

TIC PME 2010



**ETAT DE L'ART, ENQUÊTE ET
DETERMINATION DES ATTENTES**

eXpert 2

**MISE A DISPOSITION DES ENTREPRISES DU BATIMENT EN
PHASE CHANTIER D'UNE PLATEFORME D'ECHANGE DE
DONNEES ADMINISTRATIVES ET TECHNIQUES PERMETTANT
LE SUIVI ET LA GESTION DEMATERIALISEE DU CHANTIER ET
FACILITANT L'UTILISATION D'OUTILS COLLABORATIFS**

Sommaire

Introduction

1. Travaux préparatoires et état de l'art

1.1. Création d'une plateforme collaborative « TIC PME 2010 »

1.2. Constitution des groupes de travail

1.3. Recueil de données et analyse de l'existant

1.3.1. Recensement d'enquêtes

1.3.2. Recueil de données sur les plateformes collaboratives de chantier

2. Questionnaire eXpert 2 - TIC PME 2010

2.1. L'élaboration du questionnaire d'enquête eXpert 2 - TIC PME 2010

2.2. La réalisation de l'enquête eXpert 2 - TIC PME 2010

2.3. L'exploitation des réponses au questionnaire

2.4. L'analyse des résultats de l'enquête eXpert 2 - TIC PME 2010

2.4.1. Profil

2.4.2. Analyse détaillée et globale des résultats de l'étude - partie 1

2.4.3. Analyse détaillée et globale des résultats de l'étude - partie 2

3. Partie communication d'eXpert 2 - TIC PME 2010

Introduction

La CAPEB a décidé de s'investir pleinement dans la sensibilisation de ses ressortissants, les entreprises artisanales et petites entreprises du bâtiment, à l'utilisation des Technologies de l'Information et de la Communication.

Elle le fait de multiples manières qui engagent fortement ses ressources disponibles en matière informatique, avec la mise en place d'une solution de mobilité « Mobibat », avec son engagement dans des dossiers européens (Know-Construct, Cuteloop, H-know), avec le développement de logiciel d'évaluation thermique des logements dans le cadre du Grenelle de l'Environnement, ...

C'est en raison de cet engagement prononcé qu'elle a conclu avec le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie, dans le cadre d'un appel à propositions baptisé TIC-PME 2010, une convention de soutien de l'Etat à des actions concourant à l'amélioration de l'environnement et de la compétitivité des entreprises industrielles n° 07 2 90 6072, convention dont le suivi de l'exécution a été confié au service des industries manufacturières et des activités postales de la Direction Générale des Entreprises.

L'opération ainsi financée s'intitule « Expert 2 » ; elle est intégrée à un projet de filière plus vaste appelé « Expert » et comportant une partie « Expert 1 » associant d'autres partenaires et à laquelle ni la CAPEB ni le CTAI ne sont partie prenante.

Ce premier livre blanc traite exclusivement de la dimension eXpert 2 et n'aborde aucun éventuel élément commun à eXpert 1 et 2 ou aux filières.

Il est ici essentiel de rappeler que le projet de la CAPEB répond à une logique de politique professionnelle qui lui est propre, à savoir une utilisation des TIC qui soit compatible avec la recherche d'indépendance et d'autonomie des petites entreprises du bâtiment. Les TIC ne doivent en aucune façon asservir les artisans ; elles ne doivent pas les éloigner de l'accès aux marchés ni les jeter dans la sous-traitance ; elles doivent au contraire les conforter dans leur capacité à gérer en direct leur relation avec le maître d'ouvrage, le client.

Le sous projet Expert 2 a pour but de mettre à la disposition des entreprises de BTP, en phase chantier, une plateforme d'échange de données administratives et techniques permettant le suivi et la gestion dématérialisée du chantier et facilitant l'utilisation d'outils collaboratifs.

Interfacée avec les données numériques des concepteurs, des industriels, des maîtres d'ouvrage, la plateforme intègrera des outils de dimensionnement, de calcul et de mesure, la maquette numérique et son éclaté particulièrement utile en cas d'allotissement. Cet outil sera particulièrement bienvenu dans le cadre du développement de l'ECO-Rénovation, la phase 2 de l'ECO-Artisan. En effet, la CAPEB a créé la marque ECO-Artisan visant à garantir au client qu'il a face à lui un professionnel capable de mesurer les performances énergétiques d'un logement et de proposer des préconisations d'amélioration. La plateforme facilitera demain l'organisation des corps d'état afin qu'ils puissent répondre collectivement à la réalisation des travaux nécessaires dans le cadre de l'ECO-Rénovation.

La plateforme sera interconnectée avec les outils mobiles de communication : PDA, Tablettes PC, photophones...

Dès le départ, la plateforme s'appuiera sur des standards techniques d'échanges de données, ouverts et interopérables avec les logiciels de dessin et de calcul.

Enfin, elle intégrera en natif des procédures de sécurisations des échanges électroniques basées sur des systèmes d'acquittement, et d'identification des acteurs responsables, de manière à faciliter la facturation des travaux.

L'ensemble de ces contenus sera validé par des PME en situation de chantier et seront calés par une enquête préalable sur les besoins précis et concrets des PME sur chantiers, menée sur l'ensemble du territoire et auprès de tous les corps de métiers.

Des groupes de travail intégrant des entreprises concernées par cette enquête travailleront à la spécification fonctionnelle et technique de la plateforme, de ses outils et de ses conditions d'usage.

Des tests permettront de valider les résultats. Des films pédagogiques permettront d'aller montrer directement auprès de chaque PME les bénéfices apportés par la plateforme communicationnelle de chantier et ses outils de coopération, fixes et mobiles.

Un plan de communication et de dissémination assurera la diffusion des pratiques induites, des informations sur la plateforme et ses services, et fera partie du portail dédié à l'artisanat du bâtiment de la CAPEB ainsi que des informations du mensuel de la CAPEB : le Bâtiment artisanal (90 000 exemplaires).

Le présent livre blanc constitue la synthèse des travaux relatifs à la 1^{ère} phase du projet eXpert 2 - TIC PME 2010 ; il traduit les démarches engagées pour la mise en route du projet, l'important travail d'élaboration, d'exploitation et d'analyse du questionnaire et à travers lui, outre l'intérêt présenté par le très significatif recueil d'informations, la démarche de communication et de sensibilisation aux TIC engagée auprès des TPE du bâtiment.

1• Travaux préparatoires et état de l'art

1.1• Création d'une plateforme collaborative « TIC PME 2010 »

Une plateforme collaborative ouverte aux acteurs du projet eXpert 2 a été mise en place sur <https://expert.monbati.com/>. Un premier travail a consisté à paramétrer cette plateforme (intervenants, modules ged, notification, autorisations,...) et à exploiter les retours des utilisateurs via le module traqueur de la plateforme.

Calendrier : JUIN 2007

1.2• Constitution des groupes de travail

Pour cette 1^{ère} phase d'eXpert 2 - TIC PME 2010, trois groupes de travail ont été constitués :

- **groupe « recueil des données et élaboration du questionnaire »,** composé de :
 - o Sabine BASILI, Chef d'entreprise plomberie-chauffage dans le Rhône, Administratrice confédérale en charge de la Cellule Informatique ;
 - o José PEREIRA, Chef d'entreprise électricité dans le Nord, Administrateur confédéral et Président de l'UNA « Electricité Equipement Electrique » ;
 - o Jean-Paul LHERITIER, Chef d'entreprise plomberie-chauffage dans la Meuse, Conseiller professionnel de l'UNA Couverture Plomberie Chauffage ;
 - o Edith LENAIN, Conjointe d'artisan charpentier menuisier dans le Maine-et-Loire ;
 - o Gérard BOBIER, Président de la Confédération Nationale des artisans des Travaux Publics et du paysage (CNATP), artisan TP en Indre-et-Loire ;
 - o Béatrice PELE, Secrétaire générale de la CAPEB du Loiret ;
 - o Serge HOMBERT, Secrétaire général de la CAPEB du Var ;
 - o Christian BORDERES, Secrétaire général de l'Union régionale CAPEB Ile-de-France ;
 - o Alain GADOU, Secrétaire général de l'Union régionale CAPEB Midi-Pyrénées ;
 - o Bruno LECLERC, Délégué général de l'Union régionale CAPEB Pays-de-la-Loire ;
 - o Michel COMPOINT, Secrétaire général de l'Union régionale CAPEB Alsace et Directeur du CTAI de Colmar ;
 - o Richard KIENTZLER, Responsable Technique CTAI de Colmar ;

- Denis JOLY, Conseiller auprès du Secrétariat général et Responsable de la Cellule Informatique de la CAPEB ;
- Jean-François HORNAIN, Chargé de mission Cellule Informatique ;
- Karim BOUAZIZ, Chargé de mission Cellule Informatique ;
- Sébastien GISSINGER, Chargé de mission Cellule informatique.

Ce groupe de travail s'est réuni trois fois, les 4 décembre 2007, 29 mai 2008 et 10 octobre 2008.

- **Groupe « test qualitatif »** composé d'artisans représentatifs choisis au sein de la CAPEB du Haut Rhin (10 artisans réunis à Colmar en avril et juin 2008).
- **Groupe « enquête »** constitué par la réunion à la Confédération de l'ensemble des Secrétaires généraux des CAPEB départementales et régionales :
 - 68 participants le 4 juin 2008 ;
 - 80 participants le 23 septembre 2008.

Calendrier : DECEMBRE 2007, AVRIL, MAI, JUIN, SEPTEMBRE et OCTOBRE 2008

1.3 • Recueil de données et analyse de l'existant

1.3.1. Recensement d'enquêtes

Le groupe de travail « recueil des données et élaboration du questionnaire » a recensé les résultats de deux enquêtes réalisées à la demande de la CAPEB auprès des entreprises artisanales du bâtiment et portant sur l'informatique et les TIC :

- enquête CAPEB/I+C (questionnement défini par la CAPEB pour une enquête réalisée par l'institut de sondage I+C) sur le niveau d'équipement informatique des entreprises artisanales et petites entreprises du bâtiment, réalisée en juillet 2007 ;
- enquête CAPEB/BATIACTU (enquête en ligne réalisée par BATIACTU à partir d'un panel représentatif de 8000 e-mails d'entreprises artisanales fourni par la CAPEB) sur l'utilisation d'Internet auprès des artisans du bâtiment disposant d'une adresse électronique, réalisée en septembre 2007.

La première enquête a permis de confirmer le fait que **les entreprises artisanales du bâtiment n'ont pas à rougir de leur niveau d'équipement en matériel informatique**. 80% d'entre elles sont équipées aujourd'hui (contre 61% en 2001), dont 99% des entreprises de 10 à 20 salariés et 70% des artisans travaillant seuls (contre seulement 41% en 2001 !). Le pourcentage des entreprises informatisées varie peu selon le corps de métier, les plus équipés étant les électriciens avec 84% et ceux qui le sont le moins étant les maçons et les entreprises d'aménagement, décoration et plâtrerie avec un

taux d'équipement de 78%. Sur 10 entreprises non informatisées, 1 envisage de s'équiper dans les douze mois à venir.

60% des entreprises artisanales du bâtiment disposent d'une connexion Internet, avec une forte variation selon la taille (92% des entreprises de 10 à 20 salariés contre 44% des artisans travaillant seuls) et selon le corps d'état (69% des électriciens contre 55% des maçons).

L'outil informatique est avant tout utilisé pour les devis et la facturation (94%), puis pour la bureautique (84%) et la comptabilité (60%). Il l'est dans une moindre mesure pour la gestion des chantiers (28%) et pour l'échange de données (23%).

Concernant les échanges de données, ceux-ci se font principalement avec les banquiers, les assureurs et les clients, plus rarement avec les organismes sociaux, les comptables ou l'organisation professionnelle.

Parmi les entreprises artisanales du bâtiment intervenant dans les marchés publics, seul un quart d'entre elles a déjà soumissionné à des marchés en ligne par le biais de plateformes dédiées, et essentiellement les plus grosses (de 10 à 20 salariés).

Très rares sont les artisans du bâtiment utilisant du matériel informatique mobile et connectés sur leurs chantiers.

La seconde enquête a permis de mettre l'accent sur le fait que :

L'usage professionnel d'Internet chez les artisans connectés est désormais généralisé. En effet, 80 % des chefs d'entreprise disposant d'un accès Internet y ont recours. Dans 54 % des cas, Internet est également utilisé par le conjoint ou la famille. Seuls 11 % des artisans sont connectés depuis moins d'un an. 32 % des entreprises disposent d'un site Internet présentant leur entreprise ou envisagent de créer un site dans les 6 mois. La quasi-totalité des entreprises disposent d'une connexion « haut débit » et 80 % se connectent quotidiennement. 60 % des chefs d'entreprise déclarent utiliser davantage Internet que l'année précédente.

Internet est avant tout utilisé comme « boîte à lettres » puisque 95 % des chefs d'entreprise y ont recours pour envoyer des messages. Plus des trois-quarts des artisans consultent des sites d'informations professionnelles et le site de leur banque. 74 % se servent d'Internet comme d'un moteur de recherche. Moins d'un tiers des chefs d'entreprise se connectent aux sites de syndicats professionnels. Les informations et services les plus sollicités par les chefs d'entreprise sont : des informations techniques, des informations juridiques, des documents types, des logiciels téléchargeables et des catalogues ou bases de données de produits.

Parmi les sites cités (Batiactu, Batiproduits, Batiweb, Annuel des prix, Capeb, Cstb, Cyberbtp, PointP, Bigmat, Lapeyrepro, Laplateforme, Reseaupro et Artisans-du-bâtiment.com), **le site de la CAPEB est, de loin, celui qui à la plus grande notoriété** (81 % des entreprises le connaissent, alors que pour tous les autres sites, ce pourcentage est compris entre 15 % et 50 %). Le site de la CAPEB est également le site le plus visité régulièrement (un quart des chefs d'entreprise), suivi par le site Batiactu (16 % des artisans) puis par le site Batiproduits (9 % des entreprises)

Près de 40 % des artisans ont déjà acheté, ou prévoient de le faire dans les 6 mois, des matériaux, du matériel ou des fournitures professionnelles. Parmi les entreprises qui ont recours à des bordereaux de prix (54 % des entreprises interrogées), environ un quart utilise des bases de prix en ligne. Les trois-quarts restants ayant recours à des bordereaux de prix papiers ou à des bases de prix sur CD Rom.

En conclusion, 97 % des artisans interrogés jugent Internet utile voire indispensable.

1.3.2. Recueil de données sur les plateformes collaboratives

La CAPEB et le CTAI ont procédé à un recueil méthodique de toutes les données relatives aux plateformes collaboratives de chantier, y compris en participant à un séminaire à Luxembourg.

Le fruit de ces travaux figure en annexe.

Calendrier : MAI à DECEMBRE 2007

2• Questionnaire eXpert 2 - TIC PME 2010

2.1• L'élaboration du questionnaire d'enquête eXpert 2-TIC PME 2010

Dès le mois de janvier 2008, suite au recensement de l'existant et à l'analyse des enquêtes déjà disponibles, le chantier relatif à l'élaboration du questionnaire TIC PME 2010 a été lancé, questionnaire précisément relatif aux attentes des entreprises artisanales et petites entreprises du bâtiment quant à la mise en place d'une plateforme collaborative de chantier, notamment sous l'angle de la réponse groupée et en co-traitance dans le cadre d'un chantier lié à la rénovation énergétique des logements (pour mémoire, 31,3 millions de logements existants à réhabiliter dans les 40 ans qui viennent - objectif du facteur 4).

Ce fut un exercice bien plus difficile que prévu.

La première version de ce questionnaire n'a pas résisté au passage des tests avec le groupe témoin qualitatif de Colmar, en avril 2008.

Le questionnaire est apparu beaucoup trop lourd et complexe aux artisans testeurs et les temps de réponse trop long pour que nous puissions espérer des retours significatifs ; il a donc été décidé de reprendre intégralement le questionnaire, de le simplifier au maximum sans perdre les retours escomptés sur les informations jugées essentielles.

En mai 2008, une nouvelle version du questionnaire a été soumise au groupe testeur de Colmar, qui l'a validée mais en proposant que le questionnaire soit scindé en deux parties afin de paraître encore plus accessible. Ce projet a été finalisé lors de la réunion du groupe « recueil des données et élaboration du questionnaire » de la fin du mois de mai et définitivement validé lors de la réunion des Secrétaires généraux du Réseau CAPEB (97 structures départementales et 21 Unions régionales), le 4 juin 2008.

Lors de cette dernière réunion, les Secrétaires généraux ont été fortement invités à relayer le questionnaire le plus largement possible, y compris auprès d'artisans non adhérents. Dans le prolongement, le Secrétaire général de la CAPEB, Monsieur Jean-Claude CONDOU, s'est adressé solennellement à l'ensemble des Secrétaires généraux dans un courrier du 20 juin 2008 contenant en annexe ledit questionnaire en version papier (document annexé).

Calendrier : JANVIER à JUIN 2008

2.2• La réalisation de l'enquête eXpert 2 - TIC PME 2010

Le but étant certes de recueillir un maximum de réponses exploitables en touchant le plus grand nombre d'artisans sans définir à l'avance un panel scientifiquement déterminé (puisqu'il s'agit d'une analyse des besoins et non d'une étude statistique), mais aussi de sensibiliser à travers cette enquête les professionnels à la dématérialisation, le questionnaire a été utilisé sous de multiples formes :

- fichier interactif sur site dédié : www.monbati.com (toujours en ligne) ;
- lien à partir du site institutionnel de la CAPEB : capeb.fr ;
- lien à partir de l'Intranet CAPEB, espace réservé aux élus de la CAPEB ;
- fichier diffusé en version électronique avec retour par mail à l'adresse « contact@monbati.com » ;
- version papier.

Le questionnaire a été porté à la connaissance des entreprises artisanales par les canaux suivants :

- pour tous les artisans : promotion via les CAPEB départementales, notamment lors de salons locaux et via le site institutionnel de la CAPEB ;
- pour tous les adhérents de la CAPEB : promotion via les CAPEB départementales dont certaines ont envoyé le questionnaire en version papier à tous leurs adhérents avec une enveloppe préaffranchie pour le retour et d'autres ont procédé à des enquêtes téléphoniques, via le site Internet de la CAPEB, via le journal « Le Bâtiment Artisanal » et via un e-mailing assuré en partenariat avec batiactu.com ;
- pour tous les élus du Réseau CAPEB : promotion via l'Intranet CAPEB, via la Lettre Hebdomadaire (lettre du Réseau CAPEB routée chaque semaine auprès des 3000 élus) et à l'occasion du Conseil Interrégional du mois de juin 2008.

Ces efforts importants pour démultiplier les possibilités de recueillir dans de bonnes conditions les réponses au questionnaire ont permis d'exploiter 1006 réponses couvrant l'intégralité de l'enquête.

Plusieurs centaines de réponses sont parvenues par courrier et ont dû être ressaisies.

Au total, plus de 9000 réponses non traitées nous sont parvenues car incomplètes, en doublon ou ne répondant qu'à la première partie.

Calendrier : JUILLET à OCTOBRE 2008

2.3• L'exploitation des réponses au questionnaire eXpert 2

Une fois créé en ligne, le questionnaire a été développé sous le logiciel « SPHINX » en vue de son dépouillement. Les solutions du Sphinx font référence pour les enquêtes et l'analyse de données ; les informations sur ses produits sont disponibles sur lesphinx-developpement.fr.

Le dépouillement des 1006 enquêtes exploitables a été réalisé courant novembre.

Il a fait l'objet d'une analyse par la Cellule « chiffre » du Service des Affaires Economiques de la CAPEB dont une partie est encore en cours.

Calendrier : NOVEMBRE et DECEMBRE 2008

2.4 • L'analyse des résultats de l'enquête eXpert 2 - TIC PME 2010

2.4.1. Profil

Près de 90 % des personnes ayant répondu sont des hommes. Près de 55 % ont entre 35 et 50 ans. Dans 92% des cas ce sont les cadres dirigeants qui ont été questionnés (dans 6 % des cas ce sont les conjointes et dans 2 % des cas un salarié).

La répartition par corps de métiers fait apparaître une surreprésentation des professionnels de l'équipement électrique et électronique ainsi que de la couverture-plomberie-chauffage au détriment des ceux de la maçonnerie-carrelage et de la peinture-vitrierie-revêtements.

Concernant la répartition de l'échantillon par taille, les entreprises de moins de 6 salariés représentent plus des trois-quarts des entreprises ayant répondu (à noter que les entreprises de 0 salarié ont été exclues du champ de l'enquête). Les entreprises de 6 à 9 salariés représentent 16 % des entreprises interrogées et les entreprises de 10 à 20 et 21 salariés ou plus pèsent respectivement à hauteur de 6 % et 2 %.

2.4.2. Analyse détaillée et globale des résultats de l'étude - partie 1.

Q1 - Comment, généralement, trouvez-vous les coordonnées de vos contacts professionnels ?

Près de trois-quarts des entreprises ont encore occasionnellement ou fréquemment recours à l'annuaire papier ou aux renseignements téléphoniques pour trouver les coordonnées d'un contact professionnel.

Un peu plus d'un quart des personnes interrogées a définitivement abandonné cette pratique.

10 % des personnes n'ont jamais recours aux pages jaunes sur Internet alors que 20 % y ont systématiquement recours.

Un tiers des personnes utilise souvent ou systématiquement leur agenda électronique pour ce type de recherche.

La recherche dans un mail reçu est occasionnelle pour 40 % des personnes interrogées.

Peu de personnes ont recours à l'annuaire en ligne en faisant défiler tous les noms, et pour celles qui procèdent de cette façon, les recours sont occasionnels.

En revanche près de 60 % des personnes procèdent à une recherche dans l'annuaire en ligne à l'aide d'un mot clé.

Q2 - De quelle manière êtes-vous habituellement contacté dans le cadre d'une gestion de chantier ?

Le tiercé gagnant des moyens de communication utilisés dans le cadre d'une gestion de chantier est (par ordre décroissant de fréquence d'utilisation) : téléphone mobile, téléphone fixe et courrier électronique.

Dans une moindre mesure, les personnes interrogées sont contactées dans le cadre d'une gestion de chantier par fax ou courrier postal.

Seulement un quart des personnes interrogées sont contactées rarement, souvent ou très souvent par texto.

Q3 - Les documents préétablis (devis, facture, plan, métré, contrat) sont-ils à votre disposition sur le chantier ?

Un peu plus de la moitié des personnes interrogées a les documents préétablis à disposition sur le chantier.

Q4 - Comment échangez-vous des documents entre l'entreprise principale, le sous-traitant et la co-traitance ?

Pour l'échange des documents, le recours au mail et au fax se fait dans les mêmes proportions (environ un tiers de personnes interrogées pour chaque modalité d'échange).

L'utilisation du courrier est un peu moins fréquente (25 % des personnes).

Q5 - Comment gérez-vous le chantier ou les chantiers en cours et à venir (stock, matériel, main-d'œuvre, planning, avancement des travaux, suivi des malfaçons) ?

Quelque soit la variable à gérer (stock, planning...), le mode de gestion est avant tout manuel (entre 50 % et 63 % des personnes interrogées pour chaque item).

Ainsi l'outil informatique n'est cité que par environ 30 % des personnes interrogées pour le suivi des stocks, de la main-d'œuvre, du planning et de l'avancement des travaux et par moins de 15 % des interviewés pour la gestion du matériel et du suivi des malfaçons.

A noter que 13 % des entreprises déclarent ne pas gérer leurs fournitures et leur stock de même que leur main-d'œuvre.

Q6 - Lorsque vous avez besoin de la documentation technique sur un chantier, que faites-vous ?

Près de 60 % des personnes interviewées impriment elles-mêmes la documentation et un peu plus de 10 % disposent d'un ordinateur, PDA ou Tablet PC pour pouvoir consulter les documents sur le chantier.

Les 30 % restants font appel à un prestataire extérieur et parmi ces derniers, un tiers rencontre fréquemment des problèmes de format avec les fichiers.

Q7 - De quelle manière êtes-vous le plus souvent mis au courant de la réalisation d'une tâche ou de l'avancement d'un dossier ?

Près de la moitié des personnes interrogées sont informées oralement.

Le fax et l'email sont utilisés dans les mêmes proportions (21 %).

Seulement 9 % des personnes déclarent être prévenues par courrier.

Q8 - Comment êtes-vous le plus souvent informé lorsque des changements interviennent sur la documentation technique, y compris le plan ?

Dans plus d'un tiers des cas, les personnes interrogées sont prévenues oralement.

Dans 46 % des cas l'alerte se fait par fax ou mail.

14 % des personnes sont prévenues par courrier.

Et enfin, près de 4 % des interviewés déclarent ne pas être prévenus du tout.

Q9 - Conservez-vous les données d'un chantier lorsqu'il est terminé, et si oui, sous quelle forme ?

Près de 97 % des personnes interrogées conservent les données d'un chantier quand ce dernier est terminé.

Près de la moitié des ces personnes conservent les documents sous deux formats (papier et informatique).

Près de 30 % ne gardent qu'une copie papier.

Moins de 10 % stockent uniquement les fichiers sur leur ordinateur.

Et enfin 15 % sauvegardent par ailleurs sur un support fiable.

Q10 - Comment en général procédez-vous lorsque vous souhaitez diffuser un document assez largement ?

Dans la moitié des cas les documents sont envoyés par fax ou par courrier, dans 47 % des cas ils le sont par mail.

Ainsi le serveur partagé ou l'Intranet ne sont utilisés que dans seulement 3 % des cas.

Q11 - Comment la plupart du temps êtes-vous convié(e)s à des réunions ?

La convocation à des réunions se fait essentiellement par fax et courrier électronique.

Dans une moindre mesure le courrier ou le téléphone sont également utilisés.

En revanche, l'utilisation d'agenda partagé en ligne est loin d'être généralisée ; environ 17 % des personnes sont prévenues occasionnellement par ce biais et seulement 4 % sont fréquemment alertées de cette façon.

Q12 - Ressentez-vous le besoin de partager les informations relatives au chantier avec la maîtrise d'ouvrage, la maîtrise d'œuvre, le mandataire les autres corps de métiers, vos clients vos fournisseurs, et vos sous-traitants ?

Le besoin de partager des informations relatives au chantier se fait ressentir avant tout pour les clients (près de 91 % des personnes interrogées).

C'est ensuite pour communiquer avec les autres corps de métiers que le besoin se fait le plus ressentir (86 % des personnes).

La maîtrise d'œuvre et la maîtrise d'ouvrage arrivent respectivement en troisième et quatrième position.

Enfin concernant le mandataire, les fournisseurs ou les sous-traitants, le besoin de partager les informations relatives au chantier n'est ressenti que par environ 62 % des personnes interrogées.

Q13 - Notez les fonctionnalités que vous vous attendez à trouver dans un outil collaboratif, de la moins utile à la plus utile

Les personnes interrogées attendent avant tout d'un outil collaboratif qu'il leur permette de partager facilement des documents avec les partenaires du chantier.

Ils jugent également utile de pouvoir communiquer efficacement ainsi que de pouvoir travailler sur des informations communes pouvant être mises à jour à plusieurs.

Une majorité des personnes interviewées juge également utile de pouvoir accéder à ses documents et à ceux qui leur sont autorisés depuis un navigateur de leur entreprise, en privé ou à l'extérieur.

Moins de la moitié des personnes considère la possibilité de gérer le partage des tâches au sein de leur équipe comme utile.

Environ 40 % des personnes interviewées considèrent qu'il est utile de pouvoir faire concorder les données contenues dans leur agenda, les tâches et le carnet d'adresses de leur ordinateur avec celles de leur PDA, de pouvoir exploiter un annuaire partagé ou de pouvoir publier des documents et de pouvoir choisir à qui ils sont destinés.

Enfin moins de 38 % des personnes interrogées considèrent comme utile la possibilité de partager un agenda électronique, celle de pouvoir inviter de personnes extérieures à consulter des documents relatifs au chantier ou celle de pouvoir communiquer à l'aide d'outils de conférence en ligne comme utiles.

2.4.3. Analyse détaillée et globale des résultats de l'étude - partie 2.

Q1 - Quel outil informatique utilisez-vous le plus souvent ?

Plus des deux-tiers des personnes interrogées utilisent un ordinateur de bureau et un quart ont recours à un ordinateur portable.

Ainsi seuls 3 % des interviewés utilisent un PDA. Enfin, le nombre de personnes qui n'utilisent aucun outil est très faible (1 %).

Q2 - De quel type d'accès à Internet disposez-vous dans votre entreprise ?

La quasi-totalité (près de 95 %) des personnes interrogées ont une connexion Internet à haut débit.

Q3 - Ou pouvez-vous lire les courriers électroniques professionnels qui vous sont envoyés ?

20 % des personnes interrogées peuvent lire leurs courriers électroniques professionnels quel que soit l'endroit où ils se trouvent grâce à un ordinateur, un téléphone portable ou un PDA.

Néanmoins la quasi-totalité des personnes interviewées consultent leur mail sur un poste fixe (45 % au bureau et 33 % au domicile).

Enfin, 2 % des personnes interrogées n'ont pas de courrier électronique ou ne savent pas comment les utiliser.

Q4 - Pour travailler sur les marchés publics, en général, que faites-vous ?

Plus de 70 % des personnes interrogées ne répondent pas aux appels d'offres des marchés publics.

Pour les 30 % concernés, la consultation et la réponse se font essentiellement sur papier.

Seules 5 % des personnes répondent en ligne et seulement 1 % des interviewés consulte les appels d'offres en ligne *via* un logiciel.

Q5 - Avez-vous déjà entendu parler de la maquette numérique ?

Plus de 87 % des personnes interrogées n'ont jamais entendu parler d'une maquette numérique.

11 % en ont entendu parler ou ont lu des articles qui traitaient de ce sujet.

A peine plus de 1 % des interviewés s'intéresse au sujet ou utilise ce système dans le cadre de leur activité professionnelle.

Q6 - Savez-vous ce que sont les Industry Foundation Classes (IFC) ?

95 % des personnes interrogées n'ont jamais entendu parler des IFC.

6 % en ont entendu parler ou ont lu des articles à ce sujet.

Aucune personne interrogée ne s'intéresse aux IFC ou les utilise dans le cadre de son activité professionnelle.

Q7 - Comment faites-vous la présentation d'un projet, d'un produit à vos collègues ou clients ?

Le support papier ou la présentation du produit lui-même sont privilégiés par les personnes interrogées (près de 38 %).

Environ un cinquième des personnes interviewées ont recours à des documents préalablement préparés et imprimés.

16 % n'utilisent pas de support.

Seulement un peu moins de 5 % des personnes interrogées utilisent leur ordinateur ou un autre moyen multimédia et interactif.

Enfin, plus de 21 % ne sont pas concernés par cette question n'étant pas amenés à faire des présentations.

Q8 - Disposez-vous d'un site Internet pour vous faire connaître et reconnaître votre savoir-faire ?

Plus des deux-tiers des entreprises ne disposent pas de site Internet.

Q9 - Comment êtes-vous averti sur le traitement de la sécurité réglementaire pratiqué sur le chantier ?

Les personnes interrogées sont avant tout averties par courrier (39 % des personnes).

Viennent ensuite, par ordre décroissant d'utilisation, la messagerie électronique, le fax et le téléphone.

Q10 - Comment communiquez-vous le plus souvent avec la structure légale (donneur d'ordre) ?

Plus de la moitié des personnes interrogées communique par téléphone avec le donneur d'ordre.

La messagerie électronique est utilisée par 17 % des personnes interviewées.

Q11 - Lorsque-vous devez remplir des formulaires administratifs, le plus souvent vous le faites...

Les formulaires administratifs sont encore le plus souvent remplis à la main sur papier.

Seulement 8 % des personnes interrogées ont définitivement abandonné ce mode de fonctionnement.

Les trois-quarts des personnes interviewées remplissent le formulaire en ligne et l'imprime ensuite pour l'envoyer par courrier (de façon fréquente ou occasionnelle).

De même, les deux-tiers des personnes remplissent le formulaire en ligne et l'envoient ensuite par mail de façon fréquente ou occasionnelle.

Environ un quart des entreprises remplissent systématiquement ou souvent un formulaire sur Internet ou dans un Intranet d'entreprise.

Enfin, moins de 20 % des personnes interviewées remplissent systématiquement un formulaire dans un fichier qui est automatiquement traité après validation par un bouton de commande dans le document.

Q12 - Lorsque vous devez établir un document contenant des calculs (devis, métré...), vous le faites...

Pour établir des documents contenant des calculs, les personnes interrogées ont largement recours à l'outil informatique.

Plus de la moitié des personnes interviewées utilisent les fonctions de calcul offertes par le tableur.

Plus de 50 % des personnes utilisent également des données issues d'une base de données interne et personnelle.

Le calcul à la main ou à l'aide d'une calculatrice n'ont pas pour autant disparu puisque 49 % des personnes interviewées entrent sur leur ordinateur des données préalablement calculées.

Les documents uniquement manuscrits ce font de plus en plus rares ; 45 % des personnes interrogées n'utilisent jamais ce procédé.

Q13 - Comment sont le plus souvent envoyés vos devis et vos factures ?

Dans près de 70 % des cas, les devis et factures sont envoyés par courrier.

13,5 % des personnes interrogées utilisent la messagerie électronique.

Q14 - Comment êtes-vous en général averti de l'acceptation de votre devis ?

L'acceptation du devis se fait le plus souvent par courrier (48 % des personnes interrogées), mais également fréquemment par téléphone (37 % des cas). Dans ce cas de figure, le mail est peu utilisé.

Q15 - Connaissez-vous, approximativement, la répartition de votre CA en fonction de votre type de clientèle (public/privé)

Près de 80 % des personnes interrogées connaissent la répartition approximative du chiffre d'affaires de l'entreprise par type de clientèle.

Q16 - Précisez la fréquence d'utilisation du matériel dans le cadre d'un chantier

Environ deux-tiers des personnes interrogées ont recours souvent ou très souvent à un photocopieur ou à un fax.

L'appareil photo numérique est également fréquemment utilisé (souvent ou très souvent par 60 % des personnes).

En revanche, seulement un tiers des personnes interviewées utilisent fréquemment un scanner. Pour la table traçante ce pourcentage tombe à 3,5 %.

Q17 - Comment gérez-vous d'habitude les fichiers qui contiennent des informations sensibles et que vous souhaitez partager ?

Près des deux-tiers des personnes interrogées ne gèrent pas d'informations sensibles et ne sont donc pas concernées par la question.

Concernant l'autre tiers, 21,5 % des personnes ne communiquent le fichier qu'aux personnes autorisées qui en font la demande, 10 % protègent le fichier par un mot de passe et communiquent le fichier aux personnes concernées et enfin 5 % stockent le fichier sur un serveur sécurisé accessible aux seules personnes autorisées.

Q18 - Comment, le plus souvent, prenez-vous des notes en réunion ?

La prise de note se fait quasi essentiellement sur papier, 12 % se servent occasionnellement ou souvent d'un PDA, 10 % utilisent occasionnellement ou souvent un ordinateur portable et enfin 5 % des personnes interrogées ont occasionnellement recours à l'enregistrement radio.

Q19 - Utilisez-vous un PC portable et/ou un PDA chez vos clients et/ou sur vos chantiers ?

Un quart des personnes interrogées utilise un PC portable et ou un PDA.

Le premier objectif est de présenter des photos et des réalisations.

La deuxième utilisation concerne l'accès à la documentation commerciale et/ou technique.

Au même niveau d'utilisation arrivent ensuite la réalisation de devis sur place et la consultation ou la présentation de plan.

Q20 - Comment en général procédez-vous lorsque vous souhaitez écrire un document en collaboration ?

Plus des trois-quarts des personnes interrogées n'écrivent pas de document en collaboration et ne sont donc pas concernées par la question.

Concernant le quart restant, la majorité des personnes transmet le document électronique *via* email aux correspondants qui le retournent chacun avec leur correction.

Une petite moitié envoie le document imprimé et reçoit donc des corrections papier.

Le serveur partagé est utilisé par moins de 1 % des personnes interrogées.

Q21 - D'une manière générale, quelle attitude vis-à-vis des technologies de l'information et de la communication (TIC) vous caractérise le mieux ?

Un peu moins de 60 % des répondants utilisent quotidiennement, sans difficultés majeures et voire même par plaisir les TIC.

Au sein de cette catégorie, un peu plus de la moitié des personnes utilisent quotidiennement les TIC mais uniquement en cas de nécessité.

14 % en font en usage au quotidien et déplorent évoluer dans un environnement qui utilise peu ce type de technologies.

Enfin 12 % sont à la recherche de produits innovants pour gagner en efficacité mais aussi par plaisir.

En peu plus de 40 % des personnes interrogées utilisent les TIC par obligation et/ou avec difficultés.

Au sein de cette catégorie, les trois-quarts des personnes rencontrent des difficultés techniques tout en ayant conscience de l'intérêt que peuvent avoir les TIC.

Q22 - Lorsque l'on vous parle d'outils pour le travail collaboratif, que comprenez-vous ?

Pour 37 % des personnes interrogées, les outils pour le travail collaboratif sont des technologies et des logiciels qui permettent d'élaborer et de partager des informations et des documents avec d'autres personnes.

Pour près de 30 % des personnes interrogées, les outils pour le travail collaboratif sont des outils qui permettent de communiquer plus efficacement.

Pour 13 % des personnes interviewées, ce sont des outils de gestion partagée des tâches et de gestion partagée du temps.

Pour 11 % des répondants, il s'agit de logiciels qui facilitent la traçabilité et la sécurité des informations et des documents.

Enfin 9 % pensent que les outils collaboratifs sont des technologies et logiciels qui améliorent le suivi des projets et l'allocation des ressources.

Q23 - Pour vous, au quotidien, pensez-vous que le travail collaboratif soit :

56 % des personnes interrogées pensent que le travail collaboratif est un accélérateur de performances, une profonde nécessité qui va transformer le mode de travail et d'organisation ou l'occasion de prendre en compte des usages nouveaux et attractifs des technologies.

En revanche, 44 % pensent que le travail collaboratif n'a pas beaucoup d'intérêt, n'a pas prouvé ses résultats ou est inadapté à la culture de l'entreprise et des habitudes de travail.

Q24 - Pour vous, et en général, l'accès aux informations venant de l'extérieur telles que les photos, plans, prix...est :

Près de 60 % des personnes interrogées considèrent que l'accès aux informations est facile ou assez facile. Les 40 % restants pensent le contraire.

Q25 - Dans le cas où vous seriez amené(e) à utiliser des outils de partage de l'information et de coopération, quel type d'effort pensez-vous devoir fournir prioritairement ?

15 % des répondants considèrent qu'ils n'auront pas d'efforts à faire dans la mesure où ils maîtrisent déjà ces outils.

En revanche 85 % pensent qu'ils devront soit suivre une formation (38%), dégager du temps pour se former seuls (25%) ou réorganiser profondément leurs méthodes et habitudes de travail pour les adapter aux outils proposés.

Q26 - Vous envisagez d'utiliser des outils innovants de partage de l'information et de coopération. De manière positive vous vous dites plutôt :

Les personnes interrogées pensent avant tout pouvoir enrichir leurs connaissances et gagner en compétences dans leur métier (35 % des répondants).

24 % pensent qu'ils vont gagner en fiabilité de l'information et donc en performance.

23 % estiment qu'ils vont gagner du temps.

Q27 - Vous envisagez d'utiliser des outils innovants de partage de l'information et de coopération. De manières négatives, vous vous dites aussi :

Les personnes interrogées redoutent avant tout une nouvelle surcharge de travail.

Près de 24 % des interviewés pensent qu'ils n'ont que peu d'intérêt à partager et à coopérer.

Un peu plus de 20 % estiment qu'ils utilisent déjà suffisamment l'outil informatique.

18 % des personnes interrogées pensent qu'elles vont être encore plus contrôlées.

Enfin 5 % considèrent que ces outils sont tellement contraires à leur culture qu'ils ne voient pas comment cela pourrait marcher.

Q28 - Dans le cadre de votre travail collaboratif, à quelle fréquence utilisez-vous les outils de communications suivants : téléphone, fax, texto, mail, forum Wiki, visioconférence, messagerie instantanée, Blog.

Le téléphone est de loin l'outil le plus fréquemment utilisé.

Les personnes interrogées ont également largement recours au fax et au courrier électronique (75 % utilisent ces outils assez souvent ou en permanence).

Concernant les autres outils de communication, les utilisations sont beaucoup plus rares :

11 % des interviewés ont recours à la messagerie instantanée fréquemment ou systématiquement.

8 % des personnes utilisent souvent ou en permanence le texto.

Un peu plus de 3 % des répondants vont régulièrement sur des forums de discussion.

Enfin moins de 2 % des personnes interrogées ont recours assez souvent ou en permanence au wiki, à la visioconférence ou au blog.

3• La partie Communication d'eXpert 2 - TIC PME 2010.

Au cours de cette première phase, l'objectif sous-jacent de TIC PME 2010 a consisté à sensibiliser les artisans du bâtiment aux TIC et à la dématérialisation.

Cette démarche de sensibilisation s'est traduite de multiples manières :

- Parution de la Lettre hebdomadaire, double feuille d'information de l'ensemble des acteurs du Réseau CAPEB publiée en interne chaque semaine (4.000 lecteurs), n° 460 du 26 février au 2 mars 2007, présentant l'opération TIC PME 2010 et le projet eXpert 2.
- Présentation de l'opération TIC PME 2010 - eXpert 2 et sensibilisation de tous les secrétaires généraux et présidents des 103 CAPEB départementales et 21 Unions régionales, les 26 et 27 septembre 2007 à PARIS (Maison de la RATP) dans la cadre de la Commission des Affaires Générales et Syndicales de la CAPEB.
- Réalisation d'un article sur le dossier eXpert dans le journal « Le Bâtiment Artisanal » (le plus fort tirage de la presse professionnelle) du mois de novembre 2007, journal qui sera très largement distribué lors du salon BATIMAT, en sus de ses 90.000 abonnés.
- Présentation d'eXpert 2 - TIC PME 2010 sur le stand de la CAPEB dans le cadre de BATIMAT, du 5 au 9 novembre 2007 ; remise de prospectus.
- Insertion d'une information en point Actualité du site portail « capeb.fr » portant sur l'opération TIC PME 2010 et sur le projet eXpert en décembre 2007.
- Présentation d'eXpert 2 - TIC PME 2010 sur le stand de la CAPEB dans le cadre de son Assemblée générale à Perpignan, les 3 et 4 avril 2008 ; remise de prospectus.
- Promotion d'eXpert 2 - TIC PME 2010 et de l'enquête en juin et juillet 2008, sous les multiples formes :
 - o Valorisation par les CAPEB départementales lors de salons (ARTIBAT,...), de réunions professionnelles, par l'envoi direct d'un courrier aux artisans ou par phoning,
 - o Réalisation d'un e-mailing auprès de 10.000 entreprises en partenariat avec Batiactu.com,
 - o Réalisation d'un encart en page d'accueil de l'Intranet CAPEB,
 - o Diffusion de l'information relative à l'enquête en page d'accueil du site portail de la CAPEB.
- Parution de la Lettre n°525 du 7 au 11 juillet 2008 présentant l'enquête et invitant tous les élus du Réseau CAPEB à y répondre.
- Promotion d'eXpert 2 - TIC PME 2010 dans le cadre de la remise des trophées Internet de la Construction.

Il reste, pour clore cette phase 1, à diffuser très largement les résultats de l'enquête, via notamment le journal « Le Bâtiment Artisanal ».

ANNEXES

- Enquête CAPEB/I+C de juillet 2007 sur le niveau d'équipement informatique des entreprises artisanales et petites entreprises du bâtiment.
- Enquête CAPEB/BATIACTU de septembre 2007 sur l'utilisation d'Internet par les artisans du bâtiment.
- dossier « les logiciels pour suivre un chantier » : recueil de l'existant en termes de plateformes collaboratives de chantier.
- Lettre du Secrétaire général de la CAPEB à l'ensemble des Secrétaires généraux des CAPEB locales afin qu'ils s'investissent dans l'opération TIC PME 2010 et qu'ils fassent remplir un maximum de questionnaires d'enquête.
- Questionnaire TIC PME 2010 - partie 1.
- Questionnaire complémentaire TIC PME 2010 - partie 2.
- Sommaire du résultat de l'enquête.
- Tableau de bord et résultats bruts de l'enquête eXpert 2 - TIC PME 2010.
- Powerpoint de présentation de eXpert 2 - TIC PME 2010.
- Point de situation financière pour la phase 1.