

Extrait du MARSOUIN.ORG

<http://marsouin.telecom-bretagne.eu/spip.php?article123>

L'impact perçu des TIC par les PME bretonnes. Leurs attentes.

- Observer/experimenter - OPSIS -

Date de mise en ligne : vendredi 3 novembre 2006

MARSOUIN.ORG

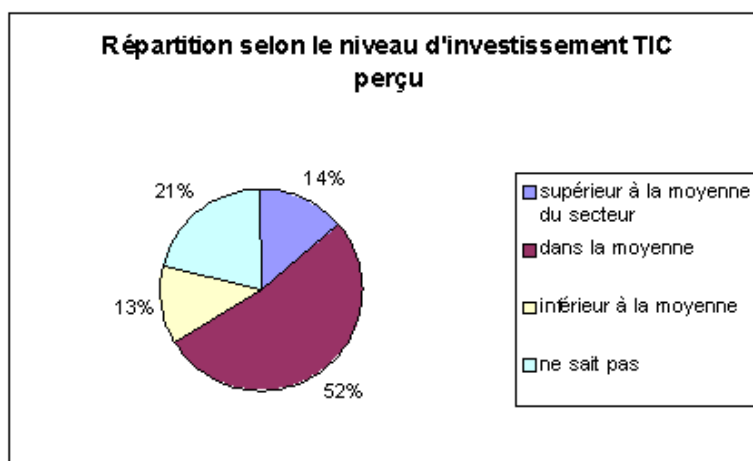
3 établissements bretons sur 4 déclarent que les TIC ont un impact (très ou faiblement) positif sur leur entreprise.

Cet article étudie l'investissement des entreprises (financier, mais aussi en terme de réflexion stratégique) dans les TIC.

Il s'intéresse aussi aux attentes des entreprises en terme de développement de l'offre de service ou d'accompagnement à l'usage.

[Le questionnaire est toujours disponible au format pdf zippé.](#)

Le niveau des investissements TIC (question D1).



Si l'on étudie les 14% d'établissements qui déclarent que leurs investissements dans les TIC sont supérieurs à la moyenne de leur secteur, il semble bien qu'ils aient effectivement un niveau d'équipement et d'usage plus élevé.

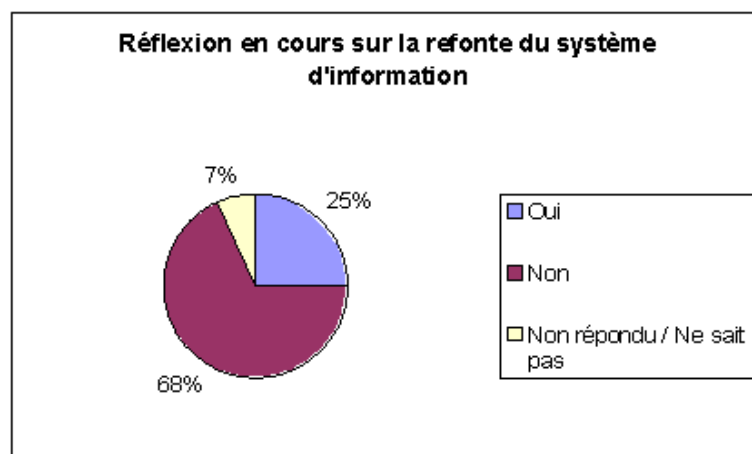
Concernant l'équipement, il y a une sur-représentation des entreprises connectées à un débit supérieur, possédant une connexion permanente, possédant un progiciel de gestion intégré (PGI).

Concernant les usages, il y a aussi une sur-représentation des usages avancés, comme accéder de l'extérieur au système informatique de l'entreprise (31% contre 16% en moyenne), se former en ligne (17% contre 8%), payer des fournisseurs en ligne (13% contre 7%) et vendre en ligne (10% contre 4%)

Il y a une sur-représentation, dans cette population :

- des établissements du secteur des Autres Services (32% contre 16%) ;
- des établissements avec des effectifs supérieurs ou égaux à 50 salariés (19% contre 16%).

Existence d'une réflexion en cours sur la refonte du système d'information de l'entreprise (question D2).



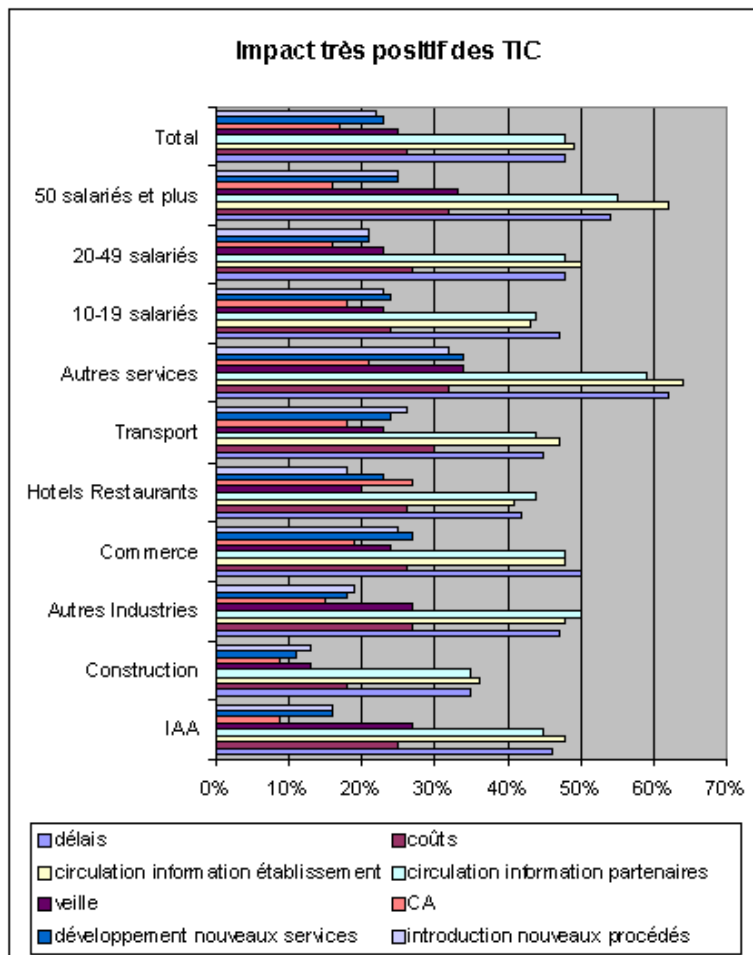
On ne peut dégager que peu d'informations sur les caractéristiques de ces établissements, sinon que, si 1 établissement sur 4 est en réflexion, ce chiffre passe à 1 sur 3 pour le secteur des Autres Services.

Les TIC sont un problème adressé dans les entreprises, puisque seulement 3 établissements sur 20 déclarent qu'il n'y a pas d'élément moteur de l'usage des TIC (question D3). Bien entendu, cette question ne préjugait pas de l'efficacité, des performances du moteur.

Impact des TIC (question D4).

3 établissements sur 4 déclarent que les TIC ont un impact positif (très ou faiblement positif sur au moins un des items proposés) ;

les TIC sont vus surtout comme un moyen d'améliorer la circulation de l'information (effet courriel), à la fois en interne et avec les partenaires et (donc ?) les délais.



C'est surtout vrai dans les grandes structures (effet taille important : 6 points en moyenne au dessus de la moyenne observée pour les établissements de 50 salariés et plus), ce qui conforte notre analyse que les TIC sont utilisés comme outils de coordination dans les grosses structures.

Partie Recours aux prestataires (questions D5, D6 et D7).

Nb : nous avons séparé les questions concernant leWeb, qui ne concernent qu'une partie des répondants.

72% des établissements déclarent avoir recours à des prestataires (toutes fonctions (D5) et tous services (D6) confondus).

La fonction pour lesquelles les établissements font le plus appel à un prestataire est la maintenance, que ce soit du matériel (60%), du réseau (53%), ou des applicatifs informatiques (49%).

Un peu plus de 6 établissements sur 10 font appel à un principal prestataire de leur département (7 sur 10 un prestataire breton)

Recours à un prestataire

maintenance du matériel informatique	60%	54%	9%	4%	15%	0,5%	0,5%	17%
---	------------	------------	-----------	-----------	------------	-------------	-------------	------------

L'impact perçu des TIC par les PME bretonnes. Leurs attentes.

maintenance du réseau informatique	53%	52%	9%	4%	16%	0,5%	0,5%	18%
---	-----	-----	----	----	-----	------	------	-----

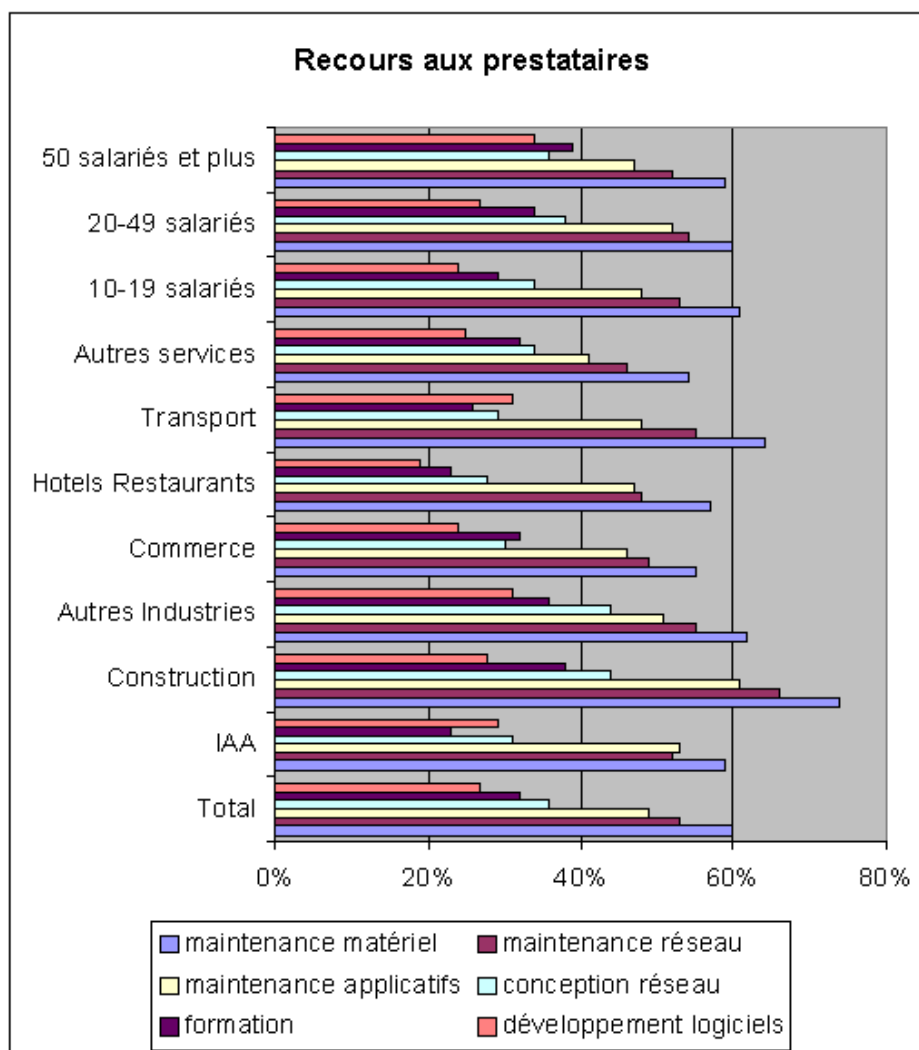
maintenance des applicatifs informatiques	49%	43%	11%	5%	20%	0,5%	0,5%	20%
--	-----	-----	-----	----	-----	------	------	-----

conception et/ou installation d'un réseau informatique	36%	19%	4%	2%	5%	0%	0%	70%
---	-----	-----	----	----	----	----	----	-----

formation informatique aux TIC	32%	12%	2%	3%	5%	0%	0%	77%
---------------------------------------	-----	-----	----	----	----	----	----	-----

développement de logiciels spécifiques	27%	10%	4%	2%	9%	0%	0%	74%
---	-----	-----	----	----	----	----	----	-----

Les deux principaux critères de choix du prestataire sont la proximité et le fait qu'il ait des 'savoirs-faire spécifiques'.



Recours à un prestataire

Maintenance du matériel informatique	60%	39%	15%	31%	14%	13%	9%
---	-----	-----	-----	-----	-----	-----	----

L'impact perçu des TIC par les PME bretonnes. Leurs attentes.

Maintenance du réseau informatique	53%	35%	13%	34%	14%	14%	8%
------------------------------------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	----

Maintenance des applicatifs informatiques	49%	28%	11%	40%	10%	14%	7%
---	-----	-----	-----	-----	-----	-----	----

conception et/ou installation d'un réseau informatique	36%	32%	15%	37%	8%	11%	7%
--	-----	-----	-----	-----	----	-----	----

Formation informatique aux TIC	32%	27%	12%	45%	4%	10%	6%
--------------------------------	-----	-----	-----	-----	----	-----	----

développement de logiciels spécifiques	27%	20%	12%	52%	5%	10%	6%
--	-----	-----	-----	-----	----	-----	----

Le recours aux prestataires pour des services autour des sites Web (pour les entreprises ayant un site, propre ou non).

Ce recours est moins fréquent que pour la maintenance, ce qui veut dire que beaucoup d'entreprises hébergent leur site chez elles, mais surtout qu'elles le maintiennent elles-mêmes (ou ne le font pas évoluer entre deux refontes).

Parmi les établissements ayant un site Web (propre ou partagé)	Recours à un prestataire (3 dernières années)
--	---

hébergement du site Internet (Web)	40%
------------------------------------	-----

mise à jour régulière du site Internet (Web)	23%
--	-----

conception ou refonte du site Internet (Web)	23%
--	-----

le recours à un prestataire pour l'hébergement de site (40%)

Peu d'établissements qui font appel à des prestataires à ce sujet ont précisé le département ou pays du principal prestataire, sans doute parce qu'ils ne le savent pas, ce qui est logique : on ne sait pas où sont situées les salles de serveur des fournisseurs d'accès, le site est celui de la chaîne, ou de l'entreprise et ce n'est pas l'établissement qui a négocié le contrat.

Recours et localisation du prestataire dans l'hébergement de site.	Recours à un prestataire	même département	Bretagne	département limitrophe	autres départements	France entière	étranger	non déclaré
--	--------------------------	------------------	----------	------------------------	---------------------	----------------	----------	-------------

40%

Si l'on s'intéresse aux entreprises qui ont un site (propre ou non) et qui ont recours à un prestataire, on constate que ce recours n'est pas corrélé à la taille de l'établissement, mais au type d'établissements (51% pour les sièges et 16% pour les établissements secondaires, qui ne gèrent pas le site), et l'indépendance (26% des établissements intégrés

dans un groupe y ont recours, contre 57% sinon).

Le recours à un prestataire est aussi lié à la zone de chalandise : 64% des entreprises qui exportent de façon significative (plus de 10% du CA) ont recours à un prestataire, contre 38% pour les entreprises qui n'exportent pas ou peu (moins de 10% du CA) ; ce qu'on retrouve quand on regarde la localisation de la clientèle (question C19) : le recours à un prestataire concerne 35% des entreprises ayant une clientèle locales et 53% de celles dont la clientèle est située sur France entière et étranger.

Logiquement, on retrouve ces différences dans les secteurs : ceux qui ont le plus recours sont les hôtels restaurants (49%) et les autres industries (50%) ; le moins, les commerces (32%) et les transports (31%).

Enfin, notons au niveau équipement que la proportion d'entreprises connectées via un débit plus important (à partir de 2 mégabits / seconde), ayant un site Web et passant par un prestataire pour l'héberger est supérieure de 10 points à la moyenne.

Question D8 : Développement attendu de l'offre au niveau régional ou départemental.

Il est intéressant de remarquer que les interviewés ont répondu par famille :

- sites (réponses items 1 et 2 identiques) : 89% des cas,
- maintenance (items 3,4 et 5 identiques) : 88% des cas,
- conception site/logiciels (items 6 et 7 identiques) : 83% des cas,
- réseau / formation (items 8 et 9 identiques) : 84% des cas.

Dans 60% des cas, les réponses sont même identiques pour tous les items.

Offre indispensable (tous les items)	4%
--------------------------------------	----

Offre souhaitable (tous les items)	8%
------------------------------------	----

Offre inutile (tous les items)	23%
--------------------------------	-----

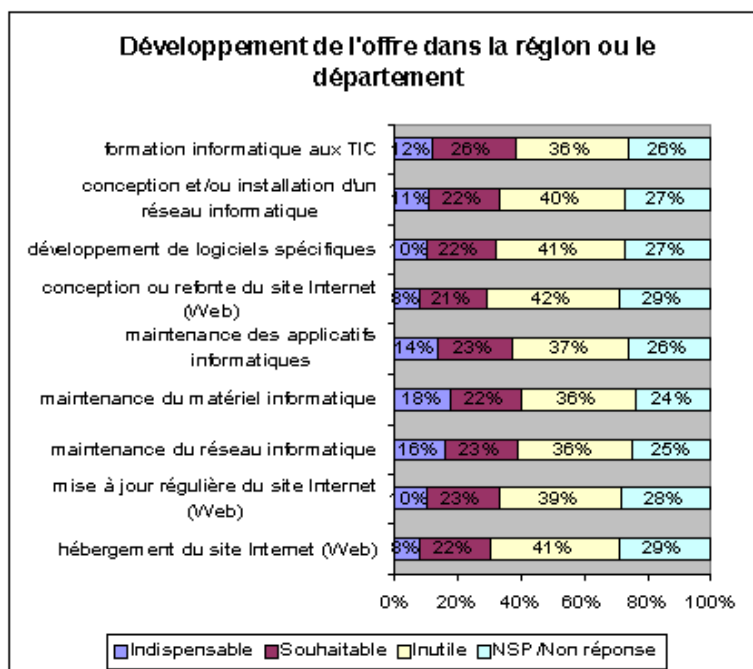
Téléphone NSP (tous les items)	20%
--------------------------------	-----

Papier Non répondu (tous les items)	5%
-------------------------------------	----

Offre différenciée	40%
--------------------	-----

Globalement, l'offre régionale semble tout à fait satisfaisante aux yeux des entreprises. Est-ce parce qu'elles n'ont pas

vraiment de besoins, ou est-ce parce que ces besoins sont correctement remplis ?



Chiffres :

- 74% des entreprises qui souhaitent voir développer l'offre (offre indispensable) en maintenance de matériel informatique font déjà appel à un prestataire (71% pour le réseau, 65% pour les applicatifs)
- 62% pour conception et/ou installation d'un réseau
- 46% pour développement de logiciels spécifiques
- 45% pour formation
- 43% pour hébergement de site
- 25% et 26% pour la conception / mise à jour de sites.

Il semble qu'il faille distinguer deux cas : services d'infrastructure récurrents (ordinateur, réseau), où les entreprises qui pensent qu'il faut développer l'offre ont majoritairement un prestataire, et les services plus ponctuels (développement de logiciels spécifiques, formation, conception d'un site) où moins de la moitié a effectivement un prestataire.

Concernant le premier cas, nous formulerons les deux hypothèses suivantes :

- soit les besoins ne sont pas correctement remplis, ou l'entreprise estime que le rapport qualité-prix pourrait être meilleur, la recherche d'un partenaire facilitée avec plus de concurrence (-> cela indiquerait un besoin de développer l'offre ou au moins l'information sur l'offre),
- soit le répondant pense que le développement de l'offre est souhaitable pour les autres (dans le cas où l'entreprise y voit un impact positif : « j'ai un prestataire qui s'occupe de me développer des applicatifs

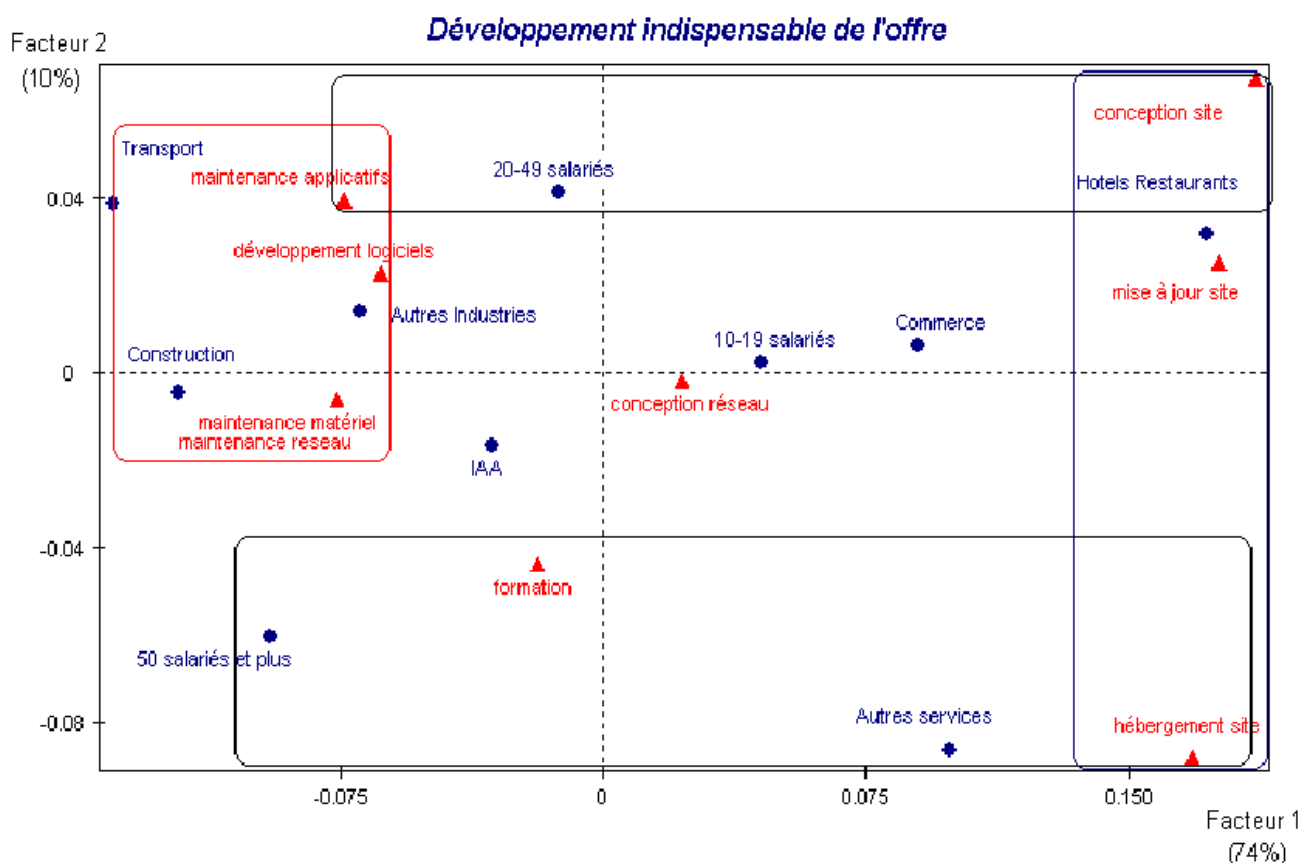
informatiques et c'est une offre qui devrait se développer car je ne vois pas comment les autres entreprises font sans »).

Concernant le deuxième cas, on peut aussi formuler deux hypothèses :

- comme ce sont des activités ponctuelles, les entreprises ont eu recours à des prestataires dans le passé et n'ont pas été satisfaites (formation, développement de logiciels spécifiques), ou n'ont pas trouvé de prestataire les satisfaisant (-> cela indiquerait un besoin réel de développer l'offre),
- les entreprises n'utilisent pas encore ce service, et ne s'estiment pas suffisamment informées sur les possibilités, l'offre disponible, leur intérêt (-> cela indiquerait un besoin de développer l'information sur l'offre).

Ce qui est certain, c'est la très forte corrélation entre développement souhaité de l'offre (D8) et niveau d'investissement TIC (D1) / réflexion en cours sur la refonte du système d'information (D2).

De plus, les demandes concernent souvent les services qui intéressent le plus les entreprises, et/ou qu'elles utilisent déjà (exemple : site Web pour les hôtels-restaurants), comme l'indique l'analyse de correspondances ci-dessous.



Ce qui voudrait dire que les entreprises ne font pas vraiment de veille sur les prestataires/offres existantes, mais s'y intéressent lorsqu'elles ont un besoin.

La recherche de prestataires semble faire partie de (ou intervenir au moment de) la réflexion sur l'évolution du système d'information. C'est sans doute à ce moment là que les entreprises ont le plus besoin d'accompagnement.

Question D9 : Actions prioritaires.

Les 3 actions prioritaires sont :

- des formations aux usages des TIC : 31% des établissements ont choisi l'item « des formations pour dirigeants et salariés aux usages des TIC » en premier, deuxième ou troisième choix (16% l'avaient cité en premier choix) ;
- un accès facilité aux réseaux à haut débit ;
- une information sur les problèmes de sécurité informatique ou Internet.

Il n'y a pas vraiment de demande forte qui émerge, surtout si l'on considère seulement le premier choix, qui est sans doute celui qui est le plus représentatif des demandes des entreprises, demandes pour lesquelles elles seraient prêtes à s'investir.

Total citations

des formations pour dirigeants et salariés aux usages des TIC	31%	26%	16%
---	-----	-----	-----

un accès facilité aux réseaux à haut débit	23%	17%	12%
--	-----	-----	-----

une information sur les problèmes de sécurité informatique ou Internet	22%	16%	7%
--	-----	-----	----

un espace de démonstration des savoirs-faires bretons des prestataires TIC en lien avec votre métier	17%	10%	4%
--	-----	-----	----

une aide pour identifier ou choisir des solutions logicielles performantes	16%	13%	6%
--	-----	-----	----

une information sur les potentialités offertes par les TIC dans votre secteur	15%	12%	8%
---	-----	-----	----

un accompagnement méthodologique personnalisé dans la stratégie de mise en oeuvre des TIC	15%	12%	7%
---	-----	-----	----

une aide pour identifier ou choisir des prestataires de services en TIC	14%	11%	6%
---	-----	-----	----

des repères sur les usages des TIC pour la veille	5%	3%	1%
---	----	----	----

Ne sait pas	33%	33%	33%
-------------	-----	-----	-----

Concernant la formation.

Le faible taux de réponses ne permet pas des analyses très poussées, nous n'irons pas plus loin que les simples tris à plat sur cette question.

Une fois de plus, ce n'est pas parce que les entreprises demandent des formations qu'elles n'en font pas (4 sur 10 font déjà appel à un prestataire pour de la formation informatique). Les hypothèses posées sur le développement de l'offre sont aussi valables sur cet item.

Le secteur le moins demandeur de formation est le secteur des transports (20% contre en moyenne 31%), quand le plus demandeur est celui des autres industries (35% contre 31%). _ Même si la différence est faible, cela intéresse plus les petites entreprises (32%) que les grandes (27%). Enfin, ce sont plutôt des entreprises locales, indépendantes qui recherchent des formations (33% des sièges contre 25% pour les établissements non siège).

Notons que le département 35 est moins demandeur : départements 29(35%),22(34%) et 56(32%) / 35 (25%), sûrement à cause de la structure des entreprises de ce département (plus de filiales, par exemple). Il ne faut donc pas en conclure, que, toutes choses étant égales par ailleurs, les entreprises de ce département sont moins demandeuses de formation.

Si le nombre d'usages basiques présents dans l'entreprise (B15) ne semble pas influencer sur la demande de formation, on note qu'une proportions plus élevées des entreprises ayant une connexion permanente demandent le développement de tels services (33% contre 24%) !

Enfin, il n'y a pas de corrélation avec la part de personnel utilisant Internet ou un ordinateur.

Concernant le fait d'avoir un accès facilité aux réseaux à haut débit.

Au niveau des secteurs :

- les plus demandeurs : « Autres industries » et « Autres services » (respectivement 29% et 28% contre 23%),
- les moins demandeurs : Commerce (17%) et Hôtels restaurants (20%).

Au niveau des caractéristiques des établissements, la taille semble jouer un rôle (les grandes entreprises sont 30% à le demander, contre seulement 21% pour les 10-19), ce qui semble logique si l'on suppose que plus on est nombreux, plus on a besoin de débit. Par contre, ni l'appartenance à un groupe, ni le type d'établissement (siège, secondaire) ne ressortent.

Plus la zone de clientèle est grande plus le % d'entreprises demandant un accès croît (19% parmi ceux qui ont une clientèle principalement locale, 29% parmi ceux qui ont une clientèle principalement à l'étranger).

Ce sont plutôt des entreprises bien équipées (connexion permanente 24% mais surtout débit supérieur 28%) et qui ont déjà des usages diversifiés (nombre d'usages B15 supérieurs à la moyenne) qui expriment cette demande.

Mais seulement 28% des établissements qui citent cette action souhaiteraient s'équiper d'une connexion plus performante dans les 12 prochains mois, ce qui relativise une fois de plus l'idée que ce soit une demande réelle.