

smartketing

solutions développement

14 rue d'Yves
17000 La Rochelle
Tel 06 83 97 11 22
www.smartketing.online

Contact : Cécile Grosset

Etude des pratiques et besoins des entreprises dans le contexte de la crise sanitaire du Covid 19

160 entreprises participantes | du 2 au 16 avril 2020

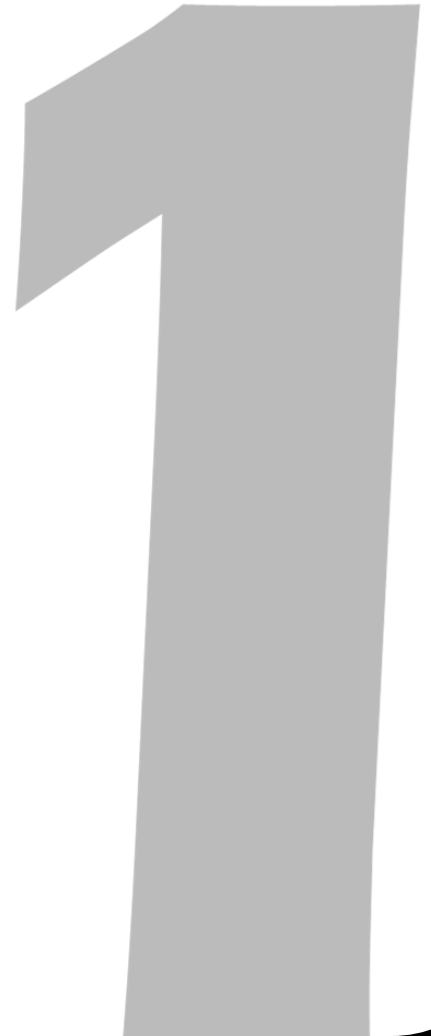
Réalisation en partenariat avec l'Atlantic Cluster



Sommaire

1	Contexte et méthodologie	3
2	Situation actuelle des entreprises (avril 2020)	7
3	Perception de l'impact de la crise sur l'activité	14
4	Organisation et besoins pour la sortie de crise	18
5	Conclusion et perspectives	29
6	Profil de l'échantillon	37

Contexte & méthodologie



Contexte : une crise sanitaire inédite

- ▶ 16 mars 2020, pour faire face à l'épidémie du **Coronavirus**, le gouvernement annonce le **confinement** et autres mesures d'exception.
 - ▶ 67 millions de Français doivent limiter leurs déplacements au strict minimum.
- ▶ La liste des activités dérogatoires amène un **vent de panique dans les entreprises** : certaines doivent stopper leur activité ou les organiser différemment tandis que d'autres doivent assurer leur service :
 - ▶ Dans quelles conditions ? Comment protéger les salariés ? Comment avoir accès aux masques, au gel hydro alcoolique et autres moyens de protection ? Comment respecter les gestes barrières ?
- ▶ Des **mesures de soutien immédiates aux entreprises** sont mises en place :
 - ▶ Fond, de solidarité, crédit de trésorerie garanti par la BPI, reports d'échéances (URSSAF, loyers...), chômage partiel simplifié....

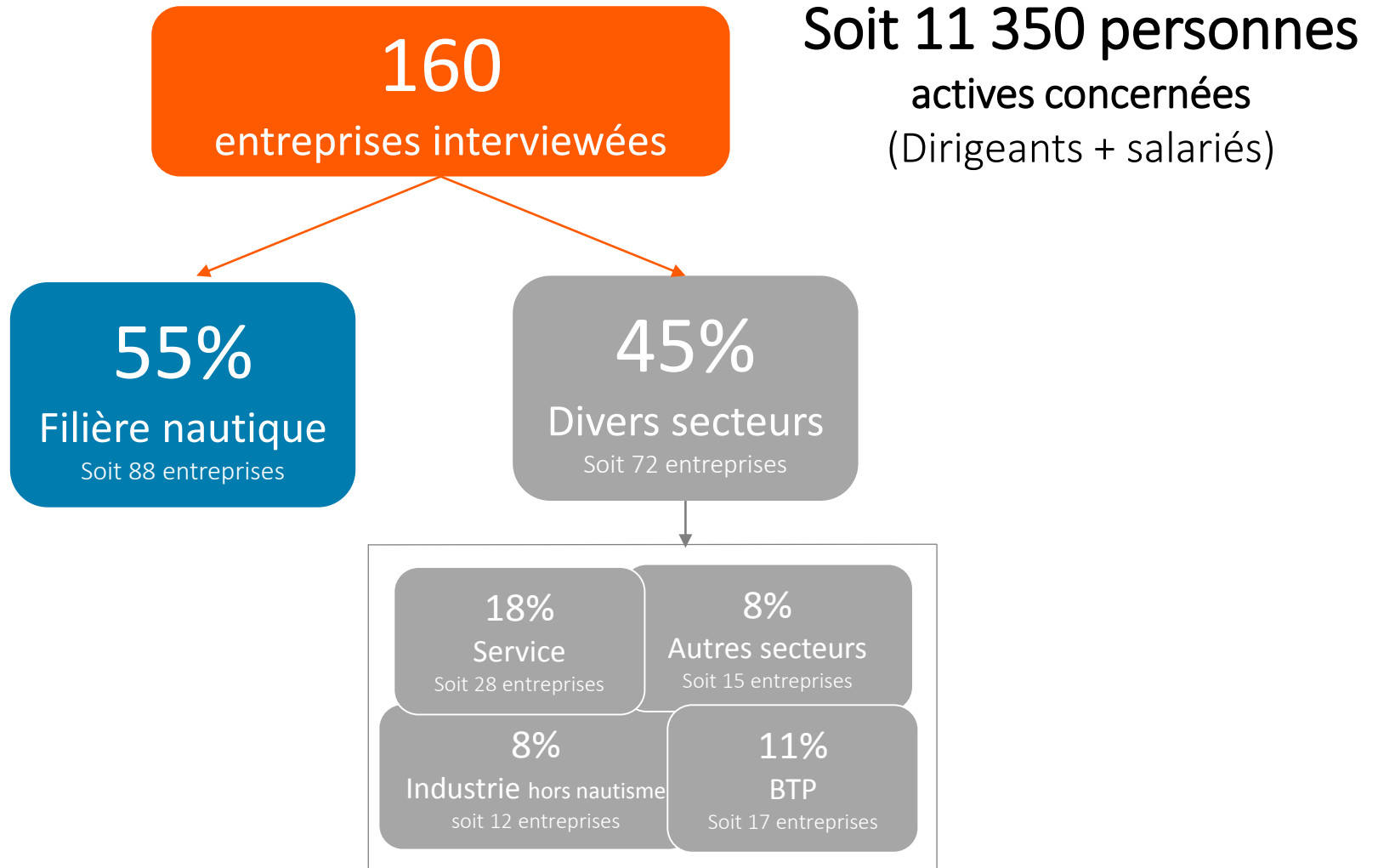
Contexte : un impact économique et sociétal

- ▶ Le 13 avril, Le Président de la République annonce la **prolongation du confinement** de la population jusqu'au 11 mai 2020.
 - ▶ Le déconfinement sera progressif mais sa mise en œuvre reste floue.
 - ▶ Les mécanismes de relance sont, à ce jour, encore incertains : **comment les entreprises vont-elles s'adapter suite à ce choc de l'offre comme de la demande ?** La productivité a diminuée ou s'est arrêtée, les consommateurs voient leurs revenus baisser. Après avoir consommé les produits essentiels pendant plus de 2 mois, **quelles seront leurs nouvelles pratiques de consommation ?** Vont-ils vouloir uniquement rattraper ce qui n'a pas été consommé, vont-ils être en manque de consommation et surconsommer ou opter pour un nouveau mode de consommation (plus respectueux de l'environnement, local, à distance, etc...) ? Comment les entreprises vont-elles répondre à ces nouveaux besoins ?

Notre objectif : écouter pour mieux accompagner

- ▶ **L'Atlantic Cluster** nautique et naval en Nouvelle Aquitaine et l'agence **Smartketing** ont mis en place un dispositif d'écoute en partenariat.
 - ▶ La vocation du Cluster étant de rassembler les acteurs des filières nautique et navale de Nouvelle-Aquitaine pour mieux les valoriser au niveau national et international et favoriser les synergies et les échanges.
 - ▶ L'agence Smartketing ayant pour mission l'accompagnement des entreprises dans le développement de leurs performances.
- ▶ **Objectif** : faire l'état des lieux des pratiques des entreprises en situation de crise et identifier leur besoin pour la sortie de crise.
- ▶ **Méthodologie d'étude** :
 - ▶ Enquête réalisée à 50% par téléphone (principalement les entreprises de la filière nautique en Région Nouvelle Aquitaine et certaines du BTP) et 50% via le même questionnaire en ligne.
 - ▶ La diffusion de l'enquête en ligne a été réalisée via les réseaux sociaux et les réseaux d'affaires : BNI et Offensiv'PME.
 - ▶ L'étude s'est déroulée du 2 au 16 avril 2020.
 - ▶ 160 questionnaires complets font l'objet d'un traitement. La marge d'erreur sur l'ensemble de l'échantillon est de 7,7%.

Structure de l'échantillon

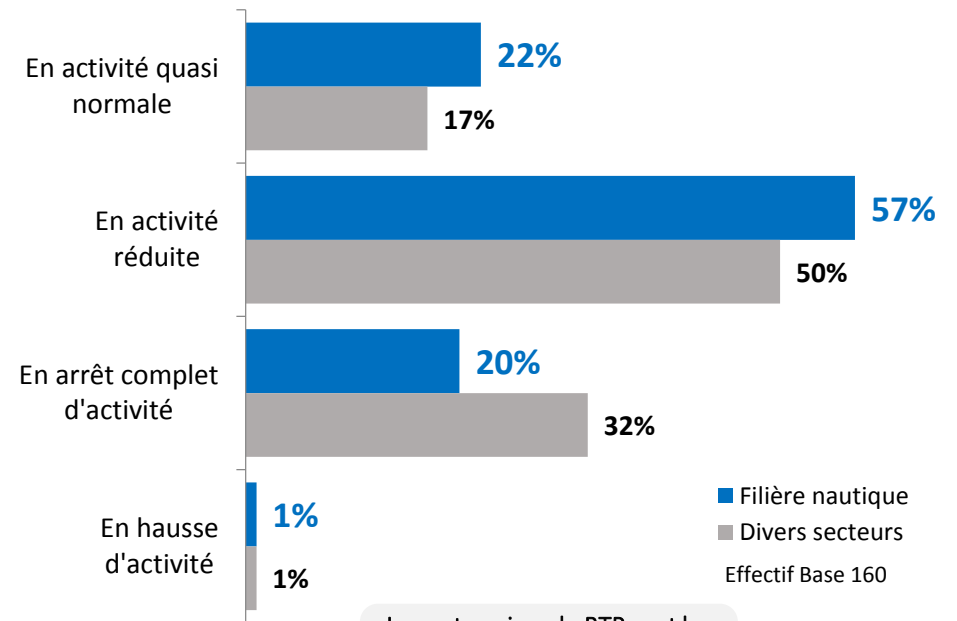
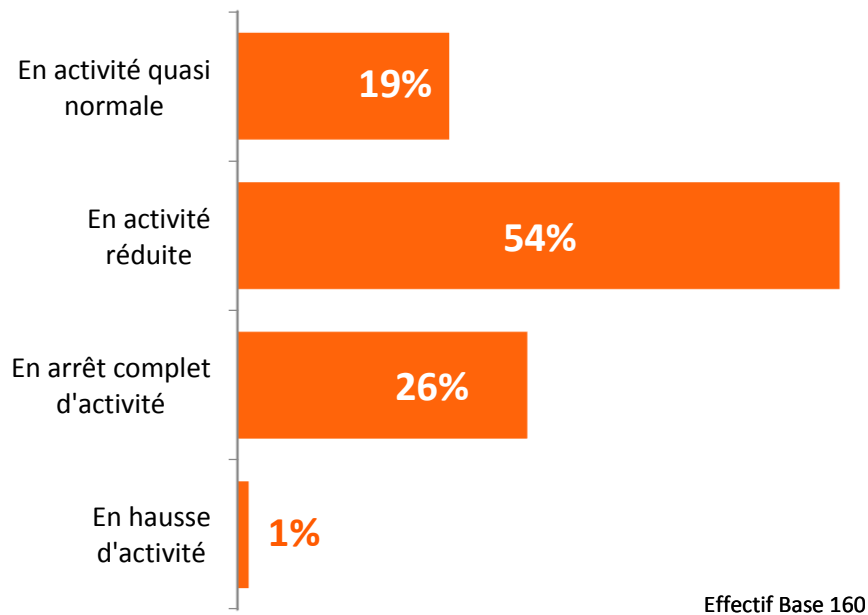


Situation actuelle des entreprises



Mi avril : une activité figée

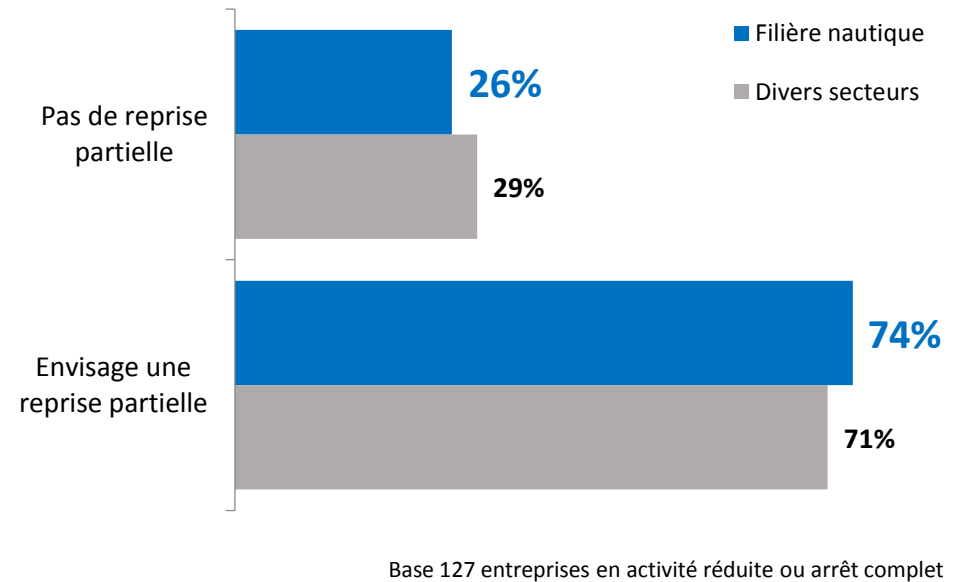
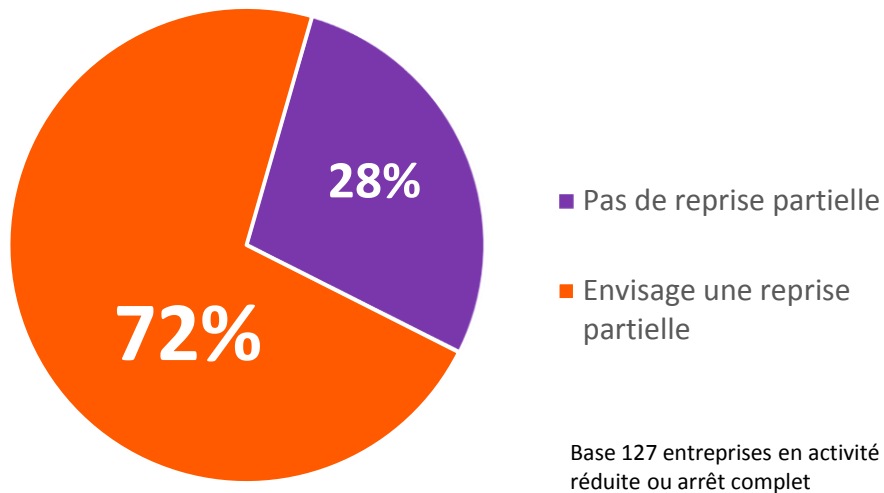
80% des entreprises ont réduit ou arrêté leur activité



Les entreprises du BTP sont les plus nombreuses à déclarer avoir stoppé leur activité (58%)

Reprise partielle : le temps de la réorganisation

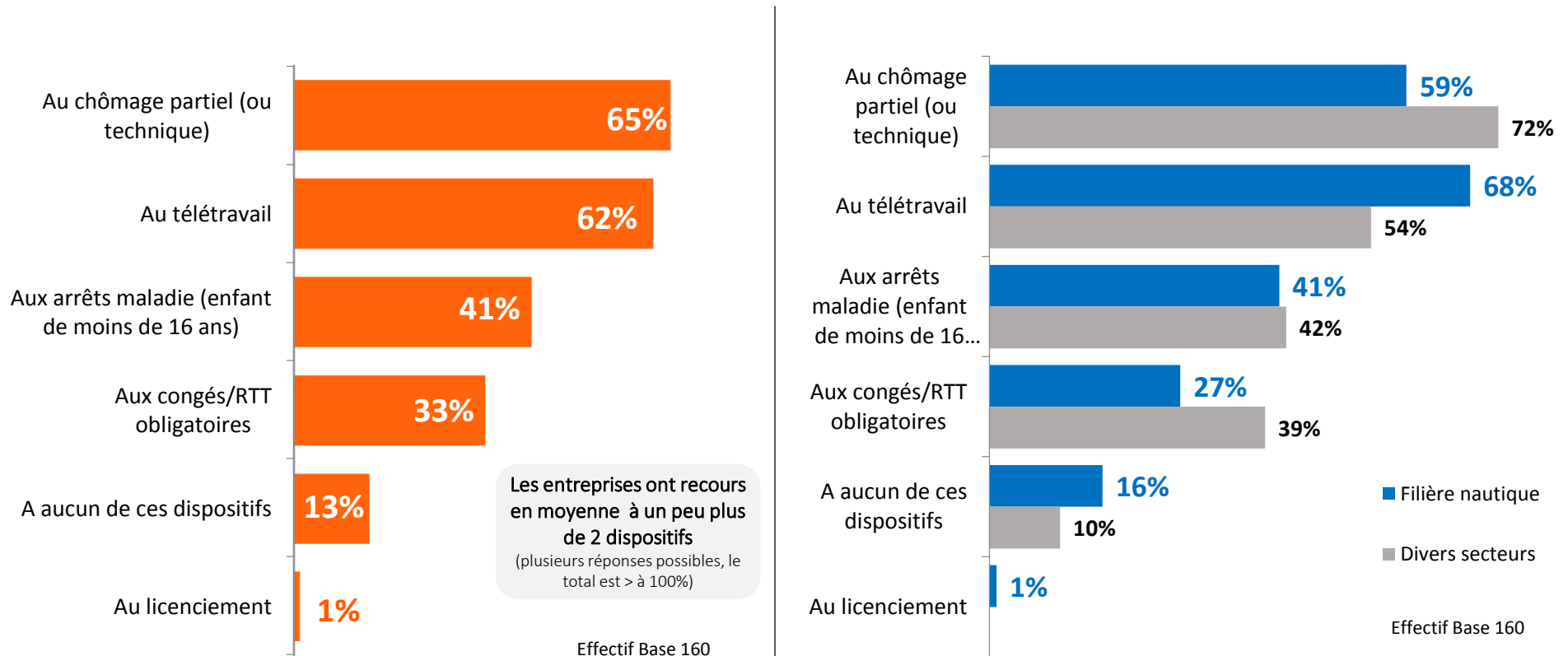
? Envisagez-vous une reprise partielle de votre activité avant la fin du confinement ? Question posée aux entreprises en activité réduite ou en arrêt complet



Usage intensif des dispositifs d'aide de l'état

87% des entreprises ont recours à au moins 1 dispositif de soutien

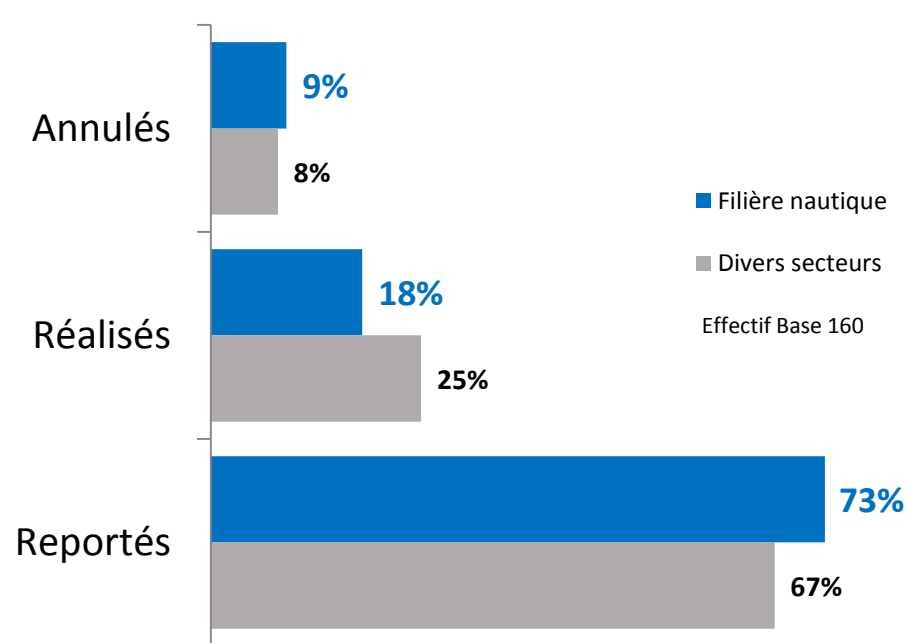
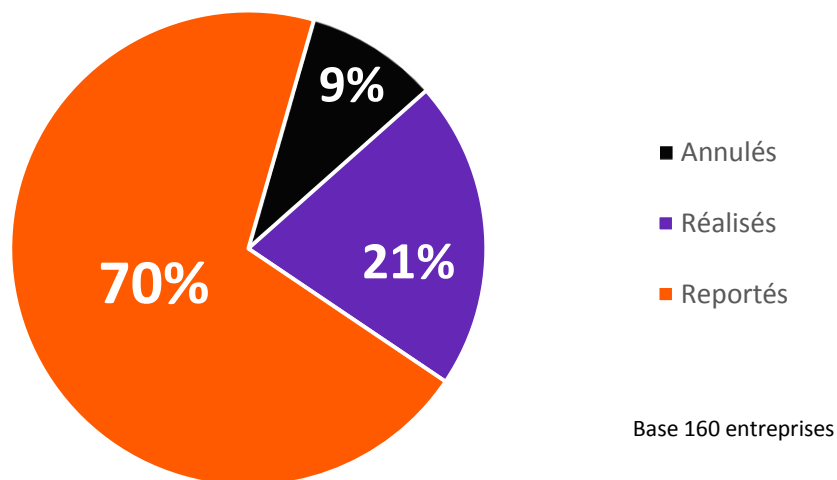
84% pour la filière nautique et 90% dans les autres secteurs.



Une activité majoritairement reportée en sortie de crise



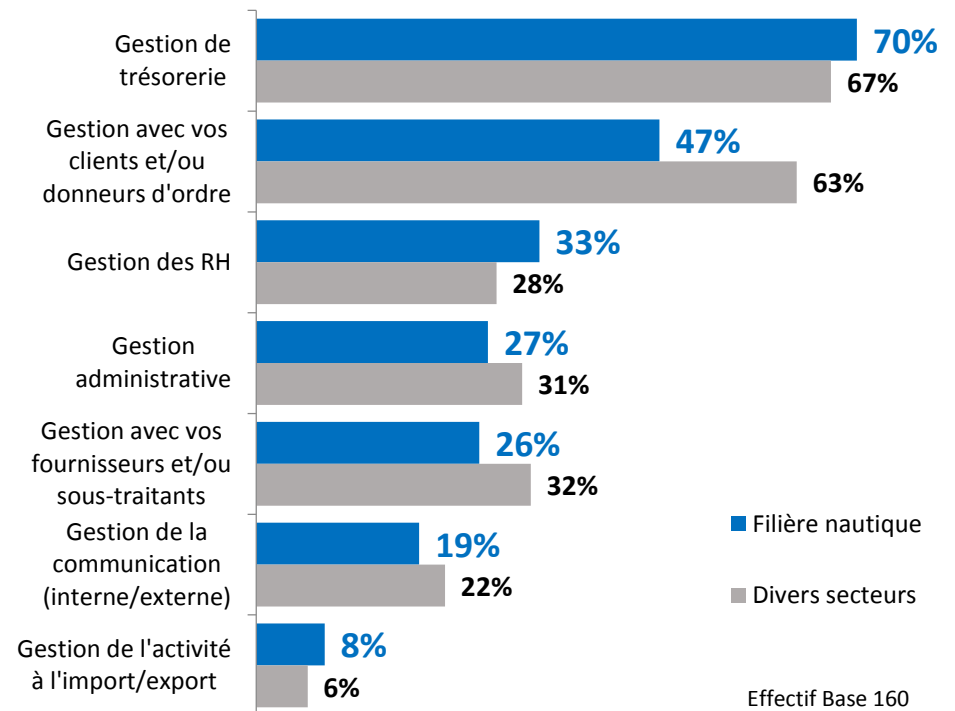
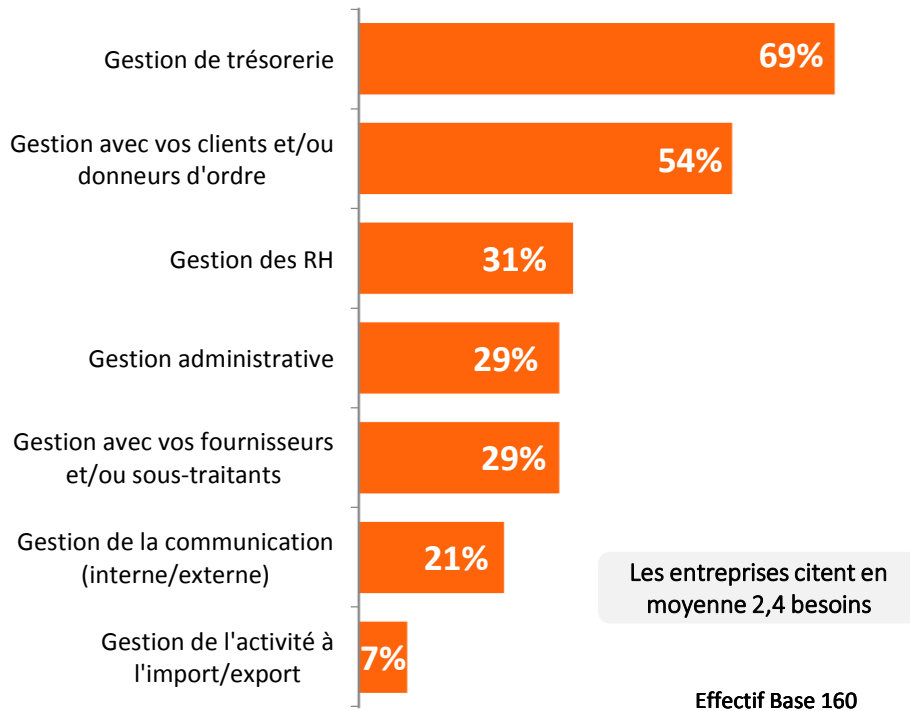
Vous diriez de la majorité de vos projets/chantiers/commandes en cours, qu'ils sont : (réponse unique)



Les besoins en période de confinement

La trésorerie : le nerf de la guerre pour 69% des entreprises

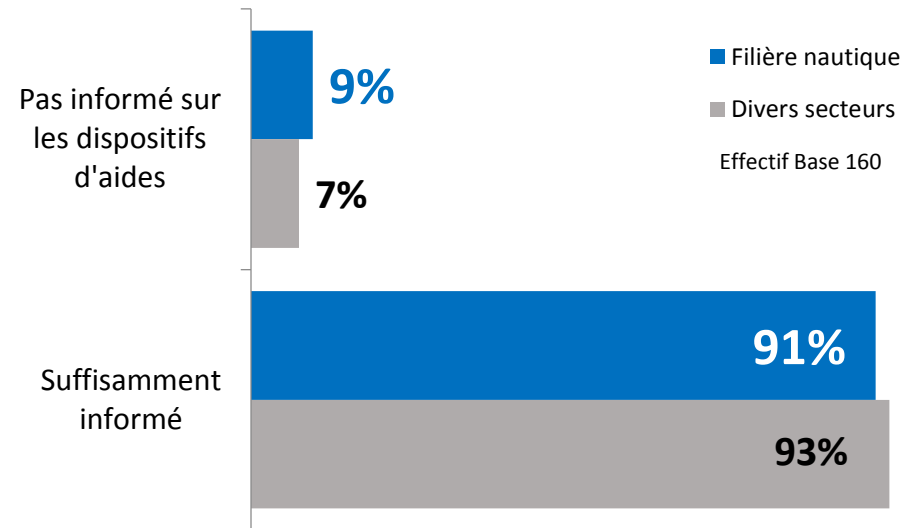
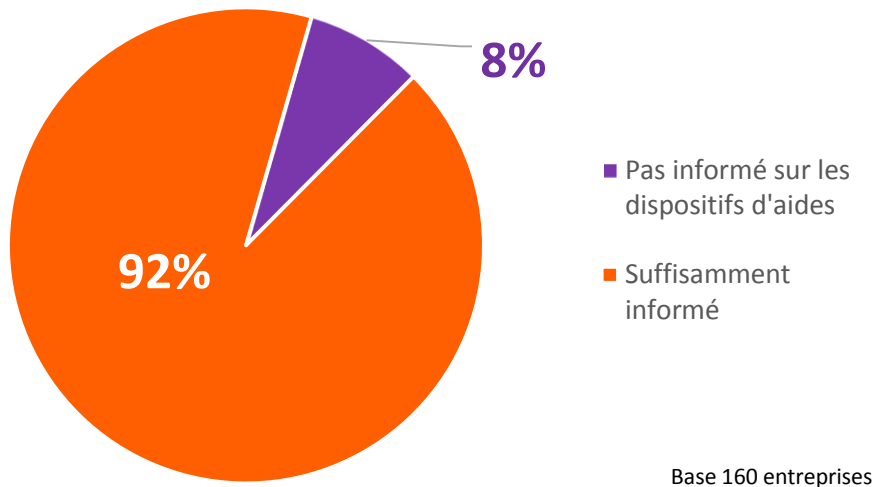
Suivi de près la gestion de la relation clients / donneurs d'ordre



Des entreprises à l'affût de l'actualité



Etes-vous suffisamment informés des dispositifs d'aides existants à venir ?





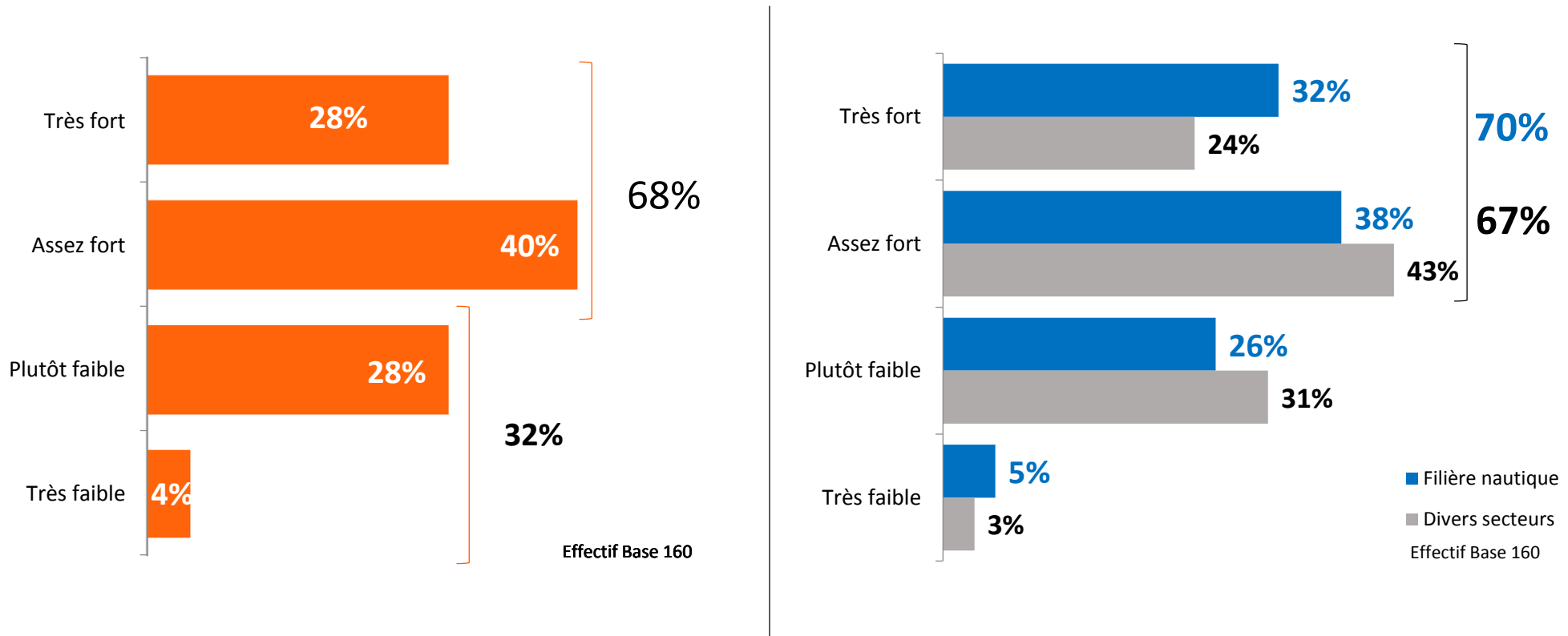
Perception de l'impact de la
crise sur l'activité



Forte appréhension des dirigeants sur l'impact de la crise

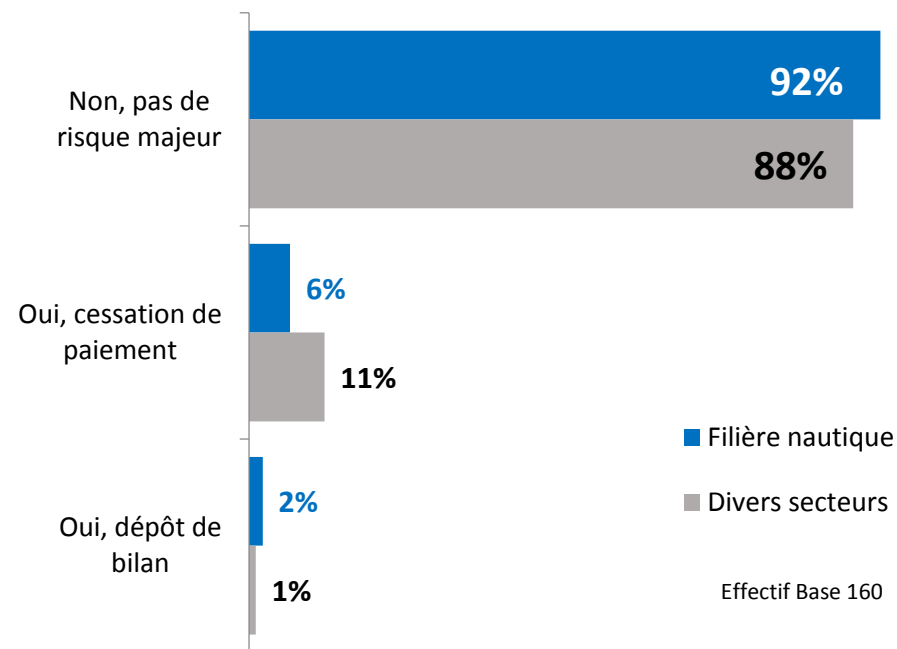
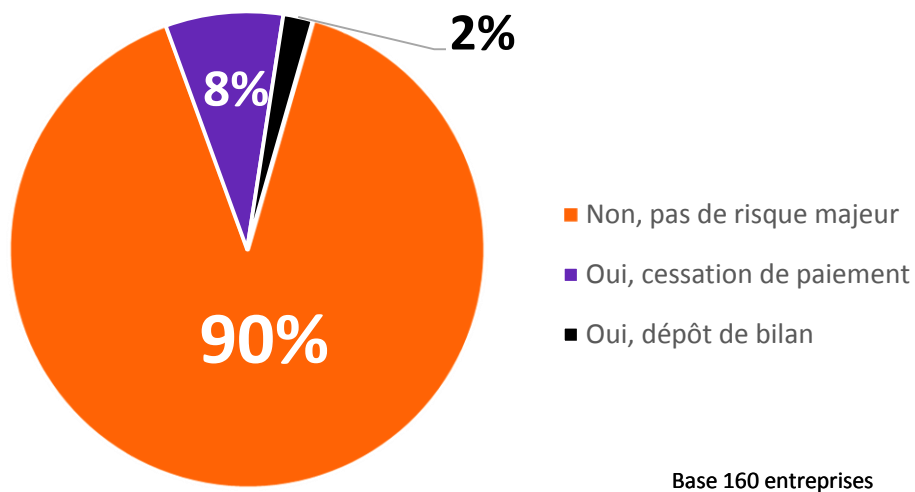


Selon vous quel est l'impact de la crise du Covid 19 sur la pérennité de votre entreprise :

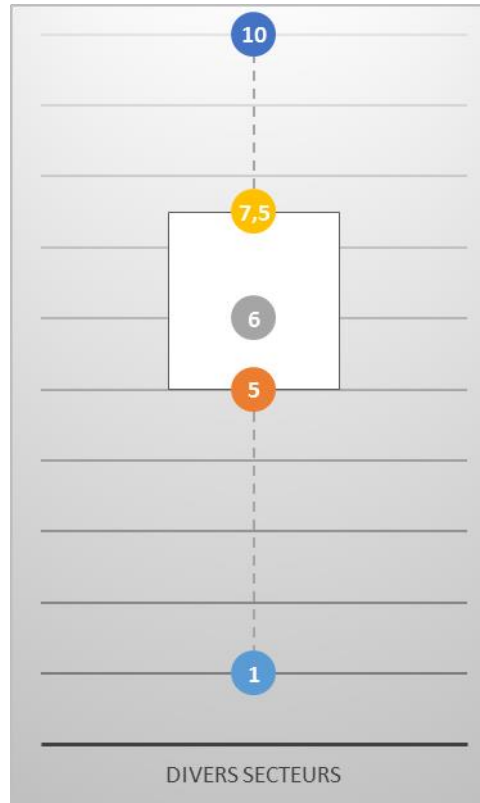
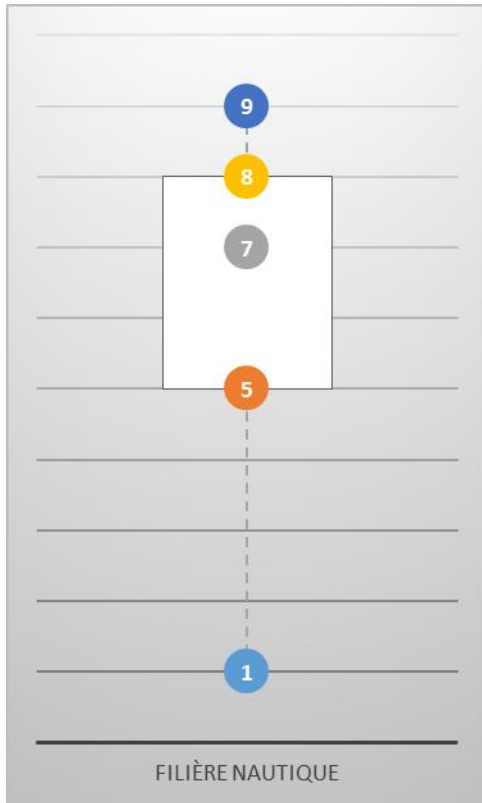


Mi avril : des risques majeurs évoqués par 10% des entreprises interviewées.

? Votre entreprise est-elle à ce jour en risque majeur ?



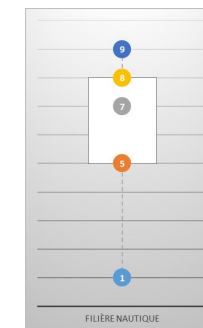
Le moral du dirigeant : 6,2/10 en moyenne



Source : Le moral des Français repart à la baisse. © AFP



6,2/10 note moyenne du moral des Français réalisé par l'institut BVA début avril 2020.



25% des réponses se situent entre les 2 notes (jaune et bleu)

50% des réponses se situent entre les 2 notes (jaune et orange)

25% des réponses se situent entre les 2 notes (orange et bleu)

La note médiane (note qui sépare les réponses en 2 parties égales) est à 7 dans la filière nautique versus 6 dans les autres secteurs mais la note la plus élevée est à 9 versus 10 dans les autres secteurs. La distribution des réponses indique un moral légèrement plus élevé dans la filière nautique.

Organisation et besoins pour la sortie de crise



Moins d'une entreprise sur deux a formalisé un PCA

46%

Des entreprises ont formalisé la mise en place d'un plan de continuité ou de reprise de l'activité

48%

Filière nautique

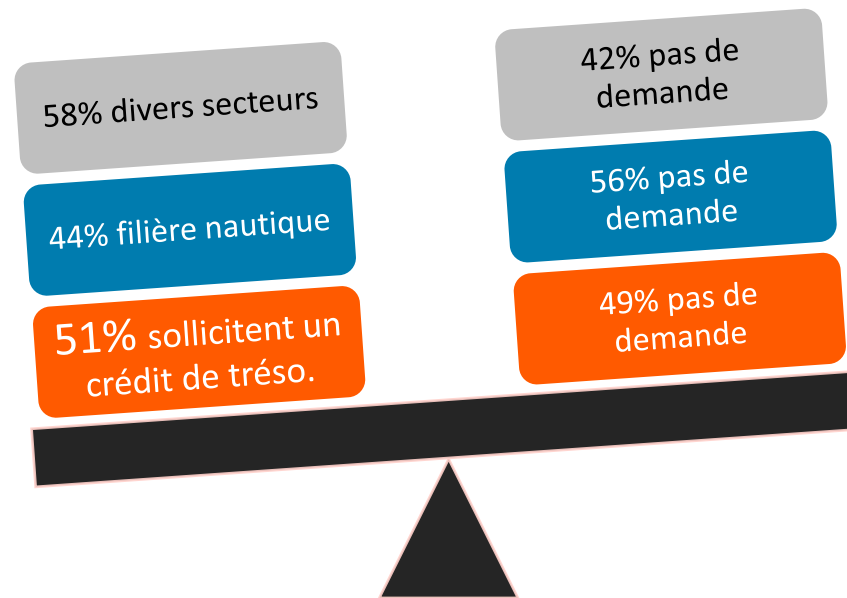
43%

Divers secteurs

C'est principalement le cas des grosses entreprises dont les CA sont supérieurs à 3 millions d'euros, celles qui se composent de plus de 11 personnes, celles qui envisagent une reprise partielle avant la fin de la période de confinement et pour qui l'impact de la crise est perçu comme « très fort ».

Plus d'une entreprise sur deux sollicite un crédit de trésorerie garanti par la BPI

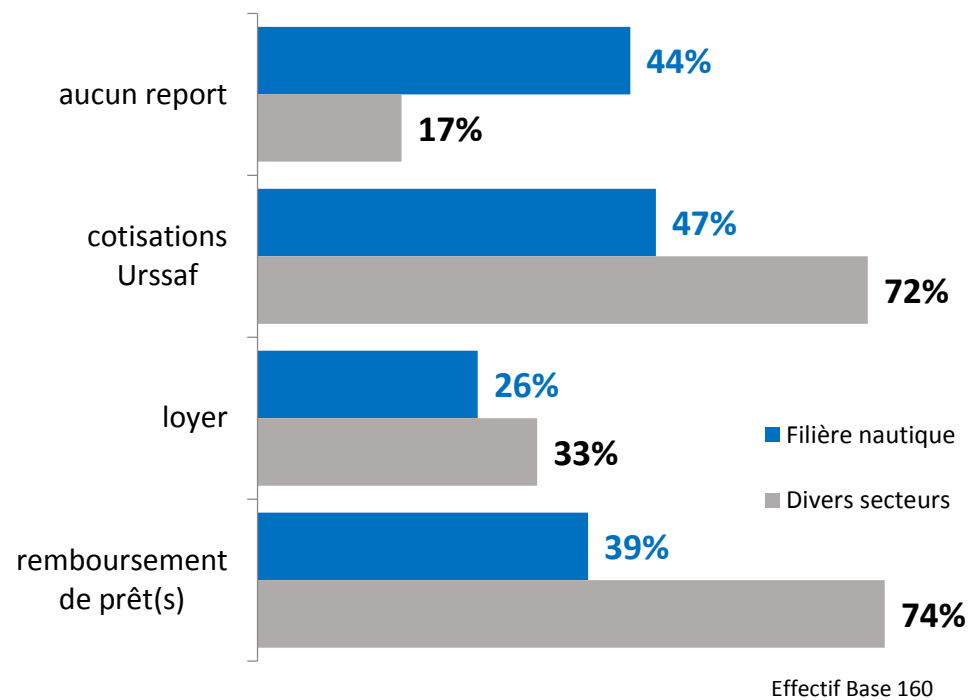
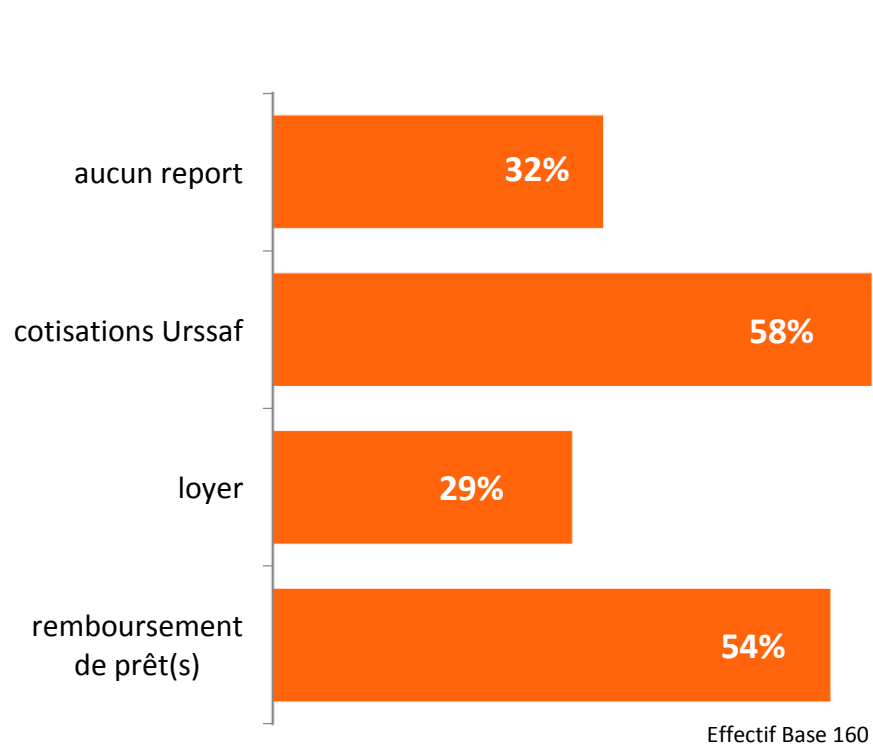
Les entreprises de la filière nautique sont comparativement moins nombreuses que les autres à solliciter le prêt de trésorerie. Ecart significatif



Le report des échéances de prêt plébiscité

68% des entreprises ont recours à au moins 1 dispositif de report

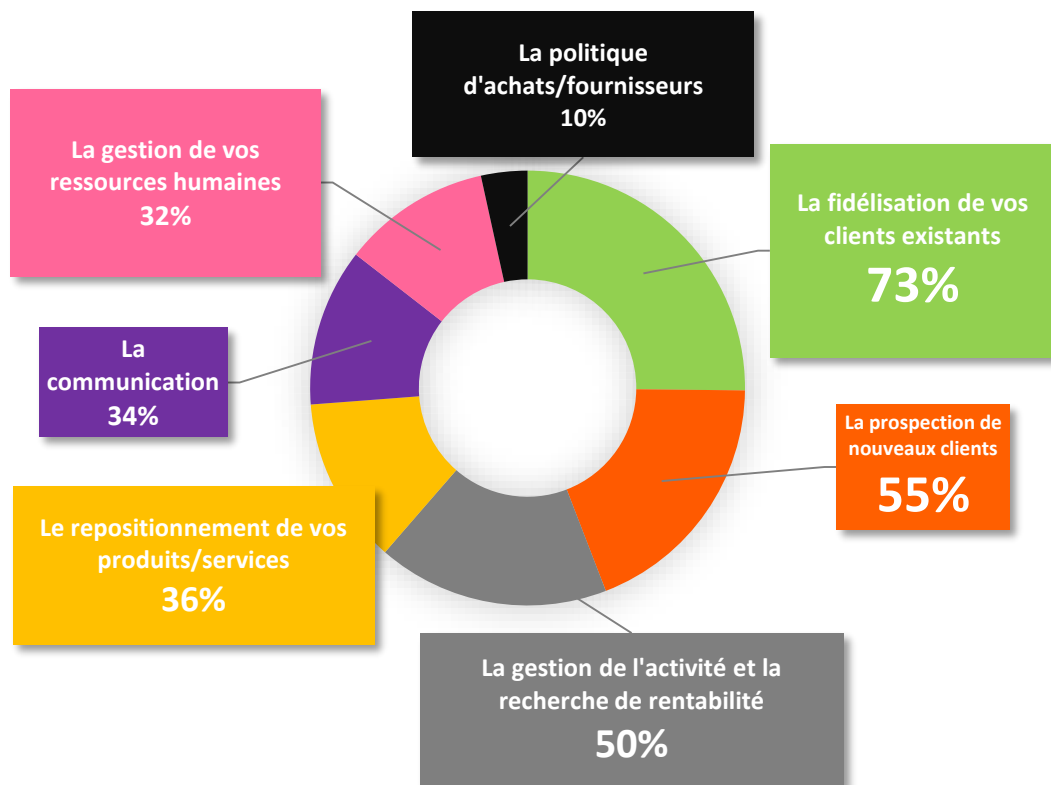
56% pour la filière nautique versus 83% dans les autres secteurs (Ecart significatif).



Les priorités des entreprises en sortie de crise

La relation client au cœur de la stratégie

Comment fidéliser les clients existants et en prospector de nouveaux ?

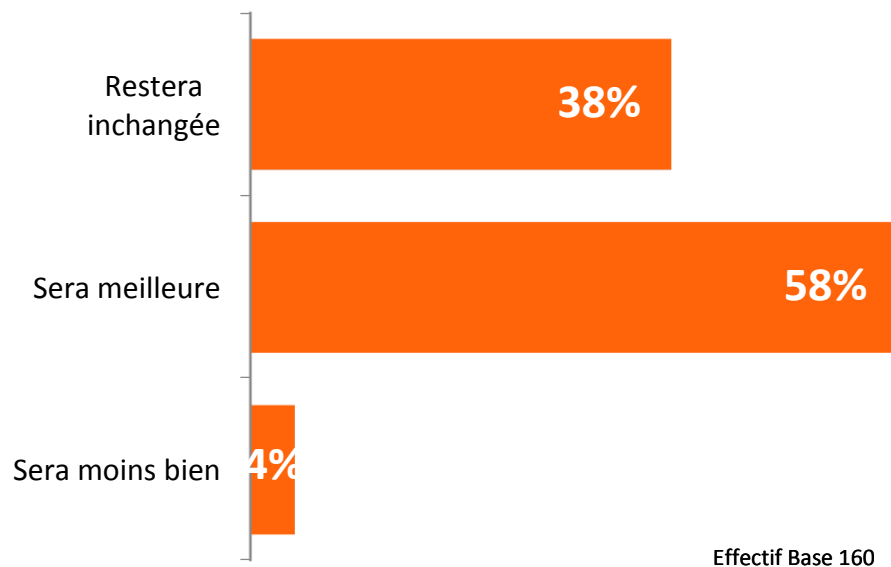


% cumulés	Filière nautique	Divers secteurs
La fidélisation de vos clients existants	70%	75%
La prospection de nouveaux clients	57%	53%
La gestion de l'activité et la recherche de rentabilité	42%	60%
Le repositionnement de vos produits/services	33%	39%
La communication	31%	38%
La gestion de vos ressources humaines	33%	31%
La politique d'achats/fournisseurs	9%	11%
Total/ répondants	275%	307%

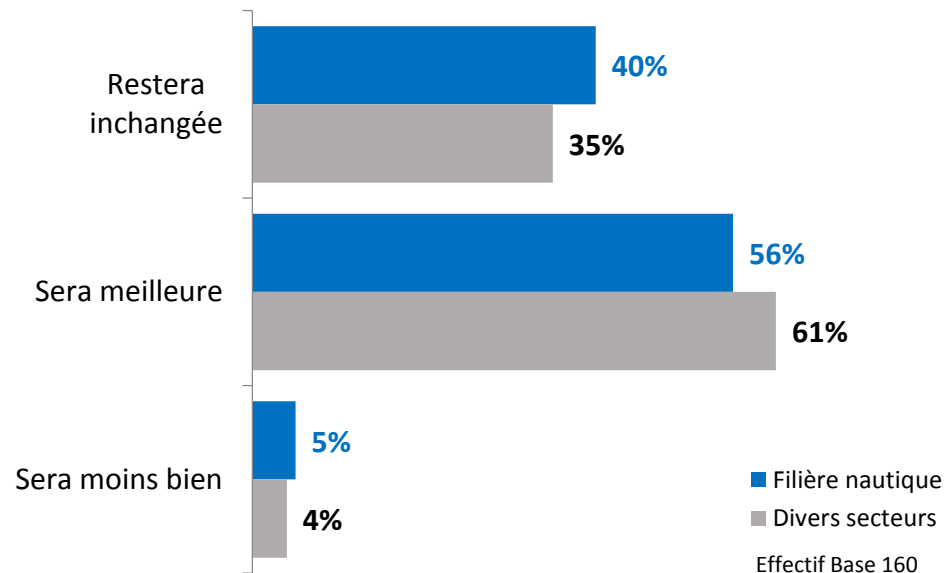
Le futur ne sera pas la continuité du passé !



Vous diriez qu'après cette crise sanitaire, l'organisation de la société :



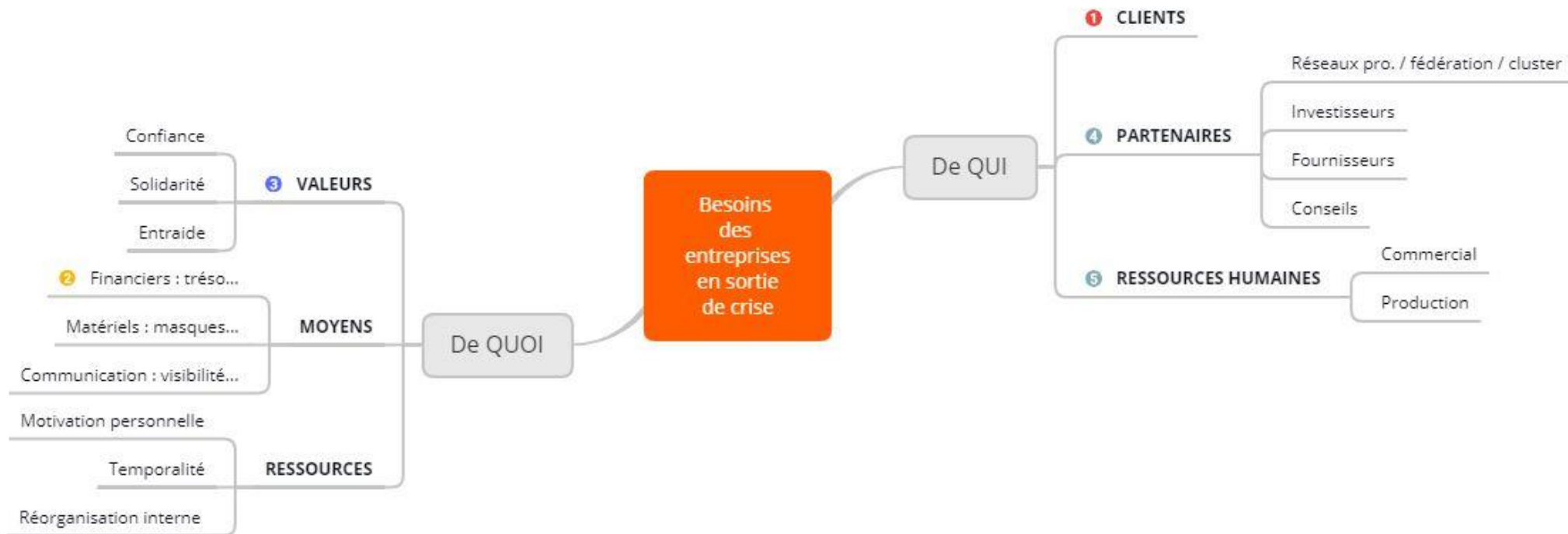
62% des dirigeants pensent qu'après la crise sanitaire l'organisation de la société va évoluer : la plupart d'entre eux ont une **vision optimiste** de ce changement.



Les dirigeants de la filière nautique semblent un peu plus « conservateurs » que ceux des autres secteurs.

#Clients #trésorerie #solidarité #réseau....

? De quoi ou de qui auriez-vous besoin pour optimiser le redémarrage de votre activité à la sortie du confinement ?
Question posée en mode ouvert, ce sont donc des réponses spontanées qui sont recueillies. Une analyse thématique des réponses permet d'identifier les catégories suivantes :



www.smartketing.online

Verbatim 1/4

De QUI ?

DES CLIENTS

DES PARTENAIRES

DES RESSOURCES HUMAINES

Des Clients plutôt optimistes et confiants dans l'avenir !

- ▶ *Que les clients soient toujours là (privés ou publics), avoir de nouveau un flux de commande. (Nautisme, 3 personnes)*
- ▶ *Le redémarrage se fera tout seul car j'ai des clients et ils ont des besoins. (BTP, 19 personnes)*
- ▶ *Que les clients continuent à nous faire confiance (Nautisme, 5 personnes)*
- ▶ *Etre sollicité pour des devis, on espère que les entreprises ne seront pas trop frileuses (Nautisme, 38 personnes)*
- ▶ *Informers mes clients et prospects de nos offres de prestation (autres secteurs, 140 personnes)*
- ▶ *Que les clients finaux, les particuliers, se mobilisent pour faire des achats en France et en local. (Industrie, 4 personnes)*
- ▶ *Besoin de prospecter pour compenser des clients. Il faudrait que le gouvernement fasse passer des signaux positifs pour relancer la confiance des gens (BTP, 17 personnes)*

Verbatim 2/4

De QUI ?

De Ressources humaines motivées & opérationnelles

- ▶ *Besoin d'un chef d'agence polyvalent, un commercial et secrétaire administrative (Nautisme, 5 personnes)*
- ▶ *De RH ! (Nautisme, 50 personnes)*
- ▶ *RH pour prospection commerciale (Nautisme, 40 personnes)*
- ▶ *La problématique tient dans le fait de pouvoir conserver des salariés qualifiés avec une formation qui est longue à acquérir et un retour très lent à un niveau de rentabilité qui permet de payer les salaire. Le problème n'est pas tant aujourd'hui que demain ! (Nautisme, 8 personnes)*
- ▶ *Nous avons un gros besoin de main d'œuvre (Autres secteurs, 400 personnes)*
- ▶ *Certainement de mains complémentaire voir intérim (Industrie, 5 personnes)*
- ▶ *Besoin de personnel : métallier et serrurier qu'on ne trouve pas (BTP, 6 personnes)*

De réseaux, de partenaires, d'entraide, de solidarité

- ▶ *Etre capable de se regrouper sur un territoire donné / a besoin de créer du lien avec d'autres entreprises, pas uniquement pour faire du business (Nautisme, 24 personnes)*
- ▶ *Retravailler le réseau, trouver des solutions à plusieurs (Nautisme, 4 personnes)*
- ▶ *Du soutien du cluster pour participer au salon. Nautisme, (2 personnes)*
- ▶ *Solidarité et entraide entre les entreprises (Nautisme, 30 personnes)*
- ▶ *J'ai la chance d'appartenir à un réseau de franchisés avec lequel nous travaillons tous ensemble sur un plan de reprise. Nous partageons nos idées sur les plans économique, organisationnel et commercial. (Service, 8 personnes).*
- ▶ *Ce qui me fait le plus peur c'est que certains industriels bloquent leurs investissements (BTP, 19 personnes)*
- ▶ *Obtenir la levée de fond qui était prévue fin mars, celle ci déclenchera des embauches et des projets de développement de l'entreprise (Nautisme, 2 personnes)*

DE MOYENS
DE VALEURS
DES RESSOURCES

Soutien financier renforcé, baisse des charges, de la trésorerie...

- ▶ *Année compliquée pour les entreprises du tourisme du nautisme, les places de port pèsent lourds dans les charges et souhaiterait une aide pour diminuer ces charges, aurait besoin que les efforts financiers accordés aux entreprises ne soient pas que des reports. (Nautisme, 8 personnes)*
- ▶ *D'un soutien de l'Etat le temps que les ventes reprennent. (Service, 6 personnes)*
- ▶ *Soutien pour financer les mesures sanitaires qui seront imposées pour la reprise de l'activité touristique ; que les assurances et les banques prennent position car aujourd'hui les contrats ne couvrent pas de sinistre autres que matériel (la perte de CA). (Nautisme, 18 personnes)*
- ▶ *Nous travaillons, pendant cette période de confinement, sur la transformation de notre modèle économique « services MSP » Nous aurons besoin dans les prochains mois de cash pour financer des besoins immatériels. (Service, 27 personnes)*
- ▶ *Sinon pour passer la crise et y survivre économiquement, ce sont des mesures d'aides financière pour ne pas finir sans trésorerie.... En ce qui me concerne le fonds de solidarité j'ai juste eu un accusé de réception de ma demande. Et son montant forfaitaire fixe de 1500 &euro, ne couvre que 40% de mes charges fixes...(Nautisme, 1 personne)*
- ▶ *Une période 'blanche' pour ce qui est de nos charges et de notre fiscalité. (Service 10 personnes)*

Verbatim 4/4

De QUOI ?

Des moyens pour protéger les salariés & les clients

- ▶ *Des masques, des tests ! Mais ça c'est au niveau de l'état. (Nautisme)*
- ▶ *Des masques pour commencer. Des tests sanguins pour tous. (Service, 17 personnes)*
- ▶ *Mettre en place des moyens de protection à l'atelier, adapter notre flux de fabrication, recevoir les masques commandés (Industrie, 11 personnes)*

Un accompagnement, des repositionnements stratégiques

- ▶ *De nouveaux projets qui permettraient pour diversifier l'activité (Nautisme, 11 personnes)*
- ▶ *Une coordination avec les acteurs de la branche nautique pour repenser nos modes d'activités pour pérenniser les activités actuelles et rationaliser nos besoins pour réduire les impacts environnementaux et financiers. Revoir l'attitude de flux tendus, peu productifs et lourds en poids environnemental. Rééquilibrer la valeur travail productif par rapport à l'improductif. (Nautisme, 5 personnes)*
- ▶ *Se sécuriser et se repositionner aller vers les particuliers, travailler différemment, augmenter notre marge... La crise se gère tous les jours, tout est en mouvement tout le temps. (BTP, 9 personnes).*
- ▶ *Une organisation interne prête pour faire face à la reprise qui peut forte (Nautisme, 18 personnes)*
- ▶ *Des Conseils en communication auprès de la clientèle (BTP, 19 personnes)*
- ▶ *Des axes de développement fort pour relancer rapidement (Service, 17 personnes)*

Communication & visibilité & directives claires

- ▶ *Au delà de la problématique financière, je dirais un vrai soutien en communication et valorisation de nos activités et de notre savoir faire, via les clusters et autres institutions auprès d'un public BtoB et BtoC. (Nautisme, 1 personne)*
- ▶ *D'une politique avec des décisions claires et fermes pour tout le monde! (Industrie 17 personnes)*
- ▶ *D'une administration qui donne les autorisations et les réponses aux dossiers en cours, idem pour les banques (Service, 13 personnes)*
- ▶ *De la compréhension des services publics (municipaux et CDA) pour limiter les périodes de trêve de travaux dit nuisants dans les zones géographiques où nous intervenons (ex: Île de Ré), particulièrement pendant l'été et les périodes de vacances qui suivront le confinement. (Service, 1 personne)*

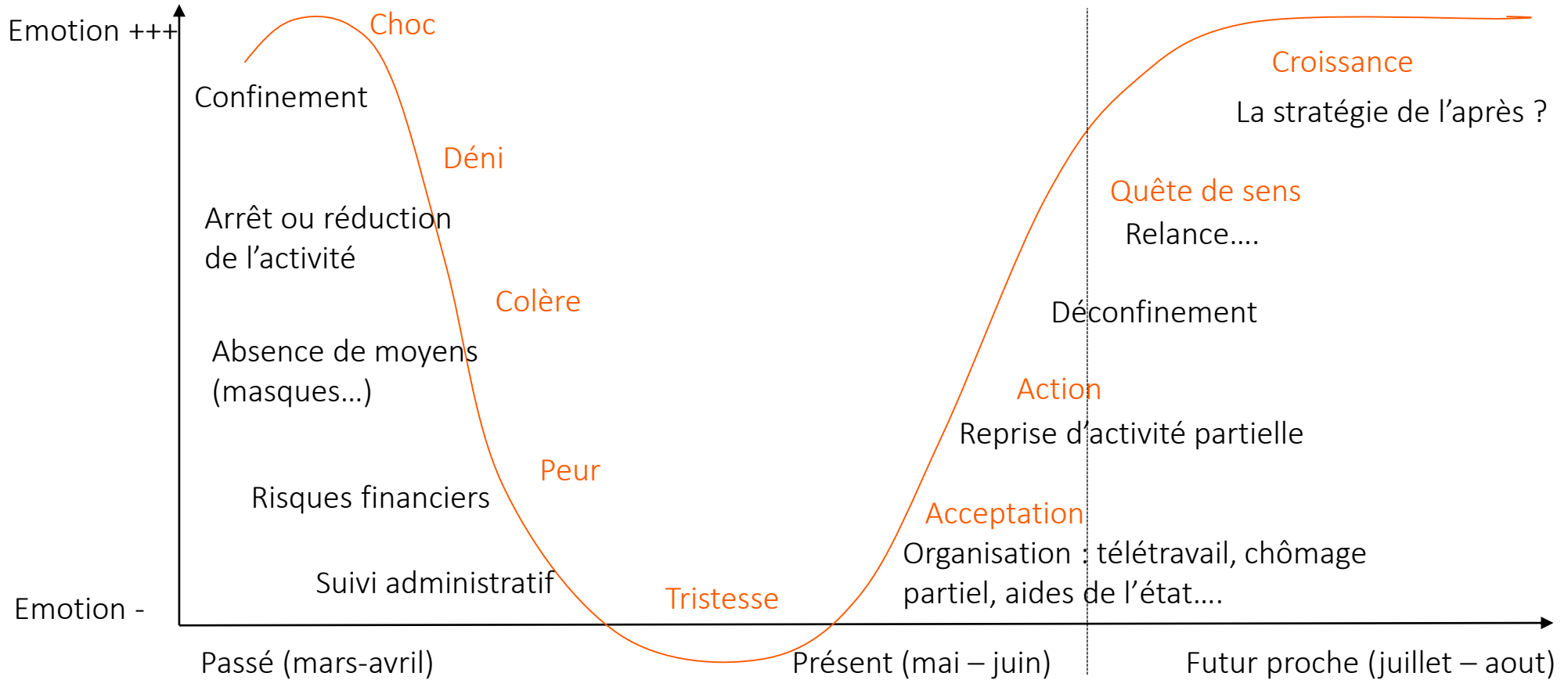
Du temps de et l'énergie

- ▶ *du temps pour travailler (les particuliers devront être patients pour avoir leur commande prête) , du temps pour refaire la trésorerie (attendre que le CA remonte ,que les reports -Urssaf ..- ne soient pas encaissés immédiatement après la sortie du confinement) (Nautisme, 9 personnes)*

Conclusion et perspectives



Les étapes se succèdent et nous rappellent la courbe du changement (version professionnelle) de la courbe de deuil décrite par Elisabeth Kubler Ross, Psychiatre.



Le cycle de vie des entreprises face à cette catastrophe 1/3

CONSTATS :

- ▶ Quels que soient les secteurs d'activité représentés, les mécanismes d'adaptation des entreprises sont similaires.
- ▶ **Après le choc** de l'annonce du confinement, **les entreprises s'organisent** en s'appuyant sur les dispositifs de soutien mis en place par l'Etat qui correspondent en partie à leurs besoins (trésorerie, report de charges....) actuels.
- ▶ Les **projets/chantiers/dossiers** sont **reportés plutôt qu'annulés** : ce qui n'est pas fait pendant cette période de crise, sera fait demain, mais ce qui aurait pu être fait demain sera décalé ou cumulé ?

- ✓ Les soutiens financiers seront-ils renforcés pour pallier aux difficultés qui vont naitre après le déconfinement ?
- ✓ Quid de l'organisation du travail en période de déconfinement ?

Le cycle de vie des entreprises face à cette catastrophe 2/3

CONSTATS :

- ▶ Si l'**appréhension des dirigeants est forte**, les résultats indiquent des risques majeurs dans 10% seulement des cas.
- ▶ Le **moral** du dirigeant est à la hauteur du moral des français, **en berne mais pas désespéré**.
- ▶ Les **incertitudes** sur l'avenir sont particulièrement **fortes et anxiogènes** pour certains : comment va se passer le déconfinement, dans quelles conditions, pendant combien de temps, les clients seront-ils fidèles, patients... ?

- ✓ Comment éviter les risques majeurs pour les entreprises ?
- ✓ Comment faire remonter le moral des dirigeants ?
- ✓ « Le peur n'évite pas le danger. Mais la peur rend faible et le courage rend fort » Misha Defenseca. Comment relativiser ses peurs pour mieux penser l'avenir ?

Le cycle de vie des entreprises face à cette catastrophe 3/3

SORTIE DE CRISE :

- ▶ La formalisation d'un **plan de continuité** ou de sortie de crise manque dans plus de la moitié des entreprises.
- ▶ La **relation client** est au cœur de la stratégie des entreprises en sortie de crise.
- ▶ Au-delà des aspects financiers et matériels (masques, gel...), le besoin de soutien moral et l'intelligence collective issus des réseaux, fédérations, cluster sont particulièrement important.
- ▶ Les dirigeants ont **besoin de retrouver du sens** en s'appuyant sur des valeurs de solidarité et de confiance.

L'enjeu pour les entreprises :

accepter l'incertitude

agir plutôt que subir

en imaginant des futurs possibles en sortie de crise.

Agir plutôt que subir ? Nos recommandations 1 & 2

Faites de la crise une opportunité de réorganisation interne :

- A partir de l'état des lieux de l'expérience vécue et des dispositifs d'adaptation qui ont été mis en place pendant cette période de crise => réflexion à mener par pôle d'activité et de manière transversale.
- En quoi la désorganisation subie suite au choc du confinement peut-elle servir à la réorganisation d'après crise ? Quelles sont les bonnes pratiques acquises pendant la crise à faire perdurer ? Qu'est-ce qui peut faciliter la vie de l'entreprise ?
- Qu'est-ce qu'il faut conserver de l'organisation avant la crise, qu'est-ce qu'il faut faire évoluer et ce qu'il faut supprimer ? L'idée est de déconstruire pour mieux reconstruire...

Anticipez les évolutions des pratiques de vos clients

- Imaginer les scénarii possibles de comportements de vos clients (professionnels ou particuliers) pour se préparer à différentes situations (anticiper).
- En quoi leurs pratiques de consommation de vos produits/services vont-elles évoluer ? Quelles seront leurs nouveaux besoins et attentes dans les mois et les années à venir ? Comment allez-vous y répondre ?

Agir plutôt que subir ? Nos recommandations 3 & 4

Optimisez vos actions de fidélisation clients

- Définir ou ajuster vos programmes des fidélités, vos actions commerciales.
- Formez vos équipes aux démarches commerciales, à la relation client.
- Intensifier et/ou formaliser vos actions de prospection.

Luttez contre l'isolement

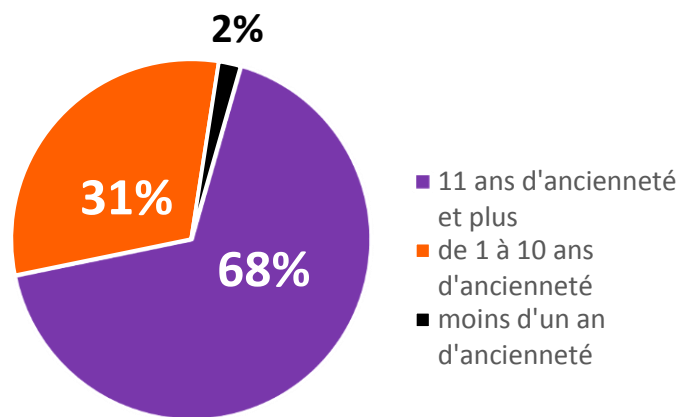
- Profiter des Réseaux/Cluster/Fédération/Expert-Conseil pour échanger sur les bonnes pratiques, partager vos points de vue, **vous faire accompagner pour penser votre organisation sous un autre angle...**
- Ce temps libéré n'est pas un temps perdu, mais un temps de **prise de recul pour penser l'avenir de votre entreprise et adapter votre entreprise à ce monde en changement.**

Profil de l'échantillon

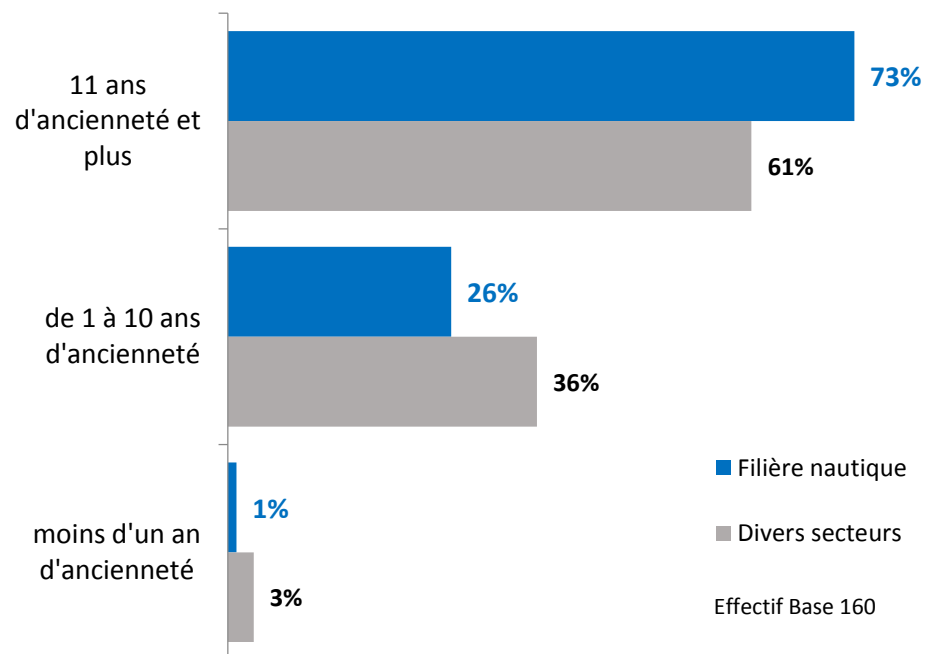


Profil de l'échantillon 1/3

► Des entreprises diversifiées en matière d'ancienneté



Effectif base **160 entreprises**



Effectif Base 160

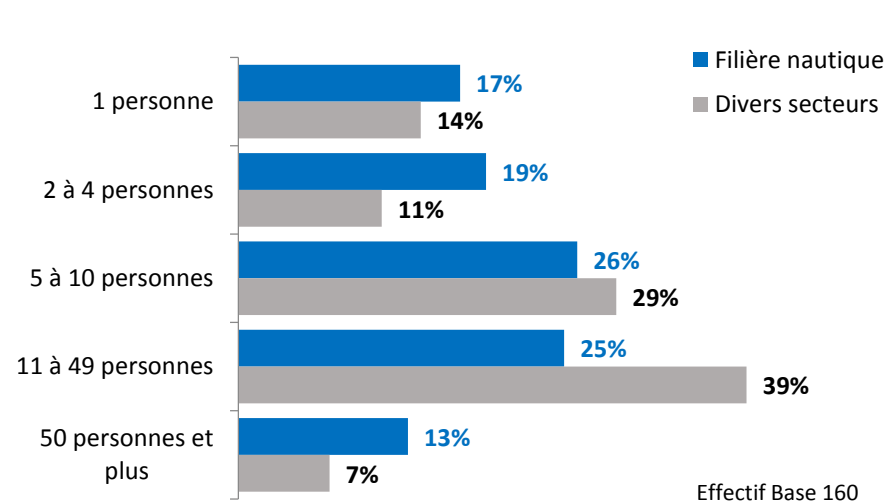
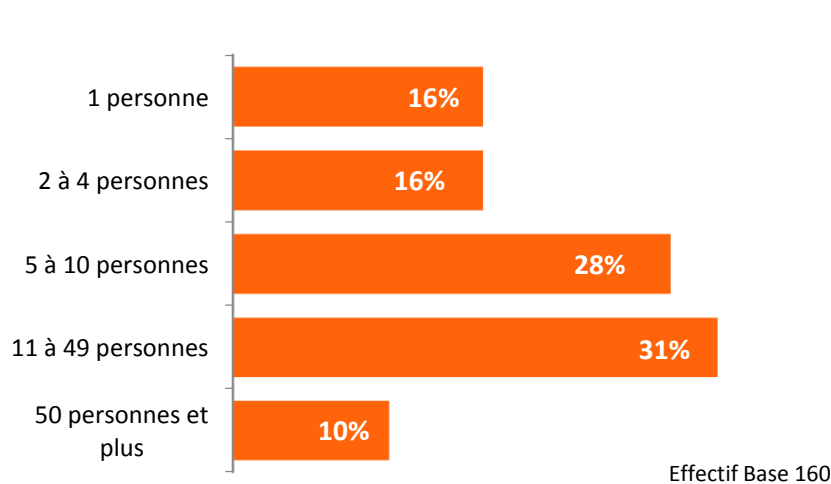
Profil de l'échantillon 2/3

► Des entreprises diversifiées en matière de taille (effectif)

Combien de personnes compose votre entreprise vous compris ?	Moyenne	Minimum	Maximum	Effectif base
Toutes entreprises confondues : effectif moyen	33,6	1	1300	159
Filière nautique (hors 6000)	41,0	1	1300	87
Divers secteurs	24,7	1	400	72

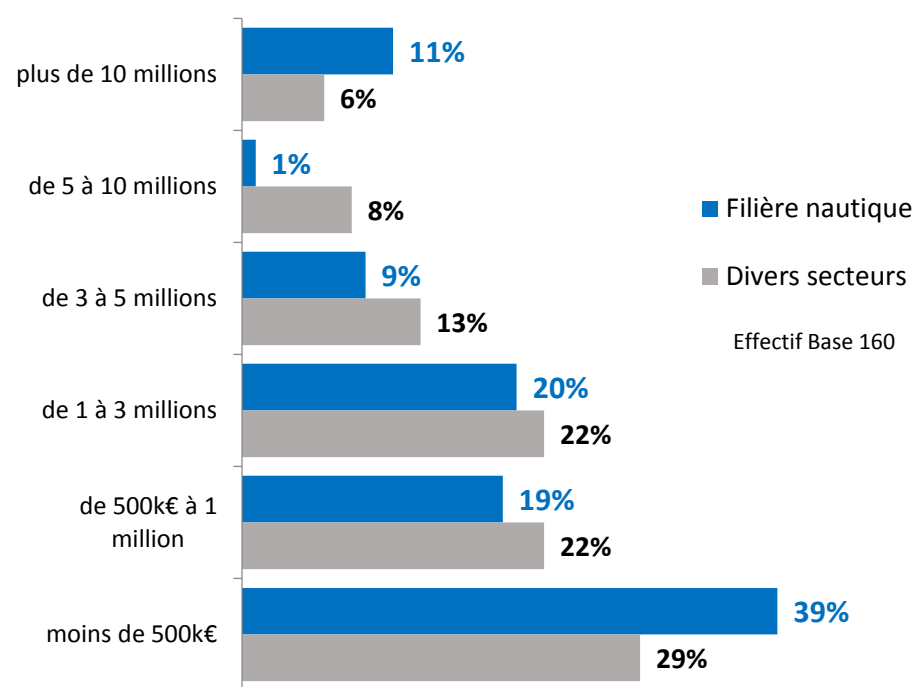
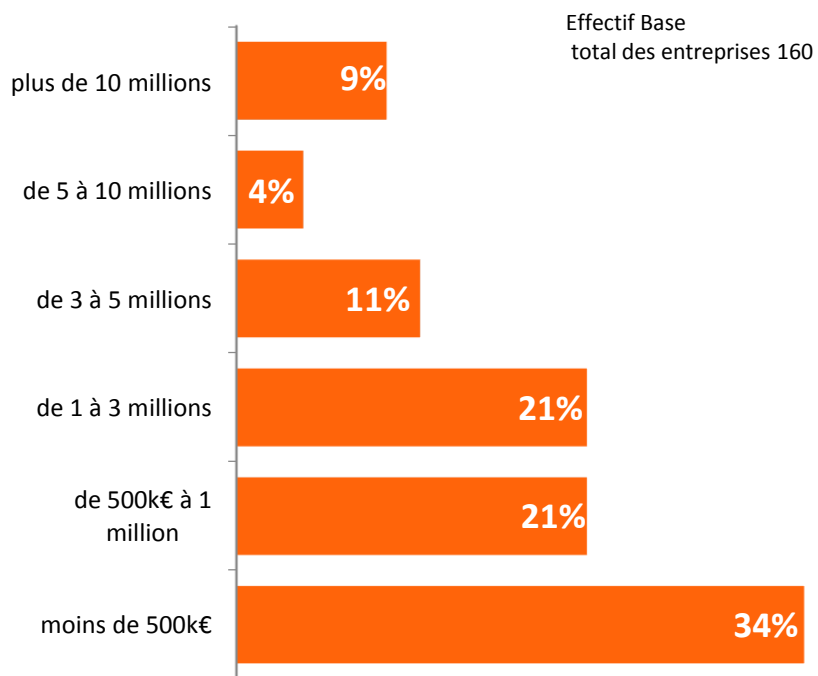
Nota : une entreprise de la filière nautique se compose de 6000 personnes. Nous l'avons volontairement exclu de la moyenne pour ne pas déformer les résultats.

La médiane est à 9 => 50% des entreprises ont moins de 9 personnes versus 50% qui ont entre 9 et 1300 personnes.



Profil de l'échantillon 3/3

► Des entreprises diversifiées en matière de Chiffre d'affaire



L'Atlantic Cluster et Smartketing remercient vivement les entreprises qui ont pris le temps de répondre à cette enquête

Contact :

Atlantic Cluster : Gaëlle Pallu de la Barrière | 06 13 37 85 19 | contact@atlantic-cluster.com

Smartketing : Cécile Grosset | 06 83 97 11 22 | c.grosset@smartketing.online