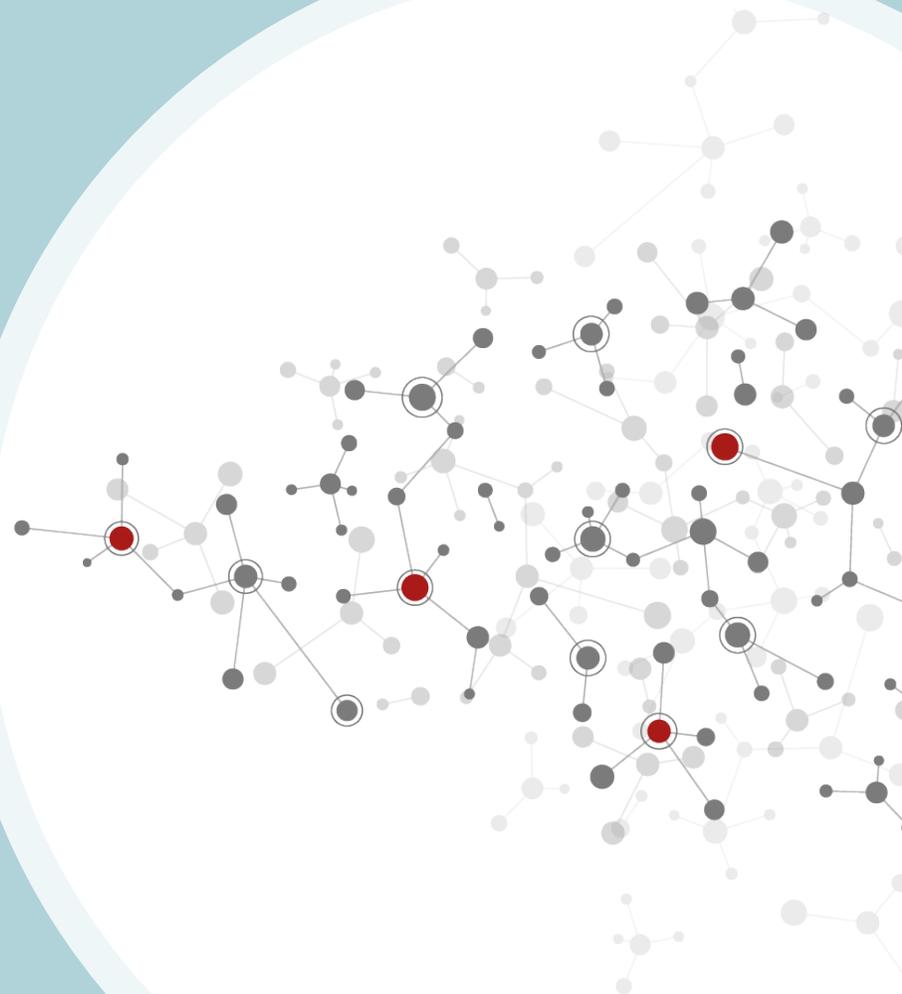


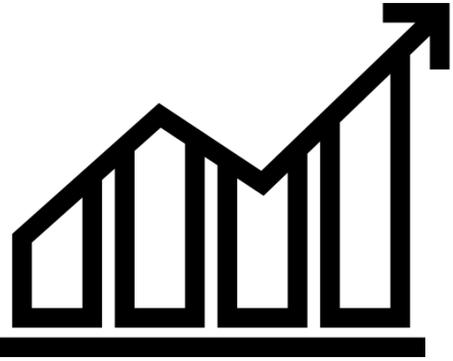


# L'artisanat des Hauts-de-France :

Internet, cybersécurité et nouvelles technologies

**Enquête – 1er trimestre 2024**





## Focus thématique

- **Internet**
- **Cybersécurité**
- **Les nouvelles technologies**
- **Les risques sur la pérennité des entreprises et l'état d'esprit du dirigeant**



# Une volonté de développer les collaborations entre la CCI et la CMA sur les enquêtes trimestrielles de conjoncture

- Souhait de **développer les collaborations** entre la CCI et la CMA pour avoir une **vision globale** de la situation économique des entreprises des Hauts-de-France
- Conservation des questions spécifiques à chacune des deux structures pour la partie « conjoncture »
- Rédaction de **questions communes** sur des sujets d'**actualité**
- Les **thèmes abordés** dans les questions communes de l'enquête du 1<sup>er</sup> trimestre 2024 :
  - Internet, la cybersécurité et les nouvelles technologies
  - Les risques sur la pérennité des entreprises et l'état d'esprit du dirigeant

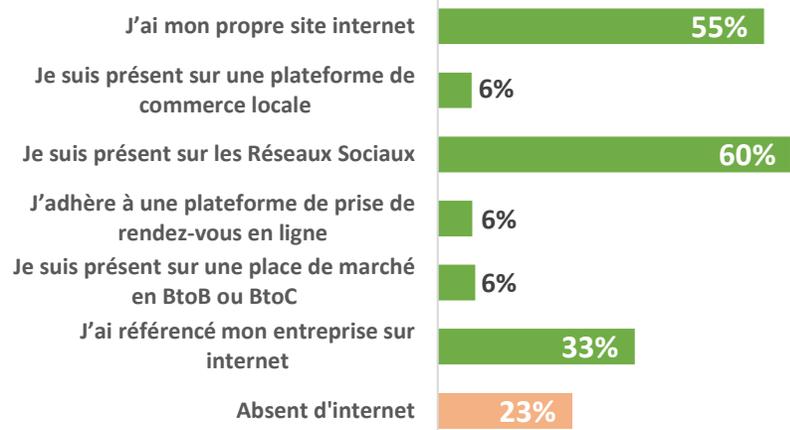
# Les nouvelles technologies et les entreprises

## La présence des entreprises sur internet

### CCI

La **moitié** des entreprises ont leur propre site internet et près d'**1 entreprise sur 4** est **absente d'internet**

#### La présence des entreprises sur internet



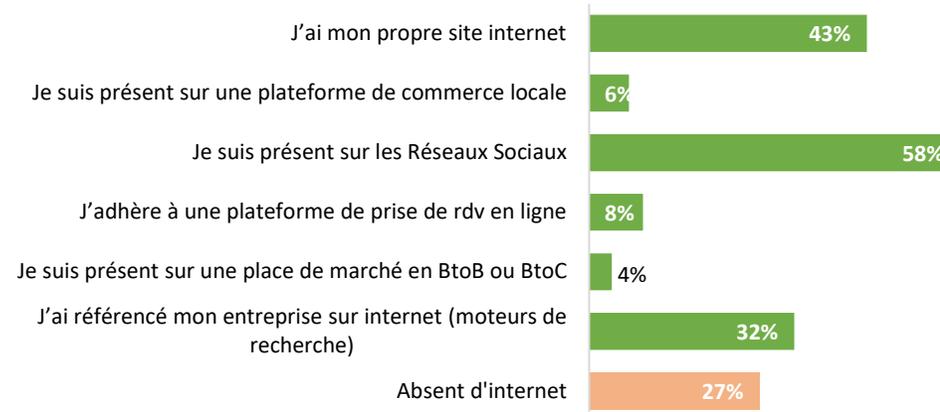
#### ► Les raisons qui expliquent le choix de ne pas être présent sur internet



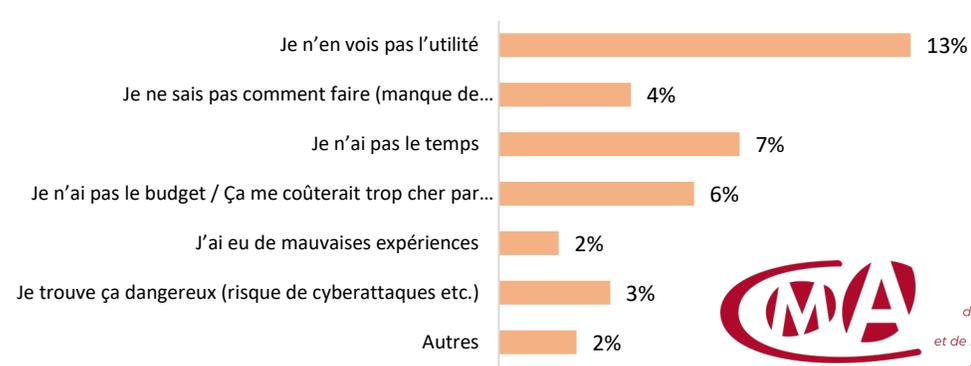
### CMA

73% des entreprises artisanales de la région sont présentes sur internet

#### La présence des entreprises sur internet



#### ► Les raisons qui expliquent le choix de ne pas être présent sur internet



# Les nouvelles technologies et les entreprises

## Les entreprises présentes sur internet selon les secteurs d'activité

### CCI

Le type de présence sur internet (site web, réseaux sociaux, etc.) dépend du secteur d'activité de l'entreprise

#### Quels sont les secteurs les plus concernés ?

##### **J'ai mon propre site internet (55%)**

Industrie (86%) – Services aux entreprises (84%) – Construction (82%) – Commerce de gros (80%)

##### **Je suis présent sur les réseaux sociaux (60%)**

Services aux particuliers (86%) – Commerce de détail (83%) – Hôtels, cafés, restaurants (83%)

##### **J'adhère à une plateforme de prise de rendez-vous en ligne (6%)**

Services aux particuliers (16%) – Hôtels, cafés, restaurants (16%)

##### **Absent d'internet (23%)**

Transport-logistique (52%) – Services aux entreprises (27%)

### CMA

38% des artisans du bâtiment ne sont pas présents sur internet, il s'agit du secteur qui utilise le moins internet

#### Quels sont les secteurs les plus concernés ?

##### **J'ai mon propre site internet (43 %)**

Artisanat de production (56%) – Alimentaire (50%)

##### **Je suis présent sur une plateforme de commerce locale (6%)**

Alimentaire (10%)

##### **Je suis présent sur les réseaux sociaux (58%)**

Alimentaire (73%) – Artisanat de production (64%)

##### **J'ai référencé mon entreprise sur internet (32 %)**

Services (37%) – Artisanat de production (33%)

##### **J'adhère à une plateforme de prise de rendez-vous en ligne (8 %)**

Services (17%)

##### **Absent d'internet (27%)**

Bâtiment (38%)

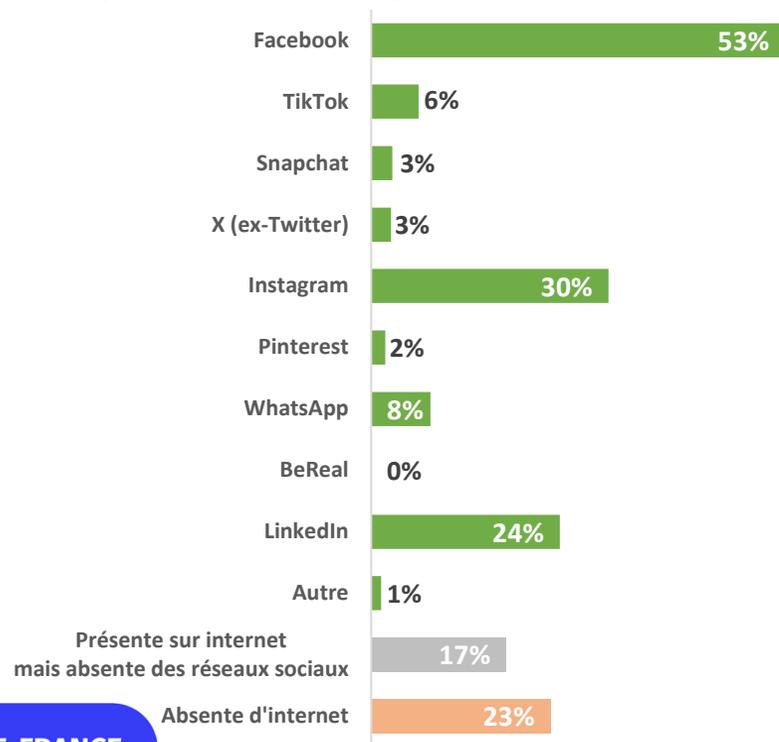
# Les nouvelles technologies et les entreprises

## Les entreprises présentes sur les réseaux sociaux

### CCI

Facebook, Instagram et LinkedIn sont les réseaux sociaux les plus plébiscités par les entreprises

#### La présence des entreprises sur les réseaux sociaux

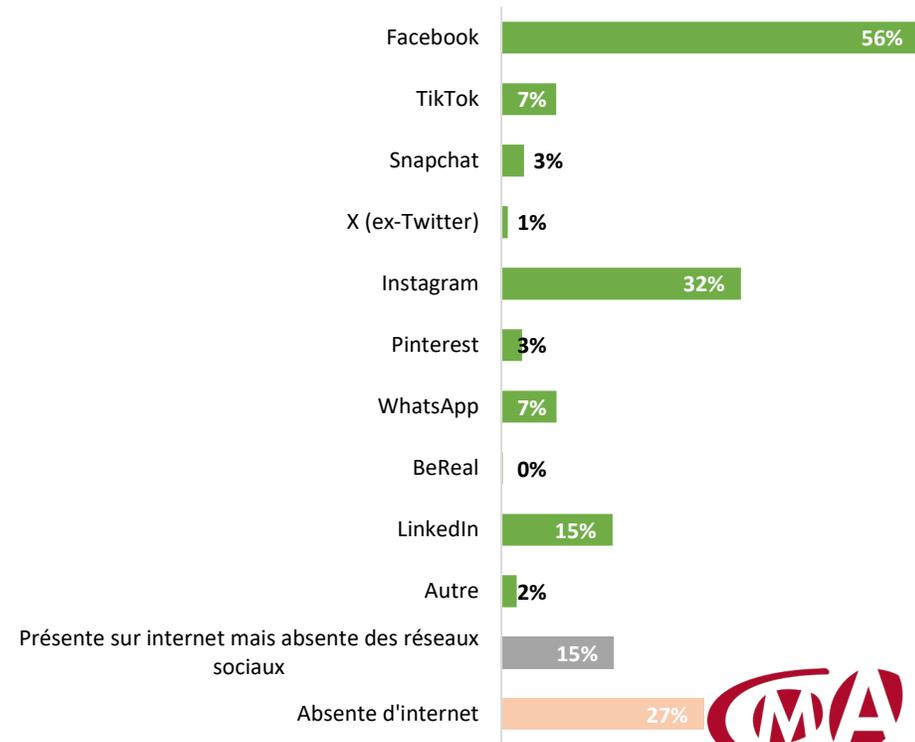


### CMA

58% des entreprises artisanales de la région sont présentes sur les réseaux sociaux.

56% des artisans de la région utilisent Facebook.

#### La présence des entreprises sur les réseaux sociaux



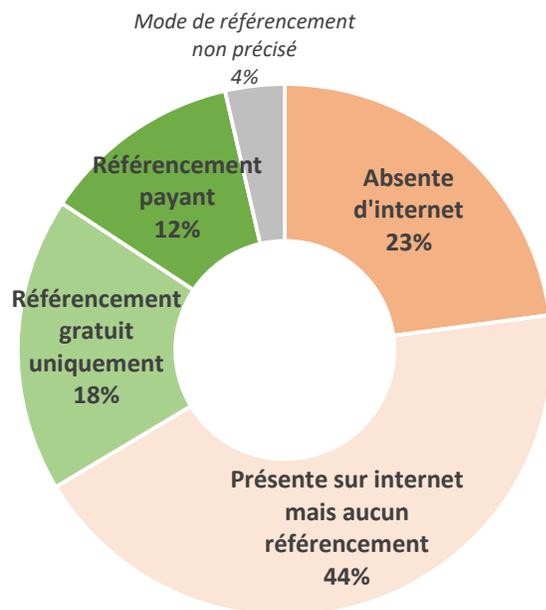
# Les nouvelles technologies et les entreprises

## Les entreprises qui se référencent sur internet

### CCI

Les entreprises qui se référencent sur internet le font principalement via des outils gratuits

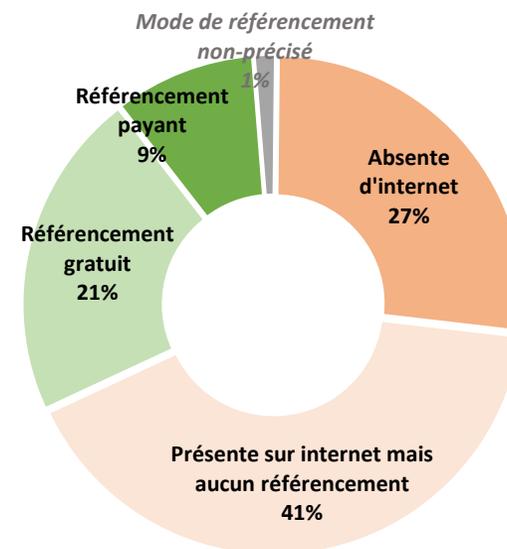
Le référencement des entreprises sur internet



### CMA

32% des entreprises artisanales se référencent sur internet  
21% des artisans utilisent un(des) outil(s) de référencement payant(s)

Le référencement des entreprises sur internet



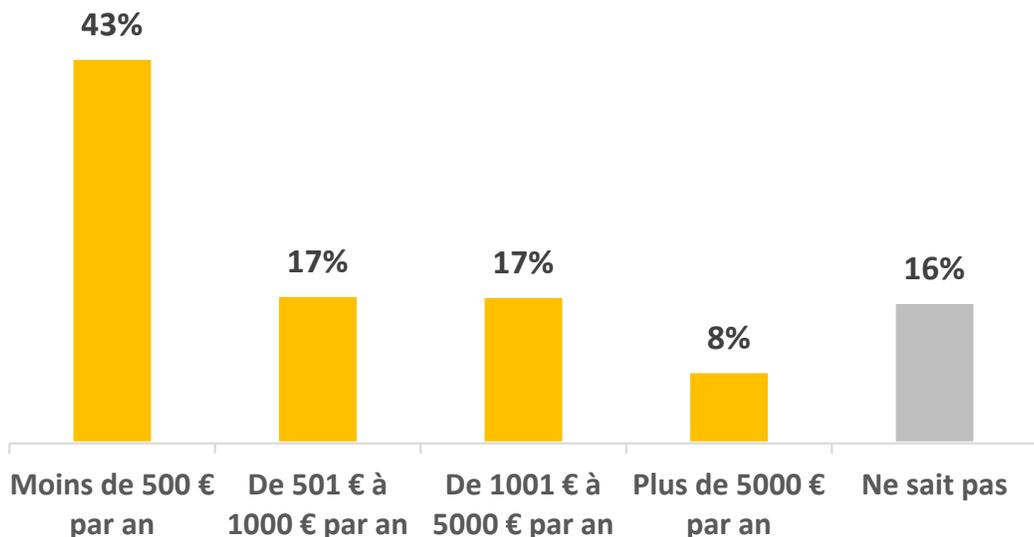
# Les nouvelles technologies et les entreprises

## Le budget annuel total des entreprises pour leur présence sur internet

### CCI

La majorité des entreprises dépensent moins de 500 € par an pour financer leur présence sur internet

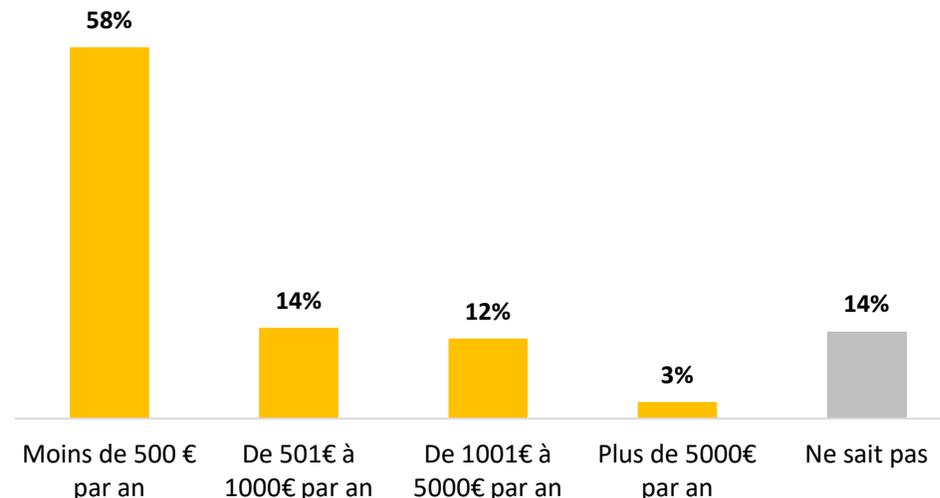
Quel budget annuel total (\*) allouez-vous à votre présence sur Internet ?



### CMA

58% des artisans dépensent moins de 500€ par an pour leur présence sur internet

Quel budget annuel total (\*) allouez-vous à votre présence sur Internet ?



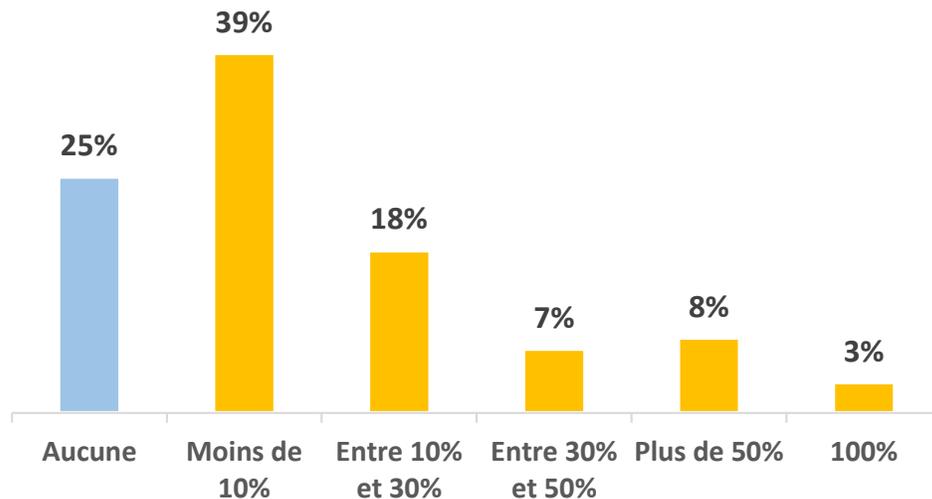
# Les nouvelles technologies et les entreprises

## La part du chiffre d'affaires réalisés sur internet

### CCI

Pour 3 entreprises sur 4, leur présence sur internet permet de générer du chiffre d'affaires

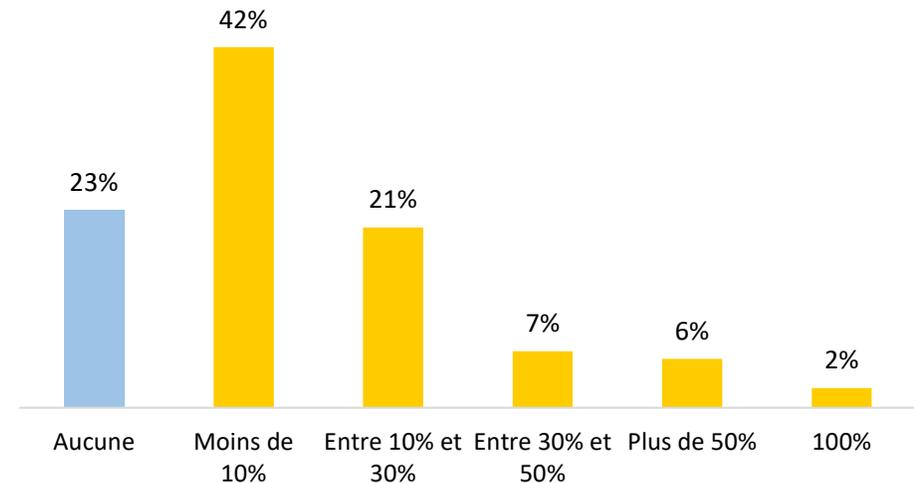
Quelle part de votre chiffre d'affaires réalisez-vous grâce à Internet ? (\*)



### CMA

42% des artisans réalisent moins de 10% de leur chiffre d'affaires sur internet

Quelle part de votre chiffre d'affaires réalisez-vous grâce à Internet ? (\*)



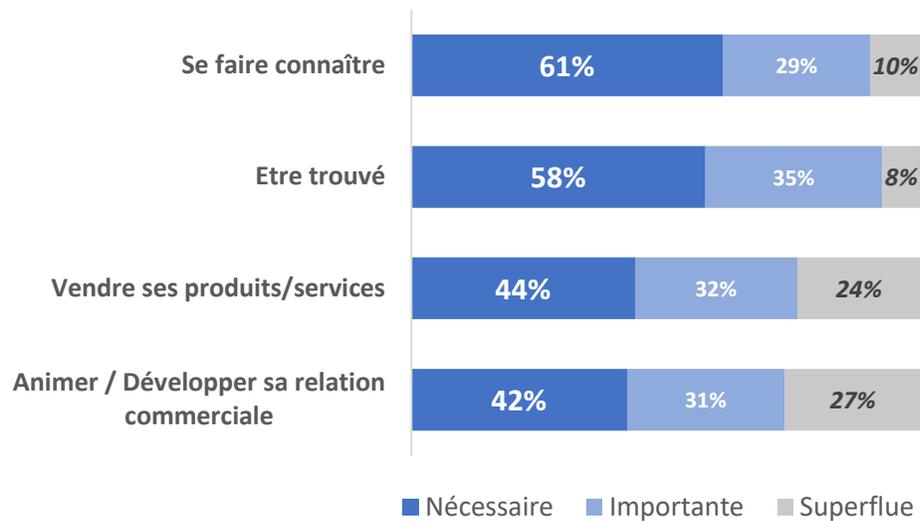
# Les nouvelles technologies et les entreprises

## La présence sur internet d'une entreprise : une nécessité ?

### CCI

6 entreprises sur 10 estiment qu'être présent sur internet est nécessaire pour se faire connaître

Selon vous, la présence d'une entreprise sur internet est-elle nécessaire, importante ou superflue pour :

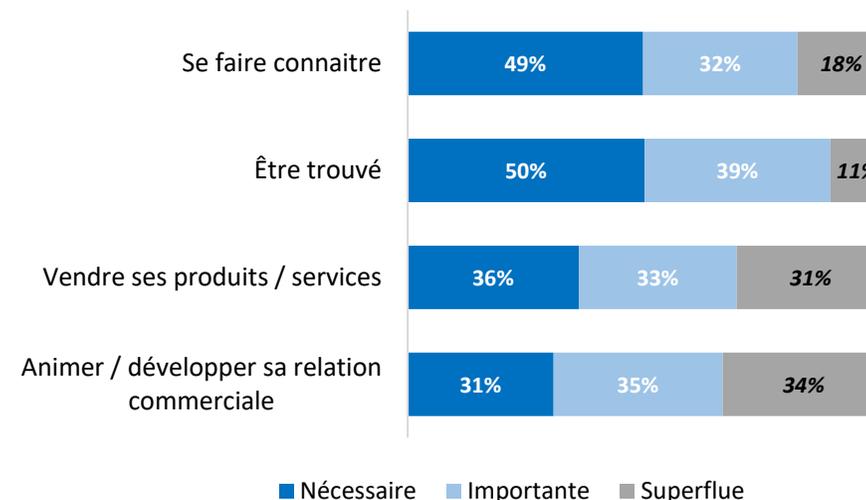


### CMA

1 entreprise artisanale sur 2 de la région pense qu'il est nécessaire d'être présent sur internet pour être trouvée

1 entreprise artisanale sur 3 pense qu'internet est superflue pour animer sa relation commerciale

Selon vous, la présence d'une entreprise sur internet est-elle nécessaire, importante ou superflue pour :



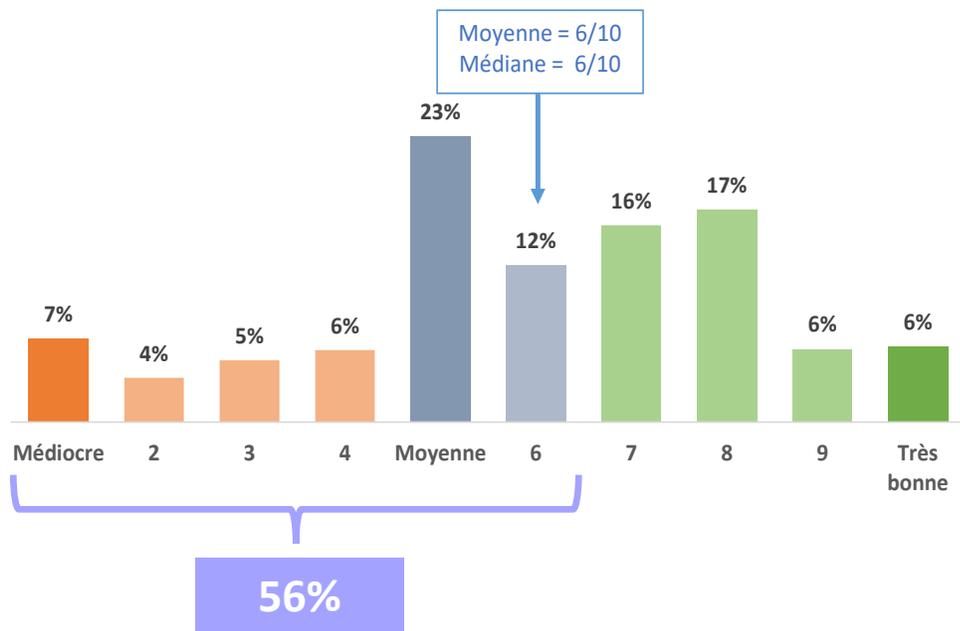
# Les nouvelles technologies et les entreprises

## La cybersécurité

### CCI

6/10 : c'est la note moyenne que les entreprises donnent à leur niveau de protection contre les cyberattaques

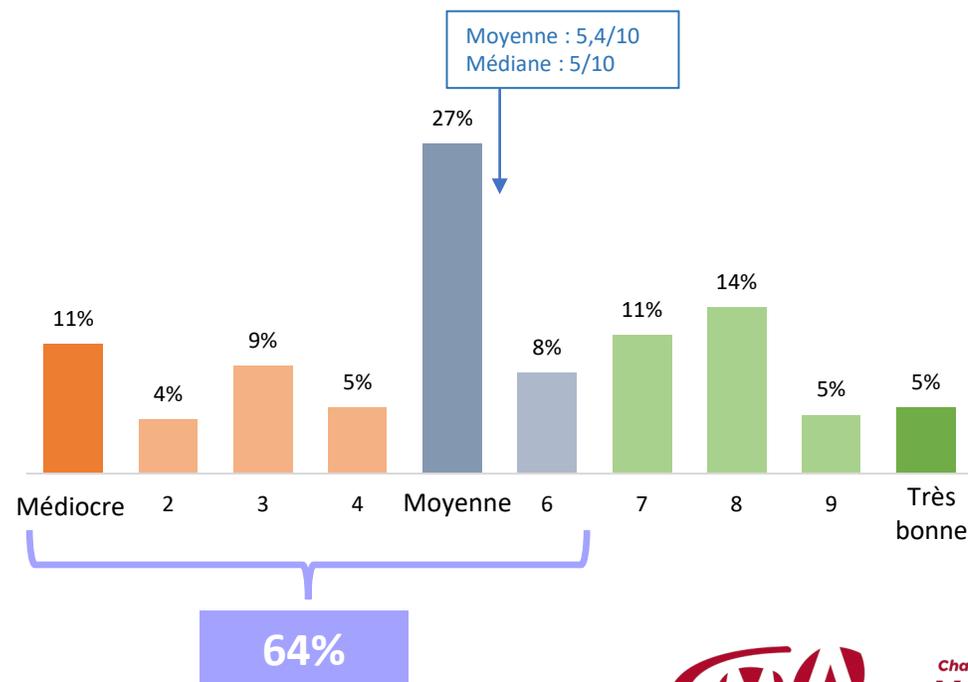
Comment jugez-vous le niveau global de protection de votre entreprise contre les risques de cyberattaque ?



### CMA

64% des artisans notent de 1 à 6 sur 10 leur niveau global de protection contre les risques de cyberattaque.

Comment jugez-vous le niveau global de protection de votre entreprise contre les risques de cyberattaque ?



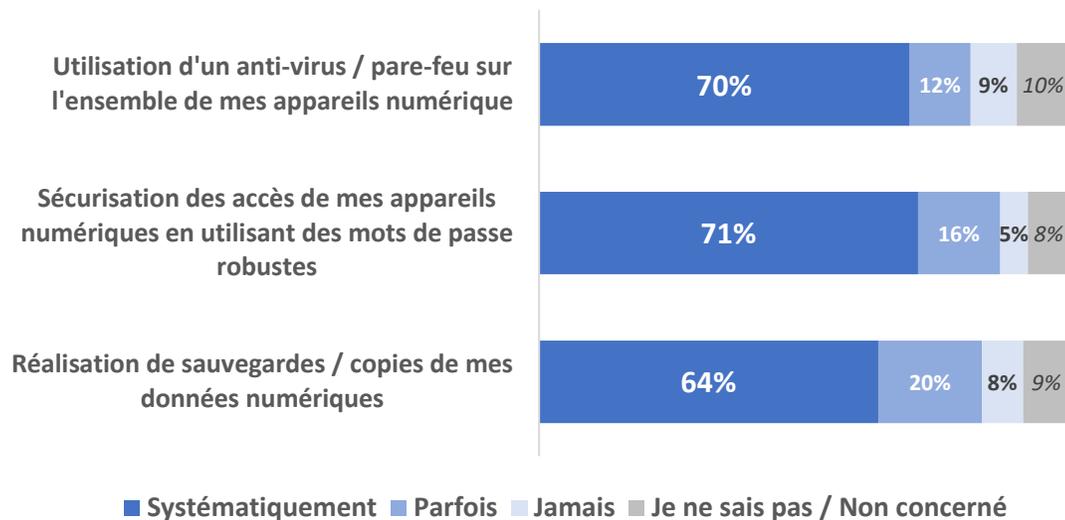
# Les nouvelles technologies et les entreprises

## La cybersécurité

### CCI

7 entreprises sur 10 sécurisent systématiquement leurs appareils numériques via l'utilisation d'un anti-virus

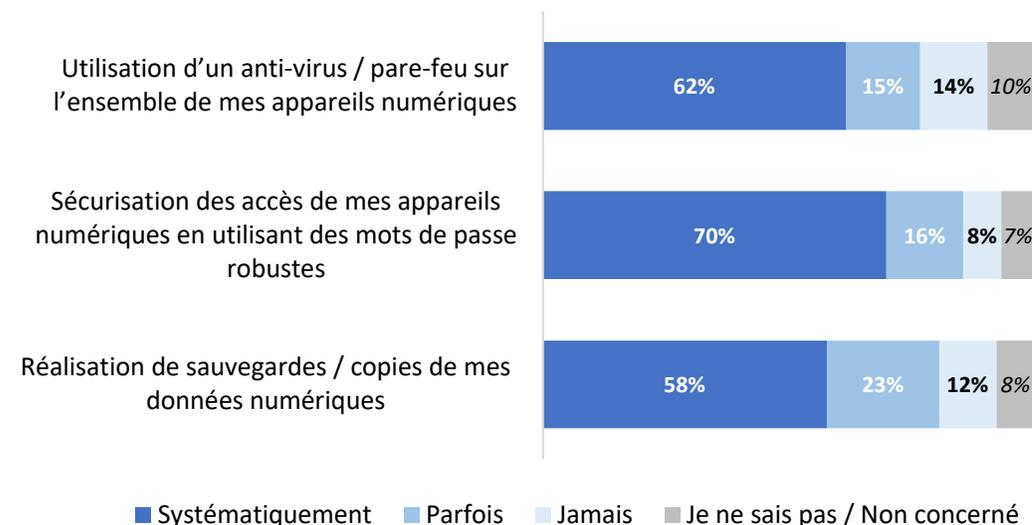
Avez-vous mis en place les actions suivantes au sein de votre entreprise ?



### CMA

6 entreprises sur 10 sécurisent systématiquement leurs appareils numériques via l'utilisation d'un anti-virus

Avez-vous mis en place les actions suivantes au sein de votre entreprise ?



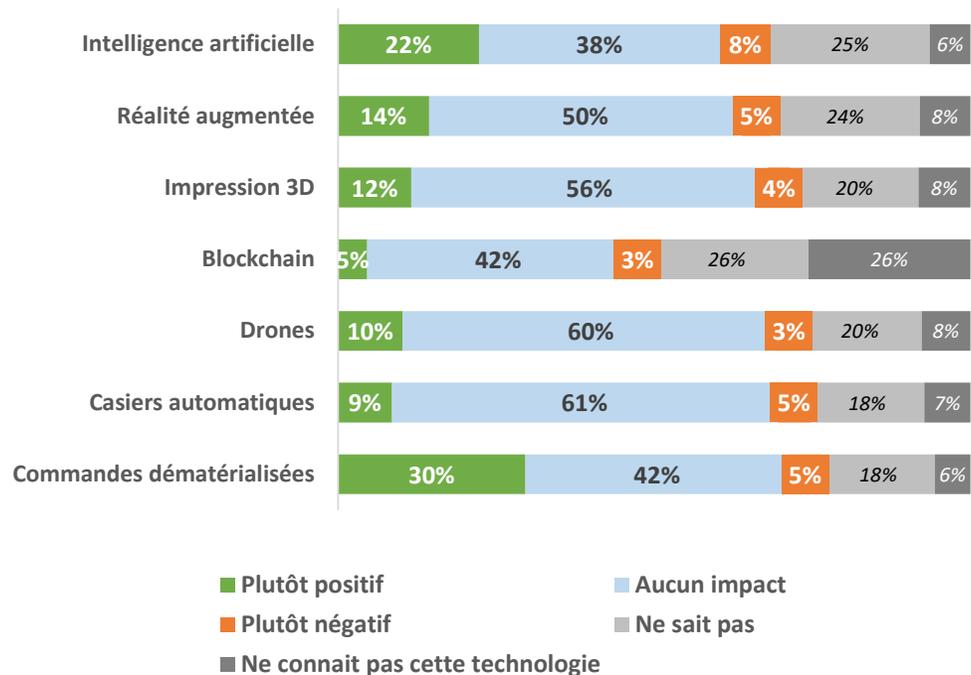
# Les nouvelles technologies et les entreprises

## L'impact des nouvelles technologies sur l'activité des entreprises

### CCI

1 entreprise sur 5 estime que l'intelligence artificielle aura un impact positif sur son activité

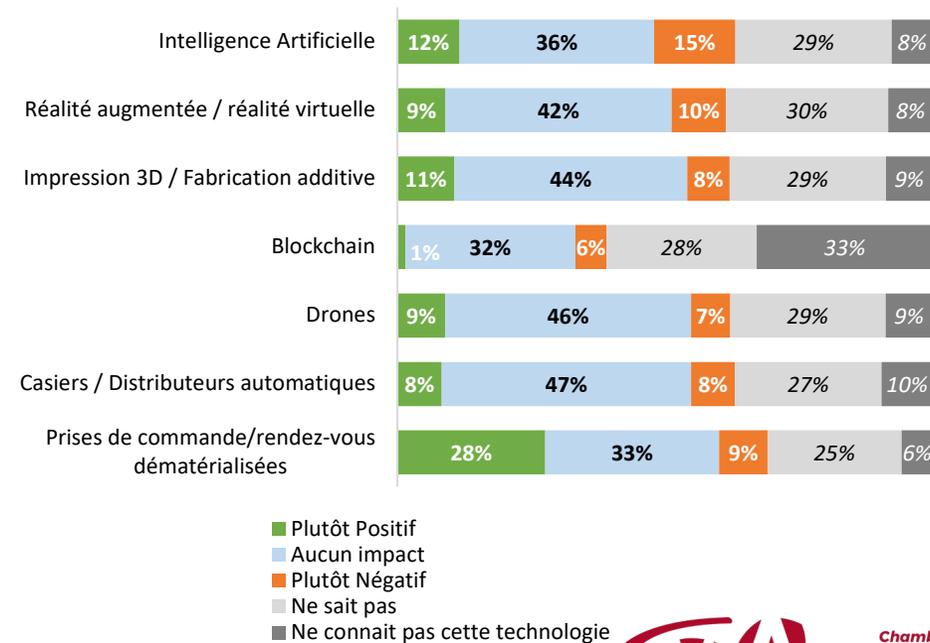
Selon vous, quel est l'impact des technologies suivantes sur l'activité de votre entreprise ?



### CMA

28% des artisans estiment que les prises de commande ou rendez-vous dématérialisés ont un impact positif sur leur entreprise

Selon vous, quel est l'impact des technologies suivantes sur l'activité de votre entreprise ?



# Les nouvelles technologies et les entreprises

## L'impact des nouvelles technologies sur l'activité des entreprises par secteur

### CCI

#### Impacts positifs

Quels sont les secteurs les plus concernés ?

#### **Intelligence artificielle (22%)**

Services aux entreprises (35%)

#### **Réalité augmentée (14%)**

Services aux entreprises (22%) – Construction (20%)

#### **Impression 3D (12%)**

Industrie (21%) – Construction (18%) – Services aux entreprises (15%)

#### **Drones (10%)**

Construction (19%) – Services aux entreprises (19%)

### CMA

#### Impacts positifs

Quels sont les secteurs les plus concernés ?

#### **Intelligence artificielle (12 %)**

Services (14%) – Artisanat de production (12%)

#### **Réalité augmentée / réalité virtuelle (9%)**

Bâtiment (9%) – Artisanat de production (9%)

#### **Impression 3D (11 %)**

Artisanat de production (17%) – Bâtiment (11%)

#### **Drones (9%)**

Bâtiment (14%)

#### **Casiers/Distributeurs automatiques (8%)**

Alimentaire (22%)

#### **Prises de commandes/rdv dématérialisés (28%)**

Services (33%) – Alimentaire (29%)

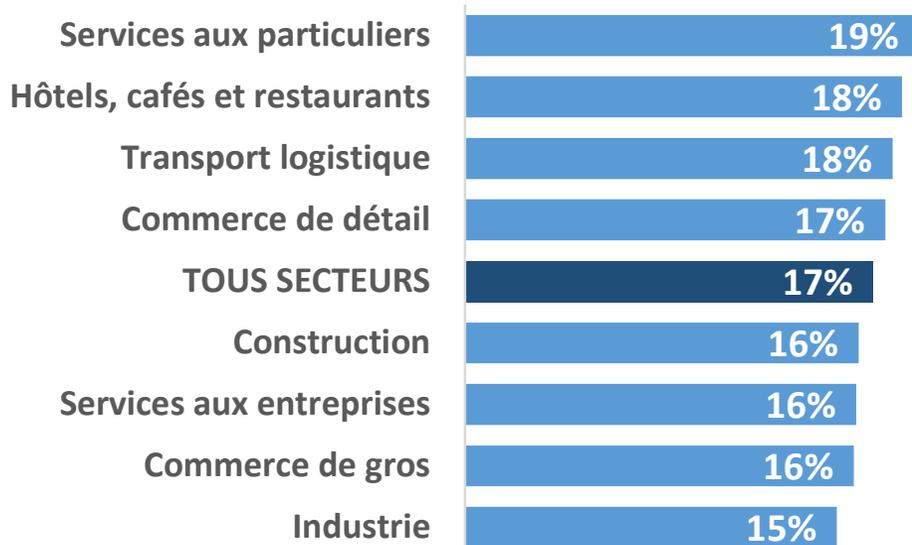
# Etat d'esprit

## Risques sur la pérennité des entreprises (\*)

### CCI

17% des dirigeants identifient un **risque de pérennité** pour leur entreprise

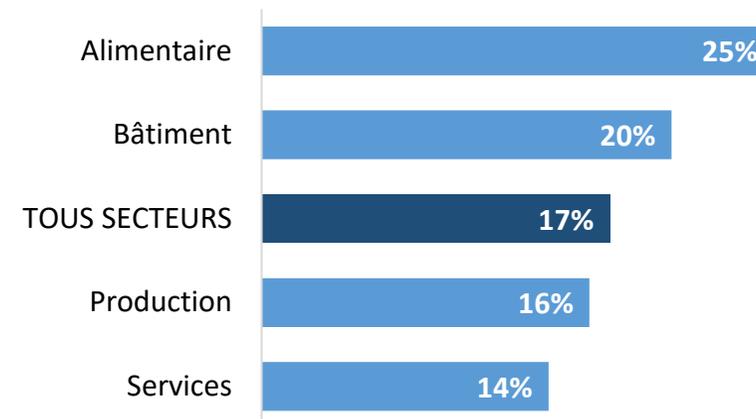
Identifiez-vous un risque de pérennité pour votre entreprise ?  
(procédure individuelle et/ou dépôt de bilan)



### CMA

17% des artisans identifient un risque de pérennité pour leur entreprise.  
**25% dans l'alimentaire** (+ 3 points depuis novembre 2023)

Identifiez-vous un risque de pérennité pour votre entreprise ?  
(procédure individuelle et/ou dépôt de bilan)



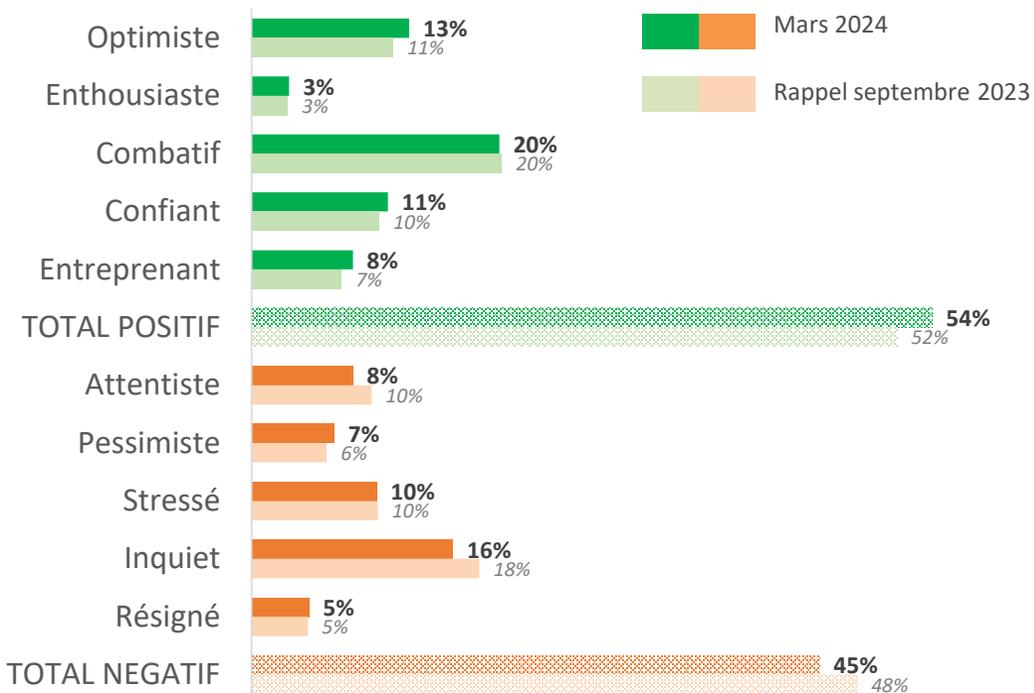
# Etat d'esprit

## Le moral des dirigeants

### CCI

Les dirigeants sont légèrement plus optimistes qu'au troisième trimestre 2023

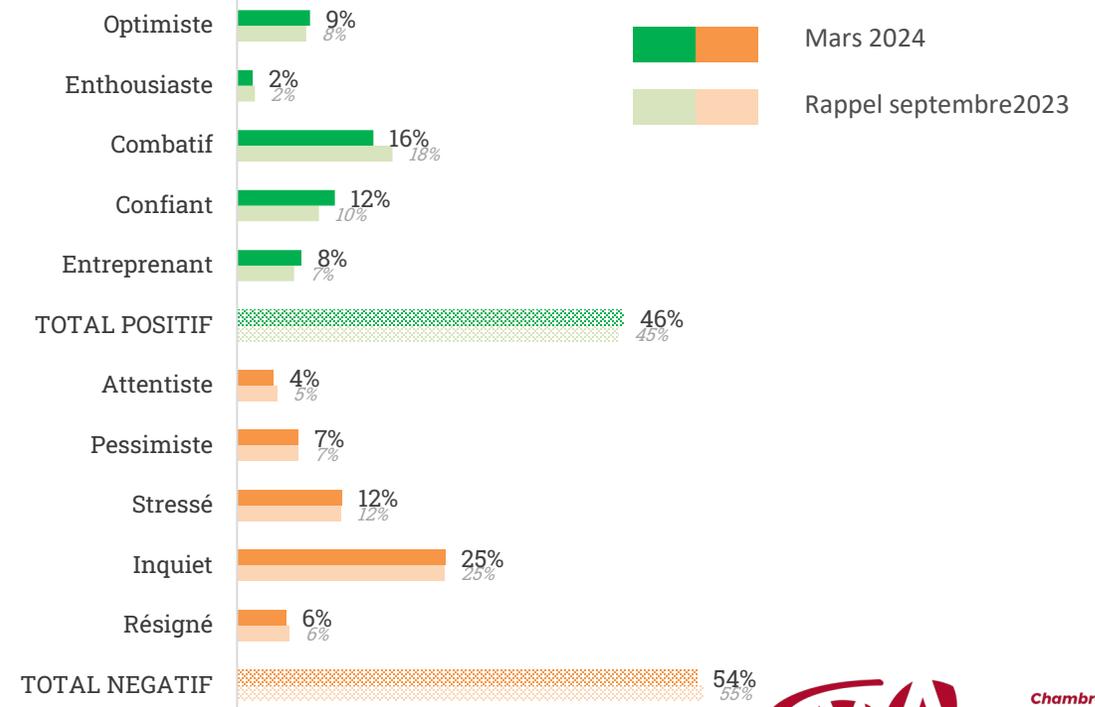
Parmi les propositions suivantes, quel est le qualificatif qui résume le mieux votre état d'esprit actuel ?

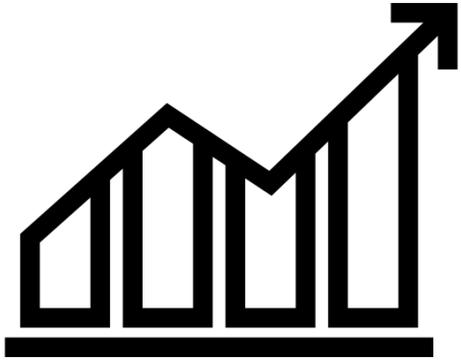


### CMA

Le moral des artisans est plus pessimiste  
**1 artisan sur 4 est inquiet.**

Parmi les propositions suivantes, quel est le qualificatif qui résume le mieux votre état d'esprit actuel ?





## Méthodologie



# Méthodologies

## Réalisation des enquêtes et nombre de répondants

### CCI

- Enquête réalisée **par mail** auprès de 44 400 entreprises des Hauts-de-France **du 20 mars au 2 avril 2024**
- Près de **3 800 dirigeants ont répondu**
- Les résultats ont été **redressés** sur le secteur d'activité

#### Nombre de questionnaires obtenus par secteurs

Industrie	370
Construction	245
Commerce de gros	224
Commerce de détail	1 055
Transport logistique	113
Services aux entreprises	864
Services aux particuliers	410
Hôtels, cafés et restaurants	502
<b>Total</b>	<b>3 783</b>

- **28%** des entreprises répondantes n'ont **aucun salarié**

### CMA

- Enquête réalisée par mail auprès de 45 856 artisans des Hauts-de-France, **du 17 au 27 mars 2024**.
- **1 560 artisans** de la région y ont répondu par questionnaire électronique.
- L'analyse repose sur un échantillon de réponses redressées conformes à la répartition sectorielle et géographique de l'artisanat régional.

SECTEURS	Nombre de réponses
ALIMENTATION	186
ARTISANAT DE PRODUCTION	295
BATIMENT	469
SERVICES	610
<b>TOTAL</b>	<b>1560</b>

- **58%** des artisans répondants n'ont **aucun salarié**

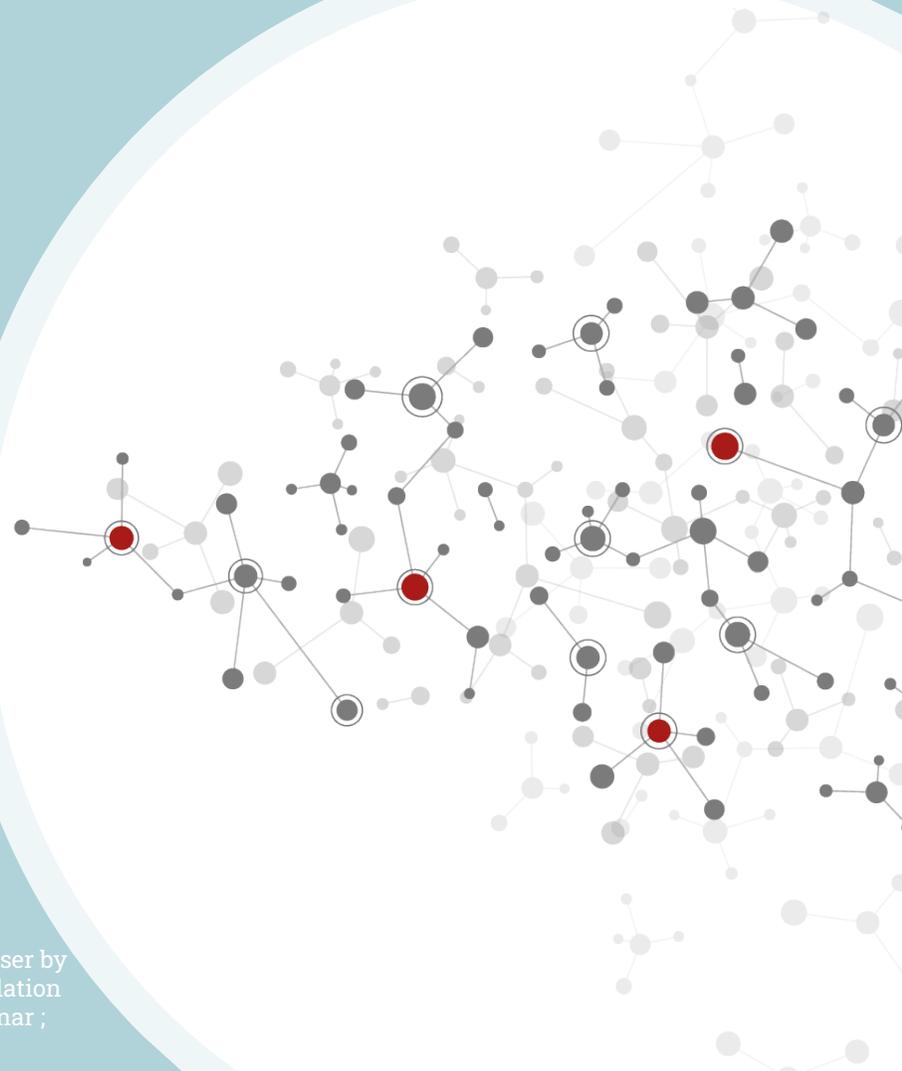


Chambre  
de **Métiers**  
et de l'**Artisanat**

HAUTS-DE-FRANCE

## Service Etudes et Prospective

### Direction de la Stratégie et des Territoires



Source Picto :  
Adobe Stock

Noun Project : Survey by Sumit Saengthong ; study by Eucalyp ; business development by Shakeel Ch. ; Kitchen Utensil by Visual Glow ; Hairdresser by Alexander Skowalsky ; Craft by PenSmasher ; Construction by Sergey Demushkin ; yes by Alice Design 57 False by Poups ; False by Poups ; population by Adrien Coquet ; flash by Michael Bundscherer ; Money Bag by RROOK ; growth by Liberus ; Danger by Gonzalo Bravo ; turnover by Gregor Cresnar ; Gears by AFY Studio ; Client by Gregor Cresnar.