

# L'évaluation du rapport des TPE de l'artisanat aux TIC en Bretagne.

## Équipements et usages.

Une étude commune Chambres de Métiers Bretagne-M@rsouin.

*Assemblée générale de la chambre bretonne de  
métiers et de l'artisanat.*

Bruz, le 18 décembre 2006



## ■ Prélude: le GIS M@rsouin.

- **M@RSOUIN** est une fédération de laboratoires de recherche soutenue par le Conseil Régional de Bretagne.
- **Sa mission** : fédérer les recherches, publiques et privées, sur les usages des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC), enquêter sur ces usages pour accélérer leur diffusion.
- **Ses membres** : l'ensemble des laboratoires de SHS des 4 universités bretonnes, de l'ENSTBr, de l'ENSAI, de l'IUFM travaillant sur les TIC.
- **L'ensemble des travaux, les enquêtes** :  
<http://www.marsouin.org>.

## ■ L'enquête artisanat. Le cadre.

---

- **Enquête statistique**, réalisée par téléphone (soc. Polygone, juin 2006).
  - **Cible** : 2.500 entreprises artisanales de Bretagne (sur environ 44000, représentativité selon la méthode des quotas).
  - **Objectif**: disposer d'informations sur l'équipement TIC personnel et professionnel des artisans et de leur TPE, ainsi que sur leurs usages et ceux des salariés.
  - **Pour**: améliorer les politiques publiques.
  - **1 an de travail collectif** pour préparer le questionnaire, le tester, préparer la représentation statistique, analyser les résultats.
- => une collaboration fructueuse opérationnels-chercheurs.

## ■ Les résultats. Chiffres-clefs.

- **Présentation des analyses de M@rsouin.**
- **29 % des entreprises artisanales ne sont pas informatisées.** (PME + 10: 1% ; ménages : 50%)
- **27 % des entreprises artisanales sont informatisées mais non connectées à Internet.** (PME + 10: 8% ; ménages : 14 %)
- **44 % des entreprises sont informatisées et connectées à Internet.** (PME + 10: 91% ; ménages : 36 %)
- **Sur les usages d'Internet:**
  - le courrier électronique est l'usage le + répandu (87%).
  - les autres usages répandus:
    - la recherche d'information,
    - dans une moindre mesure, la veille économique.

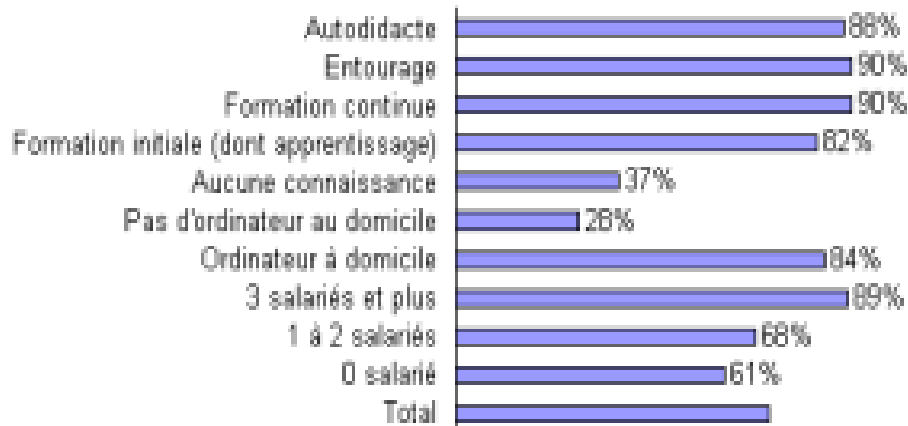
**=> Aller plus loin que ces chiffres attendus.**

Nb: « non informatisées » signifie qu'il n'y a pas d'ordinateurs dans l'entreprise et que l'artisan n'utilise pas d'ordinateur chez lui pour gérer son entreprise.

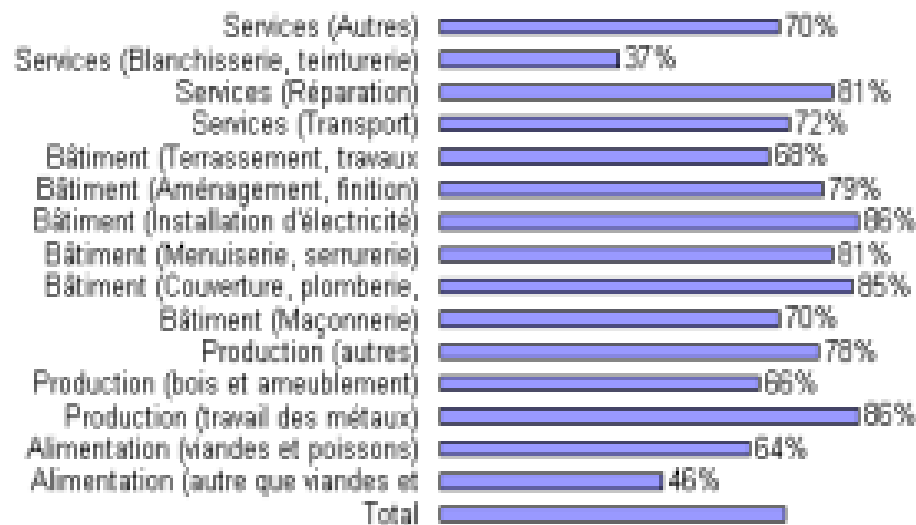
## ■ Les résultats. Les non-informatisés.

- Dépend fortement du **secteur**, de la **taille** de l'entreprise (informatisation croissante avec la taille), de la **présence d'ordinateur au domicile**, de l'**origine des connaissances**, et de la **possibilité d'avoir de l'aide**. Dans une moindre mesure du **sex**, de l'**âge**, de l'**entourage**, du **type de clientèle**, de la **localisation des fournisseurs**, de la **zone d'implantation** (rural/urbain).

Informatisation selon la taille, la présence d'ordinateur au domicile et l'origine des connaissances en informatique



Informatisation selon le secteur détaillé



- Trois grands types: les « vrais réfractaires » (39%), les « isolés » (34%), ceux « qui pourraient s'y mettre » (27%).

## ■ Les résultats. Les informatisés non-connectés.

- **L'ordinateur :**
  - **un outil d'édition de documents** (facturation à 82%, devis, comptabilité),
  - **pas un outil de gestion de l'activité** de l'entreprise (fichier client à 35%, état des stocks suivi de chantier).
- Les entreprises du bâtiment sont sur-représentées dans cette catégorie.
- Ce sont aussi des entreprises qui sont, plus que la moyenne, équipées en fax et appareil photo numérique.
- **Quatre cas-types (classes):**
  - **l'informatique installée** (43%, artisan plutôt âgé, sans connaissances en informatique, entreprises plutôt grandes),
  - **l'entreprise qui débute** (29%, artisans plus expérimentés en info, plus jeunes, sans salariés. Pas d'intérêt d'Internet ?),
  - **l'entreprise étendue** (7%, plutôt production, avec clientèle d'entreprises ou/et sur France entière, ou/et grands effectifs),
  - **l'entreprise de service** (21%, sans doute les moins équipées en technologies autres, clientèle plutôt locale, service).

## ■ Les résultats. Les connectés.

- 1120 entreprises (44% de l'échantillon, ou encore 62% des entreprises « informatisées »).
- 8 connexions sur 10 sont des connexions permanentes (ADSL)
- 35% sur une offre “bi-play” (Internet + téléphone) # individus
- 22 % des connectés possèdent un certificat électronique
- Effets **secteur** (production/services (réparation) > 80 % vs blanchisserie < 30%), **taille, connaissances info.**
- **Les usages.**
  - **Avec l'administration** : 18% utilisent le courriel, 44% consultent les sites administratifs, 35% téléchargent des formulaires, 23% les renvoient de manière électronique et 17% payent en ligne.
  - **Avec les experts comptables** : échanges sur place/téléphone, courriel: seulement 8 % des artisans/18 % des connectés.
  - **Avec les clients** : 8 % (18 %) échangent par courriel, devis par courriel : 34% des internautes.

- En guise de conclusion.
- **L'impact d'Internet** sur la vie commerciale des entreprises artisanales **semble limité** (1/3 estime une modification des relations avec ses partenaires).
- Avant de parler Internet, **l'informatisation n'est pas terminée.**
- Les **comportements** de ces entreprises sont **entre** ceux de **la PME et du ménage**:
  - taux d'équipement,
  - importance des connaissances de l'artisan (+ ménage),
  - effet de génération (+ ménage),
  - forte variabilité sectorielle, plus que l'effet taille (+ entreprise),
  - influence des donneurs d'ordre (+ entreprise).
- Des résultats normaux. **Apprentissages => temps longs.**
- Des freins qui viennent d'ailleurs (partenaires ?) : absence d'incitation.
- Au delà des mots, quels bénéfices à investir dans les TIC?