

Observatoire OPSIS

LES PME BRETONNES ET LES TIC – PRINCIPALES ÉVOLUTIONS

ÉMILIE HUIBAN, OCTOBRE 2013

Les équipements et usages des TIC (technologies de l'information et de la communication) continuent à se diffuser au sein des PME (petites et moyennes entreprises) bretonnes et ce document vise à présenter les principales évolutions depuis 2008 (et 2006 lorsque c'est possible).

Certains équipements ont connu un succès plus franc que d'autres et certains usages d'Internet ont connu un essor important au cours des dernières années.

En 2006, 92% des PME disposaient d'une connexion à Internet. Déjà en 2008, elles étaient 99%, et en 2012, c'est presque 100% des PME qui ne peuvent se passer d'une connexion à Internet. Des lignes de fractures concernant le niveau d'appropriation du numérique par les PME persistent cependant. Elles apparaissent à la lumière d'indicateurs renseignant sur les compétences numériques des salariés, leur formation, et sur les outils de communication internes et externes déployés par les PME.

Les équipements TIC

L'implantation des outils TIC dans les PME (en % d'entreprises équipées)	2008	2012	Evolution
Site Web	53%	69%	+16
Logiciel(s) métier(s)	57%	66%	+9
Certificat électronique	37%	54%	+17
Intranet, site web interne	41%	51%	+10
Espace de travail partagé	39%	50%	+11
Réseau informatique externe	35%	40%	+5
Agenda(s) partagé(s)	24%	38%	+14
Liste de diffusion interne	28%	34%	+6

L'ensemble des outils TIC a poursuivi une progression au sein des PME, et s'insère dans le fonctionnement normal des entreprises. Les évolutions les plus importantes concernent :

- l'adoption de certificats électroniques (plus 17 points), devenus nécessaires pour de nombreuses PME en raison de l'obligation de télé-déclarer la TVA
- l'adoption d'un site web (plus 16 points) : depuis une dizaine d'années, les PME développent une présence en ligne et la communication en ligne est devenu un outil

commercial à part entière qui s'impose aujourd'hui pour deux tiers des PME

- des outils peu répandus mais qui croissent rapidement : les agendas partagés (plus 14 points), il s'agit d'un outil moderne de coordination interne facile d'utilisation. Leur intégration aux boîtes mail et aux smartphones a favorisé leur développement.

Les logiciels métiers, déjà bien répandus au sein des PME se développent moins vite que les autres outils.

L'implantation des ERP/PGI¹

34% des PME Bretonnes se sont équipées d'un ERP/PGI contre 13% en 2008². La mise en œuvre d'un ERP/PGI est d'autant plus probable que le chiffre d'affaires de l'entreprise est élevé.

Plus de 50% des PME au chiffre d'affaires supérieur ou égal à 5 millions d'euros en sont équipées contre moins de 40% pour les PME au chiffre d'affaires inférieur à 5 millions d'euros et moins de 20% pour les PME au chiffre d'affaires inférieur à 1 million d'euros. L'INSEE a relevé début 2012 des taux d'équipement similaire à l'échelle nationale : « un tiers des sociétés d'au moins 10 personnes utilisent un PGI » ; d'après leur étude c'est la taille de la société (effectif salarial) qui détermine l'usage de ce type d'outils³.

Les équipements nomades

L'équipement en outils nomades a augmenté de 10 points depuis 2008. Aujourd'hui 85% des PME en équipent tout ou partie de leurs employés en situation de mobilité (62% pour la totalité et 23% pour une partie).

Évolution des compétences et des projets de formation

En 2006, nous n'interrogeons pas les compétences présentes dans les PME mais les fonctions pour lesquelles elles avaient fait ou souhaitaient faire appel à un prestataire extérieur spécialiste en informatique.

En 2012, 37% des PME comptent des salariés compétents en TIC parmi leur personnel.

On n'observe que peu ou pas d'évolution des compétences entre 2008 et 2012. On peut ainsi supposer un niveau de compétence interne satisfaisant du point de vue des chefs d'entreprises.

Compétences présentes au sein des PME	2008	2012
Au moins un salarié à mi-temps dédié à l'informatique	30%	32%
Au moins un salarié diplômé du supérieur en informatique	14%	16%
Il y a un service informatique constitué	14%	13%
Au moins un salarié dédié à la veille technologique	∅	18%
Au moins un salarié à mi-temps dédié à la gestion des logiciels open source	∅	5%
<u>Parmi notre personnel, certains maîtrisent :</u>		
La maintenance informatique des postes et périphériques	31%	32%
La maintenance de réseaux informatiques	26%	26%
L'installation de services Web	18%	19%
Le développement, la modification de logiciels	15%	17%

¹ Un ERP ou PGI est un progiciel de gestion unique et global permettant d'intégrer plusieurs services tels que la gestion comptable, des ventes, des achats et/ou de la production...

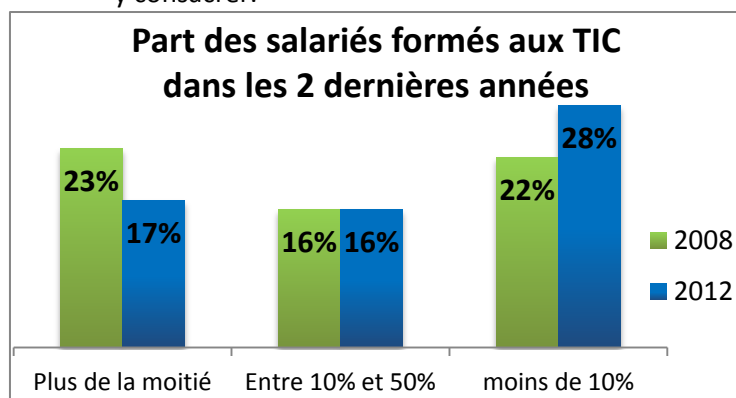
² Il s'agit là des réponses déclaratives, avant vérification de la validité des noms d'ERP. Après vérification, seules 7% des PME s'avéraient avoir un ERP en 2008.

³ INSEE résultats économie N°64 – mars 2013 consulté en ligne le 27 juin 2013 http://www.insee.fr/fr/themes/document.asp?ref_id=tic12



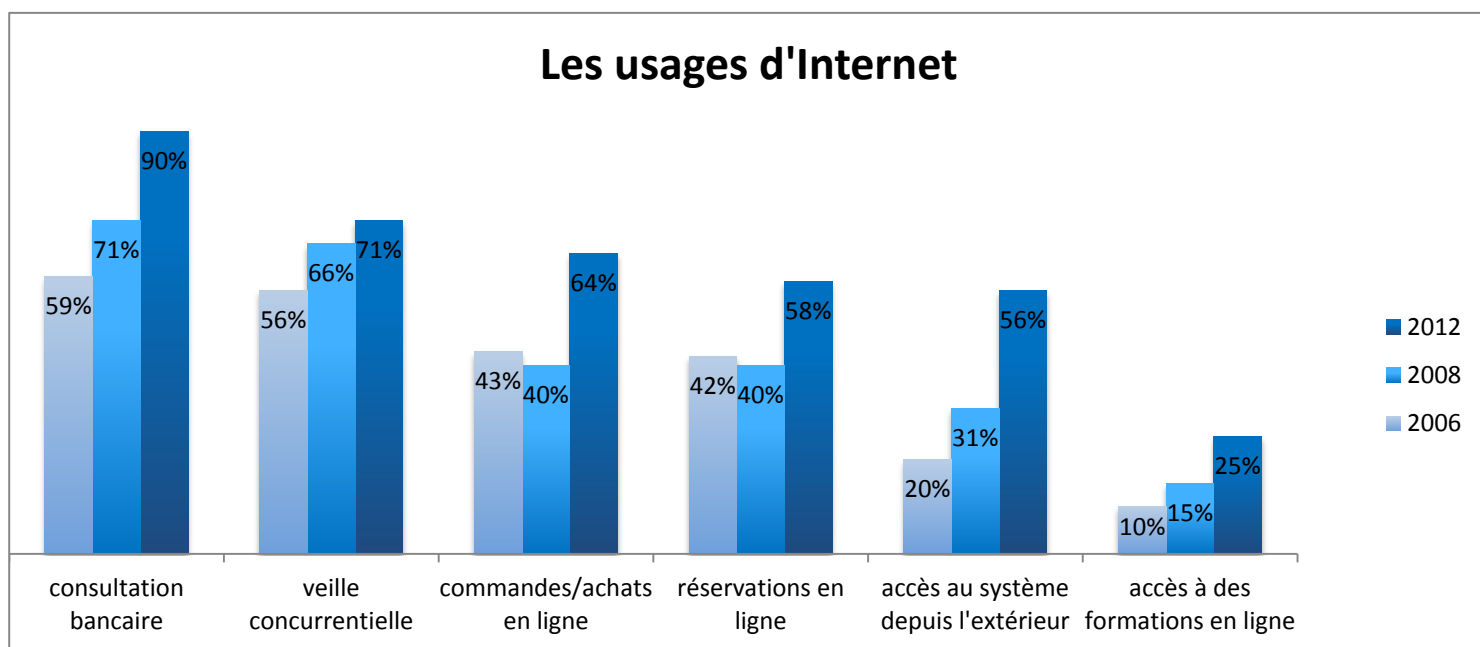
Des formations aux TIC ont été proposées par 62% des entreprises bretonnes au cours des deux dernières années. Néanmoins cela concernait généralement moins de la moitié des salariés (plus de la moitié des salariés pour seulement 17% des PME). Les PME ne formant pas leurs salariés aux TIC estiment qu'ils se forment sur le terrain et n'ont pas de temps à y consacrer.

En 2008 et 2012, 30% des entreprises considèrent comme prioritaire la formation de ses salariés au TIC : ce sont plutôt des PME innovantes, dans lesquelles il existe déjà des compétences en informatique, et où il y a déjà eu des formations aux TIC durant les deux dernières années. On peut en conclure qu'il semble important de posséder un *background* de connaissances en TIC pour se voir proposer des formations par son entreprise. Les TIC étant démystifiées pour les personnes formées et les gains potentiels étant plus explicites, il y a augmentation de l'intérêt pour la maîtrise des outils disponibles et leur maintien à jour pour optimiser la performance des salariés compétents. Ce sont ainsi plutôt les entreprises ayant des compétences en informatique qui veulent les accroître.



Le nombre de personnes dans les entreprises qui sont formées aux TIC a tendance à diminuer.

Les usages d'Internet



Globalement, l'ensemble des usages d'Internet que nous avons identifiés se sont développés au sein des PME.



La grande majorité des PME consulte ses comptes bancaires sur Internet couramment. Si la plupart des PME (71%) effectuent des recherches d'informations sur l'environnement de l'entreprise (veille concurrentielle et technologique), près d'un tiers méconnaissent le rôle de la veille. Les commandes/achats et réservations en ligne sont une pratique de plus en plus

courante (64% des PME y ont recours). Elle a connu un essor conséquent entre 2006 et 2012 (+20 points).

En 2012, plus de la moitié des PME proposent à leurs salariés un accès au système informatique depuis l'extérieur (+26 points depuis 2008). Cet usage est directement lié au développement d'outils mobiles tels que les smartphone, clef 3G, etc.

L'évolution des sites

	2006	2008	2012
PME qui ont un site	41%	53%	69%
Ancienneté moyenne des sites	2 à 5 ans	2 à 5 ans	5 à 10 ans
Les fonctions présentes :			
Présentation de l'entreprise	91%	98%	97%
Recueil d'informations sur les visiteurs	19%	17%	31%
Diffusion d'offres d'emploi	15%	19%	21%
Moteur de recherche interne	10%	12%	20%
Extranet	∅	12%	18%
Newsletter	9%	11%	18%
Achats en ligne	5%	8%	16%
FAQ	4%	8%	16%

Pull

69% des PME bretonnes ont leur propre site Internet. Ils ont avant tout une vocation d'information pour les clients (97%). La quantité de fonctionnalités présentes augmente à mesure que le site est ancien : on peut supposer qu'à mesure des années les sites s'enrichissent de nouvelles fonctionnalités.

Du push au pull : en 2005 les stratégies sur le web étaient dans une démarche de « push » d'information : diffusion d'information, consultations bancaires, achats en ligne, soit une consommation des services proposés sur Internet. On assistait à une nouvelle organisation du commerce à travers le développement d'Internet. Ce modèle arrive à maturité, aujourd'hui les usages du web 1.0 sont acquis pour 2/3 des PME, même si elles ont souvent des sites vitrine (En 2006 52% de sites vitrine, en 2012 46%).

Depuis quelques années, les stratégies s'orientent vers du « pull » d'informations : les PME développent des interactions en ligne au

service du développement de leur activité. On assiste au développement du *crowdsourcing* dans 20 à 30% des PME : SAV (Service Après Vente), retours d'expérience en ligne, FAQ (Foire Aux Questions), etc. Des clients, des usagers deviennent source d'information et d'innovation pour les entreprises.

L'e-administration

L'administration électronique s'est imposée au sein des PME bretonnes. Il en reste très peu (4%) qui ne connaissent pas ou n'utilisent pas la possibilité de réaliser des démarches administratives en ligne. Ce sont plutôt des PME estimant investir moins que les autres dans les TIC et externalisant certaines de leurs fonctions (par exemple, la gestion comptable et financière, la gestion des ressources humaines).



Les usages e-administratifs habituels

Usages acquis

plus de 80% des PME ont pour habitude de :

Consulter des sites administratifs (URSSAF, impôts,...)

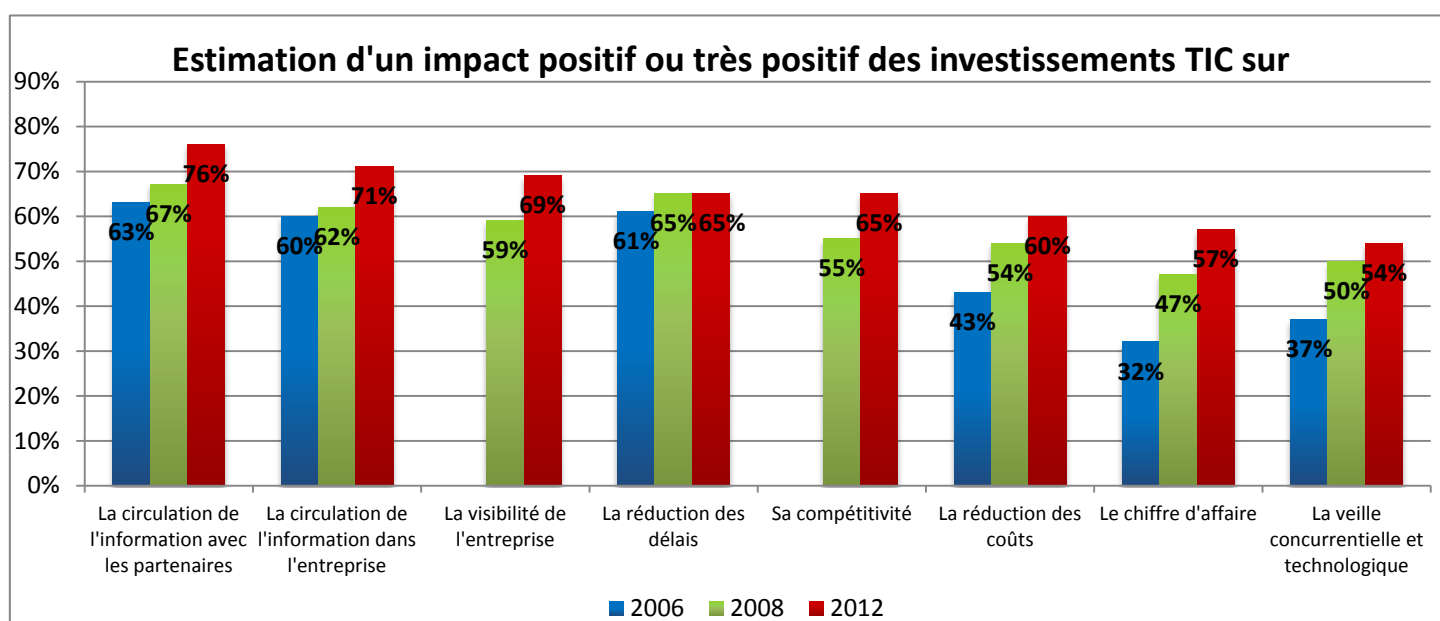
- Déclarer en ligne (TVA, URSSAF...)
- Payer en ligne (TVA)
- Télécharger des formulaires

Usages peu développés

moins de 50% des PME ont pour habitude de :

- Consulter et répondre en ligne aux appels d'offres publics
- Publier en ligne des annonces d'emploi

L'investissement dans les TIC



Dans l'ensemble, le regard que portent les PME sur l'impact des TIC est de plus en plus positif.

C'est sur la circulation de l'information dans l'entreprise et avec les partenaires que l'impact des TIC est le plus perçu comme très positif en 2012 (48% des PME). Reste un peu plus de 30% des PME qui ne perçoivent pas d'impact sur le chiffre d'affaires, la veille concurrentielle et la réduction des coûts. Ces PME s'en tiennent à des équipements et usages moindres et n'ont pas perçu d'intérêt des TIC pour leur activité.

L'impact est de plus en plus perçu comme positif au fil des années et les projets d'investissements sont également à la hausse puisque 28% des PME, contre 21% en 2008, considèrent qu'il leur est indispensable d'investir dans les TIC pour conserver leur marché. Les investissements dans les TIC sont donc amenés à se poursuivre dans les années à venir.



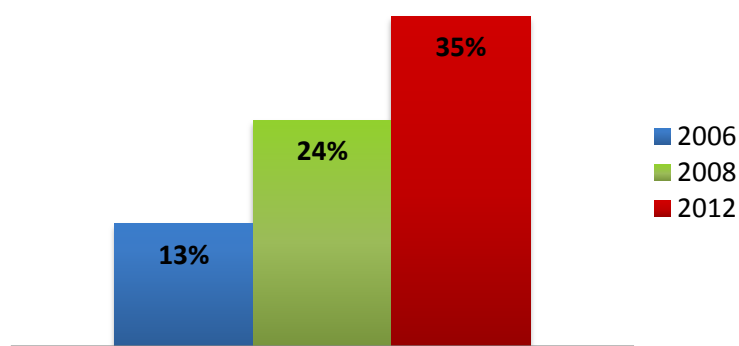
Quels sont les investissements TIC prioritaires dans les entreprises ?	2008	2012	Evolution
Développer son site Internet	28%	49%	+21
Améliorer la communication avec ses partenaires	33%	37%	+4
Améliorer la connexion Internet	24%	35%	+11
Développer l'usage des TIC	30%	30%	+0
Former ses salariés aux TIC	30%	30%	+0
Modifier son organisation interne	25%	28%	+3
S'équiper en outils de mobilité	17%	19%	+2
Réaliser un audit/diagnostic de son système d'information	9%	10%	+1
S'équiper ou développer la visioconférence	∅	8%	∅

En 2008, la priorité était accordée à l'amélioration de la communication avec les partenaires (33%), à la formation des salariés aux TIC (30%) et au développement de l'usage des TIC (30%). C'est le développement du site Internet qui est devenu en 2012 la priorité de 49% des PME. Cela souligne la prise de conscience qui s'est opérée du rôle d'Internet dans l'activité commerciale, et de l'importance que peut revêtir l'image en ligne des PME. L'investissement dans l'amélioration de la communication avec les partenaires reste primordial pour 37% des PME. Enfin, on observe une augmentation de +11 points sur l'investissement pour améliorer la qualité de sa connexion Internet.

Alors qu'en 2008, 76% des PME étaient satisfaites de leur connexion ADSL, plus d'un tiers ont en 2012 le projet prioritaire d'en améliorer la qualité. Le plan Bretagne Très Haut Débit semble donc attendu par les PME pour qui Internet est aujourd'hui un outil de travail incontournable (2/3 des PME).

Les outils mobiles D'après les résultats observés par l'INSEE⁴, en début d'année 2012 les usages d'Internet se veulent de plus en plus mobiles et 68% des PME françaises disposent d'une connexion mobile à Internet. Cependant, en Bretagne nous observons peu de projets d'investissement des PME dans les outils de mobilité (seulement 1 PME sur 5 estime cet investissement comme prioritaire). Certaines PME ont déjà équipé une part suffisante de leurs salariés ; pour d'autres, ce n'est pas prioritaire ; ou encore ce n'est pas utile car le personnel utilise son propre matériel en mobilité.

PME ayant pour projet d'améliorer la qualité de leur connexion Internet



En 2006, 13% des PME étaient insatisfaites de leur connexion à Internet et souhaitaient l'améliorer. En 2008, cela est un objectif prioritaire pour 24% des PME et en 2012 pour 35% des PME.

⁴ INSEE résultats économie – mars 2013 consulté en ligne le 27 juin 2013
http://www.insee.fr/fr/themes/document.asp?ref_id=tic12

La visioconférence Les PME ayant pour objectif prioritaire de développer la visioconférence ont le même profil que celles qui en sont déjà équipées : ce sont plutôt des entreprises familiales des TIC, de grande taille et à main d'œuvre très qualifiée (diplômée du supérieur).

Conclusion

En 2012, toutes les PME sont équipées d'outils numériques : ordinateur, connexion Internet, consommation de services en ligne, sont devenus monnaie courante. Des différences restent observables concernant la quantité d'équipements et leurs usages.

Environ 2/3 des PME se sont bien appropriées les TIC tandis que pour 1/3 les équipements et usages restent limités (31% des PME n'ont pas encore de site Internet, seulement un tiers des PME a un ERP/PGI, l'e-administration poursuit sa démocratisation...). On a pu voir que la taille et le chiffre d'affaires sont des éléments déterminants, mais aussi le profil plus ou moins innovateur de la PME et le niveau d'étude de ses salariés.

Signe d'une fracture persistante selon la taille de l'entreprise, nous pouvons noter que les TPE interrogées fin 2011 restent nettement moins équipées que les PME : 88% des artisans sont informatisés et connectés contre 99.5% des PME ; 10% des TPE contre 30% des PME ont des projets de formation ; 47% contre 69% ont un site Internet ; 84% contre 96% connaissent l'e-administration.

Pour les TPE comme pour les PME, le principal indicateur de l'appropriation des TIC a longtemps été la possession d'ordinateurs connectés à Internet. Aujourd'hui, nous discriminons les différents niveaux d'équipement selon la possession d'un site Internet pour l'entreprise, de logiciels métiers, de personnel compétent en TIC, etc.

Les entreprises s'équipent différemment selon leur environnement concurrentiel, leur marché, leur activité, leurs moyens et leur personnel. Pour innover dans leurs modes d'organisation, elles peuvent s'appuyer sur le développement de nouveaux usages numériques.

Note méthodologique : en 2006, 2000 établissements ont été interrogés par téléphone, l'échantillon se veut représentatif des PME bretonnes par la méthode des quotas. En 2008, un échantillon représentatif des PME (sièges et établissements) était interrogé par téléphone également. Et en 2012, 1311 PME (sièges uniquement) ont été interrogées en ligne et par téléphone.

Sont considérées comme PME bretonnes les entreprises de 10 à 250 salariés situées dans les quatre départements bretons (29, 22, 56, et 35).

Le questionnaire a évolué en même temps que les équipements et usages numériques, d'où des résultats non systématiquement comparables.

