

LES COIFFEURS FACE AU NUMÉRIQUE

Enquête nationale 2017 – UNEC/DGE

LES COIFFEURS FACE AU NUMÉRIQUE +



LA MÉTHODOLOGIE

L'Union Nationale des Entreprises de Coiffure (UNEC) et la Direction Générale des Entreprises (DGE) se sont associées en 2017 pour lancer une enquête nationale sur les usages du numérique par les **professionnels de la coiffure**.

Cette enquête a été mise en ligne courant **mars 2017** sur les sites Internet de l'UNEC et de la DGE

- **Panel : 1 000 professionnels** de la coiffure
- **65%** des répondants sont chefs d'entreprise
- **73%** des répondants ont moins de 6 salariés
- Tranche d'âge la plus représentée : **30 à 49 ans**

LES COIFFEURS FACE AU NUMÉRIQUE +

Équipements et intérêt 1/2

Ils utilisent le numérique pour :

Améliorer la gestion administrative **59%**

Toucher de nouveaux clients **41%**

Gérer leur réputation et l'image de leur entreprise **39,5%**

Fidéliser les clients **38,5%**

Améliorer les conditions de travail **32%**

Proposer des produits et des services innovants **27%**

63% des coiffeurs sondés disposent d'un matériel informatique à titre professionnel

6,4/10 : la note moyenne attribuée par les sondés à l'importance du numérique

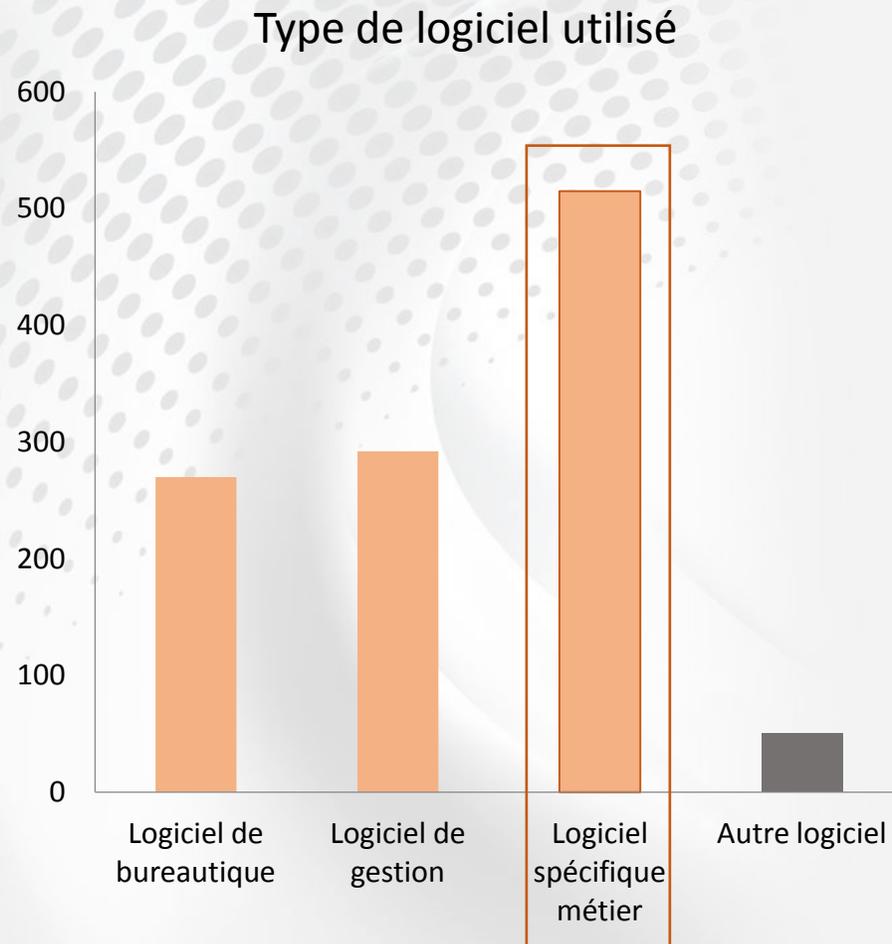
Les coiffeurs sont globalement équipés (ordinateur : 63% des sondés, tablette : 28% et smartphone : 29,5%)

Les freins identifiés à l'équipement :

- Coût financier
- Manque de connaissance des outils
- Absence d'utilité

LES COIFFEURS FACE AU NUMÉRIQUE +

Équipements et intérêt 2/2



48% des coiffeurs sondés utilisent un logiciel de gestion

Les logiciels les plus utilisés sont ceux **spécifiques à la profession**, suivis par les logiciels de gestion
Pour **70%** des sondés l'accès au logiciel est **collaboratif**

Un logiciel, pour quelle tâche ?

- **53%** l'utilisent pour la gestion de la caisse
- **50%** pour la gestion des stocks
- **49%** pour la facturation
- **47%** pour la relation client
- **43%** pour la comptabilité
- **32%** pour les devis
- **30,3%** pour la gestion du personnel
- **20%** pour la prise de rendez-vous

LES COIFFEURS FACE AU NUMÉRIQUE +

Présence et visibilité sur le web – Le site internet

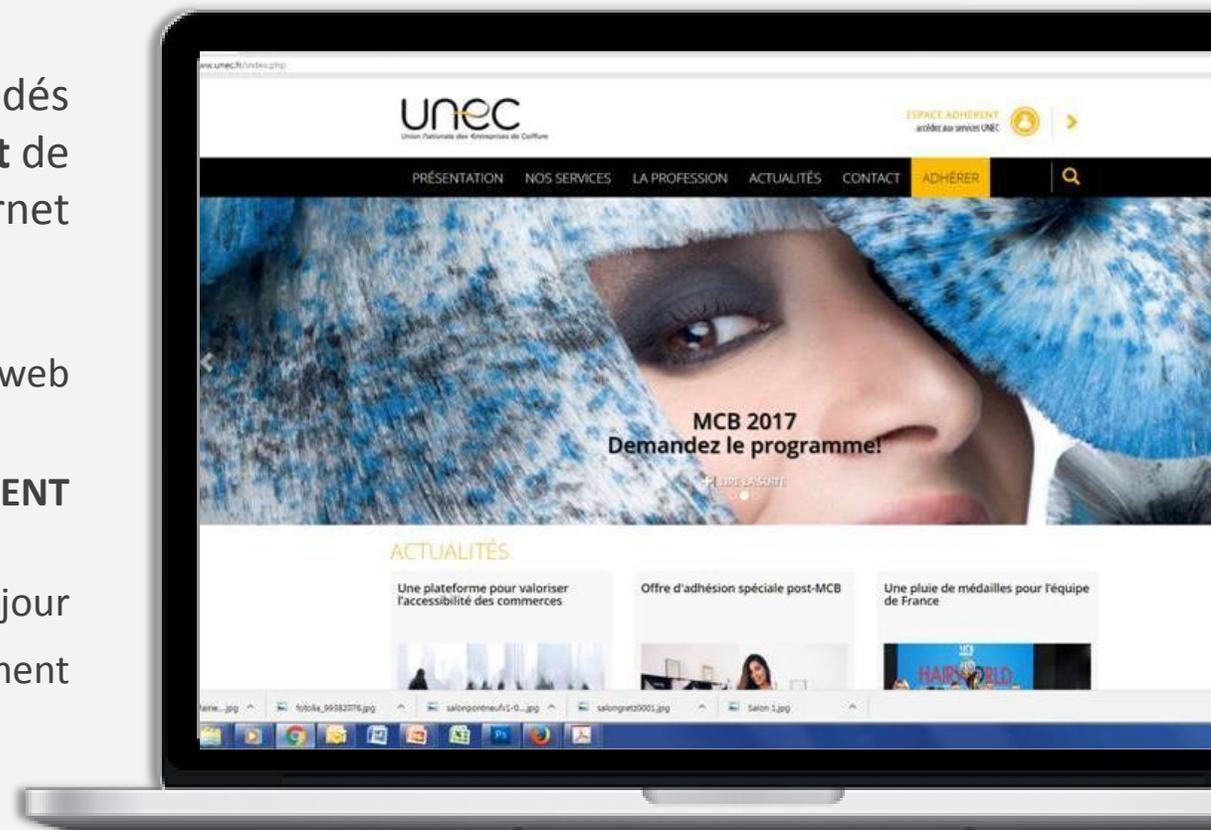


Plus de la moitié des sondés estime qu'il est **important** de communiquer sur internet

29% possèdent un site web

MAIS SEULEMENT

10% le mettent à jour régulièrement

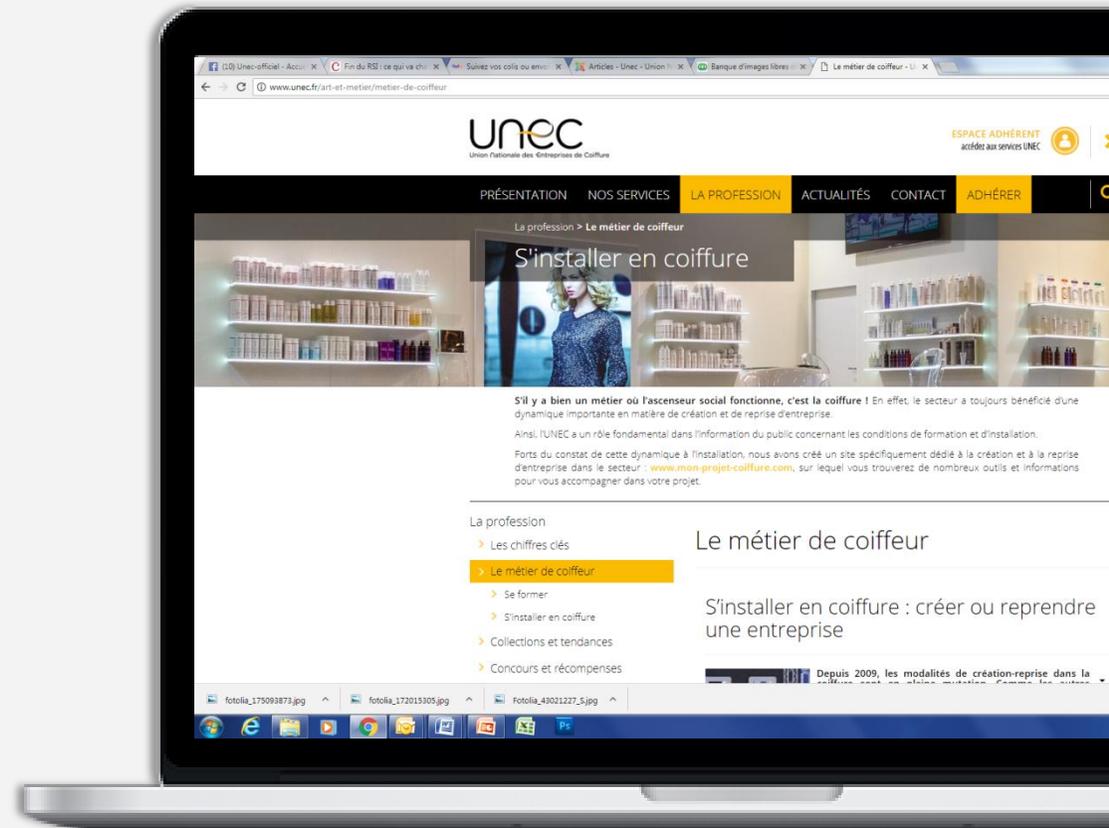


LES COIFFEURS FACE AU NUMÉRIQUE +

Présence et visibilité sur le web – Le site internet

Pour les sondés le site internet d'une entreprise de coiffure doit :

- être un outil aidant à améliorer la visibilité de l'entreprise (référencement Google) et à générer du trafic
- Mettre en valeur les créations de l'entreprise
- Permettre de prendre des rendez-vous en ligne
- Permettre la mise en ligne des actualités de l'entreprise
- Proposer un simulateur de coiffure virtuel
- Permettre la tenue d'un blog



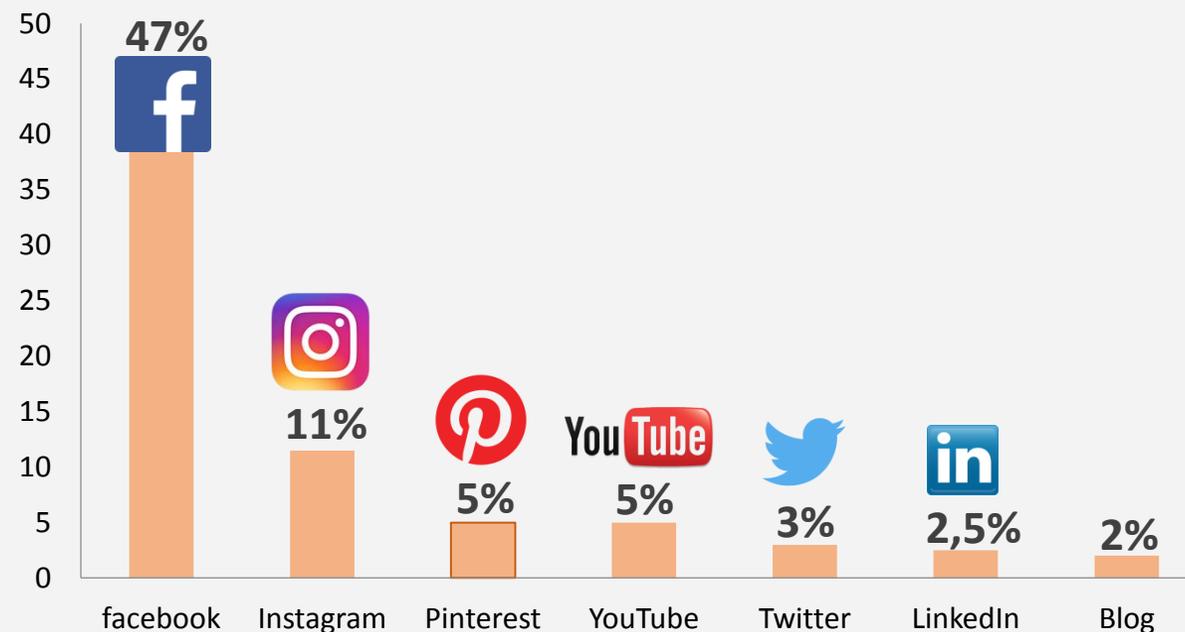
LES COIFFEURS FACE AU NUMÉRIQUE +

Présence et visibilité sur le web – Les réseaux sociaux



51% des coiffeurs sondés sont présents sur les réseaux sociaux

Les réseaux sociaux utilisés par les coiffeurs sondés



LES COIFFEURS FACE AU NUMÉRIQUE +

Présence et visibilité sur le web – Les réseaux sociaux



Les coiffeurs sondés utilisent les réseaux sociaux pour:

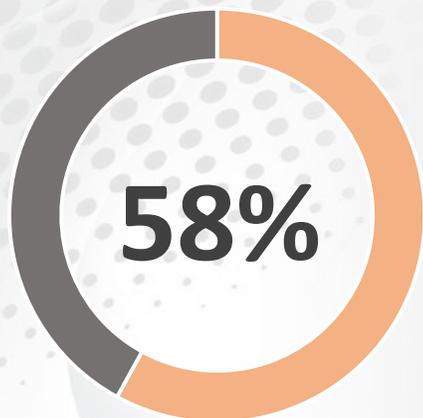
- Valoriser leur activité (dynamisme)
- Fidéliser et prospecter
- Partager leurs créations
- Prendre des rendez-vous
- Annoncer des événements (produits, promotions, nouveautés)

18%

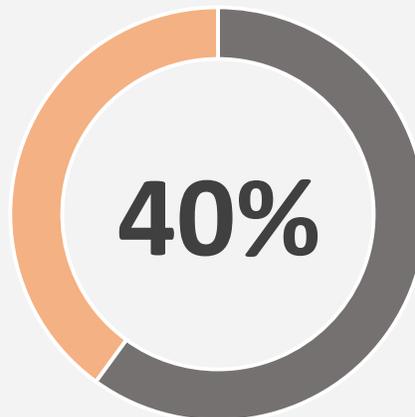
des sondés utilisent les SMS pour prospecter ou fidéliser leur clientèle

LES COIFFEURS FACE AU NUMÉRIQUE +

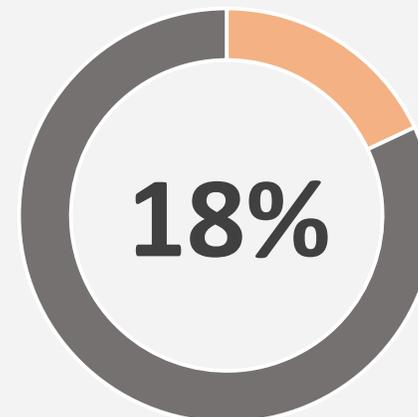
Présence et visibilité sur le web – Les autres médias



des sondés sont listés
sur
lespagesjaunes.fr



des sondés sont listés
sur **l'annuaire en ligne**
des entreprises de leur
commune



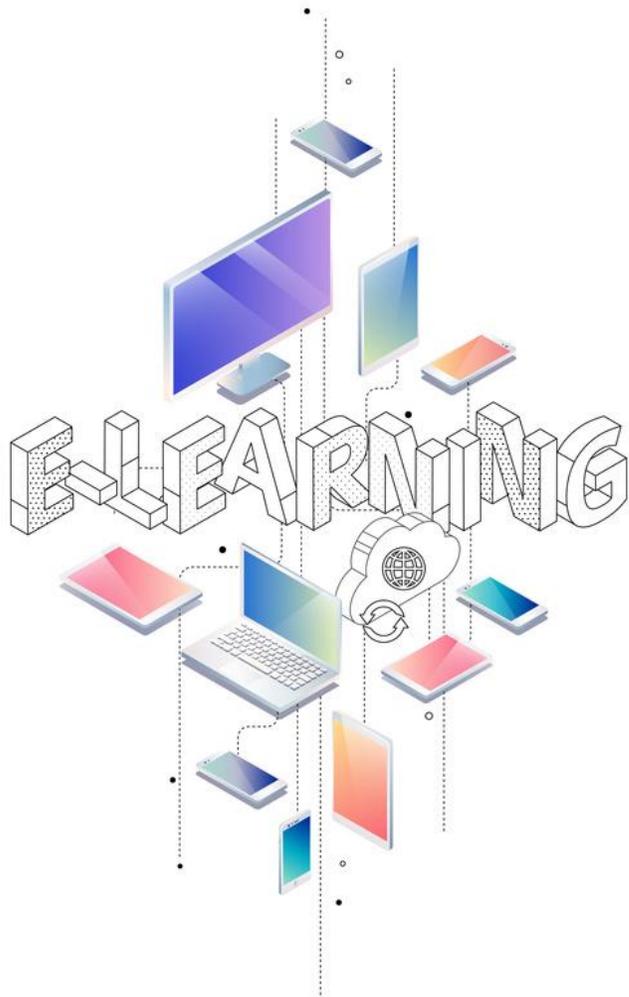
des sondés sont listés
sur **d'autres sites web**

65%

des sondés consacrent moins de **100€** par mois à la communication
et aux outils numériques

LES COIFFEURS FACE AU NUMÉRIQUE +

Le e-learning



22%

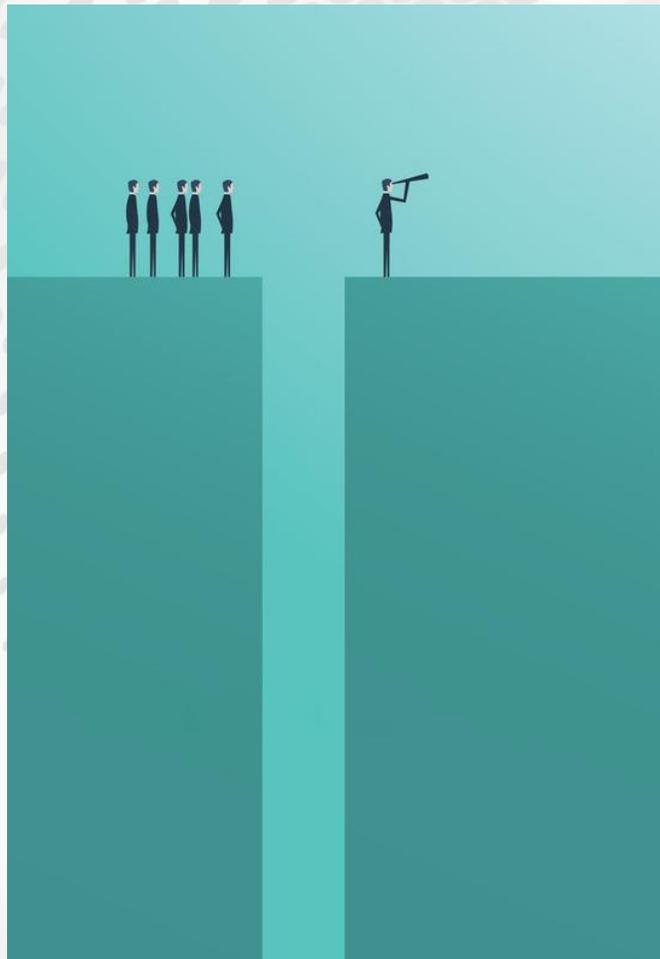
des sondés utilisent des plateformes vidéo (type YouTube) ou des plateformes d'apprentissage en ligne pour se former

Les freins identifiés au e-learning :

- Méconnaissance de ce canal de formation
- Absence de disponibilité sur le lieu de travail
- Manque de professionnalisme de ces formations
- Préférence marquée pour une formation encadrée dans un lieu ad hoc hors de l'entreprise

LES COIFFEURS FACE AU NUMÉRIQUE +

Prospective



A la question : direz-vous que dans les 5 ans à venir, l'innovation digitale permettra à votre entreprise de ? Les sondés ont répondu à :

47% Améliorer sa visibilité

34% Faciliter les échanges avec différents interlocuteurs (clients, prestataires, partenaires, etc.)

32% Améliorer la relation client

30% Améliorer la productivité de l'entreprise

30% Développer de nouveaux produits et services

25% Améliorer ses compétences (e-learning)

18% Faciliter le travail en équipe

17% Améliorer la communication interne

13% Réduire les coûts en interne

10% Favoriser de nouvelles façons de travailler (coiffure à domicile, etc.)

LES COIFFEURS FACE AU NUMÉRIQUE +

Conclusion



Principaux enseignements

- Une profession globalement équipée mais qui **ne maîtrise ni les outils ni la logique du numérique**
- Des professionnels qui sont en train de prendre **conscience de l'importance du numérique** mais **ne savent pas comment s'inscrire dans cette dynamique** de façon efficace
- Tout un pan du numérique reste à ce jour **sous-exploité car perçu comme complexe**. Ex : gestion et fidélisation de la clientèle (e-marketing)
- La profession souffre d'un **manque de formation** sur le sujet qui lui permettrait de démystifier certaines croyances (coûteux, complexe, etc.) et de professionnaliser leur approche (utilisation des réseaux sociaux)

LES COIFFEURS FACE AU NUMÉRIQUE



A propos de l'UNEC

Organisation professionnelle de référence du secteur de la coiffure, l'UNEC jouit d'une présence nationale à travers 22 unions régionales, 112 syndicats départementaux, 185 salariés et 1000 élus bénévoles. Acteur majeur du dialogue social, engagé pour défendre les intérêts socio-économiques de la profession, l'UNEC travaille à une vision du métier résolument tournée vers l'avenir autour des enjeux liés à la formation, la RSE ou encore le digital. L'UNEC est aussi l'interlocuteur privilégié des tous les chefs d'entreprise (avec ou sans salariés) avec pour mission de les accompagner dans la transformation du métier. Enfin l'UNEC endosse le rôle de représentant de la profession auprès des institutions en les sensibilisant pour valoriser et créer les conditions de son développement.

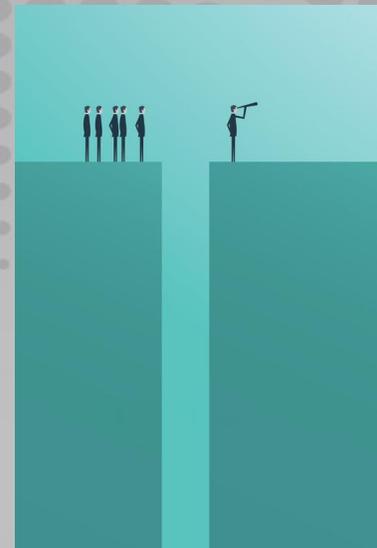
Plus d'informations sur : www.unec.fr

A propos de la DGE

Placée sous l'autorité du ministre de l'Économie, et des Finances, la DGE a pour mission de développer la compétitivité et la croissance des entreprises de l'industrie et des services. Ceci passe par le développement des nouveaux secteurs, notamment dans les services aux entreprises et à la personne, par le soutien et la diffusion de l'innovation et l'anticipation et l'accompagnement des mutations économiques, dans un objectif de croissance durable et d'emploi.

Elle analyse les meilleures pratiques internationales, écoute les acteurs économiques pour être une force de propositions des ministres dans tous les domaines de la compétitivité des entreprises.

Plus d'informations sur : www.entreprises.gouv.fr



LES COIFFEURS FACE AU NUMÉRIQUE

Enquête nationale 2017 – UNEC/DGE