

# Les entreprises ligériennes et leur numérisation

[contact@marsouin.org](mailto:contact@marsouin.org)

L'observatoire de Marsouin, mandaté par la région Pays de la Loire, a mené une enquête sur les usages du numérique des entreprises ligériennes. Du 14 juin au 31 juillet 2021, 1 346 entreprises ligériennes ont répondu en ligne, par courrier ou par téléphone à la toute première enquête Entreprises de l'observatoire de Marsouin en Pays de la Loire.

Plusieurs thèmes étaient abordés dans le questionnaire : les équipements et usages numériques des entreprises, le télétravail, l'innovation et le numérique, la RSE.

Cette première note propose un état des lieux de la numérisation des entreprises ligériennes, ainsi que le profil des entreprises selon les facteurs favorisant la présence d'équipements ou d'usages numériques au sein des entreprises.

L'échantillon a été structuré selon la méthode des quotas afin d'assurer la représentativité de l'ensemble des entreprises ligériennes de 10 salariés et plus par secteur d'activité, par CCI de rattachement et par effectif salarial.

La région Pays de la Loire compte un peu moins de 16000 entreprises de 10 salariés et plus. Nous avons retenu 10 secteurs d'activités et afin de réduire le nombre de catégories et d'équilibrer les effectifs de chacune, nous les avons regroupés de la manière suivante :

- **Services** : activités spécialisées, scientifiques, techniques, de services administratifs et de soutien ; activités financières et d'assurances ; autres activités de services ; information et communication
- **Santé-Enseignement** : enseignement, santé humaine et action sociale ;
- **Commerce** : commerce, transports, hébergement et restauration ; activités immobilières ;
- **Industrie et Agriculture** : industrie manufacturières, extractives et autres ; agriculture, sylviculture et pêche ;
- **Construction**

Les entreprises rattachées aux cinq CCI ligériennes :

- CCI Le Mans-Sarthe : 12% des entreprises
- CCI Maine et Loire : 19% des entreprises
- CCI Mayenne : 7% des entreprises
- CCI Nantes-Saint Nazaire : 43% des entreprises
- CCI Vendée : 19% des entreprises

## ÉQUIPEMENTS ET USAGES NUMÉRIQUES

### Connexion Internet

À ce jour, 100% des entreprises ligériennes disposent d'une connexion Internet et ce, principalement via le Très haut débit fibre optique (50%), même si le haut débit ADSL suit de très près avec 45% des entreprises équipées.

Dans les facteurs qui favorisent l'accès à la fibre, on peut noter que le secteur d'activités "Services" se détache des autres. Les entreprises de plus de 50 salariés ont plus tendance à avoir une connexion Internet via la fibre. Concernant la localisation, on relève un effet territorial. En effet la connexion à la fibre est plus importante pour les entreprises rattachées à la CCI Nantes-Saint Nazaire, que pour celles des CCI Vendée et Maine et Loire.

Par ailleurs, les entreprises qui ont au moins 75% des salariés qui utilisent Internet tous les jours ou presque représentent 40% des entreprises ligériennes.

Au niveau des usages, 86% des entreprises effectuent leurs démarches administratives auprès de l'État et des collectivités en ligne. Une grande partie l'utilise aussi pour pratiquer une veille sur leur secteur d'activité et concurrents (67%) ou identifier et se renseigner sur des clients potentiels (68%).

A noter que 23% des entreprises jugent leur connexion peu ou pas du tout satisfaisante et qu'il s'agit le plus souvent d'entreprises n'ayant pas de connexion via la fibre. Près de la moitié de ces entreprises déclarent ne pas pouvoir y remédier car il n'y a pas d'offre proposant un débit adapté à leurs besoins dans la zone de l'entreprise. On remarque que le facteur du type de connexion est prépondérant.

### Ordinateur

En matière d'équipements numériques, on note que 92% des entreprises déclarent que les salariés ont accès à un ordinateur fixe et 83% à un ordinateur portable.

*Que faites-vous de vos anciens matériels informatiques ?*

Concernant la gestion des anciens matériels informatiques, 1/3 des entreprises ligériennes font appel à un prestataire pour les reprendre (34%). Ils peuvent aussi être repris par le groupe (13%) ou donner à des associations qui les reconditionnent ou recyclent (18%).

Il y a cependant 23% des entreprises qui les conservent dans l'attente de trouver une autre solution ou encore qui s'en débarrassent en décharge (14%).

## Usages informatiques

Comme indiqué dans le tableau 1, on voit que des logiciels métiers spécifiques à l'activité de l'entreprise sont maintenant présents dans la majorité des entreprises. On peut noter que les espaces de travail partagés ou les systèmes de visioconférence sont aussi très répandus. Ces derniers outils, indispensables pour maintenir la continuité de certaines activités en télétravail, se sont probablement développés fortement avec la crise sanitaire.

Usages	Effectif
Un intranet soit un site web accessible uniquement par les salariés de l'entreprise	52%
Des listes de diffusion internes	55%
Des agendas partagés	69%
Des espaces de travail partagés (logiciels de travail collaboratif – google drive, dropbox-, office 365, serveurs communs)	76%
Des logiciels de définition et de suivi de processus (workflow)	37%
Des logiciels métiers spécifiques à votre activité (bâtiment, transport, process industriel etc.)	85%
Des certificats électroniques pour chiffrer des messages ou sécuriser des transactions	48%
Des systèmes de visioconférence soit en salle équipée, soit par Skype, Zoom ou autre	70%

Tableau 1 : « Quelle proportion des entreprises utilisent... »  
 Source : Marsouin Enquête Entreprises Pays de la Loire 2021

Les profils des entreprises qui utilisent le plus ces différents outils sont principalement les entreprises dans le secteur "Services" et les entreprises dont l'activité de la majorité des salariés a une utilisation quotidienne d'internet. Par ailleurs, la taille de l'entreprise (plus de 50 salariés) et son appartenance à un groupe semblent également favoriser le déploiement d'un nombre plus important d'outils numériques ayant trait à l'organisation du travail.

## VISIBILITÉ DE L'ENTREPRISE SUR INTERNET

### Site Internet

86% des entreprises ligériennes ont leur site Internet. Ces sites semblent être avant tout un moyen de transmettre un point de contact à l'entreprise car 93% des sites disposent d'un formulaire ou d'une adresse mail pour les contacter. Ils permettent aussi à l'entreprise de diffuser des offres d'emplois : 49% des sites proposent un espace recrutement.

Une très grande majorité des entreprises ligériennes ont un site Internet, mais pour 50% d'entre elles, la publication de nouveaux contenus se fait seulement de manière mensuelle, voire plus rarement (26%) et même jamais pour certaines (5%).

On peut donc comprendre pourquoi le développement et l'amélioration du site sont considérés comme "action prioritaire" pour 50% d'entre elles.

Concernant les facteurs jouant sur le fait de ne pas avoir de site Internet, nous avons pu relever que les entreprises de moins de 50 salariés ont moins souvent un site Internet, de même que les entreprises situées en Mayenne, Vendée ou Le Mans-Sarthe comparé à Nantes-Saint Nazaire et Maine-et-Loire.

### Réseaux sociaux

Plus de  $\frac{3}{4}$  des entreprises ligériennes déclarent être présentes sur au moins un réseau social (79%). Si l'on différencie réseaux sociaux grand public et réseaux sociaux professionnels, on note que 66% des entreprises sont sur les premiers cités, et 58% sur les seconds.

En regardant de plus près, les différences entre les facteurs favorisant la présence dans l'une ou l'autre de ces catégories, on note que plus la zone principale de vente est éloignée<sup>1</sup>, plus les entreprises sont présentes sur les réseaux sociaux à visée professionnelle et moins présentes sur les réseaux grand public.

Concernant les réseaux grand public, on note que les entreprises vendéennes sont plus présentes sur ces réseaux que les autres. Ce qui pourrait s'expliquer par le fait que la Vendée soit un département fortement touristique (1er département français en capacité d'accueil en hôtellerie de plein air<sup>2</sup>).

Enfin, les entreprises de plus de 50 salariés sont plus présentes sur les réseaux sociaux (deux catégories confondues).

---

<sup>1</sup> Réponses à la question 12 : « Où l'entreprise réalise-t-elle ses ventes principalement ? » ; échelle de réponse : « au niveau local (moins de 50km) », « moins de 300km », « au niveau national », « au niveau international »

<sup>2</sup> Source : CCI Pays de la Loire - <https://www.paysdelaloire.cci.fr/economie-et-territoire-0>

### Cybersécurité

Dans les 12 derniers mois, 48% des entreprises ligériennes disent avoir été confrontées à une situation de cyberattaque. La situation de cyberattaque la plus citée est le mail frauduleux (44%), mais des entreprises ont également subi des cyberattaques plus importantes de type « attaque par rançon-giciel » (3%) ou « attaque par déni de service » visant à rendre un serveur indisponible (3%).

La cybersécurité est aujourd'hui au cœur des préoccupations de nombreux organismes à l'échelle mondiale. Ici, il était question de savoir quels étaient les moyens de protection mis en place dans les entreprises ligériennes. Plus de 9 entreprises sur 10 ont un antivirus mis à jour automatiquement. A contrario, la sensibilisation ou des formations spécifiques pour le personnel utilisant des ordinateurs restent très limitées (6%).

Les entreprises mettant en place une majorité de ces moyens de protection sont les plus grandes entreprises (plus de 50 salariés) ou les entreprises appartenant à des groupes internationaux.

Un tiers des entreprises ligériennes estiment qu'elles auraient besoin d'un accompagnement sur les risques du numériques. Ce besoin se fait moins ressentir pour les entreprises qui appartiennent à un groupe, pour lesquelles l'accompagnement est probablement déjà pris en charge au niveau du groupe. Plus les entreprises utilisent des outils numériques pour leurs activités, plus elles déclarent avoir besoin d'un accompagnement. À noter que l'expression de ce besoin est également plus forte dans les secteurs de l'industrie et de l'agriculture<sup>3</sup> que dans les autres secteurs.

Moyen de protection	Effectif
Antivirus mis à jour automatiquement	94%
Système de sauvegarde interne de données	88%
Limitation des droits utilisateurs sur les postes utilisateurs et les réseaux sans fil	67%
Mots de passe robuste changés régulièrement	61%
Lors d'un déplacement, les employés se connectent via un VPN et utilisent un filtre à écran	35%
Responsabilités IT et Sécurité de l'Information sont assurées par une personne spécialisée dans le domaine	35%
Les contrats avec les différents prestataires définissent la confidentialité et la protection des données	39%
Sensibilisation ou formations spécifiques du personnel - utilisateur des ordinateurs (tout ou partie)	6%

Tableau 2 : « Parmi ces différents moyens de protection, lesquels sont mis en place dans votre entreprise ? »

Source : Marsouin Enquête Entreprises Pays de la Loire 2021

<sup>3</sup> Industrie manufacturières, extractives et autres ; agriculture, sylviculture et pêche

### Méthodologie de passation de l'enquête auprès des entreprises ligériennes de plus de 10 salariés

Cette enquête a été passée auprès des entreprises de 10 salariés et plus entre le **14 juin et le 31 juillet 2021**. Trois canaux ont été mobilisés pour la passation. Dans un premier temps **15 878 courriers** contenant le questionnaire en version papier ont été envoyés aux entreprises avec en parallèle la mise à disposition d'un lien permettant de remplir le questionnaire en ligne. Dans le but d'une harmonisation des réponses et du respect des quotas ; des relances téléphoniques ont été conduites. Pour respecter la représentativité des entreprises ligériennes, la méthode d'échantillonnage par quotas ainsi qu'un redressement par calage sur marge ont été mise en place selon le secteur d'activité de l'entreprise, son effectif salarial ainsi que sa CCI d'appartenance. Les résultats présentés dans ces tris à plat concernent **1346 entreprises ligériennes** dont les réponses ont été collectées pour **481** d'entre elles par courrier, pour **197** d'entre elles en ligne et enfin **668** entreprises ont été interrogées par téléphone.

Les relations de dépendances entre les variables ont été testées par des tests statistiques d'indépendance, puis contrôlés par des modèles économétriques de régressions logistiques.

Le Groupement d'Intérêt Scientifique Marsouin a été créé en 2002 à l'initiative de la Région Bretagne. Il rassemble les équipes de recherche en sciences humaines et sociales des quatre universités bretonnes et de trois grandes écoles, soit 18 laboratoires, qui travaillent sur les usages et transformations numériques.