



La numérisation dans l'artisanat luxembourgeois: Un état des lieux

Enquête de la Fédération des Artisans

Décembre 2016



ENQUÊTE DE LA FÉDÉRATION DES ARTISANS

La numérisation dans l'artisanat luxembourgeois : Un état des lieux

Numérisation dans l'artisanat luxembourgeois: Un état des lieux.....	3
La plupart des entreprises disposent d'un équipement numérique de base	5
75 pourcent des entreprises utilisent des logiciels spécialisés – E-commerce faiblement répandu	5
Internet: Communication, transfert de données et présentation de l'entreprise en avant-plan.....	6
Des applications mobiles aussi dans les petites entreprises	7
La moitié des entreprises sondées sont sur facebook.....	8
Les entreprises veulent développer la communication avec les clients et la promotion sur la toile	8
La majorité des entreprises comprennent la numérisation comme chance	9
Manque de main d'oeuvre qualifiée et manque d'information sont les principaux freins	10
La numérisation est l'affaire du chef d'entreprise	10
Le site Internet: Plus que vitrine qu'instrument de travail	11
Sécurité informatique: Les entreprises déjà très sensibilisées	11
Internet des objets: Un phénomène encore très marginal	12
La gestion des processus: Un défi pour tout l'artisanat.....	12
60 pourcent des entreprises mesurent la satisfaction clientèle	13
Conclusions et perspective	13

ENQUÊTE DE LA FÉDÉRATION DES ARTISANS

Numérisation dans l'artisanat luxembourgeois: Un état des lieux

D'une gestion des processus plus efficace en passant par une meilleure communication avec les clients jusqu'à l'Internet des objets. Les entreprises artisanales sont directement impactées par le phénomène très dynamique de la numérisation.

Alors que l'utilisation d'ordinateurs, d'Internet et de courriels est très largement répandue, la numérisation touche de plus en plus souvent le cœur d'activité de nombreux métiers et d'entreprises.

Comment concevoir et gérer mes processus commerciaux et de production ? Quels canaux choisir pour communiquer efficacement avec mes clients et salariés ? Comment optimiser ma chaîne de valeur en utilisant quelle nouvelle technologie ?

Voilà des questions auxquelles les entreprises artisanales devront trouver une réponse dans un futur plus ou moins rapproché.

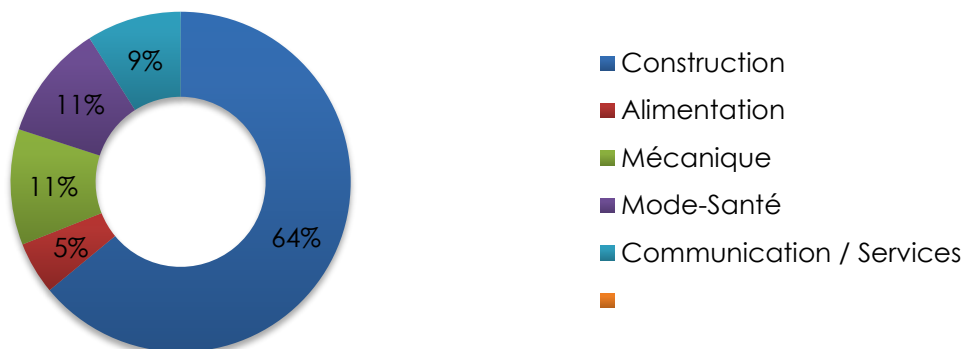
C'est pour cela que la numérisation compte parmi les priorités que la Fédération et le Ministère de l'Economie ont décidé de thématiser dans le cadre du pacte pro-artisanat.

Avec la présente enquête, la Fédération des Artisans procède à un premier état des lieux concernant l'utilisation d'outils et d'applications numériques par les entreprises artisanales afin de concevoir une démarche cohérente de conseil et d'information au niveau de notre organisation.

400 entreprises issues des secteurs construction, mode-santé-hygiène, mécanique, communication-services et de l'alimentation artisanales ont participé à la présente enquête. La composition de cet échantillon se rapproche des données statistiques observables en termes de secteur d'activité et de nombres de salariés.

Conformément à la démographie de nos entreprises membres, nous avons proposé le questionnaire en langue française et allemande.

Secteur

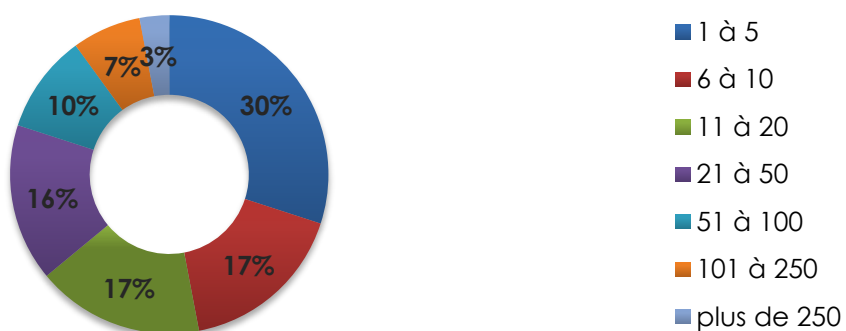


47 pourcent des entreprises comptent moins de 11 salariés. 33 pourcent des entreprises occupent entre 11 et 50 salariés et les entités qui comptent plus de 50 salariés représentent 20 pourcent de l'échantillon examiné.

Des différences parfois significatives peuvent être observées en fonction du secteur d'activité et de la taille de l'entreprise sur lesquelles nous allons revenir dans la suite de ce papier.

En résumé, on peut affirmer que les très petites entreprises utilisent moins fréquemment des outils numériques que des structures plus importantes. Au niveau des secteurs d'activités, l'alimentation artisanale et la filière mode-santé-hygiène ont moins impliquées dans le domaine de la numérisation que la construction et la mécanique.

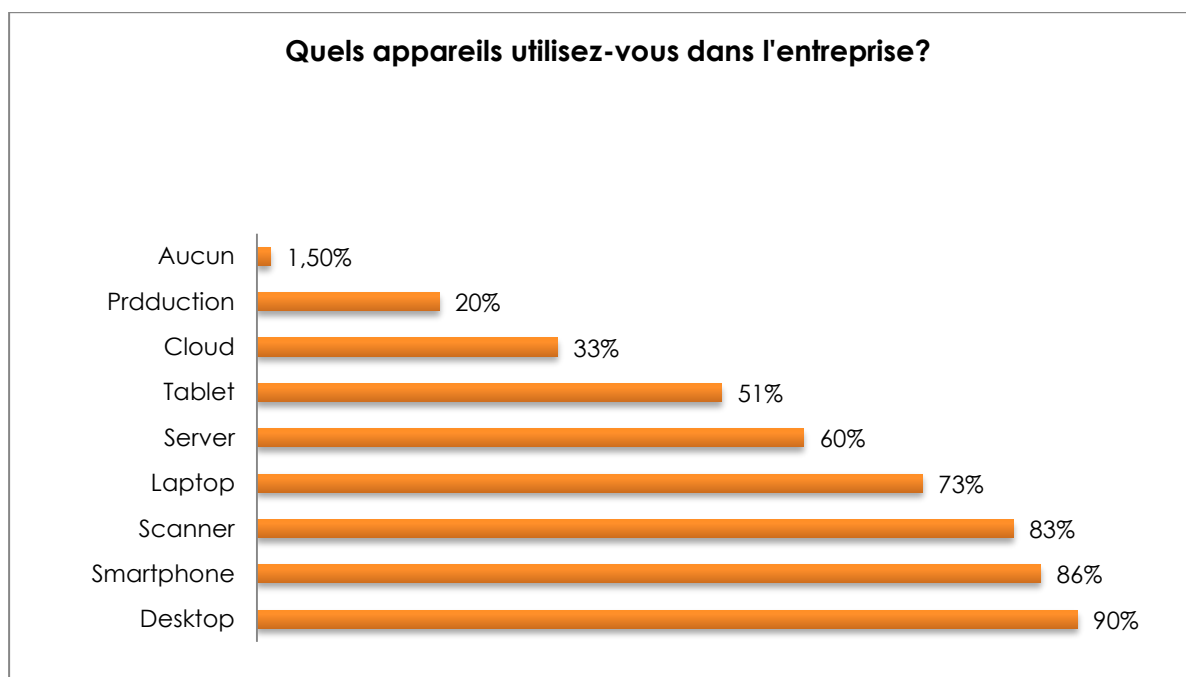
Nombre de salariés



La plupart des entreprises disposent d'un équipement numérique de base

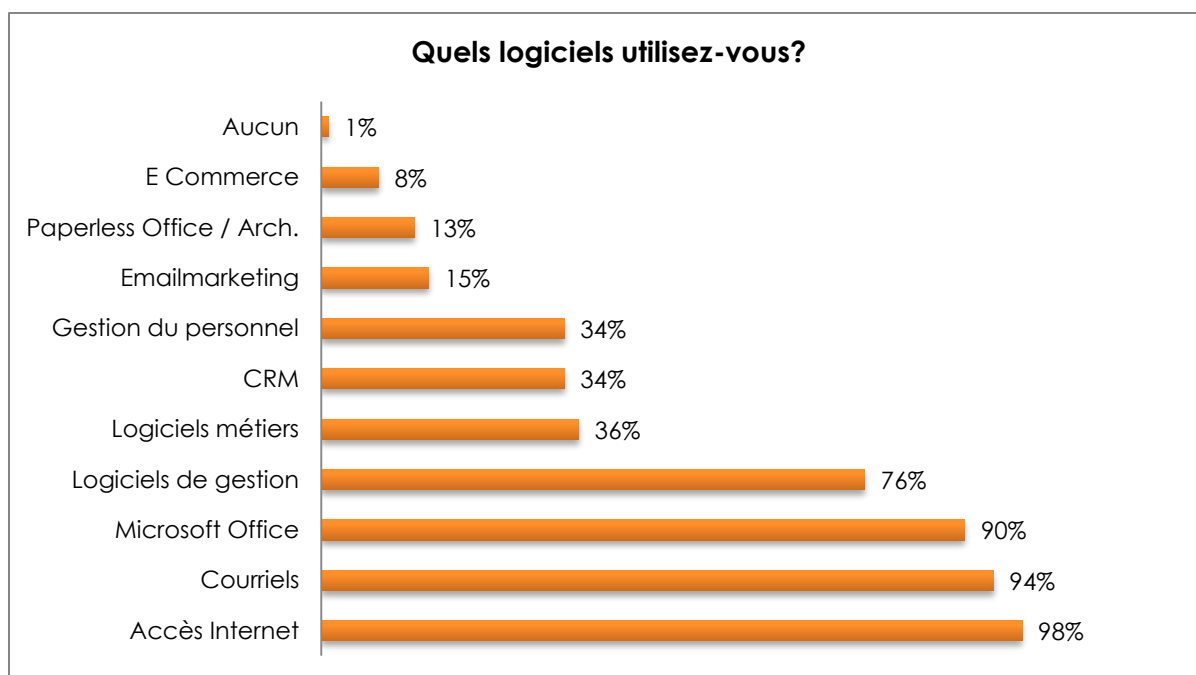
Au Luxembourg, 96 pourcent des ménages possèdent un ordinateur, respectivement une connexion à Internet. Les entreprises artisanales ne restent pas en retrait.

Uniquement 1,5 pourcent des entreprises disent ne pas utiliser d'appareils numériques. En disposant d'ordinateurs, smartphones et scanners plus de 80 pourcent des entreprises sont déjà aujourd'hui adéquatement équipées pour mettre en place des applications de communication mobile et une gestion numérique de leurs documents. 60 pourcent des entreprises disposent d'un serveur et 20 pourcent utilisent des applications numériques dans leur production. Les entreprises du secteur de la mode-santé-hygiène et les entreprises avec moins de 6 salariés sont moins bien équipées que la moyenne.



75 pourcent des entreprises utilisent des logiciels spécialisés – E-commerce faiblement répandu

Accès Internet, Email et des application Office sont présents dans la très grande majorité des entreprises (plus de 90 pourcent). Des logiciels de comptabilité et de gestion sont utilisés dans 76 des entreprises. Une entreprise sur 3 utilise des logiciels spécialisés pour la gestion des clients, respectivement des solutions au niveau de leur métier. Relativement peu utilisées sont des solutions au niveau de l'archivage (13 pourcent), du marketing (15 pourcent) et du E-commerce (8 pourcent)



Internet: Communication, transfert de données et présentation de l'entreprise en avant-plan

Les entreprises déclarent utiliser l'Internet surtout dans la communication, le transfert de fichiers numériques et pour des fins de présentation. 95 pourcent des répondants déclarent avoir leur propre site Internet.

Des solutions « E-banking » (86 pourcent) et « E-government » (63 pourcent) sont également très répandues. La moitié des entreprises déclarent utiliser l'Internet à des fins promotionnelles et une entreprise sur quatre utilise ce canal de communication aussi pour recruter de nouveaux collaborateurs.

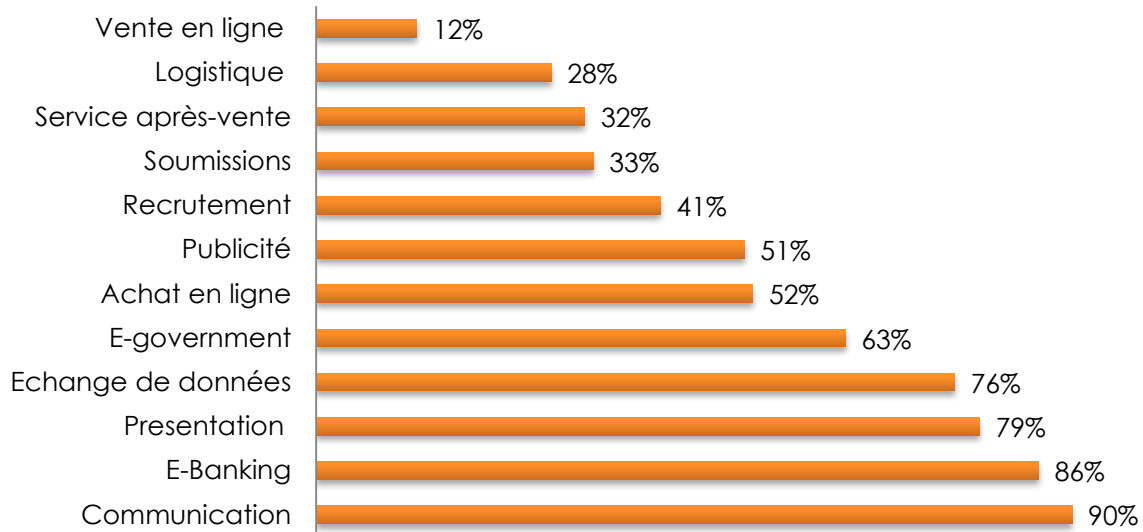
Un tiers des entreprises utilisent Internet dans le cadre de soumissions publiques. La vente par Internet reste par contre un phénomène relativement marginal avec 12 pourcent.

Les entreprises du secteur de la mécanique font le plus usage des possibilités de la toile.

Les petites entreprises utilisent fréquemment Internet dans la communication. Le domaine du recrutement reste cependant en retrait dans les TPE (15 pourcent contre 50 pourcent dans les entreprises qui comptent entre 21 et 50 salariés).

Les plus petites entreprises sont par contre celles qui utilisent Internet le plus fréquemment des achats en-ligne.

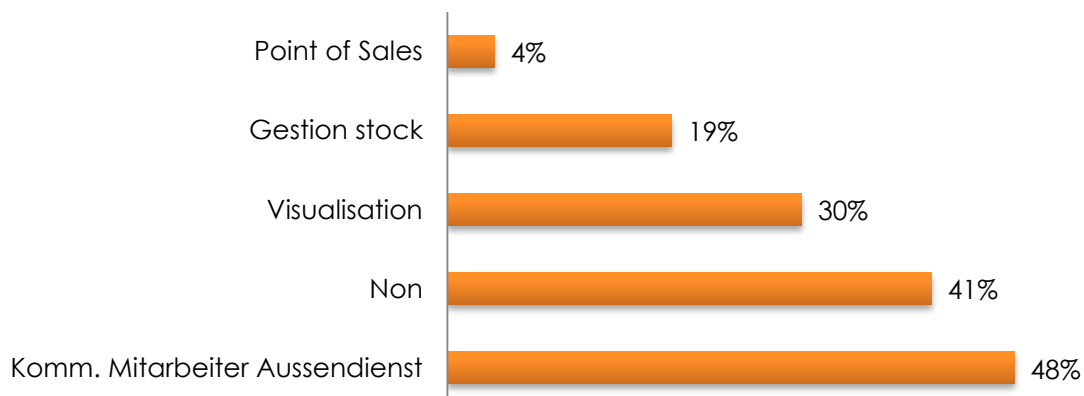
A quelles fins utilisez vous Internet?



Des applications mobiles aussi dans les petites entreprises

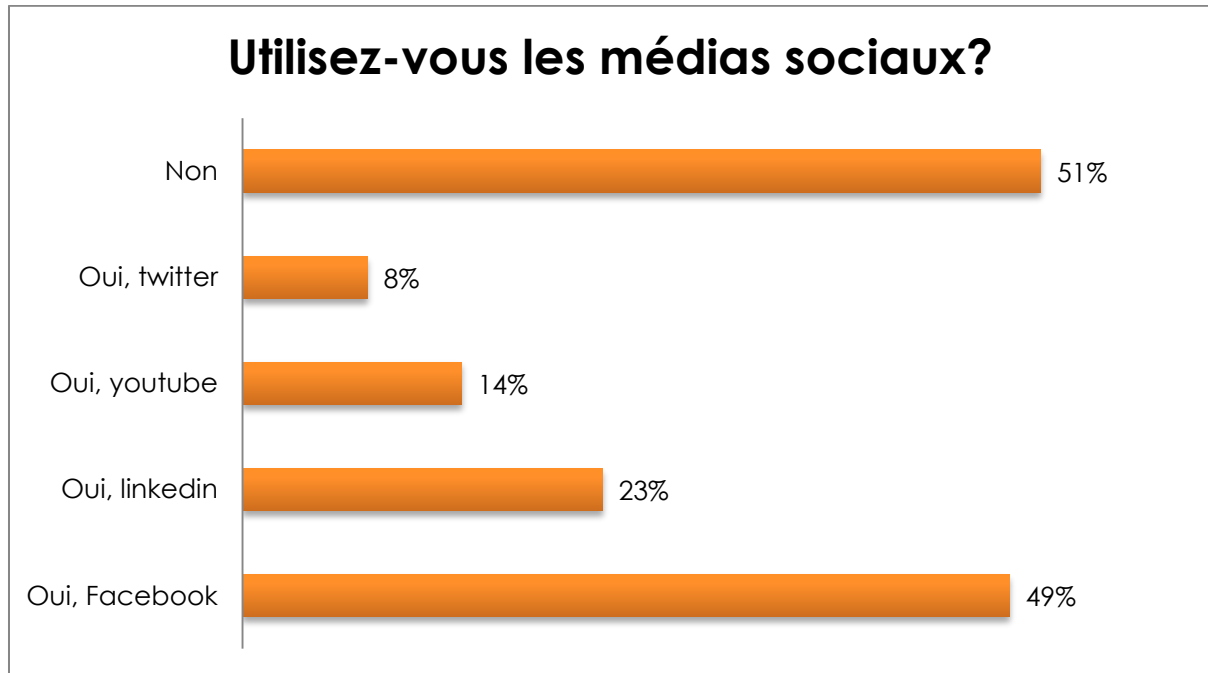
De nombreuses entreprises utilisent des applications mobiles dans la communication avec les salariés ou des applications de mesurage, de planification ou encore de visualisation. Ce constat vaut aussi pour les TPE. Près de 50 pourcent des entreprises de la filière du bâtiment utilisent des applications de visualisation chez leurs clients. 41 pourcent des entreprises interrogées ont déclaré qu'elles n'utilisaient aucune application mobile.

Utilisez-vous des applications mobiles? (%)



La moitié des entreprises sondées sont sur facebook

Un grand nombre d'entreprises utilisent les médias sociaux, surtout Facebook avec 49 pourcent. Les médias sociaux ont l'avantage que les entreprises peuvent atteindre un large public sans importants budgets publicitaires. Les petites entreprises sont tout aussi actives que les structures plus grandes. Il faut cependant faire la différence entre un compte activement géré et une simple présence statique.

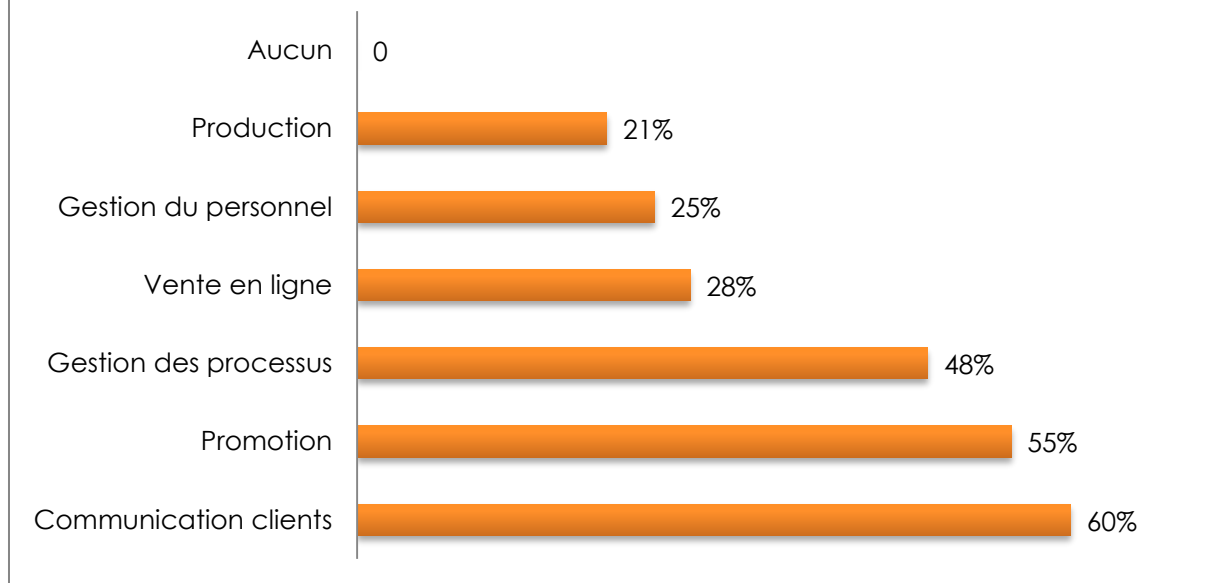


Les entreprises veulent développer la communication avec les clients et la promotion sur la toile

Les priorités des entreprises dans le contexte de la numérisation se situent avant tout au niveau de la communication avec les clients (60 pourcent) et de la promotion (55 pourcent). 48 pourcent des entreprises souhaitent également avancer dans le domaine de la gestion des processus. Les entreprises de la construction se sentent particulièrement concernées par ce défi (55 pourcent).

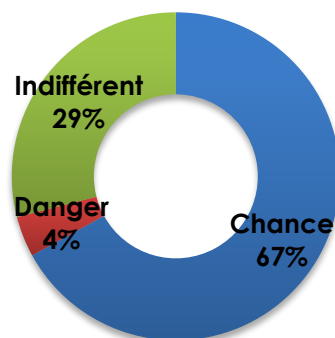
Une entreprise sur 4 veut devenir plus active dans la vente en ligne. Les entreprises du secteur de la mécanique étant particulièrement intéressées par ce canal de vente. Les entreprises de l'alimentation souhaitent par contre avancer au niveau de la numérisation des processus de production (34 pourcent contre 21 pourcent en moyenne).

Où voyez vous du potentiel de numérisation?



La majorité des entreprises comprennent la numérisation comme chance

Pour mon entreprise la numérisation est:?

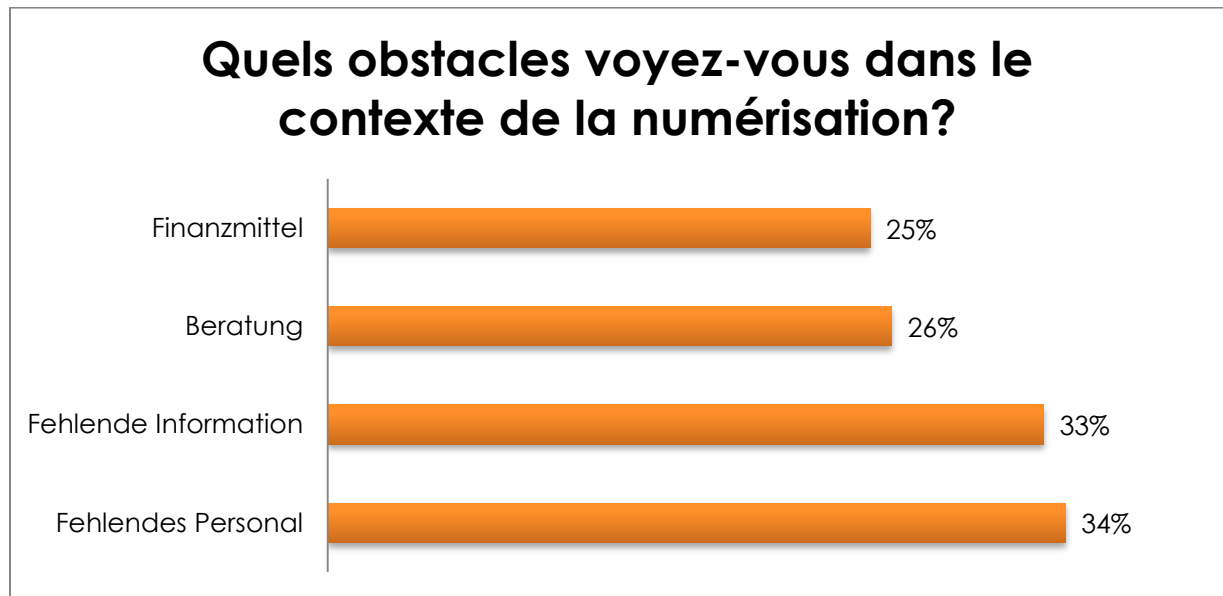


67 pourcent des entreprises artisanales luxembourgeoises perçoivent la numérisation comme chance. 4 pourcent des entreprises sondées y voient avant tout un danger pour leurs activités et 29 pourcent ne se sentent pas concernées par ce phénomène.

Manque de main d'oeuvre qualifiée et manque d'information sont les principaux freins

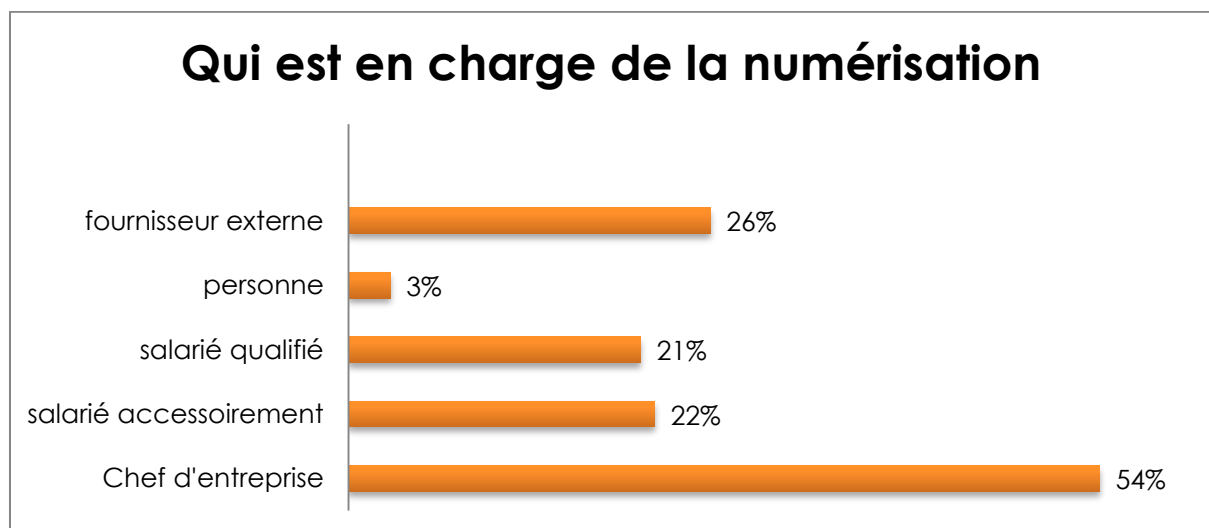
8 entreprises sur 10 estiment rencontrer certains obstacles dans leurs efforts de numérisation. Comme souvent, c'est le manque de main d'œuvre qualifiée qui est cité en premier lieu, suivi d'un déficit d'information et de conseil en la matière.

1 entreprise sur 4 estime avoir un problème pour mobiliser le financement nécessaire.

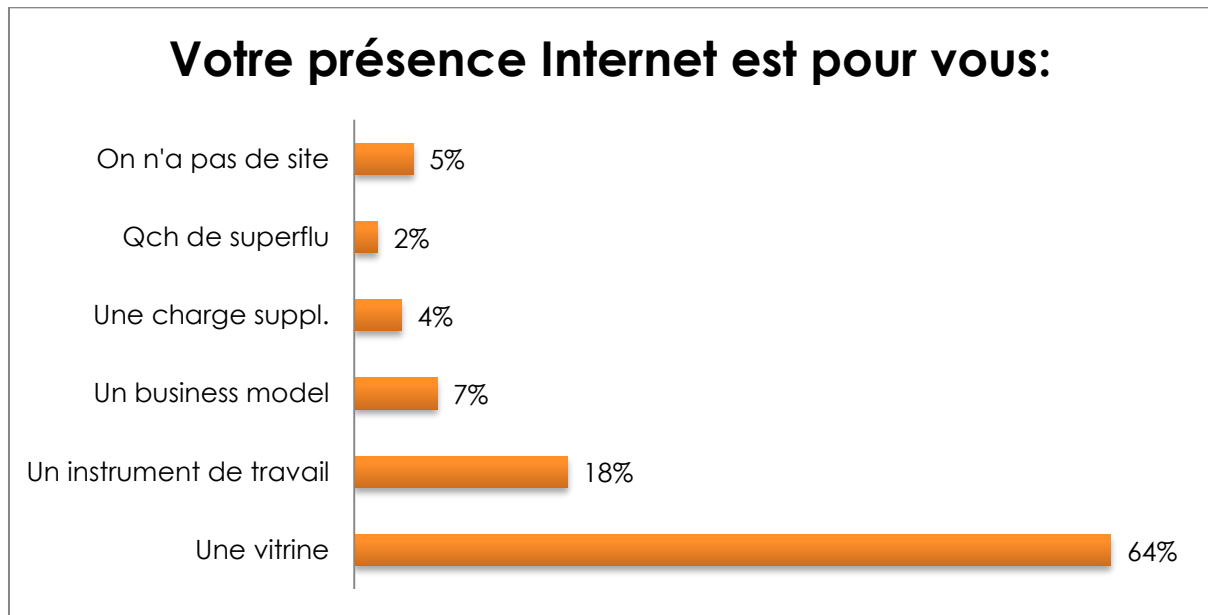


La numérisation est l'affaire du chef d'entreprise

Dans 54 pourcent des cas, c'est le chef d'entreprise qui a la charge du dossier de la numérisation (70 pourcent dans les entreprises de moins de 11 salariés). Dans 22 pourcent des entreprises c'est un salarié qui couvre accessoirement ce domaine. 8 sur 10 entreprises ne disposent pas d'un salarié spécialement formé à cette charge. Un quart des entreprises ont recours à un prestataire externe.



Le site Internet: Plus que vitrine qu'instrument de travail

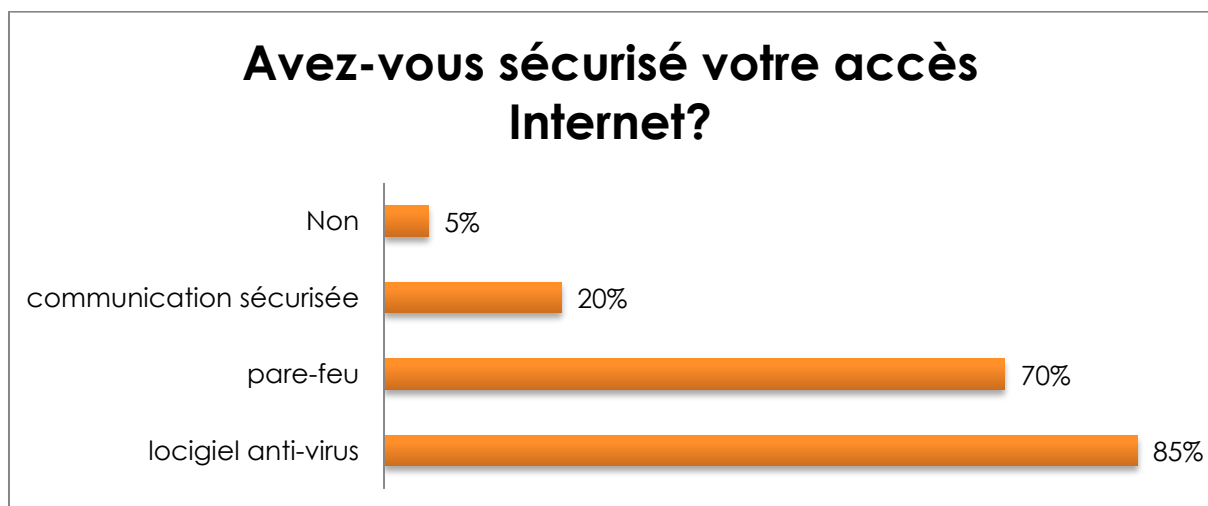


Pour la majorité des entreprises leur site Internet constitue avant tout une carte de visite. Une entreprise sur 5 utilise le site comme véritable instrument de travail pour acquérir par exemple de nouveaux clients par une stratégie de marketing digital.

Seulement 7 pourcent des entreprises ont développé un business model autour de leur site.

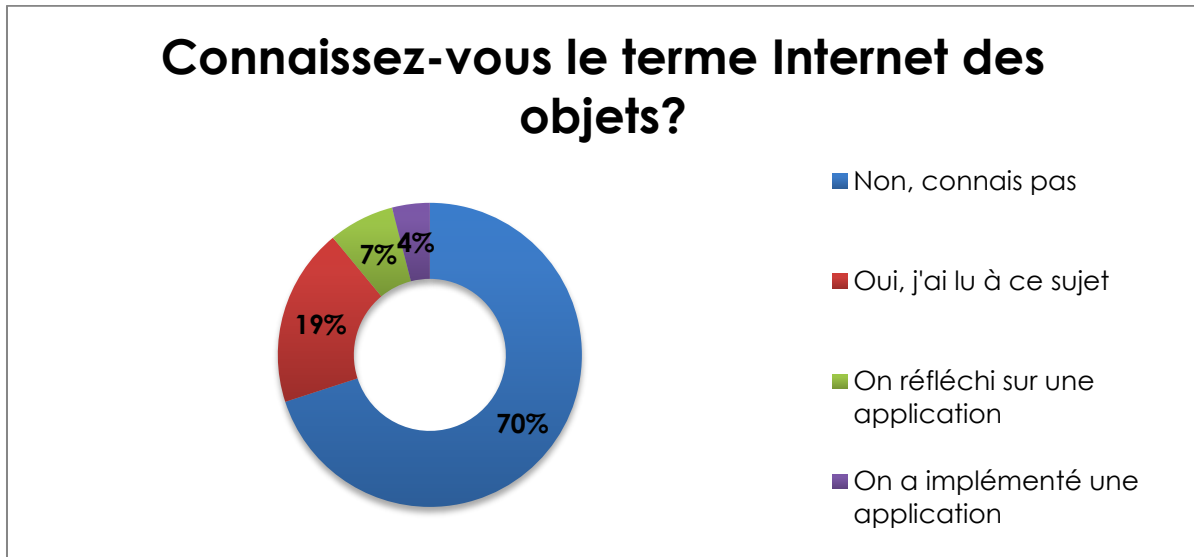
Sécurité informatique: Les entreprises déjà très sensibilisées

Une multiplication des données des clients ou des données générées au sein de l'entreprise implique aussi des efforts dans le domaine de la sécurité informatique. 95 pourcent des entreprises ont sécurisé l'accès à Internet. 70 pourcent entre-elles se sont dotées d'un pare-feu et 85 pourcent disposent d'un logiciel anti-virus. Une entreprise sur 5 sécurise sa communication.

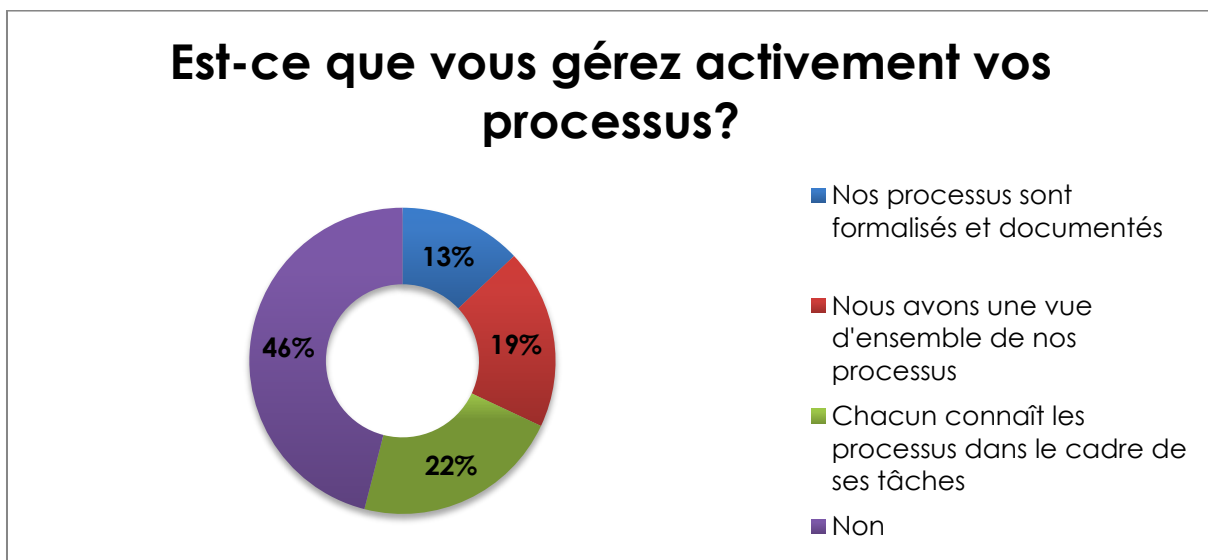


Internet des objets: Un phénomène encore très marginal

L'internet des objets n'est pas encore vraiment arrivé dans les entreprises artisanales. 70 pourcent des entreprises ne connaissent pas ce terme. 20 pourcent connaissent du moins le principe et 7 pourcent ont déjà réfléchi à une application concrète au sein de l'entreprise. 4 pourcent des entreprises ont déjà implémentée une application à l'heure actuelle.



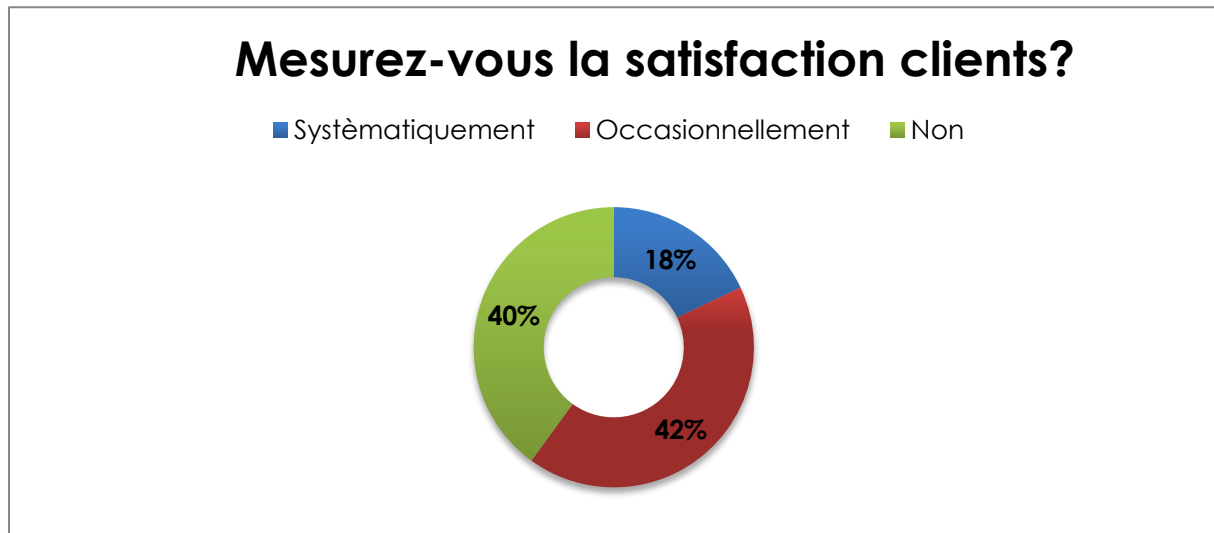
La gestion des processus: Un défi pour tout l'artisanat



46 pourcent des entreprises disent qu'elles ne se sont par encore intéressées à la gestion des processus. 13 pourcent par contre disposent de processus formalisés et documentés. Une entreprise sur 5 disposent d'une vue d'ensemble des différents processus et 22 pourcent disent que les différents salariés maîtrisent les processus dans le cadre de leurs tâches respectives.

60 pourcent des entreprises mesurent la satisfaction clientèle

6 entreprises sur 10 mesurent de manière systématique ou du moins occasionnellement la satisfaction clientèle. La promotion de la qualité du service étant une des pistes à développer dans le cadre du pacte pro artisanat, une sensibilisation accrue des entreprises pourrait être utile dans ce contexte.



Conclusions et perspective

Si on regarde la démographie des chefs d'entreprises dans l'artisanat on s'aperçoit très vite que la génération des Digital Natives n'a pas encore repris les manettes.

En même temps il est incontestable que la numérisation est une tendance lourde qui impacte tant notre société que les entreprises, artisanat inclus.

Même si la génération actuelle n'a pas d'accès « intuitif » au monde numérique il est un fait que les chefs d'entreprises devront acquérir des compétences, définir des modèles d'affaires pour se positionner dans cet environnement qui évolue de manière très dynamique.

Une « bonne prestation artisanale » n'est, à elle seule, plus garant de succès.

En même temps, toutes les applications numériques ne sauront pas se substituer aux compétences techniques, à la créativité et à la persévérance du chef d'entreprise. C'est un mélange de ces facteurs qui faudra développer dans cette phase de transition.

La numérisation de la société et de l'économie, telle qu'anticipé notamment dans le cadre de la « 3^e révolution industrielle » mènera à de nouvelles formes d'emploi, de consommation et de production. Ce processus doit être accompagné au niveau politique, notamment en ce qui concerne l'utilisation des données qui seront générées.

Un autre facteur important est la mise à disposition d'aides à l'investissement pour motiver et soutenir les entreprises dans leurs efforts de numérisation.

L'enquête montre que les entreprises artisanales au Luxembourg sont pour la plupart sur la voie de la numérisation en exploitant des appareils numériques, des logiciels, des sites Internet, notamment dans les domaines de la communication et de la promotion. L'enquête montre aussi que la plupart des entreprises ne se sont pas encore dotées de stratégie numérique proprement dite qui serait axé sur des nouveaux modèles économique ou formes de production.

En tant que Fédération des Artisans nous voyons un grand potentiel dans une gestion active et formalisé de tous les processus des entreprises. En les visualisant et les décrivant, ces processus deviennent maîtrisables et peuvent être optimisés par des moyens numériques.

67 pourcent des entreprises comprennent la numérisation comme chance pour développer leur activité. Cette approche positive est une bonne base pour les actions et initiatives que la Fédération des Artisans et ses partenaires ont l'ambition de mener dans ce contexte.

Contact

Fédération des Artisans

Christian Reuter

Secrétaire général adjoint

T : 42 45 11-28

E : c.reuter@fda.lu

I : www.fda.lu – www.fda.lu/digital