

PLAN DE TRANSITION NUMÉRIQUE DES ARTISANS & COMMERCANTS - RETOUR SUR L'ENQUÊTE DE BESOINS ET LE 1^{ER} DIAGNOSTIC RÉALISÉ

Pour accompagner les artisans et commerçants face aux enjeux et défis de la transition numérique, la Communauté d'agglomération du Cotentin, le Conseil départemental de la Manche, la Chambre de Commerce et d'Industrie Ouest-Normandie (CCI ON), et la Chambre des Métiers de la Manche (CMA 50) ont élaboré un plan d'actions (signé le 15 novembre dernier pour une durée de 3 ans) adapté à la taille et aux besoins spécifiques de ces entreprises.

Rappel de la démarche :

Pour l'agglomération du Cotentin, ce plan d'actions s'adresse aux entreprises de moins de 10 salariés inscrites au Registre du Commerce et des Sociétés (RCS) et au Répertoire des Métiers (RM) du territoire de

l'agglomération du Cotentin et a pour objectif de :

- Sensibiliser les entreprises aux enjeux et opportunités du numérique ;
- Aider les entreprises à définir une stratégie numérique adaptée à leur activité et à leur culture du numérique ;
- Accompagner les entreprises dans l'appréhension des outils et solutions, tout en favorisant progressivement la montée en compétence du chef d'entreprise et de ses collaborateurs ;
- Répondre aux nouvelles habitudes de consommation et demandes de services des habitants du territoire.

->Le détail exhaustif du plan d'actions est à retrouver à la fin du CP.

Benoit ARRIVE, V-P en charge du Développement économique & de l'Emploi a précisé que ce dispositif prenait également un sens particulier au regard de la situation sanitaire que nous rencontrons : « Depuis plusieurs semaines, l'épidémie de Covid-19 a malheureusement contraint de nombreux professionnels à fermer leurs portes, et à s'interroger sur les moyens impétueux à mettre en œuvre pour maintenir leur activité afin d'apporter du service à leurs clients. Le

développement d'une solution en ligne apparait alors comme une réponse parfaitement appropriée pour garantir une activité économique minimale. Ces semaines passées à l'arrêt et le prolongement du confinement annoncé jusqu'au 11 mai doivent être également une véritable opportunité pour nos TPE d'étudier l'intérêt de se doter d'une solution digitale qui s'inscrit comme une réponse pérenne ».

Dans le cadre de ce dispositif, une enquête préalable a été réalisée du 25 novembre 2019 au 28 février 2020 afin d'adapter le plan aux besoins des entreprises du territoire. Cette enquête a permis de dresser un état des lieux des usages et besoins en matière de numérique avant la période de confinement liée au Covid-19. Les organismes consulaires ont ainsi mené ce questionnaire auprès de 226 entreprises du territoire. Près de 70% des entreprises interrogées souhaitent optimiser leurs compétences numériques et être accompagnées notamment sur les réseaux sociaux, le référencement internet, la veille, la sécurité des données et la réglementation sur internet.

100 diagnostics digitaux gratuits à la clé ! Aline BRIWA, commerçante du Cotentin, 1^{ère} bénéficiaire du dispositif

A présent, l'agglomération du Cotentin et les Chambres consulaires engagent la deuxième phase de ce plan qui consiste à accompagner individuellement les entreprises vers la transition numérique. Ce suivi se traduit par la réalisation de 100 diagnostics digitaux gratuits pour les TPE du territoire.

Ces audits seront engagés pendant cette nouvelle phase de confinement par le biais de rendez-vous téléphoniques ou en visio conférence. Ils permettront dans un premier temps d'établir un état des lieux sur 6 points essentiels : les équipements et la connexion ; la sécurité et la sauvegarde des données ; l'utilisation du numérique dans la gestion interne de l'entreprise ; l'approche métier ; la visibilité sur le web ; et l'utilisation du numérique dans la relation client.

Gérante de deux établissements (La Consigne et la Multi-Boutique implantés sur Cherbourg-en-Cotentin), Aline BRIWA est la 1^{ère} commerçante à bénéficier de ce dispositif. Après avoir réalisé son diagnostic digital en novembre dernier, Aline BRIWA est aujourd'hui accompagnée dans la mise en œuvre de son plan d'action digital et dans son suivi opérationnel. Les objectifs poursuivis sont notamment l'organisation et la maîtrise de la communication sur les réseaux sociaux et la mise en place d'une boutique en ligne.

Cet accompagnement est opéré par la CCI-ON et ce pour une durée de 35 heures. Cet accompagnement peut notamment être financé à 100 % pour les entreprises ayant entre 1 et 50 salariés et qui adhèrent à Op Commerce.

« Au-delà de l'approche clients, l'outil numérique doit également permettre à l'entreprise d'appréhender les aspects de gestion au sens large qui peuvent être ainsi optimisés : la consultation des stocks en temps réel, la prise de mesure en ayant recours à l'usage d'un drone, la transmission instantanée de données relevées lors de rendez-vous de chantier pour chiffrage du devis, etc. » a précisé Benoit ARRIVÉ.

La remise à plat des modes opératoires de l'entreprise grâce au numérique peut entraîner alors des gains substantiels de temps et d'efficacité. Le digital représente donc un véritable levier pour préparer la reprise de l'activité après le déconfinement et plus largement pour répondre à de nouveaux modes de consommation, se positionner sur un marché concurrentiel et gagner en productivité.

Suite à ce diagnostic digital gratuit les commerçants et les artisans seront ensuite accompagnés dans le développement d'une stratégie numérique adaptée à leur domaine d'activité et à la taille de leur entreprise et dans la mobilisation des moyens favorisant progressivement la montée en compétence du chef d'entreprise et de ses collaborateurs.

Un référentiel des acteurs du numérique :

En parallèle, afin de guider au mieux les commerçants et artisans du Cotentin, un référentiel des acteurs du numérique manchois est en cours d'élaboration. Son objectif est de favoriser la rencontre entre l'offre et la demande locale dans le secteur du numérique et d'identifier facilement les prestataires indispensables pour la réalisation de tels projets.

Il permettra ainsi la mise en œuvre d'une véritable économie circulaire des acteurs du numérique à l'échelle des bassins de vie, les entreprises faisant parfois appel, par méconnaissance, à des sous-traitants ou des prestataires extérieurs au département alors que la ressource existe à proximité.

On retrouvera notamment dans ce référentiel :

- La liste des opérateurs et des fiches sur les moyens de connecter les entreprises à internet ;
- Un annuaire des prestataires informatiques et digitaux locaux ;
- Un descriptif des aides disponibles pour développer les projets numériques ;
- La liste des interlocuteurs et expert pour le suivi des projets numériques.

Les entreprises Manchoises intéressées par la démarche sont invitées à se faire connaître afin d'être référencés sur ce support qui sera disponible en format dématérialisé (PDF) et imprimable à la demande.

Détail du plan d'actions :

Le plan d'actions est organisé autour de différentes phases suivantes :

- Du 25 nov au 25 fév. : une enquête a été réalisée auprès de 226 entreprises du territoire pour préciser les usages et les besoins des entreprises. Les résultats doivent permettre notamment d'adapter les contenus des réunions d'informations et des ateliers pratiques qui seront menés localement ;
- Un référentiel des acteurs du numérique manchois est en cours de réalisation ;
- L'accompagnement des premiers pas vers la transition numérique et la montée en compétence des entreprises se traduira chaque année par la réalisation de 100 diagnostics digitaux gratuits pour les entreprises du Cotentin et par l'organisation de réunions de

sensibilisation et d'ateliers pratiques pour faciliter la prise en main des outils ;

- Une réflexion sur la mise à disposition d'une place de marché collective pour les artisans-commerçants sera également menée par le Conseil départemental en lien avec les partenaires de ce dispositif ;
- Le développement de coaching individuel sera également proposé aux chefs d'entreprises via la mobilisation de leur fond de formation afin de progresser dans des pratiques numériques adaptées à leur activité ;
- L'organisation d'évènements permettant aux commerçants et artisans de rencontrer des experts et des prestataires du numérique pour valoriser les solutions numériques intéressantes et les bonnes pratiques ;
- La mise en place d'un observatoire de la transition numérique pour évaluer l'impact et l'efficacité du dispositif et le repositionner différemment si besoin.

Le budget alloué :

Le budget global de cette opération triennale s'élève à 75 000 € pour notre territoire.

La Communauté d'agglomération du Cotentin et le Conseil départemental de la Manche apporteront respectivement leur contribution à hauteur de 40 %, et les Chambres Consulaires y contribueront à hauteur de 20 % €.

Il est à noter que dans le prolongement de cette phase d'accompagnement les commerçants et artisans du territoire pourront bénéficier du dispositif

Impulsion Transition Numérique mis en place par la Région Normandie. Il permet pour les commerçants et artisans souhaitant mettre en place un projet de transition numérique d'obtenir un subventionnement des dépenses liées aux prestations intellectuelles et aux investissements nécessaires à sa mise en œuvre (taux d'intervention : 50% maximum du coût HT des dépenses éligibles, plafonné à 5 000 € de subvention).

Les artisans et commerçants qui souhaitent s'informer et bénéficier de ce plan de transition numérique peuvent contacter :

La Communauté d'agglomération du Cotentin :

Hélène DEBROISE - Chargée de projet Développement de l'Offre Commerciale et Touristique
helene.debroise@lecotentin.fr /
06.07.57.25.96

La CCI Ouest Normandie :

Olivier GESLIN – Conseiller Transformation Digitale
olivier.geslin@normandie.cci.fr /
06 84 41 25 53

La Chambre de Métiers et de l'Artisanat de la Manche :

Benjamin LODDE – Conseiller numérique
blodde@artisanat50.fr /
06 31 00 23 30.