Rencontre avec

Interview : comment tirer profit du numérique lorsqu'on est artisan ?

Publié le 30 août 2024 - Entreprendre Service Public / Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre)

Cet article est ancien
L'information n'est **peut-être plus exacte**

Pour ce 2e numéro de *Rencontre avec*, nous sommes partis à la rencontre de **Maxime COGNARD**, conseiller numérique à la Chambre de Métiers et de l'Artisanat (CMA) de l'île de la Réunion. Avec lui, nous avons évoqué les outils numériques au service des artisans.

« J'aide les artisans, notamment les artisans multiservices, électriciens, plombiers, coiffeurs, instituts de beauté, à se saisir des opportunités du numérique. À la CMA, nous leur montrons comment le numérique peut leur faire gagner un temps précieux et développer leur activité. »

Maxime COGNARD, conseiller numérique de la CMA de l'Île de la Réunion

Dans quels cas un artisan peut-il se tourner vers le conseiller numérique de la CMA ?

« Un artisan peut se tourner vers nous dès lors qu'il souhaite :

- **avoir une présence sur internet pour se faire connaître** : beaucoup d'artisans n'ont pas de fiche d'établissement sur Google. C'est une première étape pour être facilement identifié par de potentiels clients lors de leurs recherches et sur Maps. Ensuite, nous pouvons les accompagner dans la création de leur site internet ;
- **améliorer un site internet existant** : nous réalisons des préconisations concrètes comme l'ajout d'un bouton d'action « passer l'achat » ou des audits sur le référencement naturel (c'est-à-dire le classement du site parmi les résultats d'un moteur de recherche). Ce travail améliore durablement la visibilité du site ;
- **apprendre à utiliser les réseaux sociaux pour fédérer une communauté** : les réseaux sociaux sont devenus indispensables pour se faire connaître en tant que professionnel. Je les aide notamment à se créer un compte Instagram professionnel : les stories - courtes vidéos - font vivre le lien entre l'artisan et sa communauté de clients. Par ce biais, une coiffeuse a par exemple fait choisir son nouveau logo entre 3 propositions à sa communauté ;
- **apprendre à utiliser l'intelligence artificielle (IA) pour la création de contenus** : la gestion d'un site internet nécessite souvent la création de contenus, or les artisans n'ont pas beaucoup de temps à y consacrer. Je fais donc des démonstrations sur la manière d'utiliser l'IA et sur la rédaction d'« un prompt », c'est-à-dire les instructions données à une intelligence artificielle générative. Nous voyons ensemble comment :
  - décrire l'activité de son entreprise et son savoir-faire ;
  - demander à l'outil de rédiger une synthèse, des idées de sujets ou des publications pour les réseaux sociaux selon son besoin ;
  - relire et personnaliser ce « premier brouillon » pour qu'il nous ressemble, par exemple, si l'on préfère tutoyer ses clients ou insérer des expressions créoles ! »

Quels sont vos principaux accompagnements ?

« Les thématiques abordées varient **en fonction des besoins de l'artisan.** En rendez-vous ou par téléphone, nous apportons des conseils pour la création de site internet, pour une meilleure visibilité, la gestion des réseaux sociaux, la découverte des outils numériques et les créations graphiques (cartes de visite, flyers, vidéos etc.).

Voici 3 types d'actions que nous réalisons :

- **des formations** pour créer son site internet en une seule page (débutants), **concevoir facilement des visuels** avec Canva (version gratuite), comprendre les bases d'internet et des réseaux sociaux ;
- **des évènements** comme les **« artisanales du numérique »** : une conférence où se succèdent différents experts, suivie d'entretiens individualisés avec des artisans pour que chacun bénéficie de conseils selon sa problématique ;

- **des actions de sensibilisation sur la cybersécurité** : par sécurité, il faut désormais penser **« phrase de passe »** plutôt que mot de passe, avec des phrases différentes selon les usages ; mettre en place une double identification ; être vigilant sur les faux SMS. Les dégâts du piratage informatique peuvent être importants. Par exemple, un artisan que je suis s'est fait hacké son compte Instagram professionnel et ses 2 000 abonnés, soit plus de 2 ans de travail à cause d'un mauvais mot de passe. »

Auriez-vous un exemple d'une personne accompagnée ?

« Oui j'ai récemment accompagné un photographe qui souhaitait créer son site vitrine. Il a d'abord utilisé le service public Conseillers-Entreprises pour exprimer son besoin. Quand j'ai reçu la notification, je l'ai appelé et nous avons convenu ensemble d'un rendez-vous d'une heure.

Lors de cet entretien, nous avons travaillé sur le cadrage de la mission du prestataire avec lequel il envisageait de travailler pour :

- prioriser les étapes ;
- définir **les contenus textuels** qu'il devait préparer de son côté et fournir au prestataire ;
- s'assurer de **la qualité des photos** à mettre en avant et du consentement des personnes y figurant ;
- vérifier que **la maintenance du site** était comprise dans le contrat, pour avoir par exemple un tuto ou une aide pour la mise à jour du site ;
- évaluer **le prix** par rapport à la prestation.

J'ai lui ai également expliqué qu'il pouvait solliciter **une aide de la région** dans le cadre de son projet. Le dispositif « Kap Numérik » permet en effet aux entreprises réunionnaises de financer des investissements numériques comme la création d'un site internet, le développement d'une application ou une prestation de sécurité. L'aide peut aller jusqu'à 3 200 € pour les petites entreprises de moins de 10 salariés et jusqu'à 2 000 € pour les entreprises de moins de 20 salariés. Il m'a écrit pour me remercier car il a pu bénéficier de cette aide régionale pour réaliser son projet. »

Pour échanger avec un conseiller

Conseillers-entreprises.Service-Public.fr
(https://conseillers-entreprises.service-public.gouv.fr/?mtm_campaign=entreprendre&mtm_kwd=article-artisan-numerique)

Le service public d'accompagnement des entreprises

Voir aussi

Interview : comment développer sereinement son activité libérale ?
(https://entreprendre.service-public.gouv.fr/actualites/A17535)
Site des Chambres de métiers et de l'artisanat (CMA) (https://www.artisanat.fr/)
Chambres de métiers et de l'artisanat (CMA)