



# L'Observatoire +Simple des Indépendants et des TPE Focus sur les artisans

31 mai 2016

*“opinionway*

15 place de la République 75003 Paris



## Rapport



À : Éric Mignot  
De : Charles-Henri d'Auvigny, Diane Hion,  
Agathe Martini

# “ MÉTHODOLOGIE

*“opinionway*

# “ Méthodologie



▶ Étude réalisée auprès d'un échantillon de 301 dirigeants d'entreprises de 0 à 5 salarié(s), hors secteur public.



▶ L'échantillon a été constitué selon la méthode des quotas, au regard des critères de taille d'entreprise, de secteur d'activité, de catégorie juridique et de région d'implantation.



▶ OpinionWay a réalisé cette enquête en appliquant les procédures et règles de la norme ISO 20252.



▶ Mode d'interrogation : L'échantillon a été interrogé par téléphone sur système CATI.



▶ Dates de terrain : Les interviews ont été réalisées du 4 au 13 mai 2016.



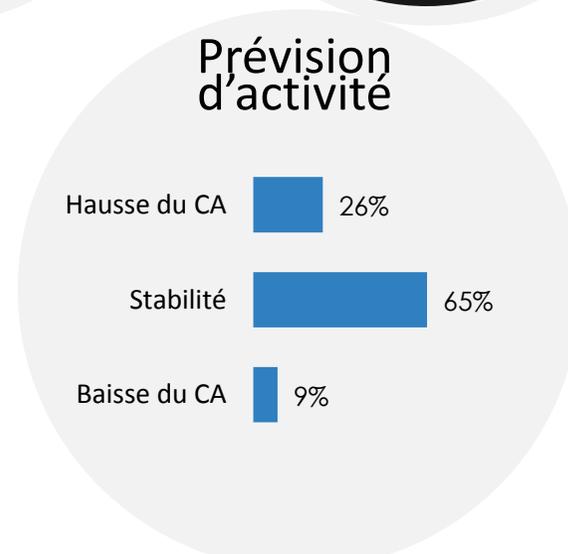
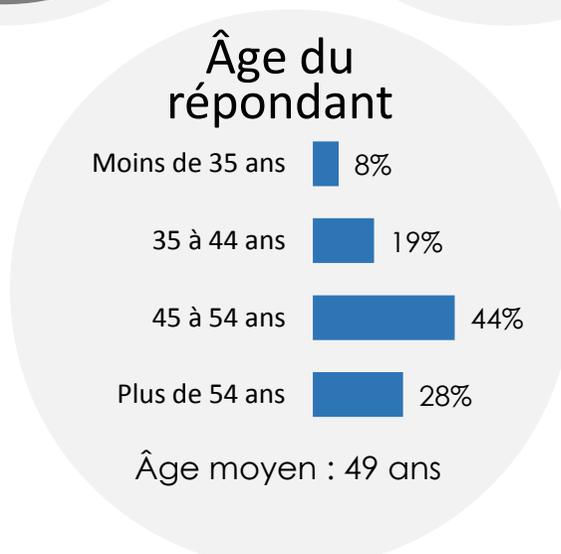
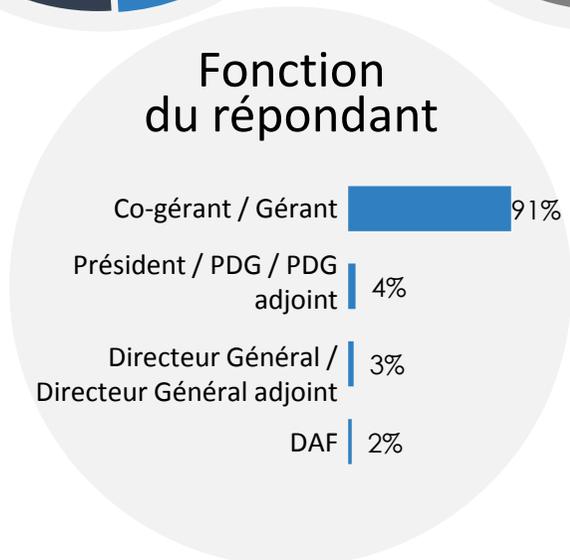
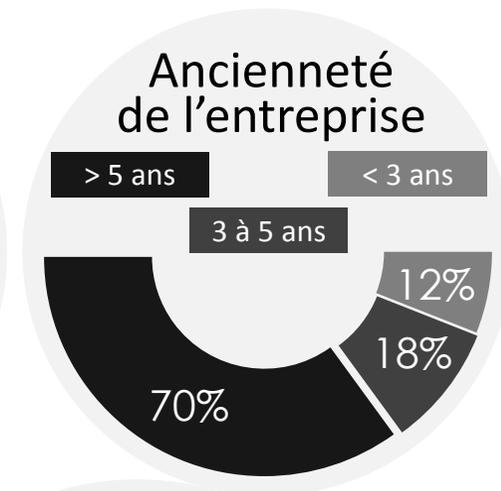
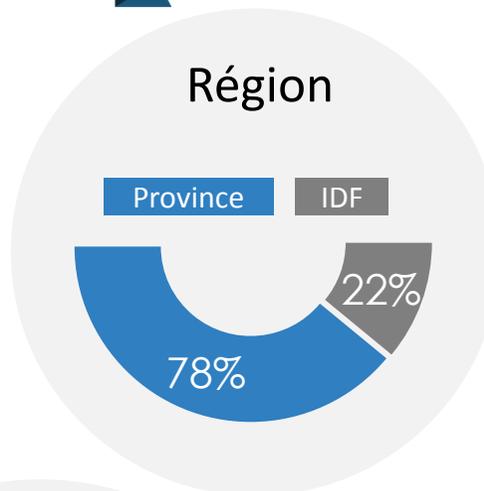
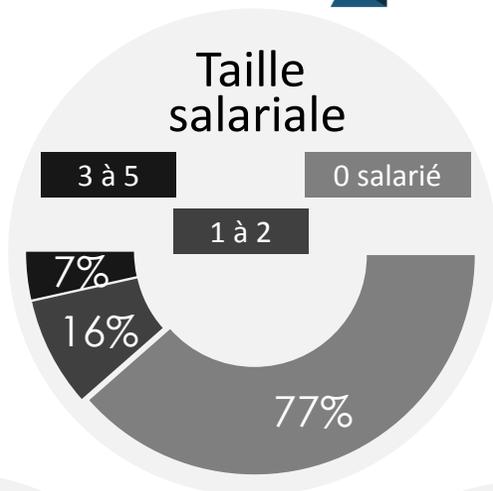
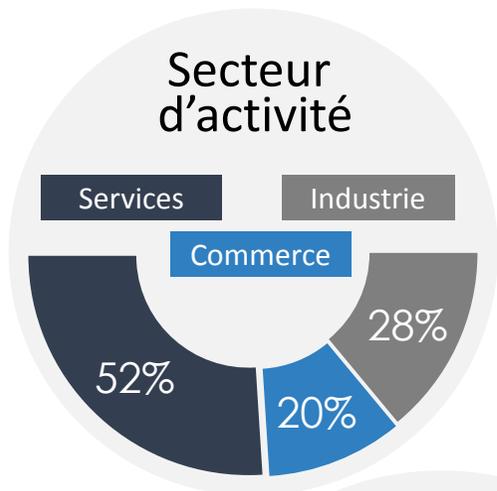
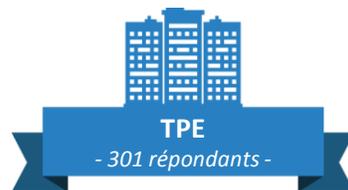
- ▶ OpinionWay rappelle par ailleurs que les résultats de ce sondage doivent être lus en tenant compte des marges d'incertitude : 5 à 6 points au plus pour un échantillon de 300 répondants.
- ▶ Dans ce rapport, le terme « Artisan » renvoie aux catégories : artisans, commerçants, artisans-commerçants.

Toute publication totale ou partielle doit impérativement utiliser la mention complète suivante :

« **Sondage OpinionWay pour +Simple** »

et aucune reprise de l'enquête ne pourra être dissociée de cet intitulé.

# “ Profil des entreprises





# SYNTHÈSE

*“opinionway*



# Synthèse - Les artisans et le digital

- **Les artisans perçoivent bien les avantages des outils digitaux pour les TPE, mais se sentent peu concernés en tant qu'artisans**
  - Le principal bénéfice associé par les artisans – comme les autres dirigeants de TPE – à l'adoption des outils digitaux est la gestion administrative des entreprises (42%). Suit la conquête clients (33%) et, en troisième place, la fidélisation clients (31%)
  - Pour autant, seuls 52% des artisans attribuent une importance stratégique aux outils digitaux dans leur propre entreprise (vs. 63% de l'ensemble des dirigeants de TPE)
  - Les artisans sont aussi sous-équipés par rapport à l'ensemble des dirigeants de TPE : 70% sont équipés en ordinateurs, smartphones ou tablettes (vs. 84%), et seule une minorité (41%) est équipée en solutions logicielles (vs. 65%)
- **Intéressés par les bénéfices de la présence en ligne – sur Internet ou sur Facebook – les artisans sont encore peu nombreux à avoir franchi le cap**
  - Plus d'un tiers des artisans voient clairement l'utilité de tenir une page Facebook (34%) ou d'avoir un site Internet (44%), même s'ils sont moins convaincus que les autres dirigeants de TPE
  - Malgré l'utilité perçue, seule une minorité d'artisans développe sa présence sur Internet : 27% ont un site Internet sans boutique (vs. 39% de l'ensemble des TPE) et 25% ont une page Facebook (vs. 33%). Et seuls 12% ont un site marchand pour la vente en ligne
- **Les artisans attendent des innovations technologiques plus adaptées à leur réalité pour leur permettre de mieux gérer leurs relations à l'ensemble de leur parties prenantes, notamment leur relation client**
  - Alors que 55% des TPE déclarent que les innovations numériques ont un impact fort ou modéré sur leur métier, les artisans sont seulement 41% à faire de même
  - Les offres digitales à destination des TPE sont trop peu nombreuses aux yeux de nombre d'artisans (30% les trouvent insuffisantes vs. 21% de l'ensemble des dirigeants de TPE)
  - Selon les artisans, l'innovation digitale devrait avant tout faciliter les échanges avec leurs différents interlocuteurs (64%) et permettre d'améliorer de la gestion de la relation client (49%)



# ANALYSE

*“opinionway*

01

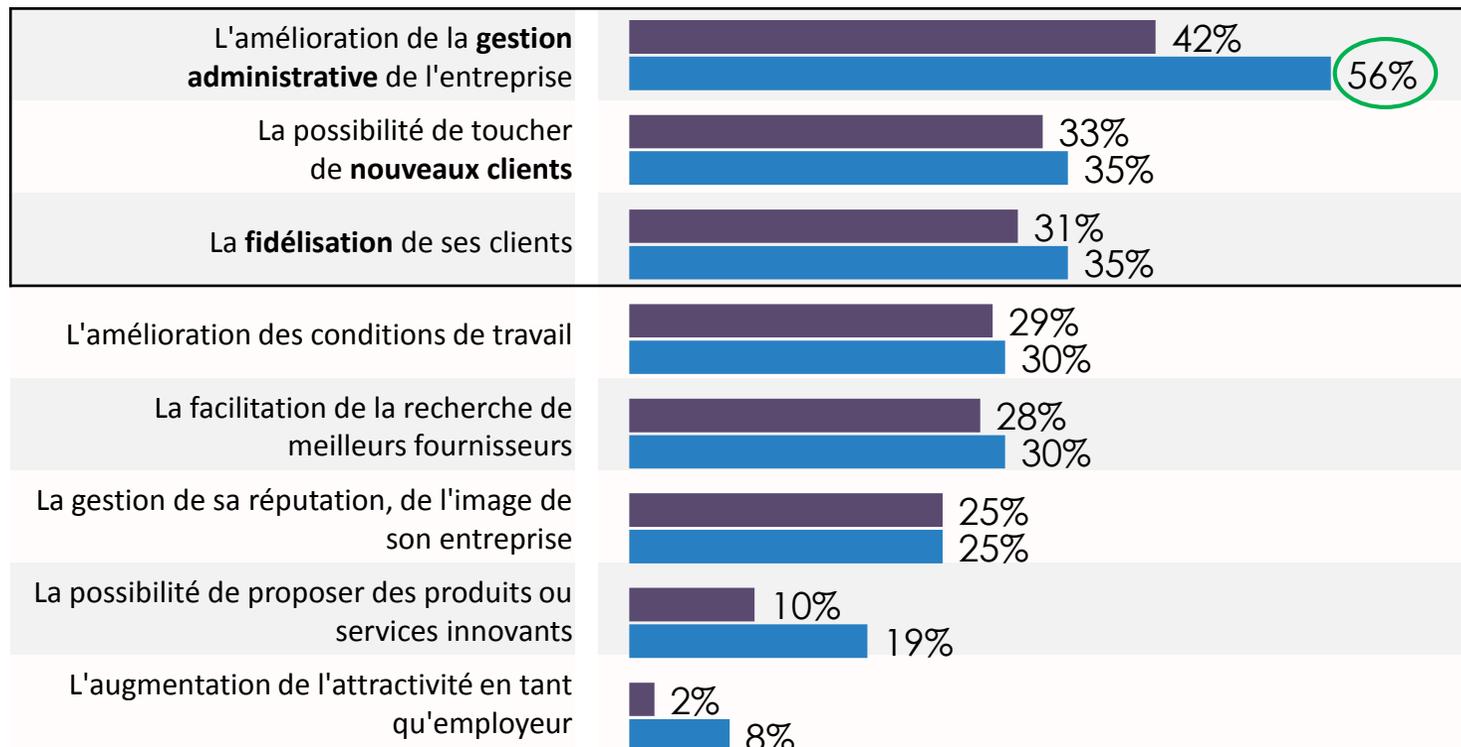


LES ARTISANS SE SENTENT  
PEU CONCERNÉS PAR LES BÉNÉFICES  
DU DIGITAL



# Des artisans qui conviennent des bénéfices du digital pour les TPE : gestion, conquête et fidélisation clients...

Q. Pour les petites entreprises en général, quels sont, selon vous, les trois principaux bénéfices de l'adoption de nouveaux outils digitaux ?

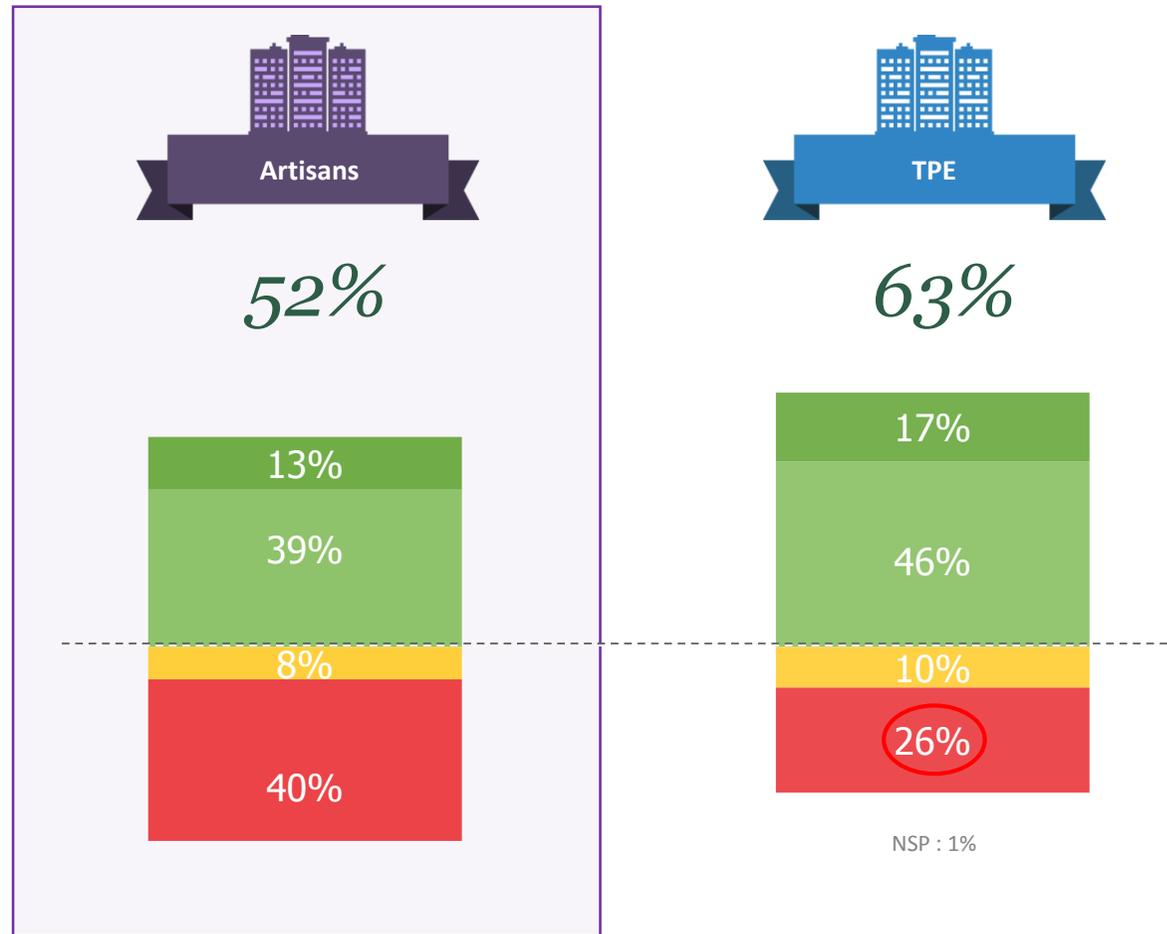


○ / ○ : écart significatif par rapport aux Artisans



# ... mais peu convaincus de l'importance du digital pour leur activité d'artisans...

Q. Pour votre activité, diriez-vous que les solutions informatiques et les outils digitaux dans leur ensemble sont... ?

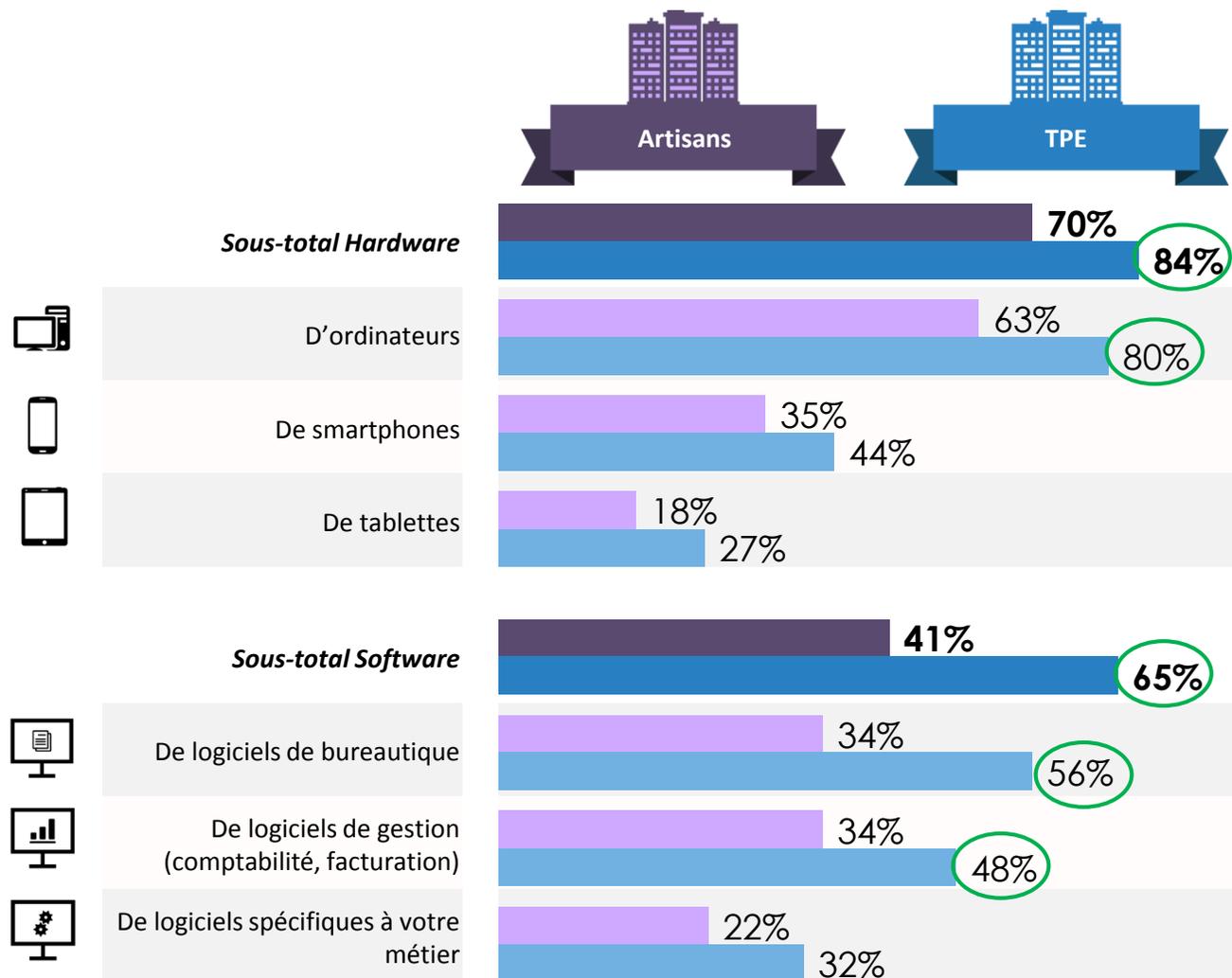


- Très stratégiques
- Plutôt stratégiques
- Plutôt pas stratégiques
- Pas stratégiques du tout

○ / ○ : écart significatif par rapport aux Artisans

# “ ... et qui s'équipent moins que les autres dirigeants de TPE

Q. Dans votre entreprise, à titre professionnel, disposez-vous... ?



○ / ○ : écart significatif par rapport aux Artisans

**02**

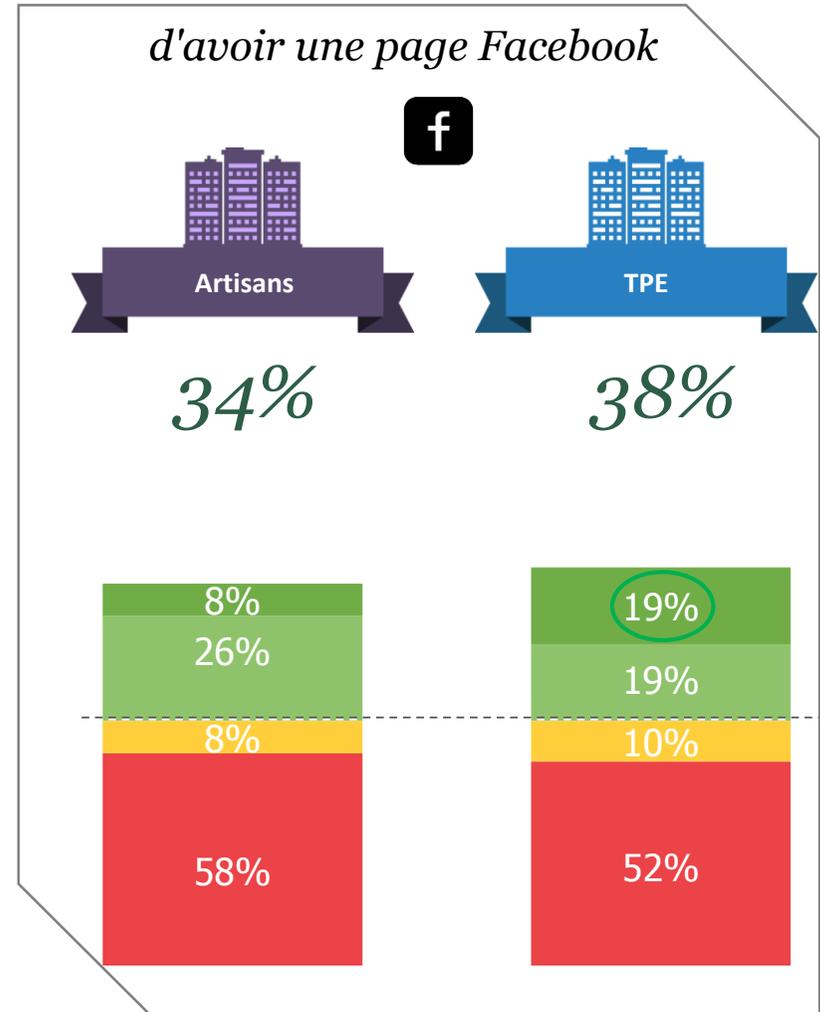
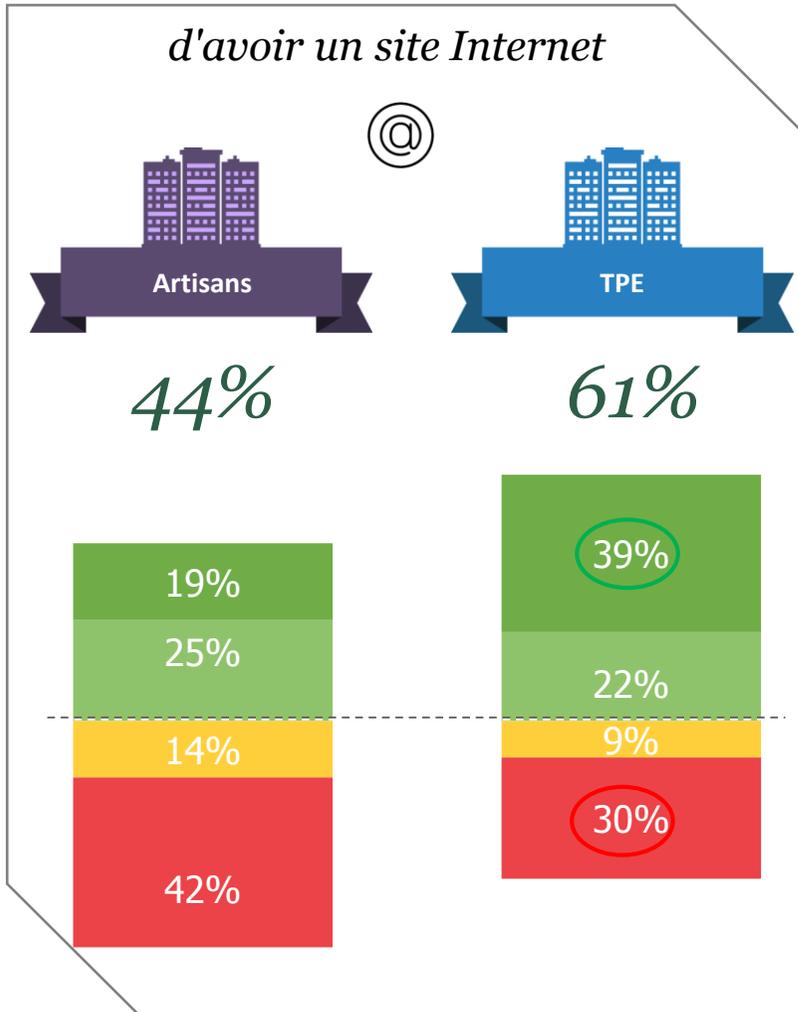


**UN INTÉRÊT NON  
NÉGLIGEABLE POUR LA  
PRÉSENCE EN LIGNE**



# Une partie des artisans est déjà convaincue par l'utilité de la présence en ligne...

Q. Selon vous, pour une entreprise comme la vôtre, diriez-vous que c'est utile... ?

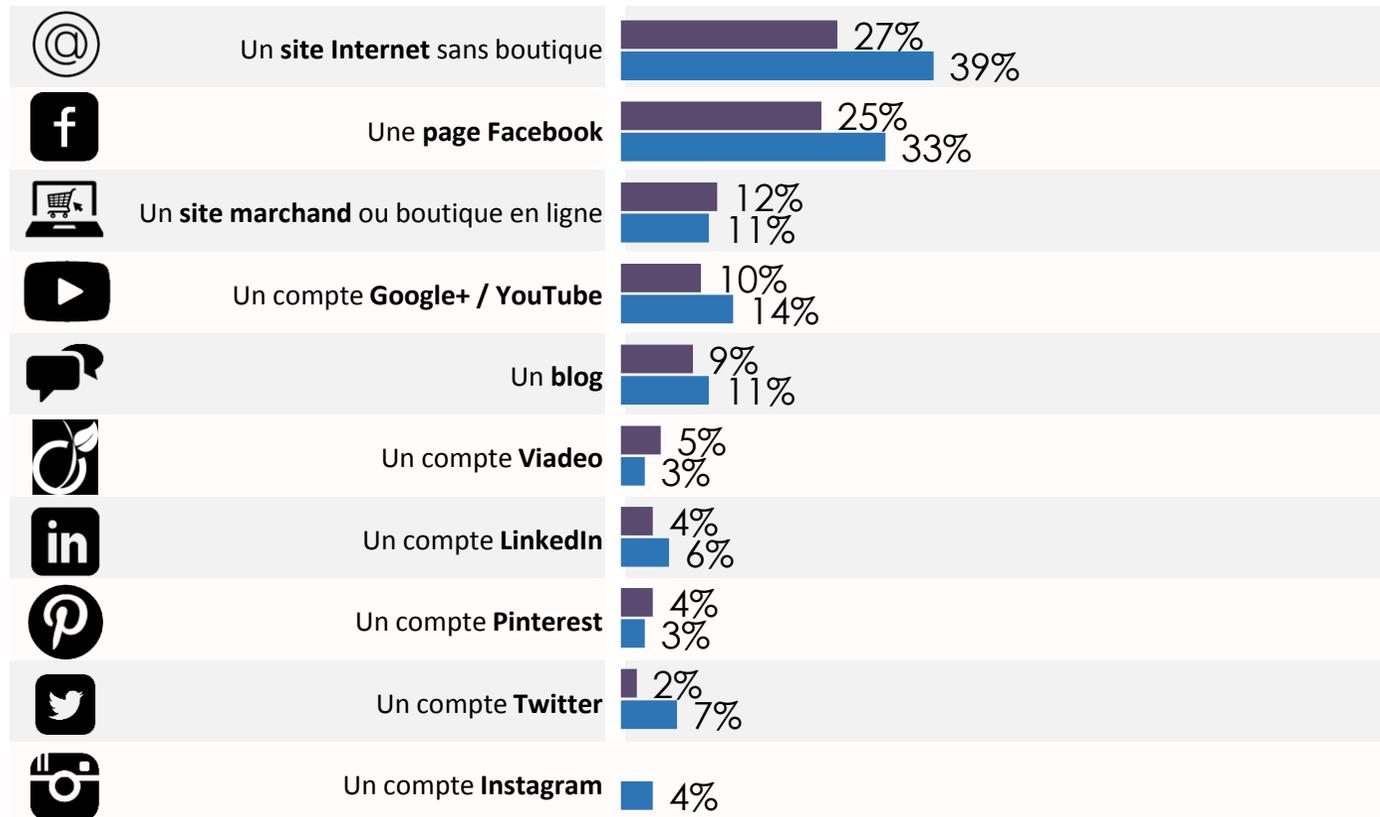


○ / ○ : écart significatif par rapport aux Artisans



# ... mais seule une minorité a passé le cap pour l'instant

Q. Votre entreprise dispose-t-elle de... ?



○ / ○ : écart significatif par rapport aux Artisans

**03**

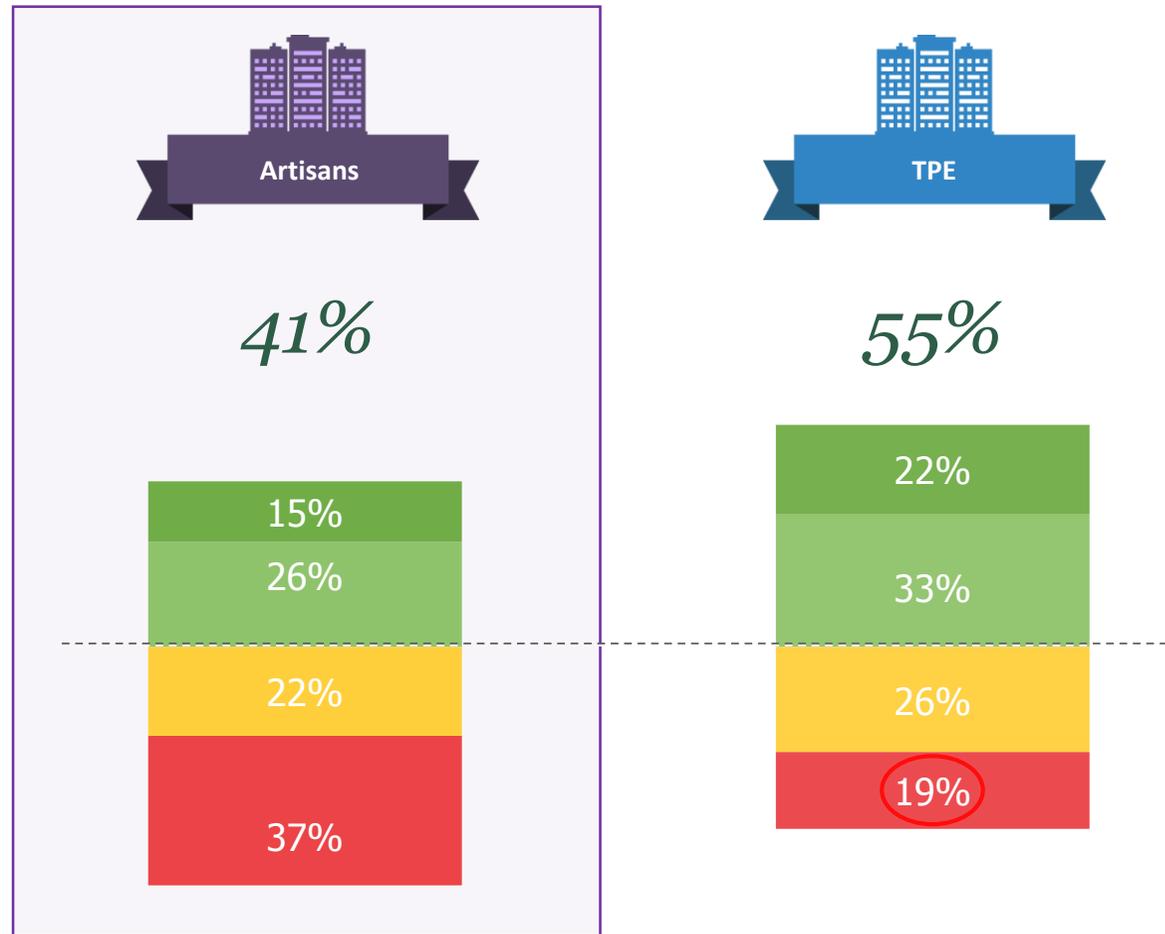


**LES ARTISANS ATTENDENT  
DES OFFRES DIGITALES PLUS  
PERTINENTES POUR EUX**



# Les innovations digitales actuelles sont jugées peu adaptées à l'activité des artisans...

Q. D'après vous, quel impact ont les innovations dans le domaine numérique / digital sur votre métier ?



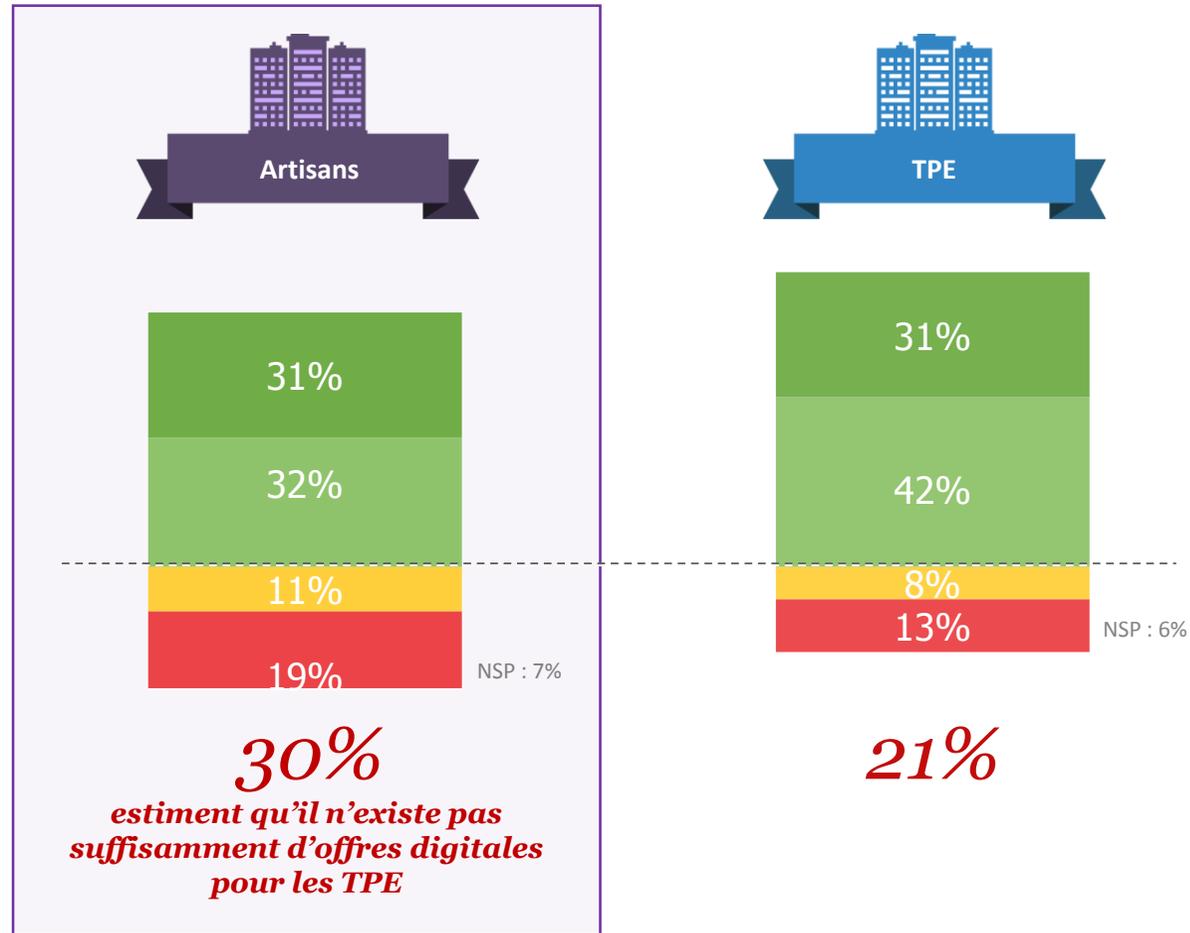
○ / ○ : écart significatif par rapport aux Artisans



# ... qui sont nombreux à attendre des offres plus appropriées à leur structure...

Q. Selon vous, existe-t-il suffisamment d'offres digitales à destination des petites entreprises ?

- Oui, tout à fait
- Oui, plutôt
- Non, plutôt pas
- Non, pas du tout



○ / ○ : écart significatif par rapport aux Artisans



# ... pour faciliter les relations avec l'ensemble de leurs parties prenantes

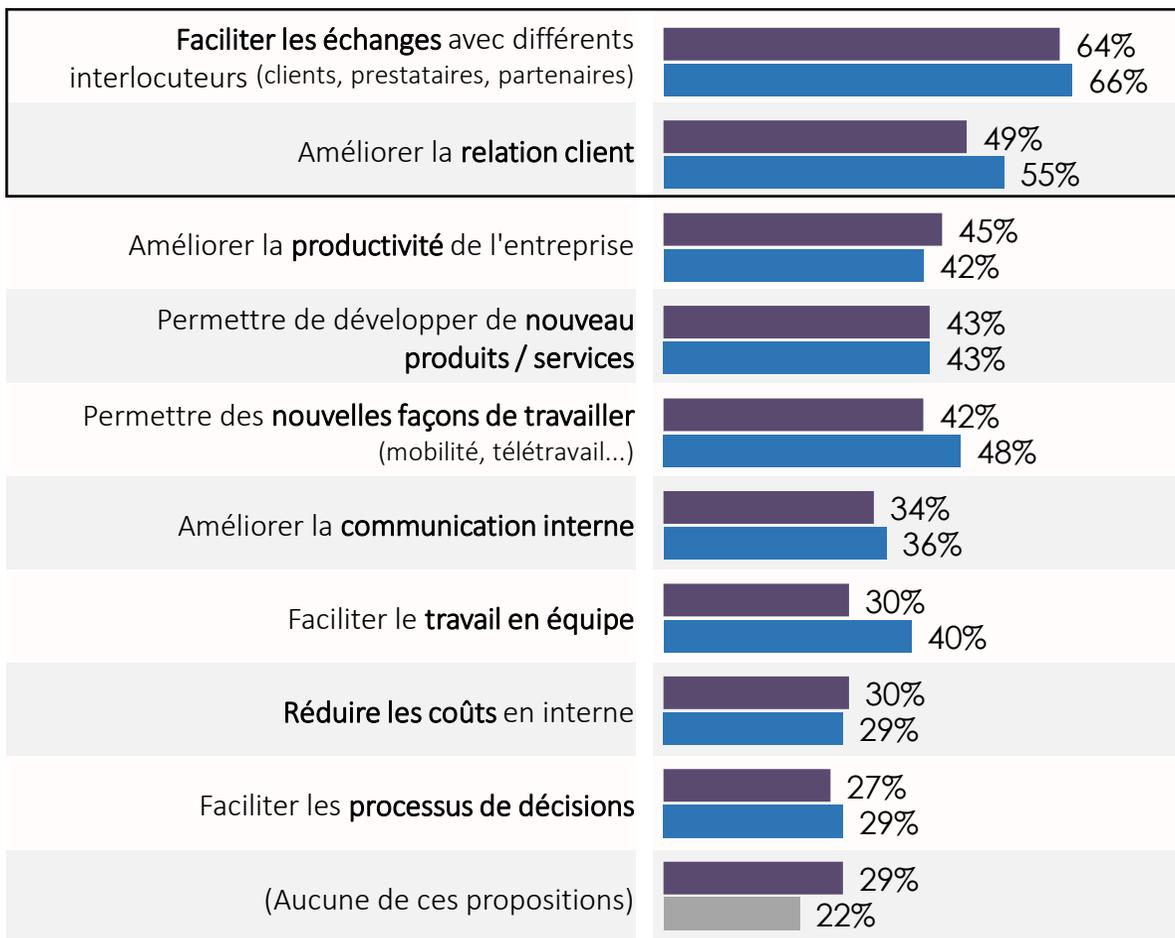
Q. Diriez-vous que dans les 5 ans à venir, l'innovation digitale permettra à votre entreprise de... ?



Artisans



TPE



○ / ○ : écart significatif par rapport aux Artisans



*“opinionway*

15 place de la République 75003 Paris

« Notre mission est de permettre à nos clients de comprendre de manière simple et rapide leur environnement actuel et futur, pour mieux décider aujourd’hui, agir demain et imaginer après-demain. »