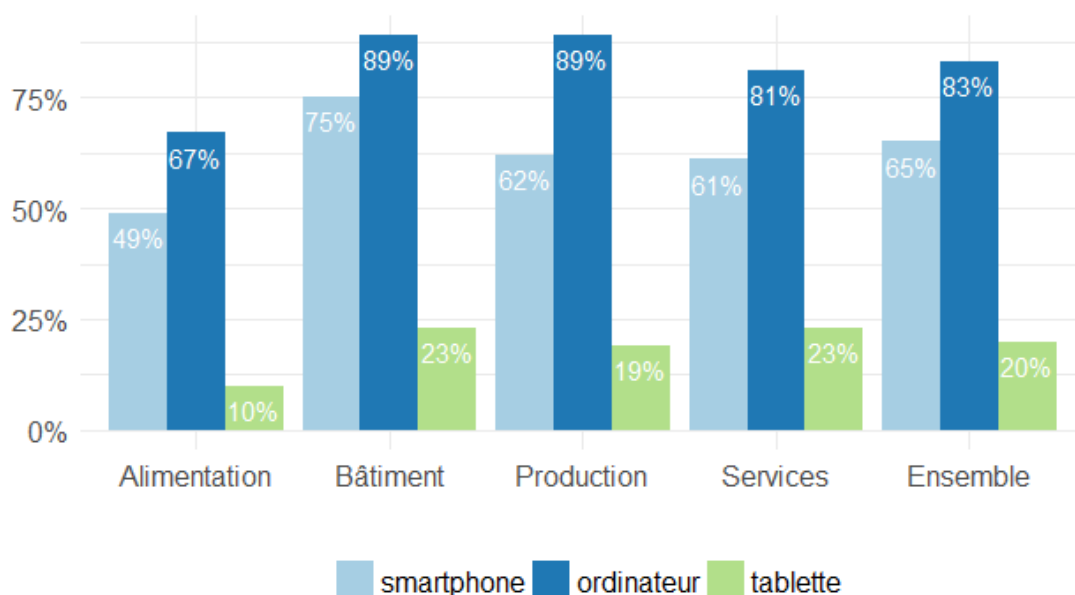
La présence de ces trois types d'équipements dans les TPE artisanales bretonnes dépend de leur chiffre d'affaires. À titre d'exemple, les entreprises dégagant les chiffres d'affaires les plus conséquents (chiffres d'affaires supérieurs à 2 millions d'euros annuel) possèdent en plus grand nombre un ordinateur (90%), un smartphone (90%) ou une tablette tactile (30%) en comparaison des artisans gagnant le moins (chiffres d'affaires inférieurs à 10 000 euros annuel), et ce avec des écarts notables : 20%, 38% et 23 % des TPE artisanales ayant gagné le moins en 2016 sont respectivement équipées d'un PC, d'un smartphone et d'une tablette tactile.

Équipement selon le secteur d'activité

Comme illustré dans les diagrammes en barres ci-dessous, le secteur de l'alimentation est généralement moins pourvu des trois équipements numériques évoqués que les autres secteurs, ce qui va de pair avec la plus grande proportion d'artisans non

¹ Enquête M@rsouin TPE artisanales 2011

connectés dans ce secteur. C'est dans le secteur du bâtiment que l'on trouve le plus de smartphones dans les entreprises artisanales, ceci peut s'expliquer par la mobilité des travailleurs dans ce secteur (71% de travail en extérieur dans le bâtiment contre 39 au global).



Proportion dans chaque secteur, des TPE artisanales possédant certains équipements dans le cadre professionnel

- **Outils numériques utilisés**

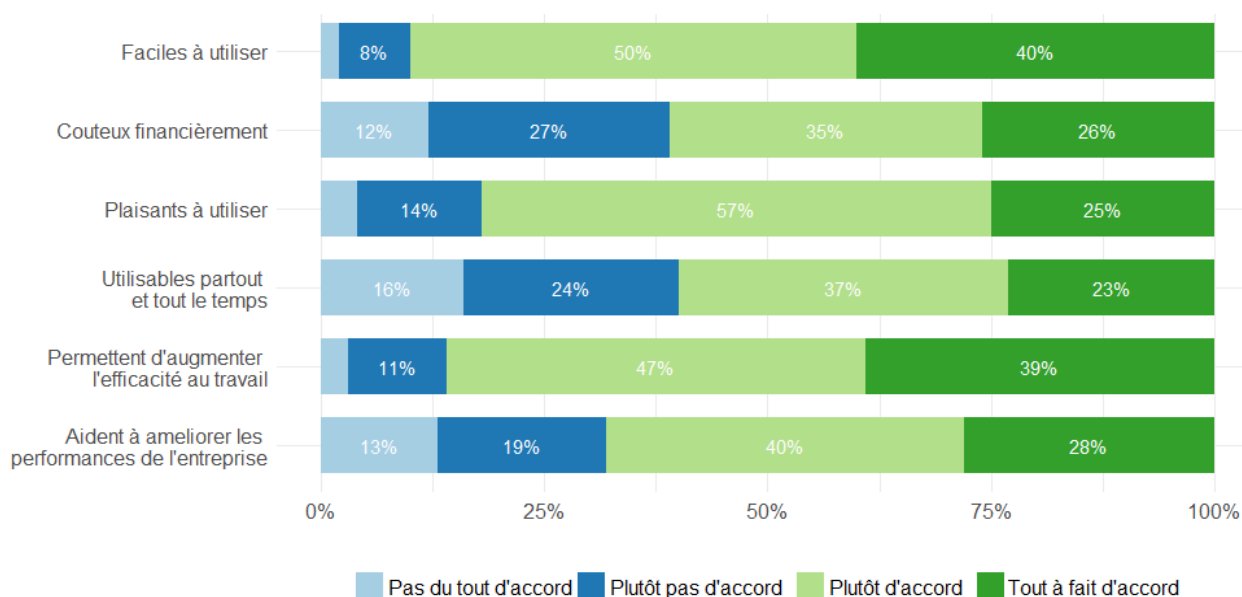
Quelle proportion des entreprises artisanales bretonnes utilisent ...

Équipement	Proportion
Logiciels de bureautique	70%
Logiciels de comptabilité-gestion	45%
Logiciels métiers	43%
Cloud pour le stockage	23%
Certificats électroniques	12%
Espaces de travaux partagés	9%
Intranet	8%
Agendas partagés	8%
Visioconférence	5%
Logiciels de définition et de suivi de processus	4%

Les logiciels de bureautique sont les outils les plus utilisés chez les artisans bretons avec 70% d'utilisateurs. Se positionnent derrière les logiciels de comptabilité-gestion et ceux propres au métier utilisés respectivement par 45% et 43% des TPE artisanales. Les espaces de sauvegarde sur Internet de type « cloud » sont exploités par le quart des artisans et 12% utilisent des certificats électroniques pour chiffrer des messages ou sécuriser des transactions. Enfin, les derniers outils, indiqués dans les cinq dernières lignes du tableau, sont d'usage dans moins d'une entreprise artisanale sur dix en Bretagne.

Focus sur les logiciels de comptabilité-gestion

Question posée aux chefs d'entreprise :
Concernant les logiciels de comptabilité-gestion, vous diriez qu'en général ils (sont)...



En se focalisant sur les logiciels de comptabilité-gestion, la grande majorité des artisans bretons utilisant ce type de logiciels s'accordent sur le fait qu'ils soient faciles d'utilisation et bénéfiques quant à l'efficacité au travail. Ceci représente 90% des utilisateurs de logiciels de comptabilité-gestion avec notamment 40% de réponses « tout à fait d'accord ». Au-delà de ces avantages, certains aspects négatifs sont soulevés : 61% du panel jugent que ces logiciels sont coûteux financièrement (avec plus d'un quart de réponses tranchées « tout à fait d'accord) et 40% estiment qu'ils ne sont pas utilisables partout et tout le temps dont 4 réponses tranchées sur 10 (modalité « pas du tout d'accord »).

Internalisation, externalisation et informatisation des tâches

Parmi ces tâches, lesquelles sont externalisées ou internalisées (confiées à un prestataire) par les TPE artisanales, et dans le cas d'une tâche interne, est-elle informatisée ou non ?

	Interne		Externe	Non concerné
	Informatisée	Non-informatisée		
Devis, facturation	77%	21%	2%	-
Comptabilité, paie	39%	11%	50%	-
Gestion des stocks	27%	39%	2%	32%
Gestion du fichier clients	57%	22%	1%	20%
Suivi des chantiers / de la fabrication	26%	26%	1%	47%
Déclarations fiscales	33%	5%	61%	1%

Concernant les tâches propres au métier, à savoir les devis/facturation, les gestions de stocks et du fichier clients ou encore le suivi des chantiers/de la fabrication, elles sont très majoritairement effectuées en interne pour les entreprises artisanales concernées. Ces tâches ne sont cependant pas toutes logées à la même enseigne vis-à-vis de leur informatisation. Effectivement, tandis que l'informatisation des devis et de la gestion du fichier clients prédominent (environ les trois quarts de ces tâches sont informatisées en interne), la gestion des stocks en interne est encore en grande partie non-informatisée dans 60% des cas (parmi les entreprises concernées). Le suivi des chantiers/de la fabrication, pour les TPE concernées est quant à lui réalisé indifféremment via une plateforme informatique dédiée ou manuellement.

A contrario, les tâches financières (comptabilité et déclarations fiscales) restent en grande partie confiées à des prestataires externes à l'entreprise : 50% pour la comptabilité et 61% pour les déclarations fiscales. En majorité, les TPE qui externalisent ces dernières tâches sont celles qui n'utilisent pas de logiciels de comptabilité-gestion (rappel : 55% des TPE artisanales n'utilisent ce type de logiciels). Toutefois, lorsque celles-ci sont réalisées en interne elles sont dans plus des trois quarts des cas informatisées (78% et 86% d'informatisation pour les mêmes tâches en interne).

❖ VISIBILITÉ DE L'ENTREPRISE SUR INTERNET

• Site Web

En 2017, 42% des entreprises artisanales bretonnes possèdent un site Internet, réalisé pour 63% d'entre eux par un prestataire extérieur à l'entreprise. Le secteur de la fabrication est celui qui est le plus doté avec 55% des TPE artisanales de ce secteur qui en possèdent un (contre 4 sur 10 pour les autres secteurs). La maintenance du site est effectuée dans 54% des cas en interne, toutefois la fréquence de mise à jour des informations reste en majorité très faible. Effectivement, un quart des artisans disposant d'un site ne mettent jamais à jour leur site ou rarement, 42% quelques fois par an, 20% au moins une fois par mois et enfin seulement 9% hebdomadairement.

Sans surprise, le contenu présent sur tous les sites Internet concerne des informations sur l'entreprise en question, la moitié des entreprises y mettent des informations commerciales et sur les valeurs et engagements de l'entreprise et enfin 42% proposent des espaces d'interaction avec les clients.

Seuls 5% des artisans bretons proposent de la vente en ligne (que ce soit sur leur propre site ou d'autres plateformes). Il faut cependant évaluer cette information en fonction des différents secteurs. En effet, certains secteurs sont nettement moins concernés par la vente en ligne de par la nature de leur activité et d'autres au contraire le sont davantage. Par ce biais, on dénombre 16% des TPE artisanales du secteur de la fabrication qui proposent ce service en ligne contre 1% chez leurs homologues du bâtiment.

- **Réseaux sociaux**

Les réseaux sociaux sont un moyen qui se développe auprès des artisans pour atteindre leurs potentiels clients. De fait, 38 % d'entre eux y sont présents (43% parmi les TPE artisanales qui ont une connexion Internet), et ce en très grande majorité exclusivement sur les réseaux sociaux grand public : 81% des artisans présents sur les réseaux sociaux sont exclusivement sur ceux grand public de type *Facebook* ou *Tweeter*, 5% uniquement sur les réseaux sociaux professionnels tels que *Linkedin* ou *Viadeo* et 14% sont visibles sur les deux types de réseaux sociaux. Plus de la moitié des entreprises artisanales possédant un site Internet (55%) sont présents sur les réseaux sociaux.

En analysant les entreprises artisanales présentes sur les réseaux sociaux selon leur secteur d'activité, en ressort que la proportion moyenne citée est tirée vers le bas du fait du faible taux d'entreprises du secteur du bâtiment qui possèdent une page dédiée sur les réseaux sociaux. En effet, moins d'un quart (22%) des artisans du bâtiment sont présents sur les réseaux sociaux tandis qu'approximativement la moitié de ceux des secteurs de l'alimentation, de la fabrication ou des services le sont.

L'activité des artisans sur les réseaux grand public est en majorité « au moins mensuelle » (modalité de réponse) dans un tiers des cas. On note une disparité notable en termes de fréquence de publication puisque presque 3 entreprises actives sur ces réseaux sociaux sur 10 publient au moins une fois par semaine et la même proportion a renseigné la modalité de réponse « plus rarement ». Enfin, 7% des artisans y sont quotidiennement actifs, 3% jamais et 1% ne savent pas. Il est à préciser que sur les réseaux sociaux professionnels, la fréquence de publication des artisans présents est globalement plus modeste : la modalité de réponse la plus choisie est « plus rarement » (35%), 1 entreprise sur 10 ne publie jamais et 6% ne savent pas répondre. On rajoute un écart en perte de 10% d'artisans hebdomadairement actifs sur les réseaux professionnels (18%) par rapport à leurs homologues grand public (28%) et de 4% pour ce qui est de l'activité quotidienne (3% pour les réseaux professionnels contre 7% pour les réseaux grand public). Enfin 28% y publient au moins une fois par mois.

Concernant les entreprises visibles sur les deux types de réseaux (soit 56 sur 387 présentes sur les réseaux), elles sont en grande partie autant actives sur un type que l'autre et ce, le plus souvent mensuellement (28%) et hebdomadairement (20%).

- **Renforcement de la visibilité**

Les diverses mesures visant à renforcer la visibilité des entreprises sur Internet sont peu mises en œuvre dans le milieu de l'artisanat breton. Optimiser le référencement de l'entreprise sur les moteurs de recherche ou les annuaires en ligne est celle qui est la plus effective (un quart des artisans), le référencement sur des cartes en ligne (*google maps*, *mappy*,...) est employé par 17% des artisans, la publicité sur des sites web, des annuaires en ligne ou des réseaux sociaux vient ensuite pour 12% d'entre eux. Seules 8% des entreprises artisanales utilisent des campagnes d'emailing à destination des clients et des prospects pour renforcer leur visibilité Web et 3% tiennent activement un blog professionnel à cet effet. 16% d'entre eux ne mettent en place aucune des mesures suggérées dans le questionnaire.

❖ COMPÉTENCES ET FORMATION DANS LE NUMÉRIQUE

• Compétences

Part des entreprises artisanales possédant certaines compétences numériques (que ce soit par le chef d'entreprise ou les salariés)

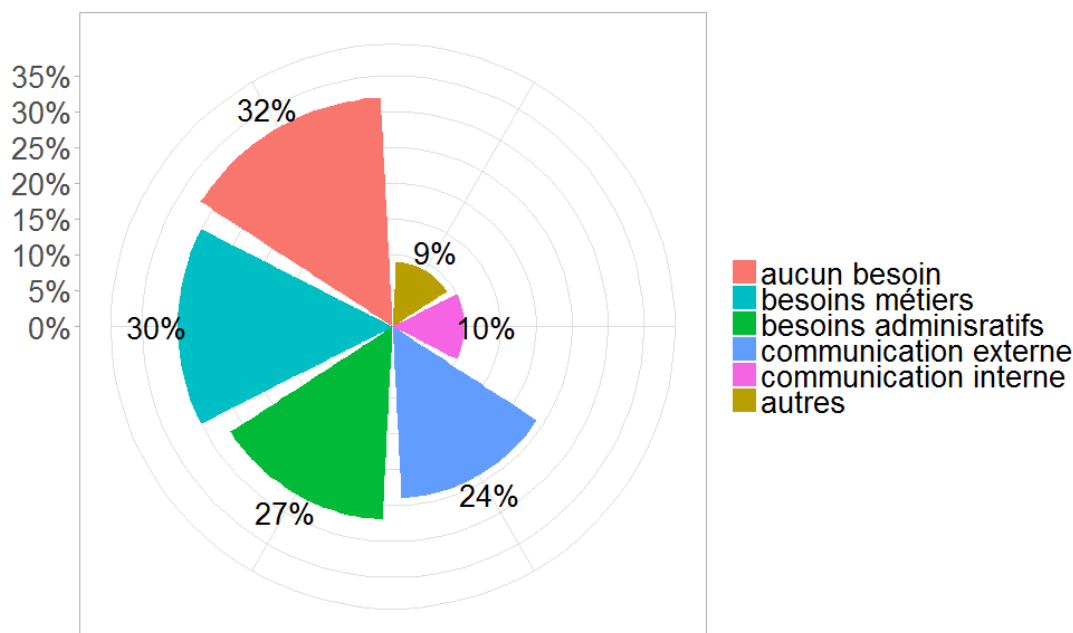
Compétences	Proportion
Envoyer et lire des courriers électroniques	96%
Réaliser un achat sur internet	91%
Utiliser un traitement de texte	85%
Utiliser des outils de protection des données, antivirus...	79%
Utiliser un tableur	76%
Installer un logiciel	73%
Compresser un fichier	65%
Créer une liste de diffusion par mail	56%
Créer une page web ou un site web	34%

Les compétences de base sur Internet (l'envoi de mails ou acheter sur le Web) sont globalement acquises par les artisans bretons (plus de 9 sur 10) et ce étonnamment en plus grande proportion que le nombre de connectés ou de possesseurs d'équipements numériques (87% de connectés et 83% de détenteurs d'un PC, outil le plus possédé). Par ailleurs, l'utilisation de logiciels de traitement de texte, de tableur ou d'antivirus est en majorité (plus des trois quarts) maîtrisée par le public considéré. L'installation d'un logiciel (73% sachant le faire), la compression d'un fichier (65%) et surtout la création d'une liste de diffusion par mail (56%) sont des pratiques qu'une part non négligeable d'artisans ne maîtrise pas. En revanche, la création d'une page ou d'un site web demeure une compétence plus spécifique : seul le tiers des artisans la maîtrise. Elle est sans doute réservée à du personnel qualifié pour, ceci s'est notamment reflété dans le nombre de sites internet réalisés en externe déjà mentionné.

• Formation

Au cours des trois dernières années, seule une faible part d'entreprises artisanales (17%) a eu l'opportunité de suivre des ateliers ou formations concernant les usages numériques (que ce soit les chefs d'entreprises ou les salariés). Dans les trois quarts des cas, seule une personne de l'entreprise y a participé, deux personnes pour 15% des entreprises concernées. Pour celles qui n'ont pas donné accès à ces formations, les principales raisons citées sont pour 55% d'entre elles le fait de l'auto-formation des salariés (ou du chef d'entreprise) aux usages numériques, le manque de temps pour la moitié des artisans concernés et enfin l'absence de besoin d'être formé dans 44% des cas. Le coût trop élevé et les formations non ciblées pour les besoins arrivent en queue de peloton avec respectivement 17% et 11% des entreprises qui ne se forment pas.

*Sur quels aspects de leur activité les artisans bretons ont des besoins de formation ?
(question à choix multiples)*



Un tiers des artisans bretons semblent s'accommoder des compétences qu'ils possèdent déjà sans éprouver de besoins particuliers supplémentaires. Les besoins de formation propres aux aspects métiers, administratifs et à la communication externe de l'entreprise (vers les clients et les fournisseurs) sont ceux qui sont les plus sollicités par les artisans. Ils réunissent toutefois une part plutôt modeste de l'ensemble des artisans : environ 1 artisan sur 4 a évoqué un de ces besoins (30% pour les besoins métiers). Enfin, la communication interne à l'entreprise est dans l'ensemble bien gérée puisque les besoins de formation de ce type ne concernent que 10% des artisans.

❖ INTÉRÊT POUR LE NUMÉRIQUE

- **Investir dans le numérique**

Le numérique n'est pas réellement au cœur des priorités actuelles ou ambitions futures des artisans bretons. Effectivement, il ne représente un poste de dépense important que pour un quart d'entre eux (dont 10% de réponses tranchées « oui tout à fait »). En outre, le tiers des artisans affirme que le numérique ne représente pas du tout un poste de dépense important dans leur activité. Le secteur de l'alimentation est celui qui est le plus catégorique sur ce dernier fait avec 54% des artisans de ce secteur ayant renseigné cette modalité de réponse. Au contraire, les entreprises des secteurs de la fabrication et des services sont celles qui certifient en plus grand nombre que le numérique représente un poste de dépense important (1/3 des artisans de ces secteurs avec plus de 1 sur 10 ayant répondu « oui tout à fait »). Par ailleurs, il est à noter que les reprises d'entreprises familiales sont significativement en plus grand nombre que les créations et les reprises non familiales (42% vs 25%) à déclarer que le numérique détient une place notable en termes de poste de dépense.

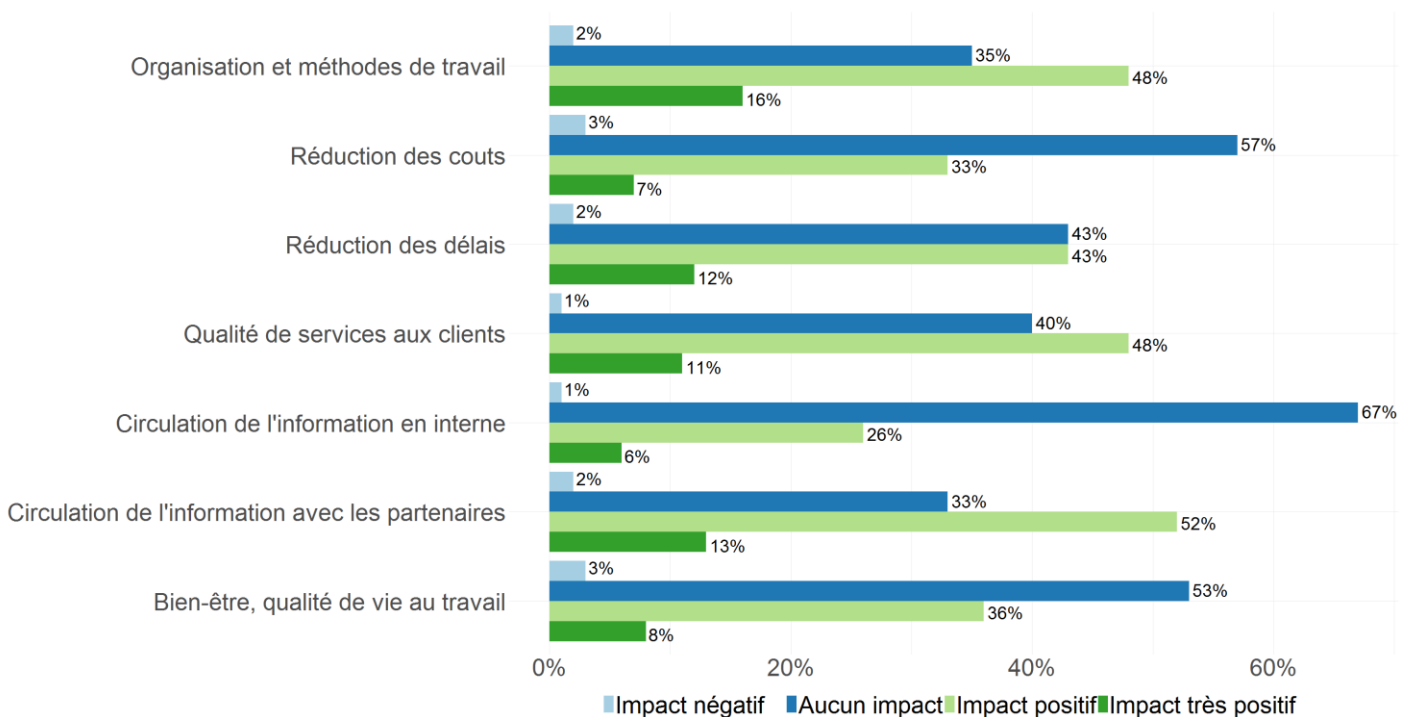
Plus de 1 artisan sur 2 déclarent ne plus rien vouloir dépenser pour le numérique dans les mois ou années à venir (55%). Parmi ceux qui projettent d'investir à l'avenir dans le numérique, 40% (18% des réponses totales) souhaitent maintenir, mettre à jour l'existant et 60% (27% de la base globale) envisagent le progrès en développant des solutions nouvelles. Les dépenses envisagées sont liées en majorité au parc informatique (66%), aux logiciels (56%) puis aux formations (53%).

Le fait d'avoir l'intention d'investir dans le numérique est corrélé avec le niveau de diplôme du chef d'entreprise : les plus diplômés sont en plus grand nombre à songer à un tel investissement. De plus, sans surprise, les artisans dont le chiffre d'affaires est en croissance sont plus à même d'envisager de dépenser davantage pour le numérique. Il existe également une corrélation positive entre les artisans dont les dépenses actuelles pour le numérique sont importantes et leur projet d'investissement futur. De fait, 85% des entreprises artisanales qui n'ambitionnent pas d'investir dans le numérique à l'avenir ont déclaré que le numérique ne faisait pas partie de leurs dépenses actuelles majeures. Il est à noter que ces entreprises qui n'accordent que peu de place au numérique sont en majorité moins connectées à internet et/ou moins équipées en outils numériques et de plus faibles effectifs (0 salarié souvent) que les autres. Ainsi, une sorte de renforcement des positions s'observent : les artisans initialement les moins concernés par le numérique le demeurent et les autres évoluent constamment en faisant appel à de nouveaux moyens. À ce même titre, on ajoute que les reprises familiales, à l'instar de leur positionnement quant aux dépenses actuelles pour le numérique, sont plus nombreuses que la moyenne à avoir l'intention de dépenser ultérieurement dans ce même cadre.

- **Impact du numérique sur l'entreprise**

Question posée aux chefs d'entreprise :

Que pensez-vous de l'impact du numérique au sein de votre entreprise sur...



Le diagramme et les explications qui suivent excluent les entreprises qui ont répondu qu'elles n'étaient pas concernées par les différents aspects. De plus, les modalités de réponse « impact négatif » et « impact très négatif » ont été agrégées en raison du très faible taux de réponses de cette dernière modalité. De manière générale, pour tous les aspects suggérés, on note une forte prépondérance de chefs d'entreprises estimant que l'impact du numérique sur leur activité est soit inexistant soit positif, avec quelques disparités selon les aspects considérés. A contrario, les proportions de réponses renvoyant à des impacts négatifs sont très faibles (moins de 3%).

Ainsi, la majorité des artisans jugent que le numérique n'exerce aucune influence sur le bien-être des salariés, la qualité de vie au travail (53%), la réduction des coûts (57%) et particulièrement sur la circulation de l'information en interne qui réunit les deux tiers du public ciblé (pour cet aspect-là, un tiers des artisans n'est pas concerné). Plus ou moins un tiers des artisans estiment que ces mêmes aspects sont impactés positivement par le numérique. En revanche, en plus grande proportion les artisans considèrent que le numérique engendre un impact positif dans l'organisation et les méthodes de travail, la qualité de services aux clients et la circulation de l'information avec les partenaires extérieurs, et ce pour la moitié d'entre eux. C'est également pour ces mêmes aspects que l'on trouve les taux les plus élevés de réponses « impact très positif » qui correspondent dans ces cas à plus d'un artisan sur 10. Pour ce qui est du bénéfice du numérique sur la réduction des délais, les artisans sont partagés entre le fait qu'il n'ait aucun impact ou bien un impact positif (43% chacun).

Lorsqu'on analyse plus en détails le ressenti des artisans, on se rend compte que le secteur d'activité y joue un rôle notable et ce particulièrement pour celui de l'alimentation. Effectivement, pour la quasi-totalité des aspects évoqués dans cette question, les artisans de ce secteur renseignent en majorité, souvent nette, la modalité « Aucun impact » (au moins 15 points de plus par rapport à la moyenne). En outre, il est mis en évidence que le nombre d'artisans dans l'alimentation non concernés par la question est significativement supérieur au global pour l'ensemble des aspects. On peut tout à fait supposer que certains de ces artisans ayant mentionné la réponse neutre « aucun impact » à un critère donné ne sont finalement pas concernés par ledit aspect. Tout ceci corrobore le constat déjà énoncé pour lequel les artisans du secteur de l'alimentation sont moins touchés par le numérique (sous-équipement, connexion plus faible et désintérêt notable).

- **Une personne dans l'entreprise est-elle davantage « technophile » que les autres ?**

À la question qui consiste à évaluer si dans l'entreprise une personne est « technophile » c'est-à-dire réellement motrice dans l'intégration du numérique dans les pratiques de l'entreprise, 60% ont répondu à la négative. Parmi les réponses positives, plus des trois quarts des chefs d'entreprises se sont auto-proclamés garants de ce rôle et un quart ont mentionné une autre personne. Il faut tout de même prendre en compte que 6 chefs d'entreprises sur 10 qui se disent « technophile » dans leur activité exercent seuls.

❖ MOBILITÉ

• Travail dans les locaux ou à l'extérieur

L'essentiel des activités artisanales est partagé de manière distincte entre le travail dans les locaux et à l'extérieur : seuls 13% des entreprises ont une activité qui s'exerce autant dans l'une que l'autre sphère. Ainsi, on retrouve 48% des artisans qui travaillent principalement dans les locaux de l'entreprise et 39% à l'extérieur. Parmi ces dernières on retrouve naturellement une nette majorité d'entreprises du secteur du bâtiment (7 sur 10) et une portion non négligeable de société de services (2 sur 10).

• Les outils de mobilité dans le travail en extérieur

L'utilisation d'outils nomades tels que des PC portables, tablettes ou smartphones dans le cadre du travail s'exerçant en dehors des locaux de l'entreprise est courante puisque 7 artisans sur 10 concernés en font usage. Parmi les usages en mobilité, arrive largement en tête la communication avec les partenaires ou clients (93% des artisans concernés). Les équipements de mobilité, notamment smartphones et/ou tablettes, sont également très prisés pour s'orienter (trouver des adresses, des itinéraires...) avec 82% d'adeptes parmi les travailleurs extérieurs. Organiser son temps de travail (agenda, rendez-vous...) sur de tels outils rassemble 54% du public ciblé et un cinquième les utilise à des fins de fabrication de documents administratifs ou financiers (devis, factures...). Il est à souligner qu'un tiers des répondants a choisi la modalité « autres » en précisant leur type d'utilisation non renseigné parmi les réponses proposées. En examinant plus en détails ces justifications, la capture de photographies en extérieur revient très souvent et représente même 9% de la base globale, pour un type d'utilisation non suggéré dans les modalités de la question. On peut imaginer que celle-ci aurait été davantage cochée si elle avait été proposée initialement dans la liste des modalités.

❖ RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DES ENTREPRISES (RSE)

• Sensibilisation à la RSE

En 2017, seule une entreprise artisanale bretonne sur 10 déclare avoir été sensibilisée à la RSE, que ce soit via des fournisseurs, des clients ou lors de formations par exemple. Ce faible taux de sensibilisation auprès des artisans explique probablement que seule une infime part des artisans (3%) pense avoir engagé une telle démarche au sein de leur activité (87% des engagés ont été préalablement sensibilisés).

• Pratiques responsables

Concernant les pratiques responsables mises en œuvre au sein des entreprises artisanales, le tri sélectif/recyclage des déchets semble tout à fait intégré à la politique d'entreprise : 86% l'appliquent. Par ailleurs, un plan d'économie d'énergie et de réduction des émissions polluantes, un plan d'amélioration des conditions de travail et de la sécurité des salariés et un soutien financier à des associations locales sont des pratiques établies chez plus de 4 artisans bretons sur 10. De plus, 3 artisans sur 10 proposent des offres de produits éco-labellisés et enfin 2 sur 10 ont instauré des normes ISO dans leur management de qualité. De telles pratiques responsables (environnementales et sociétales) sont en majorité

perçues comme n'ayant aucune influence que ce soit sur les résultats financiers de l'entreprise (64% de réponses « pas d'influence »), la satisfaction/ fidélité des clients (48%) ou la conquête de nouveaux clients (55%). Une influence positive, voire très positive, de ces aspects est remarquée par un quart des artisans concernant les résultats financiers, 45% pour la satisfaction client, dont 8% de réponses « très positive » (ce qui se rapproche grandement du nombre de personnes ayant répondu « pas d'influence ») et 37% à propos de la conquête de nouveaux clients.

- **Numérique et impact environnemental**

La moitié des artisans bretons pensent que l'usage du numérique au sein de leur entreprise n'exerce aucune influence sur la préservation de l'environnement. Ils sont un tiers à estimer qu'il a une influence positive (avec 3% de réponse « très positive ») et au contraire 7% une influence négative.