

Les PME bretonnes et les TIC : équipement et usages

Les technologies de l'information et de la communication (TIC) se diffusent dans les entreprises de Bretagne et se généralisent à l'ensemble du personnel. Internet en particulier est aujourd'hui utilisé dans la quasi totalité des PME de la région, dont la moitié dispose d'un site web. Convaincues de l'impact positif des TIC, les PME bretonnes s'accordent sur l'intérêt de développer leur usage pour maintenir leur position sur le marché.

Une enquête sur l'usage des TIC dans les PME a été menée par le Conseil Régional et le GIS M@rsouin (Môle Armoricaïn de Recherche sur la Société de l'Information et les Usages d'Internet) en partenariat avec la CRCI et les CCI de Bretagne. Cette enquête, réalisée en 2008, a ciblé les PME bretonnes (de 10 à 250 salariés) de l'industrie, de la construction, du commerce et des services inscrits au registre du commerce et des sociétés.

Un accès à internet généralisé à l'ensemble des PME

En 2008, 99% des établissements bretons de 10 à 250 salariés sont connectés à internet. La Bretagne dépasse le taux de pénétration moyen observé au plan national et dans plusieurs régions françaises. Ce taux de connexion à internet des PME bretonnes a fortement progressé ces dernières années puisqu'il était de 85% en 2005 et de 91% en 2006.

Les plus grandes entreprises ont adopté plus tôt internet compara-

tivement aux petites unités. Aujourd'hui 80% des entreprises, de 10 à 250 salariés, sont connectées depuis au moins trois ans.

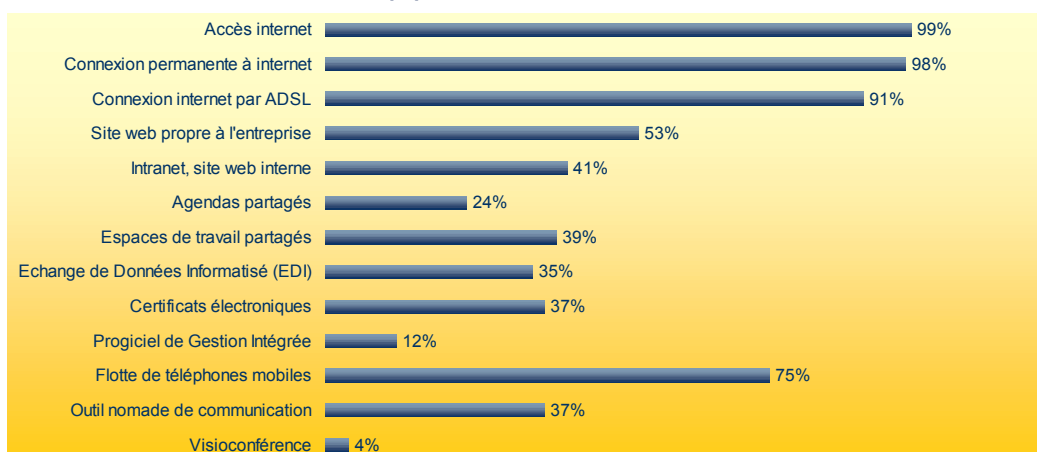
98% des entreprises disposent d'une connexion permanente à internet dont 91% par ADSL (91% en moyenne nationale en 2008 selon l'Insee). La part d'entreprises connectées en bas débit a donc sensiblement diminué, traduisant l'effort d'équipement réalisé sur la période.

Taux de connexion des PME à internet

	Bretagne	Aquitaine	Midi-Pyrénées	Rhône-Alpes	France	Union Européenne
Connexion internet	99%	91%	93%	94%	94%	93%
Connexion permanente à internet	98%	90%	87%	91%	91%	81%
Site web propre à l'entreprise	53%	56%	49%	50%	54%	64%
Année et cible de l'enquête	2008 10 à 250 salariés	2009 10 à 250 salariés	2007 5 à 250 salariés	2007 10 à 250 salariés	2008 10 salariés et plus	2008 10 salariés et plus

Source : Enquêtes régionales - Insee pour données France - Eurostat pour données UE

Taux d'équipement des PME bretonnes en TIC



Source : Enquête PME 2008 - Région Bretagne / M@rsouin / CRCI et CCI de Bretagne

Taux d'informatisation des fonctions dans les PME bretonnes

Comptabilité ou finance	98%
Gestion des ventes	94%
Contrôle de gestion	88%
Gestion des achats	86%
Gestion des stocks	86%
Planification et gestion de production	85%
Prospection et actions commerciales	84%
Ressources humaines	84%
Logistique / distribution	83%
Maintenance	79%
Qualité	79%
Décisionnel (pilotage, business intelligence)	79%

Source : Enquête PME 2008 - Région Bretagne / M@rsouin / CRCI et CCI de Bretagne

Le territoire breton dispose dans son ensemble d'une assez bonne couverture par les réseaux. Il reste néanmoins 11% des PME qui ne sont pas satisfaites de la qualité de leur connexion internet (débit, disponibilité, stabilité,...), sans différence significative entre les départements.

L'informatisation concerne de plus en plus de fonctions dans l'entreprise

La plupart des fonctions dans l'entreprise sont aujourd'hui informatisées. La comptabilité et la gestion des ventes sont généralement les deux premières fonctions informatisées (dans plus de 90% des entreprises). 12% des PME bretonnes ont adopté des « Progiciels de Gestion Intégrée » permettant le traitement et le partage des données entre les

différentes fonctions au sein de l'entreprise.

Les métiers ne sont pas tous concernés par les TIC dans l'entreprise. Ceux liés directement à la chaîne de production ou au bâtiment sont encore peu informatisés. L'usage de l'informatique et d'internet tend toutefois à se généraliser au sein de l'entreprise. Dans deux tiers des PME, l'ensemble du personnel administratif utilise un ordinateur tous les jours. Cette proportion s'élève à 50% pour le personnel commercial et 30% pour le reste des salariés. L'utilisation d'internet suit cette même tendance puisque les cas de non utilisation d'internet sont rares chez les salariés utilisant quotidiennement un ordinateur.

L'utilisation d'outils plus techniques pour organiser l'information et la communication au sein de l'entreprise ou avec son environ-

nement, se développe dans les PME bretonnes. 35% d'entre elles sont équipées d'un système informatisé d'échange de données - EDI (contre 17% en 2006) et près de 40% ont développé un intranet et/ou un espace de travail partagé. Les plus grandes PME sont même davantage équipées. 52% sont dotées d'un EDI, 62% d'un intranet et 57% d'espaces de travail partagés.

mettant de travailler et de transmettre des informations à distance. L'équipement en outils nomades dépend du secteur d'activité et de la taille de l'établissement. Dans les services et dans les plus grandes entreprises, la proportion de salariés équipés est comparativement plus importante (respectivement 59% et 61%).

L'équipement en téléphones mo-

Taux de PME bretonnes disposant d'un site internet propre à l'entreprise

	2008	2006	Evolution
Industries agro-alimentaires	48%	36%	+ 33%
Autres industries	60%	52%	+15%
Construction	42%	31%	+ 35%
Commerce	54%	35%	+ 54%
Hôtels-Restaurants	63%	49%	+ 29%
Transports	44%	33%	+ 33%
Autres services	62%	56%	+ 11%
De 10 à 19 salariés	48%	nd	nd
De 20 à 49 salariés	56%	nd	nd
De 50 à 250 salariés	74%	nd	nd
Ensemble	53%	41%	+ 29%

Source : Enquête PME 2008 - Région Bretagne / M@rsouin / CRCI et CCI de Bretagne

Des salariés mieux équipés pour travailler à distance

37% des entreprises ont équipé leurs salariés « mobiles » (commerciaux, livreurs,...) d'outils nomades de communication (assistants personnels, Smart Phones, PC portables et autres outils portables sans fil), leur per-

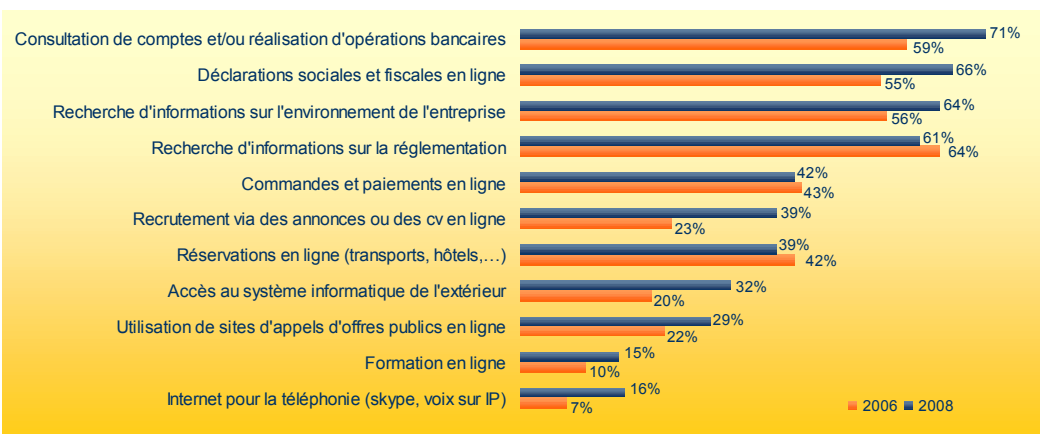
biles varie également en fonction du secteur d'activité et de la taille des établissements. Si en moyenne 75% des PME disposent d'une flotte de téléphones mobiles (72% en 2006), cette proportion dépasse les 90% dans les plus grandes PME (de 50 à 250 salariés) et dans la construction et les transports.

Le coût important de la visioconférence constitue toujours un frein à son utilisation. Comme en 2006, 4% des PME bretonnes disposent d'un équipement de visioconférence.

Des usages d'internet de plus en plus développés dans les PME

Le haut débit a permis une diversification des usages d'internet. Si l'utilisation du courrier électronique est maintenant généralisée à l'ensemble des PME bretonnes, d'autres usages d'internet se développent. Ainsi, 71% des entreprises utilisent les services bancaires en ligne. Plus de six

Principaux usages d'internet par les PME bretonnes



Source : Enquête PME 2008 - Région Bretagne / M@rsouin / CRCI et CCI de Bretagne

PME sur dix utilisent internet pour collecter des informations sur leur environnement. Ce recours à internet pour la veille est davantage répandu dans l'industrie et les services B to B ainsi que dans les plus grandes entreprises. Quatre PME sur dix effectuent des commandes ou réservent des prestations (transports, hôtels,...) en ligne. Cette proportion reste stable par rapport à la précédente vague d'enquêtes. La formation en ligne et l'utilisation d'internet pour la téléphonie, bien qu'en hausse, restent moins diffusées (respectivement 15% et 16% des PME les utilisent).

Un recours croissant à l'e-administration

L'usage d'internet dans les relations des entreprises avec l'administration se développe également. Deux PME bretonnes sur trois effectuent déjà des déclarations fiscales et sociales en ligne (contre 55% en 2006).

37% des PME bretonnes possèdent un certificat électronique (carte d'identité numérique pouvant être utilisée comme signature engageant l'entreprise). Dans les plus grandes PME (50 à 250 salariés), cette proportion atteint 51%. Le certificat permet entre autre de déclarer et de payer en ligne la TVA (ce qui est obligatoire depuis 2007 pour les entreprises dont le chiffre d'affaires est supérieur à 760 000 euros). L'équipement en certificat est sans doute freiné dans certains cas par la complexité des manipulations pour l'obtenir.

Les entreprises ont recours aux procédures développées pour elles par les administrations publiques. Six PME bretonnes sur dix consultent les sites publics en ligne pour s'informer sur la réglementation. Les politiques publiques encouragent la dématérialisation des marchés publics pour stimuler la concurrence. Cependant même si les collectivités locales ont l'obligation depuis le 1^{er} janvier 2005 d'accepter les réponses aux appels d'appels d'offres, par voie électronique, pour les procédures formalisées, l'ensemble de la démarche d'achat public n'est pas aujourd'hui

dématérialisé. 29% des entreprises bretonnes suivent des appels d'offres publics via internet et 17% y répondent en ligne.

La moitié des PME bretonnes présentes sur internet

53% des entreprises bretonnes disposent d'un site internet qui leur est propre en 2008, soit 29% de plus qu'en 2006. La Bretagne tend à se rapprocher du niveau national mais reste en dessous du niveau européen (54% pour la France selon l'Insee et 64% pour l'Union européenne selon Eurostat).

Il est plus fréquent de disposer d'un site internet dans une grande PME. Ainsi, 74% des entreprises de 50 à 250 salariés disposent d'un site web, contre 56% des 20 à 49 salariés et 48% des 10 à 19 salariés. Dans certains secteurs les entreprises sont également mieux équipées en site internet. C'est notamment le cas dans les services. Dans l'hôtellerie restauration, 63% des entreprises disposent d'un site web. Les entreprises de la construction et des transports sont comparativement moins nombreuses à disposer d'un site internet (respectivement 42% et 44%).

Les sites internet des entreprises bretonnes sont encore peu tournés vers la commercialisation. Ils constituent davantage un outil au service de la communication, visant à présenter l'entreprise et ses produits / services et tarifs. Ainsi, 98% des entreprises dispo-

Compétences informatiques présentes dans les PME bretonnes

Maintenance informatique des postes et périphériques	31%
Maintenance de réseaux informatiques	26%
Installation de services web	18%
Développement, modification de logiciels	15%
Aucune de celle-ci en interne	56%

Source : Enquête PME 2008 - Région Bretagne / M@rsouin / CRCI et CCI de Bretagne

sant d'un site internet proposent une présentation de l'entreprise et 57% un catalogue de leur offre. La possibilité de commander / réserver en ligne est assez peu répandue. 18% des entreprises qui ont un site web offre cette fonction. Dans l'hôtellerie-restauration, cette proportion atteint toutefois 51%. Le paiement en ligne reste marginal. 9% des entreprises équipées de sites web le proposent.

Les sites internet des entreprises bretonnes sont également peu utilisés dans la gestion commerciale puisque 17% des sites internet utilisent les fonctionnalités de recueil d'informations sur les visiteurs et 11% proposent un abonnement à une newsletter.

19% des entreprises bretonnes utilisent leur site internet pour diffuser des offres d'emploi. Le recours à internet pour le recrutement est plus fréquent dans les grandes unités et dans les entreprises de services.

Une externalisation importante des services en TIC

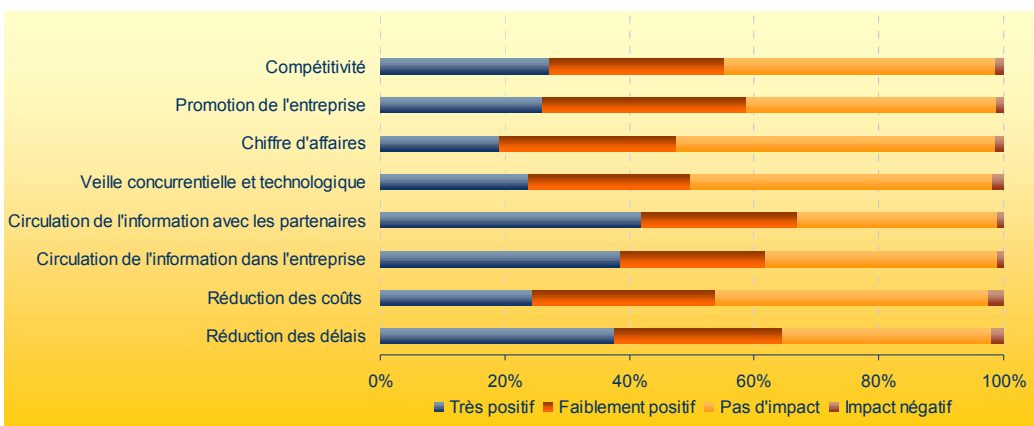
Les PME bretonnes font plus souvent le choix de l'externalisation que de l'investissement dans le développement des expertises

informatiques en interne. Seulement 15% des PME bretonnes ont un service informatique constitué. Les compétences les plus présentes dans l'entreprise sont liées aux opérations courantes de maintenance. Près de trois entreprises sur quatre ont eu recours à un prestataire informatique dans les trois dernières années, que ce soit pour la maintenance informatique, la conception / installation de réseaux, le développement de logiciels spécifiques et de sites web ou la formation. Cette proportion varie très peu quelle que soit la taille de l'entreprise.

Un investissement dans les TIC jugé nécessaire et efficace par les PME

Les entreprises sont conscientes de l'intérêt d'investir dans les TIC. 21% des PME bretonnes interrogées estiment qu'un investissement dans ces technologies est « indispensable » pour conserver leur marché actuel, 28% qu'il est « important » et 28% qu'il est « souhaitable ». Les entreprises s'accordent également sur l'impact positif de l'investissement en TIC sur la circulation de l'information (en interne ou en externe) ou encore

Perception par les PME bretonnes de l'impact de l'investissement en TIC sur ...



Source : Enquête PME 2008 - Région Bretagne / M@rsouin / CRCI et CCI de Bretagne

Opinions des PME sur l'investissement en TIC

	Investissement prioritaire	Investissement non prioritaire	Investissement nécessitant une aide publique	Investissement ne nécessitant pas une aide publique
Développer l'usage des TIC	30%	70%	21%	79%
Améliorer la connexion internet	24%	76%	17%	83%
Former les salariés aux TIC	30%	70%	26%	74%
Réaliser un audit / diagnostic de votre système d'information	9%	91%	11%	89%
Modifier votre organisation interne	25%	75%	13%	87%
Améliorer la communication avec vos partenaires	33%	67%	15%	85%
Refondre / développer votre site internet	28%	72%	18%	82%
Vous équiper en outils de mobilité	17%	83%	15%	85%

Source : Enquête PME 2008 - Région Bretagne / M@rsouin / CRCI et CCI de Bretagne

sur la réduction des délais. En revanche, l'investissement dans les TIC apparait moins nettement avoir un impact positif sur les résultats. Ainsi, 51% des entreprises jugent que cet investissement n'a pas d'effet sur leur chiffre d'affaires, 44% sur la réduction de leurs coûts et 43% sur leur compétitivité. Si la majorité des entreprises pensent qu'il est essentiel d'investir dans les TIC, les axes d'investissements prioritaires sont relativement divers d'une PME à l'autre. Pour un tiers des entreprises,

l'investissement doit viser en priorité à améliorer la communication avec les partenaires. Les autres actions prioritaires dans lesquelles les entreprises sont prêtes à investir sont dans l'ordre, la formation des salariés aux TIC, le développement de l'usage des TIC et la refonte et/ou le développement du site web de l'entreprise. La réalisation d'un audit / diagnostic du système d'information de l'entreprise semble moins primordiale pour les PME, qui ne sont que 9% à considérer cet investisse-

ment comme prioritaire. La proportion réduite d'entreprises déclarant avoir défini un schéma directeur informatique (16% des PME) peut expliquer en partie la faiblesse de ce taux.

Un soutien public est attendu par les entreprises pour la plupart de ces investissements. Toutefois les entreprises s'accordent plus généralement sur une aide à la formation du personnel dans les TIC, 26% estimant nécessaire une aide publique pour investir dans cette action.

METHODOLOGIE

L'enquête a été conduite entre juillet et septembre 2008. Le questionnaire a été adressé par courrier à l'ensemble des 10 000 dirigeants des établissements bretons de 10 à 250 salariés inscrits au registre du commerce et des sociétés, à l'exclusion du secteur Postes et Télécommunications (fichier mis à disposition par les CCI de Bretagne).

L'enquête a été réalisée selon la méthode des quotas. Les critères de représentativité choisis sont le nombre d'établissements par département et circonscription consulaire, la taille par département, le statut (siège ou établissement secondaire) par département ainsi que le secteur d'activité par département.

La conception méthodologique de cette enquête et le traitement statistique ont été réalisés par le GIS M@rsouin, Môle Armoricaïn de Recherche sur la Société de l'Information et les Usages d'Internet.

Répartition des établissements bretons enquêtés (inscrits au RCS)

Taille	
10 à 19 salariés	59%
20 à 49 salariés	30%
50 à 250 salariés	11%
Secteur	
Industries agro-alimentaires	7%
Autres industries	18%
Construction	20%
Commerce	25%
Hôtels-restaurants	6%
Transports	7%
Autres services	17%
Appartenance à un groupe	
oui	27%
non	73%
Département	
Côtes d'Armor	17%
Finistère	27%
Ille-et-Vilaine	34%
Morbihan	22%

Source : CRCI et CCI de Bretagne

Lexique

ADSL : technologie permettant, via une ligne téléphonique classique, l'accès rapide à internet.
Agenda partagé : système d'agenda informatisé où les participants peuvent avoir accès aux disponibilités des autres participants, sélectionner des dates de réunions automatiquement,...
Certificat électronique : carte d'identité numérique dont l'objet est d'identifier une entité physique. Une autorité de certification fait foi de tiers de confiance et atteste du lien entre l'identité physique et l'entité numérique. Ces certificats peuvent être utilisés comme signature engageant l'entreprise (dans le cadre d'un dépôt électronique de réponse à des appels d'offres publiques, par exemple).
Connexions permanentes : connexions par ADSL, par câble, par ligne spécialisée ou louée, dans le sens illimité.
EDI (Echange de Données Informatisé) : technique remplaçant les échanges physiques de documents entre entreprises par des échanges entre ordinateurs, connectés par liaisons spécialisées ou par un réseau.
Intranet : site web interne d'une entreprise, utilisant les mêmes techniques que l'internet et permettant la communication au sein de l'entreprise.
Newsletter (lettre d'information) : publication régulière diffusée par courrier électronique, auprès des personnes qui y sont abonnées, permettant de les tenir au courant de l'actualité de l'entreprise.
PGI/ERP (Progiciel de Gestion Intégrée / Entreprise Ressources Planning) : progiciel global qui permet de traiter et de partager des informations entre plusieurs fonctions dans une entreprise. Il se compose de plusieurs modules spécifiques aux différents métiers de l'entreprise et qui sont « intégrés » par le biais d'une base de données unique.
Schéma directeur informatique : plan stratégique destiné à piloter le développement de l'informatique dans l'entreprise.

Pour en savoir plus...

Usages des TIC en Bretagne : Chiffres clés - juin 2009 - Région Bretagne
Appropriation des TIC et performance des entreprises - avril 2009 - M@rsouin - www.marsouin.org
Quelle offre et quel usage de l'administration électronique en Bretagne ? - février 2009 - M@rsouin - www.marsouin.org
L'intégration des TIC est encore incomplète dans les entreprises - Insee Première - n°1184 - avril 2008
Enquête TIC 2008 - Eurostat

Retrouvez les publications de l'ORE en téléchargement sur le site de la CRCI de Bretagne
www.bretagne.cci.fr - rubrique Observatoires

Annexe statistique disponible en téléchargement sur le site Internet de la CRCI

Ce document est une publication de l'Observatoire Régional des Entreprises de Bretagne, animé par la Chambre régionale de commerce et d'industrie de Bretagne.



CHAMBRE REGIONALE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE DE BRETAGNE

CRCI de Bretagne - 1 rue du Général Guillaudot - CS 14422 - 35044 Rennes Cedex
Téléphone : 02 99 25 41 88 - Télécopie : 02 99 25 41 87 - infoeco@bretagne.cci.fr - www.bretagne.cci.fr