

peu différente du tissu national où 86% des PME françaises sont de taille inférieure à 50 salariés. En matière d'activité, la Bretagne est connue pour être une des seules régions françaises où l'emploi industriel a continué de progresser depuis 1980, concentré autour de quatre principaux secteurs d'activités : l'agroalimentaire, l'automobile, la construction navale, l'électronique et les Télécoms. Cette spécificité est aussi présente au niveau de la structure du tissu économique constitué par les PME : les activités dites industrielles occupent 45% de ces PME bretonnes (37% des PME françaises) contre respectivement 30% et 25% pour les activités du secteur tertiaire et du commerce (figure 1).

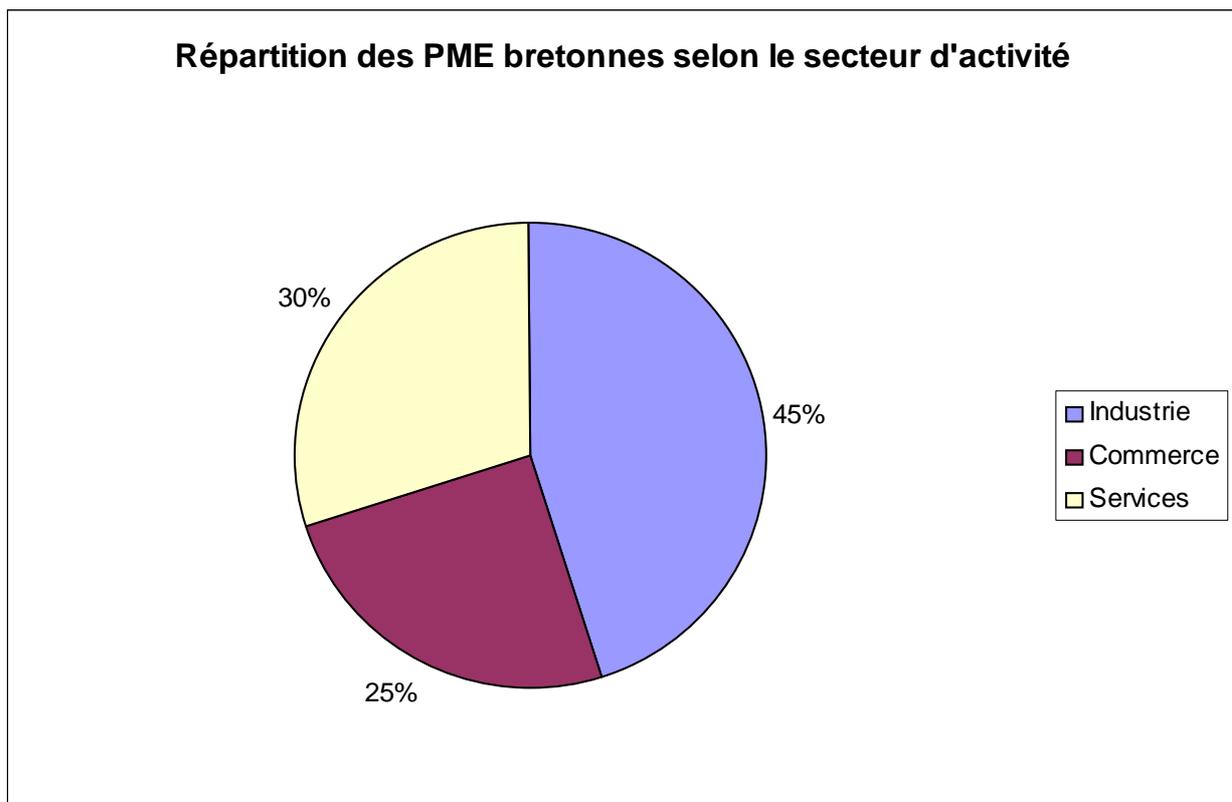


Figure 1 - Répartition des PME bretonnes selon le secteur d'activité

34 % des PME bretonnes sont établies en Ille et Vilaine, 27% en Finistère, 22% en Morbihan et 17% en Côtes d'Armor. Si la répartition des entreprises (en nombre) n'est pas équilibrée entre départements, il est important de constater qu'il n'existe pas de spécificités départementales. La répartition selon la taille d'entreprise et les secteurs détaillés d'activité est sensiblement la même pour tous les départements.

Au cours du deuxième et troisième trimestre 2008, 2000 PME bretonnes ont répondu à l'enquête « Entreprises et TIC » de M@rsouin, par retour de courrier, en ligne ou au

téléphone. L'échantillon des répondants a été structuré selon la technique des quotas, en fonction du nombre d'entreprises par circonscription consulaire ainsi que par tranche de taille et par secteur d'activité, le tout par département. La représentativité de cet échantillon fait que les caractéristiques structurelles sont donc les mêmes que celles que nous venons d'évoquer pour l'ensemble des PME bretonnes.

Des profils d'entreprises hétérogènes, notamment en matière d'organisation et de marché

D'autres données permettant de caractériser au mieux le profil des PME ont été recueillies au cours du questionnaire. Il nous semble important d'en donner une représentation car, en plus de proposer un portrait intéressant du tissu entrepreneurial breton, certaines, comme nous le pressentions, vont jouer un rôle dans la pénétration des TIC au sein des PME (tant au niveau de l'équipement qu'au niveau de la diffusion des usages). Il s'agissait notamment de spécifier l'organisation et le marché de chaque entreprise répondante.

Ainsi, par exemple, on note que 70% sont des entreprises mono-sites. 1 sur 2 est installée en zone rurale (49% exactement). 9% appartiennent à un réseau d'enseignes, une franchise ou une concession. 1 entreprise sur 4 est rattachée à un groupe (27%), groupe d'envergure aussi bien régionale, que nationale ou internationale, 10% des PME au total sont d'ailleurs à la tête de ce groupe.

Quant à leur marché, il semble d'après le répondant (majoritairement des PDG, DG, gérants ou responsables administratifs, financiers, comptables) être en croissance (37% des réponses) ou en stagnation (43%), tout comme leur chiffre d'affaires (67% déclarent un CA 2007 en croissance comparé à celui de 2004, et même pour 58% des PME une croissance supérieure à 10%). 17% ont une part à l'export supérieure ou égale à 10%.

Si 43% déclarent que des grandes entreprises sont leurs clientes, 1 entreprise sur 5 seulement déclare cette catégorie comme son type de clientèle principale. Les PME bretonnes ont davantage tendance à travailler pour les particuliers (cas de 4 entreprises sur 10), pour d'autres PME ou entreprises artisanales (cas de 2 entreprises sur 10), voire pour des administrations (cas de 1 entreprise sur 10). Leurs principaux clients sont souvent des voisins : 6% les déclarent même dans un rayon de moins de 5 kilomètres, 42% dans un rayon de 5 à moins de 50 kilomètres, ils ne sont que 22% à travailler principalement à l'échelon national, 8% à l'échelon international. Leurs principaux fournisseurs, davantage des grandes entreprises que des plus petites, que ce soient des prestataires, des équipementiers, des

franchiseurs, sont davantage éloignés géographiquement (pour 1 entreprise sur 2 en dehors de la région (pour 35% en France, pour 14% à l'étranger)).

Nous aurions souhaité faire un zoom par filière économique mais fort est de constater que la définition même de la filière pose problème. Les codes d'activité principale qu'ils proviennent de la nomenclature d'activités française (NAF) ou de la nomenclature économique de synthèse (NES) ne permettent pas de rattacher une entreprise à une filière. Ainsi, par exemple, contrairement au secteur automobile strict, la filière automobile définie par l'INSEE « réunit toutes les unités de production élaborant ou assemblant les pièces utilisées dans les véhicules automobiles à destination des particuliers ou des professionnels - de la carrosserie aux diodes des tableaux de bord ». Une entreprise ayant une activité relevant de l'industrie du caoutchouc et des plastiques peut donc aussi bien appartenir à la filière automobile qu'à la filière chimie, voire aux deux. 63% des répondants affirment au cours de l'enquête que leur entreprise se rattache de manière dominante à un secteur, une branche, une filière. Les quatre filières les plus rencontrées sont : le commerce, le BTP, le tourisme et le transport (voir tableau 1)

Filières	Taux d'entreprises
Commerce	28%
BTP	10%
Tourisme, hébergement, restauration	9%
Transport et logistique	9%
Agroalimentaire	7%
Electronique, informatique, télécoms, R&D	5%
Chimie	3%
Construction navale	<3%
Industrie mécanique	<3%
Textile, habillement	<3%
Edition, imprimerie, reproduction	<3%
Banques et assurances	<3%
Activités immobilières	<3%
Bois	<3%
Environnement, déchets, recyclage	<3%
Nautisme	<3%
Comptabilité	<3%

Tableau 1 - Répartition des PME bretonnes ayant déclaré être rattachées de manière dominante à une seule filière (63% de l'échantillon)

2. Pénétration des TIC

Un accès permanent à Internet quasiment généralisé à l'ensemble des PME mais encore peu développé dans les situations de mobilité

Le premier objectif de l'enquête était d'établir le niveau de pénétration des technologies numériques au sein des PME en Bretagne (voir figure 2). Internet est présent dans quasiment toutes les PME bretonnes. Le taux de connexion a bien progressé puisqu'en 2005, la part d'entreprises connectées était de 85%, en 2006 de 91%, mi-2008 elle est de 99%. Les connexions sont permanentes (connexions par ADSL / SDSL, par câble, par ligne spécialisée ou louée). Les connexions de type XDSL (ADSL ou SDSL) restent les plus courantes, adoptées par 90% des entreprises. Nous avons également noté que 89% des répondants sont satisfaits de la qualité de leur connexion, qualité jugée en termes de débit, disponibilité, stabilité.

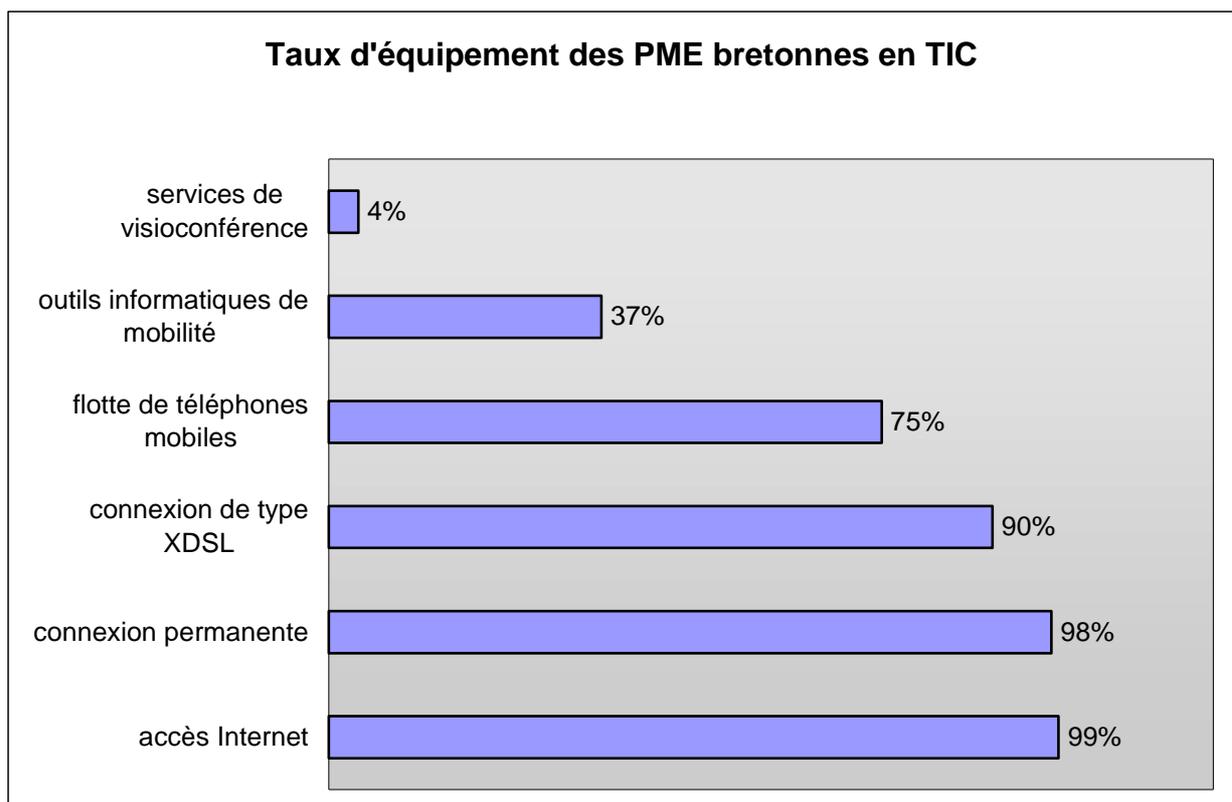


Figure 2 - Niveaux de pénétration des technologies numériques au sein des PME en Bretagne

Quant aux autres équipements, flottes de téléphones mobiles et visioconférences conservent des taux mesurés en 2008 très proches de ceux de 2006 : 75% contre 72% pour les mobiles, 4% pour les deux enquêtes pour la visioconférence. La légère diminution pour la flotte de

téléphones mobiles correspond plutôt à un signe de maturité du marché, malgré le développement des terminaux intégrant l'échange de données et les offres de gestion de flottes des opérateurs. Par contre, celle observée pour la visioconférence est sûrement liée au coût important de l'équipement en lui-même, frein important inhibant les nombreux avantages comme l'économie de temps, d'argent, une participation et des fréquences accrues. Les outils nomades ou outils et services de communication adaptés pour travailler depuis n'importe quel lieu géographique, tels que les PC portables, les PDA (Pocket PC, Palm, Symbian OS), Smart Phones, Blackberries ou Tables PCs ont davantage fait leur entrée au sein des PME. 37% déclarent avoir équipé certains salariés en situation de mobilité (des commerciaux, des livreurs ...). Dans 1 entreprise sur 2 équipées c'est même l'ensemble des « nomades » qui en est pourvu.

Ces équipements mobiles n'ont, semble-t-il, pas impacté le système d'information (pour 55%) ou peu (cas de 28%), ni l'organisation du travail (41% sans modification, 30% avec une faible modification).

Si toutes les données de profil départagent les équipés en outils nomades des non équipés, le secteur d'activité semble être le plus corrélé, avec un net « sur-équipement » de la part des entreprises du tertiaire (figure 3). Juste ensuite, c'est la distance entre l'entreprise et ses principaux clients qui est significative : plus les entreprises sont proches de ceux-ci, moins elles sont nombreuses à être équipées. De même, les entreprises présentes sur plusieurs sites sont 51% à être équipées alors qu'on ne décompte que 29% parmi les mono-sites.

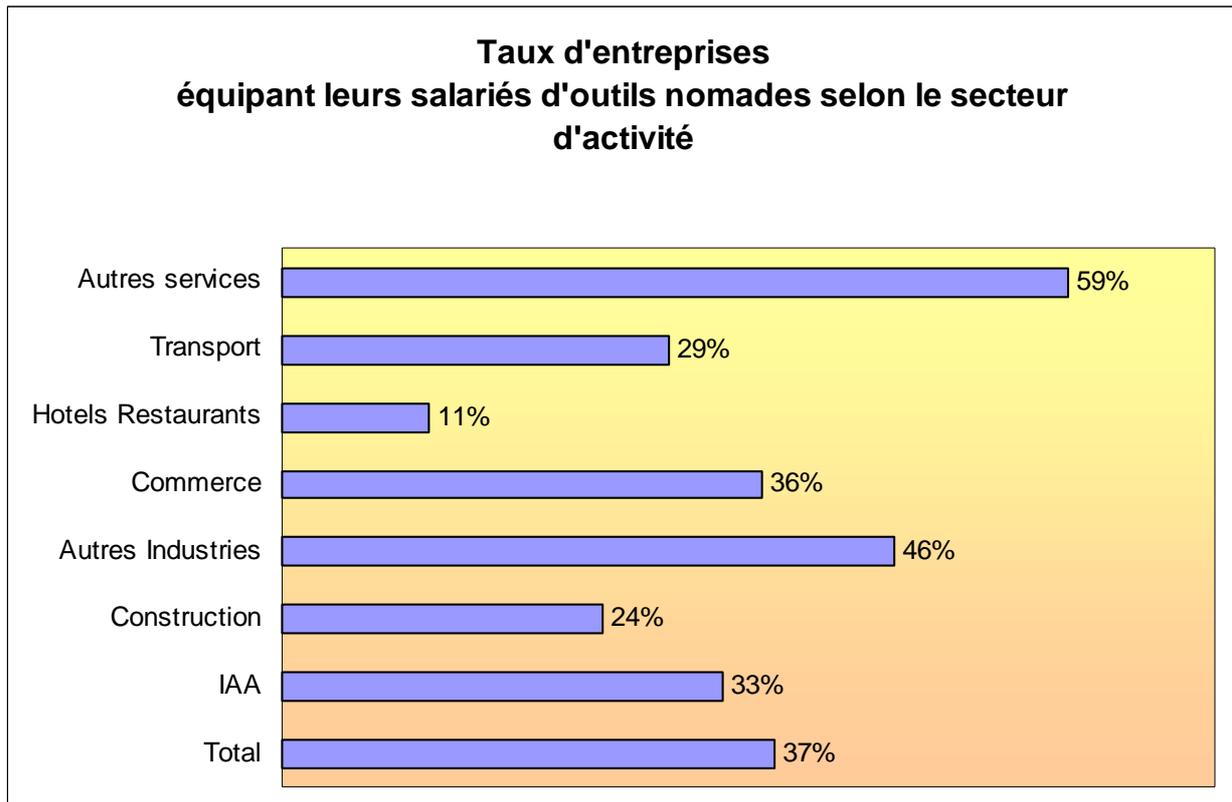


Figure 3 - Répartition des entreprises équipant leurs salariés d'outils nomades selon le secteur d'activité

Une informatique absente au niveau de certaines fonctions

De nombreux efforts restent à faire aux PME tout simplement dans les étapes premières de l'organisation du système d'information, dans sa forte composante technologique et informatique. Si les PME de notre échantillon ont saisi l'enjeu de l'introduction des technologies numériques de l'information et de la communication, cela ne signifie pas que l'informatique est présente dans tous les processus de l'entreprise.

Déjà, seulement 16% ont établi un schéma directeur informatique, plan stratégique destiné à piloter le développement de l'informatique dans l'entreprise.

Par ailleurs, le tableau qui suit (tableau 2) montre qu'il existe encore des PME pour lesquelles des fonctions plus secondaires comme la qualité, la maintenance, le pilotage, présentes en interne (et donc non externalisées), sont non informatisées (voir tableau 2). Pourtant les outils d'aide à la décision, à travers la création et l'édition d'une suite de tableaux de bord, permettent, par exemple, au chef d'entreprise ou à ses collaborateurs de suivre et de contrôler, en temps réel, l'activité des différentes composantes de la chaîne e-business (de manière journalière, hebdomadaire ou mensuelle).

Fonctions	Taux d'entreprises qui déclarent la fonction non informatisée
Comptabilité ou finance	2%
Gestion des ventes	6%
Prospection et actions commerciales	16%
Gestion des achats	14%
Gestion des stocks	14%
Planification et gestion de production	15%
Logistique/distribution	17%
Maintenance	21%
Contrôle de gestion	12%
Qualité	21%
Ressources humaines	16%
Décisionnel (pilotage, business intelligence)	21%

Tableau 2 - Niveaux d'informatisation des différentes fonctions des entreprises

Des systèmes d'information encore peu évolués

L'informatisation est un premier pas, une condition nécessaire mais pas suffisante pour lancer véritablement l'automatisation du système d'information. La figure qui suit (figure 4) montre bien par ses faibles taux d'adoption des différents composants le stade encore peu évolué des systèmes d'information des PME.

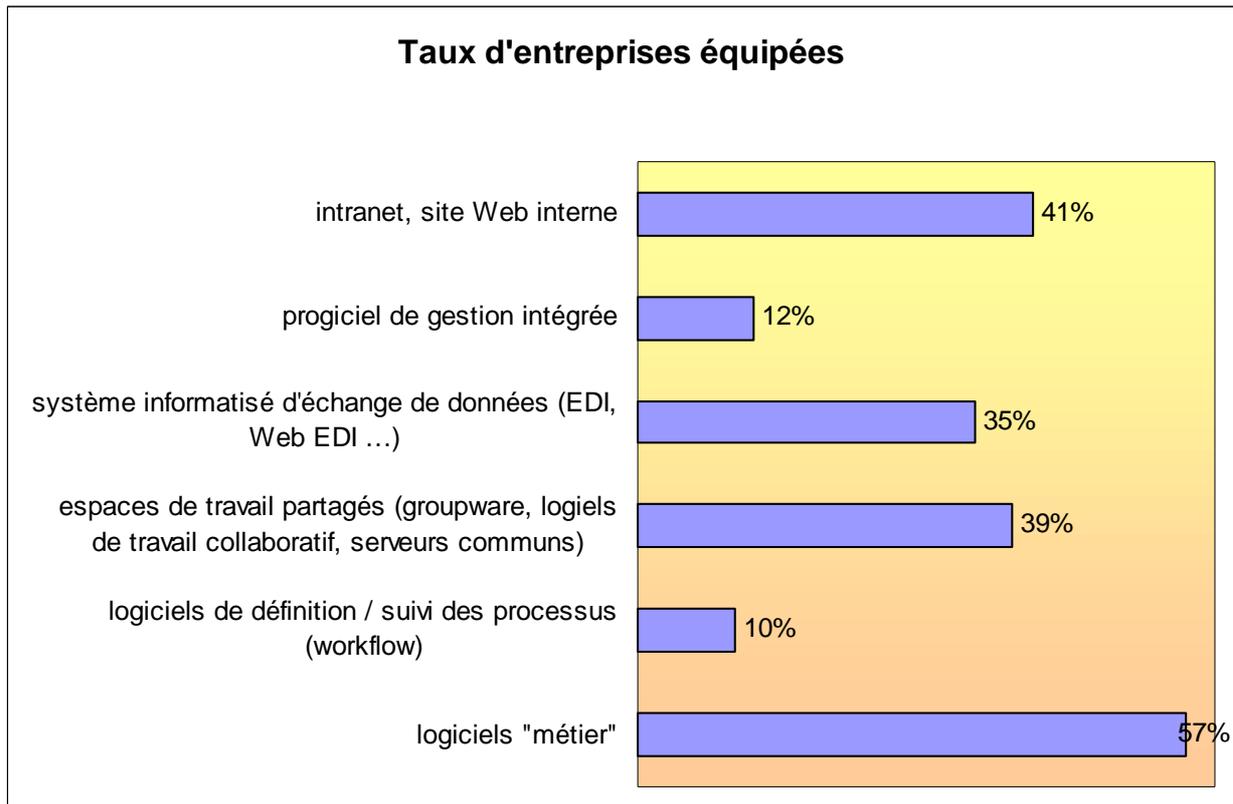


Figure 4 - Taux d'adoption de composants du système d'information

Ainsi, par exemple, en plus des bases de données (informatisées) de l'entreprise, les processus de fonctionnement d'une entreprise et leur mise en œuvre peuvent aussi être organisés à l'aide de technologie logicielle (Workflow). Comme par exemple l'informatisation de processus administratifs récurrents inscrits dans un circuit de validation (demandes de congés, réservation de salles de réunion ou de matériels, processus de notes de frais, mises à jour de contenu). Dans notre échantillon, 1 entreprise sur 10 en utilise.

Les entreprises sont plus nombreuses à avoir mis en place des plate-formes collaboratives ou des logiciels de travail collaboratif (39%). Un nombre croissant de petites structures souhaite partager un agenda, une liste de contacts, des dossiers ou un outil de gestion des tâches. 28% déclarent utiliser des listes de diffusion internes, 24% des agendas partagés. Ce partage est particulièrement important quand les équipes sont géographiquement dispersées mais aussi tout simplement quand il est nécessaire aux membres de l'équipe de travailler sur les mêmes documents, notamment pour le cas de la conduite de projet inter ou intra-entreprises (groupware).

Notons aussi la place des logiciels métiers spécifiques liés à l'activité avec 57% d'entreprises équipées. L'objectif premier de ces outils métiers est de permettre la réalisation des processus essentiels propres au(x) métier(s) et à la mission que s'est assignée telle ou telle société. On

les rencontre par exemple dans le domaine du Bâtiment des Transports, de l'Automobile ... Dans l'exemple du secteur du Bâtiment, les solutions métiers assurent ainsi le suivi d'un chantier pour une meilleure planification de l'organisation du travail des salariés, le suivi des coûts et des délais. Batigest est par exemple une des références des logiciels de gestion pour les PME du Bâtiment. Il permet de réaliser des devis en toute simplicité, des factures et des suivis de chantiers, de planifier ces derniers et de gérer les sous-traitants.

L'émergence des technologies Internet a changé la donne sur le terrain des processus et des échanges de données interentreprises jusque-là adossés aux standards EDI (*Electronic Data Interchange*). La lourdeur des procédures qu'ils nécessitaient jusqu'alors, notamment autour du codage de l'information et de la mise en oeuvre de liaisons spécialisées, avait contribué à limiter leur déploiement au champ des grandes entreprises, laissant nombre de PME sur le bord du chemin. Le Web EDI a semble-t-il ouvert de nouvelles perspectives en matière de dématérialisation avec 1 PME sur 3 utilisatrice.

En revanche, la pénétration de progiciels tels que les Progiciels de Gestion Intégrés (ou ERP : Enterprise Ressources Planning) reste marginale, avec un taux d'adoption de 12%. Nous constaterons par la suite (en revenant dessus dans un article ultérieur spécifique) que cet équipement est plutôt réservé aux entreprises de grande taille.

Les intranets, outils de communication interne à la base, devenus de véritables composantes du système d'information, commencent à se généraliser (4 entreprises sur 10 en seraient dotées). Le déploiement d'intranet semble plus habituel dans les entreprises du commerce et les plus grosses PME (déploiement pour un peu moins des 2/3 des entreprises), plus rare dans les entreprises de moins de 20 salariés (35%), la construction (17%), les transports (34%) ou l'industrie agroalimentaire (32%). Si le secteur détermine principalement cette présence, la taille n'arrive qu'après l'appartenance à un groupe. Ainsi, les proportions observées sont de 2/3 pour les entreprises impliquées dans un groupe et de 1/3 pour les autres. Les entreprises réparties sur plusieurs sites sont aussi plus fréquentes à avoir développé un intranet. Le chiffre d'affaires est aussi corrélé positivement à cette présence.

3. Diffusion des TIC

Une informatisation généralisée mais pas encore à l'ensemble du personnel

Si toutes les PME sont informatisées, les emplois ne sont pas encore tous impactés par les TIC. En même temps, il est encore considéré comme normal que certains métiers ne soient pas informatisés (certains métiers liés à la chaîne de production, certains métiers du bâtiment, ...). Deux tiers des PME ont déclaré que la totalité de leur personnel administratif utilise tous

les jours ou presque un ordinateur. Il est toutefois intéressant de noter que cette proportion chute à un peu plus de la moitié pour la totalité du personnel commercial, à moins d'un tiers pour le reste du personnel. La taille de l'entreprise importe peu dans la quasi-informatisation, le secteur d'activité génère des différences plus importantes. Les proportions les plus basses sont observées dans le secteur Hôtels-Restaurants et les plus hautes pour les Autres services (activités financières, immobilières, informatiques ...).

On note également qu'une fois établi l'usage habituel du salarié de l'ordinateur, rares sont les cas de non usage / non accès à Internet (2 cas sur 10).

Une présence en ligne réduite et à vocation surtout institutionnelle

1 PME bretonne sur 2 est présente sur le Web à travers un site propre (53%). Cette proportion en 2 ans a fortement évolué (+29%) et permet de situer la région au niveau des moyennes nationales observées². Les plus grandes entreprises, les services en général, l'hôtellerie restauration en particulier, sont comparativement mieux équipés en sites Web (tableaux 3 et 4).

<i>Taux de PME disposant de site Web propre à l'entreprise</i>	<i>Bretagne</i>	<i>France (enquête TIC 2007 de l'INSEE)</i>
10-19 salariés	48%	49%
20-49 salariés	56%	60%
50 salariés et plus	74%	82%
Total	53% (10-250 salariés)	58% (10 salariés et plus)

Tableau 3 - Présence sur le Web selon la taille de l'entreprise - comparaison aux données nationales

	<i>Enquête 2008</i>	<i>Enquête 2006</i>	<i>Evolution</i>
Taux de PME disposant de site Web propre à l'entreprise	53%	41%	+29%
IAA	48%	36%	+33%
Construction	42%	31%	+35%
Autres Industries	60%	52%	+15%
Commerce	54%	35%	+54%
Hôtels Restaurants	63%	49%	+29%
Transport	44%	33%	+33%
Autres services	62%	56%	+11%

Tableau 4 - Présence sur le Web selon le secteur d'activité – évolution sur 2 ans

² selon la dernière édition de l'enquête sur les TIC de l'INSEE (TIC 2007), « près de six entreprises sur 10 s'affichent sur un site Web », 58% exactement. Surtout que ce 58% est calculé sur l'ensemble des entreprises de 10 salariés et plus et donc tiré vers le haut par les entreprises de plus grandes tailles (250 salariés et plus).

Exportations, implantation sur plusieurs sites géographiques, fort niveau d'investissement TIC, positionnement sur de nouveaux produits / services sont également des facteurs favorables à une présence sur le web. Ces caractéristiques apparaissent même comme davantage prédictives de l'existence d'un site que la taille et le secteur.

Les sites des PME bretonnes ont avant tout une fonction de communication institutionnelle et existent principalement pour présenter l'entreprise et son offre produits / services / prix. Les fonctions de commercialisation sont, comme lors de la précédente édition, beaucoup moins développées : un peu moins d'1 site sur 5 propose la commande ou la réservation en ligne, 1 sur 12 le suivi des commandes ou le paiement en ligne. La gestion commerciale est également peu utilisée puisque seul 1 site sur 5 permet le recueil d'informations sur les visiteurs, 1 sur 9 propose l'abonnement à des lettres d'information ou newsletters, 1 sur 12 un accès à un service après vente. Quant à l'extension du site Web à des partenaires d'affaires elle est tout aussi rare et surtout développée dans les entreprises travaillant avec des partenaires étrangers :

- Au final, 11% des PME proposent un accès extranet pour leurs clients
- 5% un accès extranet pour leurs fournisseurs.

Si le nombre de fonctionnalités déployées dépend bien sûr du secteur (les sites des entreprises du commerce, des hôtelleries et autres services étant les plus multi-fonctions), il croît aussi avec l'expérience ou le nombre d'années en ligne. Il est aussi étonnant de remarquer que 12% seulement des sites proposent un moteur de recherche interne au site. Par ailleurs, même si les contenus s'étoffent et qu'il y a moins de micro-sites, l'actualisation des informations ne suit pas. Les mises à jour peuvent être liées à l'occasion et on constate donc que 60% des sites propres ne sont pas mis à jour au cours d'un trimestre.

4. Usages des TIC

Internet pour communiquer, s'informer, commercer

Le courrier électronique est réellement inscrit dans le quotidien des PME bretonnes. Il reste l'application la plus généralisée mais pour une communication des salariés sur place, entre eux ou avec l'extérieur. Quand il s'agit de pouvoir accéder au système informatique pour les salariés de l'extérieur, notamment sous forme de webmail, à peine un tiers de l'échantillon est concerné. Par contre, utiliser Internet pour avoir recours à des services bancaires fait partie des habitudes de 71% des PME. Deux tiers collectent des informations sur leur environnement (veille technologique, concurrentielle ...). Les achats électroniques constituent aussi une pratique assez répandue, quoique ayant peu évolué sur les deux dernières années,

avec 4 entreprises sur 10 qui recourent à Internet pour effectuer des commandes (avec ou sans paiement en ligne) ou réserver en ligne des services (transports, hôtels ...). Même si de plus en plus d'entreprises accèdent à des formations à distance (on est passé de 9% à 15% en 2 ans), cet usage reste encore marginal.

Une route encore longue vers l'e-administration

Etre présent sur le Web, utiliser Internet pour communiquer, pour commercer n'implique pas aussi nécessairement une utilisation d'Internet dans les relations avec l'administration. Ainsi, les entreprises de l'hôtellerie restauration, qui nous l'avons vu, sont très utilisatrices des TIC, sont très en-dessous des moyennes observées en matière e-administration (44% font leurs déclarations en ligne contre 66% pour l'ensemble des PME). Les PME, en général, ont encore des progrès à réaliser en matière d'e-administration. Même si elles se sont davantage tourné vers les certificats électroniques que les particuliers, les très petites entreprises et même les collectivités territoriales (37% en sont dotées), le tableau qui suit (tableau 5) montre des usages aux taux encore relativement faibles. Elles pourraient déjà tout simplement montrer une meilleure utilisation des informations disponibles sur les sites publics, avoir un recours plus systématique aux nombreuses procédures mises en place à leur effet.

<i>Dans votre entreprise, utilisez-vous des sites publics en ligne pour ...</i>	<i>Oui</i>
Suivre des appels d'offres publics	29%
Répondre en ligne à des appels d'offres publics	17%
S'informer sur la réglementation	60%
Faire vos déclarations sociales et fiscales	66%
Publier des annonces d'emploi (sites de l'ANPE, l'Apec ...)	39%

Tableau 5 – pratiques d'usage de l'e-gouvernement

Conclusion

Si les PME ont saisi l'enjeu de l'introduction des technologies numériques de l'information et de la communication, cela ne signifie pas que les processus changent, les usages suivent, les habitudes soient ancrées, la réactivité soit grande.

Les technologies sont présentes au sein des PME bretonnes. En Bretagne, comme en France, presque toutes les entreprises d'au moins 10 salariés sont connectées à Internet, beaucoup disposent de flottes de téléphones mobiles ... L'implantation des TIC reste toujours plus forte dans les grandes structures, cependant les petites entreprises rattrapent leur retard.

En matière d'équipement, les entreprises doivent faire face à de « nouvelles » problématiques comme celle par exemple de la prise en compte de la mobilité. Les PME ne sont alors que 37% à disposer d'outils nomades, sans avouer encore, le plus souvent, un impact sur l'organisation du travail et le système d'information. Les entreprises les plus réactives sont plutôt issues du tertiaire, des entreprises majoritairement implantées sur plusieurs sites, avec souvent des clients davantage éloignés.

L'émergence des technologies Internet a changé la donne sur le terrain des processus et des échanges de données interentreprises mais on constate que, pour certains processus (qualité, décisionnel), un bon nombre de PME sont loin de l'informatisation, au sein même de l'entreprise. 4 sur 10 ont un Intranet, avec un secteur tertiaire en avance et des effets taille et groupe. Quant aux relations numériques interentreprises, elles sont encore faibles, avec des processus en amont sont souvent plus évolués (sûrement du fait que les fournisseurs sont souvent éloignés et constitués de grandes entreprises alors que les clients sont plus proches et pour 40% des particuliers). Les systèmes d'information restent, la plupart du temps, à un stade embryonnaire. Les progiciels de gestion intégrés qui signalent qu'une entreprise est en passe d'utiliser pleinement le potentiel offert par les TIC ne sont adoptés que par un dixième des PME.

La présence en ligne des PME a bien progressé, avec une hausse de 29% en deux ans. Mais les sites Web restent encore très peu orientés vers la commercialisation ou la gestion commerciale, ils sont davantage à vocation de communication institutionnelle. Taille et secteur important moins, alors qu'exportations, implantation sur plusieurs sites géographiques, fort niveau d'investissement TIC, positionnement sur de nouveaux produits / services, sont des facteurs favorables à une présence sur le web.

Concernant les usages, si les usages basiques d'Internet sont bien ancrés, certains n'en sont qu'à leurs prémices; la route vers l'e-administration, par exemple, est encore longue.

Dans un prochain article, une exploitation supplémentaire de cette enquête nous permettra d'aborder des thématiques étroitement liées à l'équipement et l'usage, comme les investissements en matière de TIC et leurs impacts, la présence/absence de compétences informatiques au sein des PME, les priorités et attentes, notamment vis-à-vis des pouvoirs publics.

