

## *Observatoire OPSIS*

# **L'intégration des technologies de l'information et de la communication au sein des petites et moyennes entreprises bretonnes**

Émilie Huiban  
*Marsouin – janvier 2013*

Enquête réalisée en partenariat avec la Chambre de Commerce et d'Industrie et e-megalis

## SOMMAIRE

<b>Introduction</b> .....	<b>3</b>
<b>Les équipements TIC au sein des PME</b> .....	<b>3</b>
L'implantation des outils TIC : .....	4
Un usage plutôt administratif de l'ordinateur .....	5
L'implantation des ERP .....	5
Les équipements nomades .....	6
Equipement en service de visioconférence .....	6
La visioconférence, un engouement récent : .....	6
L'intérêt pour un point de visioconférence (mis à disposition par certaines collectivités de Bretagne) .....	7
Une intégration limitée de l'open-source dans les entreprises .....	7
<b>Les compétences</b> .....	<b>9</b>
Les compétences présentes au sein des entreprises .....	9
La formation nécessite une première appropriation .....	9
Les facteurs limitant les investissements dans la formation aux TIC .....	10
<b>Les usages</b> .....	<b>11</b>
Les usages d'internet .....	11
Les site Internet d'entreprise .....	11
Les entreprises et le webmarketing : .....	12
L'identité régionale .....	12
Les entreprises et les réseaux sociaux : .....	12
La recherche et développement .....	12
<b>L'e-administration</b> .....	<b>14</b>
Les démarches administratives en ligne .....	14
Les marchés publics .....	15
<b>Le travail à distance</b> .....	<b>16</b>
Les équipements utiles .....	16
Les motivations .....	16
Les freins .....	17
<b>Opinion et projets</b> .....	<b>18</b>
L'investissement dans les TIC .....	18
L'impact des TIC .....	18
Les projets des entreprises .....	19
<b>Conclusion</b> .....	<b>20</b>

## Introduction

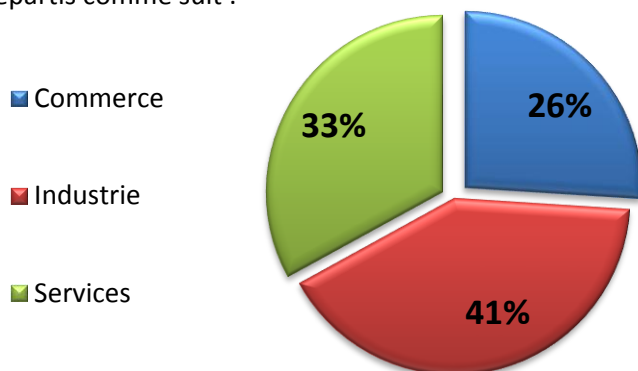
Au cours du dernier trimestre de l'année 2012, 1311 PME bretonnes ont répondu à l'enquête « Entreprises et TIC » de M@rsouin en ligne ou par téléphone. L'échantillon a été structuré selon la méthode des quotas afin d'assurer la représentativité de l'ensemble des PME bretonnes par secteur d'activité, par CCI de rattachement et par effectif salarial.

En 2012, les PME sont toutes équipées d'informatique, certaines avec des solutions classiques (par exemple : un ou quelques ordinateurs, une imprimante, un logiciel de bureautique et un accès internet), d'autres disposent d'un service informatique, ont mis en place un schéma directeur, un ERP, un site internet, ... les taux d'équipement et d'usage sont très variables d'une entreprise à une autre et varient selon des caractéristiques (taille, chiffre d'affaire,...) et l'environnement (activité, localisation, concurrents...). Cette étude compare et explique la situation des PME Bretonnes, leurs équipements, leurs usages, non seulement de l'informatique mais aussi d'internet et de l'ensemble des outils TIC<sup>1</sup> associés.

## Caractéristiques des petites et moyennes entreprises bretonnes

La Bretagne compte environ 7000 PME (hors agriculture), 25% sont domiciliées dans le Finistère, 22% dans le Morbihan, 18% dans les Côtes d'Armor, et 36% en Ile et Vilaine.

L'INSEE<sup>2</sup> propose une nomenclature des secteurs d'activité parmi lesquels nous en avons retenu 8 : activité spécialisée scientifique et technique, information communication ; activités immobilières financières et d'assurance ; autres services ; commerce ; construction ; hôtellerie restauration ; Industrie manufacturière, industrie extractive et autre industrie, transport. Pour une meilleure lisibilité nous regroupons ces secteurs en trois domaines homogènes<sup>3</sup> : l'industrie, le commerce, les services, répartis comme suit :



L'industrie occupe une part importante de l'entrepreneuriat breton. La majorité des PME sont de petite taille, 53% compte entre 10 et 19 salariés, 32% de 20 à 49 salariés, et 15% compte 50 à 250 salariés.

70% des PME bretonnes sont implantées sur un unique site et 30% sur plusieurs, le chiffre d'affaire médian est situé dans une fourchette allant de 1 à 2.5 millions d'euros et pour 51% des PME ce chiffre d'affaire était en croissance sur les trois dernières années (pour 31% il a été stable, pour 15% en diminution, et 3% ne savent pas). Concernant les perspectives d'évolution, 38% des entreprises estiment que leur marché principal est en croissance, 44% qu'il stagne, 13% qu'il décroît, et 5% ne savent pas.

<sup>1</sup> TIC pour Technologies de l'Information et de la Communication

<sup>2</sup> Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques

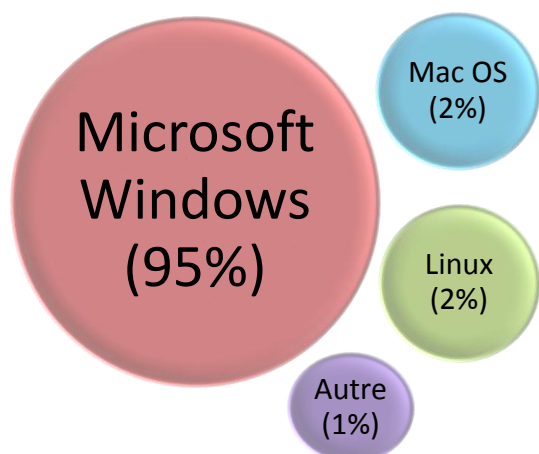
<sup>3</sup> Le secteur « commerce » constitue une catégorie, l'industrie regroupe les secteurs « industrie » et « construction », et les services regroupent les cinq autres secteurs cités.

## Les équipements TIC au sein des PME

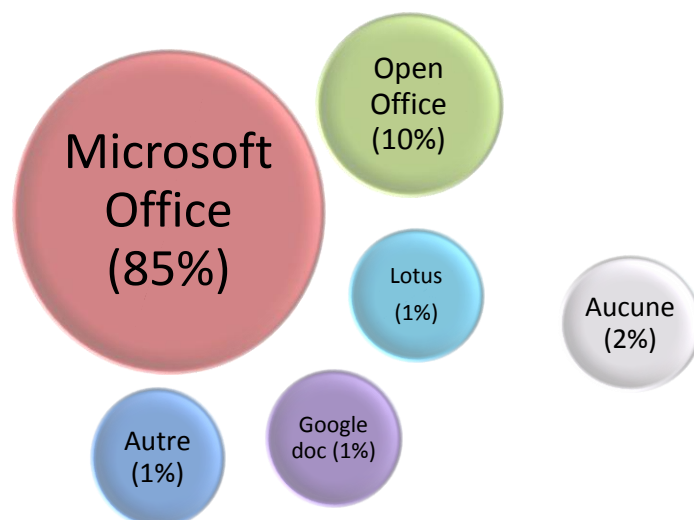
Toutes les entreprises sont équipées, mais de quoi ?

Le système d'exploitation le plus répandu est sans surprise Microsoft Windows (95%) et la suite bureautique majoritaire est Microsoft Office (85% des PME). Open Office (logiciel libre) est présent dans 10% des PME et on note que les Macintosh sont peu répandus (2%).

### Les systèmes d'exploitation



### Les suites bureautiques



Le matériel ayant une durée de vie limitée, l'univers des TIC étant en constante évolution, proposant toujours plus de nouvelles fonctionnalités..., il est souvent nécessaire de renouveler ses outils pour du matériel plus récent et plus performant. 85% des PME ont acquis un rythme de renouvellement de leurs ordinateurs. Près de la moitié (47%) ont estimé raisonnable de renouveler le matériel informatique tous les 3 à 5 ans ; pour 13% c'est un renouvellement très fréquent, tous les 1 à 3 ans ; et pour un quart des PME c'est tous les 5 à 10 ans. Seulement 1% des PME envisagent qu'il se passe plus de 10 ans entre chaque renouvellement.

### L'implantation des outils TIC :

99% des PME sont connectées à internet. Seuls quelques commerces à faible effectif s'adressant aux particuliers ne sont pas connectés. L'ensemble des outils TIC a poursuivi une progression positive au sein des PME et s'insère dans le fonctionnement normal des entreprises.

L'implantation des outils TIC dans les entreprises (en % d'entreprises équipées)	2008	2012	Evolution
Site web	53%	69%	+ 16
Logiciel métier	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
Agendas partagés	24%	38%	+ 14
Liste de diffusion interne	28%	34%	+ 6
Logiciel de définition et de suivi de processus	10%	10%	+ 0

Tableau 1 : L'implantation des outils TIC dans les entreprises

Les évolutions les plus importantes concernent l'adoption de certificats électroniques (plus 17 points), d'un site web (plus 16 points), et des agendas partagés (plus 14 points). Seuls les logiciels de définition et de suivi des processus n'ont pas connu d'évolution, ce sont des outils très spécifiques qui sont plus répandus au sein des PME au chiffre d'affaire en croissance ou dont les salariés sont diplômés du supérieur ; les secteurs d'activité les plus concernés par cet outil sont les « activités immobilières, financières et d'assurances », ainsi que les « activités spécialisées scientifiques et techniques, information, communication ».

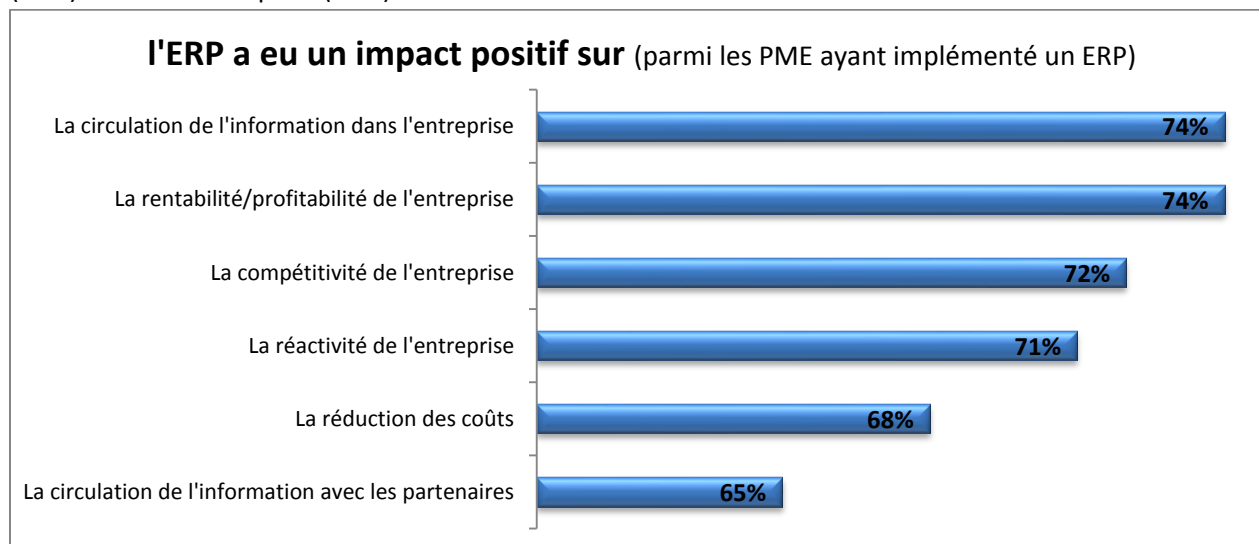
### Un usage plutôt administratif de l'ordinateur

Une faible part du personnel des entreprises utilise Internet chaque jour ou presque (moins de 25% du personnel pour la moitié des PME). Néanmoins, les entreprises possédant un site Internet ont une part plus importante d'employés utilisateurs quotidiens d'Internet (pour 36% des entreprises possédant un site internet, plus de la moitié du personnel surfent quotidiennement contre 18% dans les entreprises n'ayant pas de site internet).

### L'implantation des ERP<sup>4</sup>

35% des PME Bretonnes se sont équipées d'un ERP/PGI (13% en 2008), 3% sont en cours d'implémentation, et 4% en ont le projet. La mise en œuvre d'un ERP est déterminée par le chiffre d'affaire de l'entreprise, elle est d'autant plus probable que le chiffre d'affaire est élevé. Plus de 50% des PME au chiffre d'affaire supérieur ou égal à 5 millions d'euros en sont équipées contre moins de 40% pour les PME au chiffre d'affaire inférieur à 5 millions d'euros et moins de 20% pour les PME au chiffre d'affaire inférieur à 1 million d'euros.

Pour les entreprises qui en sont équipées, l'impact de l'ERP est plutôt positif, 89% des PME mentionnent au moins un impact positif. Les PME n'ayant perçu qu'un unique impact positif ont plutôt cité : la réactivité de l'entreprise (43%) et la circulation de l'information avec les partenaires (21%) et dans l'entreprise (20%).



*Graphique 1 : impact de l'ERP*

Les PME ayant implanté un ERP sont généralement des entreprises à fort effectifs (48% des PME de 50 salariés et plus contre 34% en moyenne), ayant mis en place un schéma directeur informatique (54% des PME ayant un schéma directeur informatique contre 34% en moyenne), et ayant la plupart

<sup>4</sup> Un ERP ou PGI est un progiciel de gestion unique et global permettant d'intégrer la gestion comptable, des ventes, des achats et/ou de la production...

des fonctions de l'entreprise informatisées<sup>5</sup> (entre 3% et 33% des PME ayant 6 fonctions ou moins informatisées en interne sont équipées d'un ERP, contre entre 38% et 60% des PME ayant plus de 6 fonctions informatisées).

### Les équipements nomades

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

Les PME sont équipées de flottes de mobiles (78%), mais peu sont équipées de système de visioconférence (8%). Il s'agit d'outils utiles plus particulièrement aux entreprises à forts effectifs, dispersées sur plusieurs sites, réalisant une part significative de leur chiffre d'affaire à l'échelle nationale ou internationale.

### Équipement en service de visioconférence

Il concerne 8% des PME. Cet équipement est lié à la présence de salariés dédiés à l'informatique au sein de l'entreprise (21% des PME ayant au moins un salarié à mi-temps dédié à l'informatique contre 4% des PME n'en ayant pas), et à un nombre conséquent de salariés diplômés du supérieur (18% des PME dont plus de la moitié des salariés sont diplômés du supérieur sont équipés contre 8% des PME en moyenne).

Les entreprises qui estiment que leur investissement dans les TIC est supérieur à la moyenne de leur secteur d'activité sont plus souvent équipées (22% contre 8% pour les entreprises estimant avoir un investissement TIC dans la moyenne). L'investissement dans un système de visioconférence étant conséquent, il semble avoir un impact sur le taux d'investissement perçu de l'entreprise dans les TIC. Enfin ce sont des entreprises innovantes, qui lancent régulièrement de nouveaux produits ou services (17% contre 8% en moyenne).

### La visioconférence, un engouement récent :

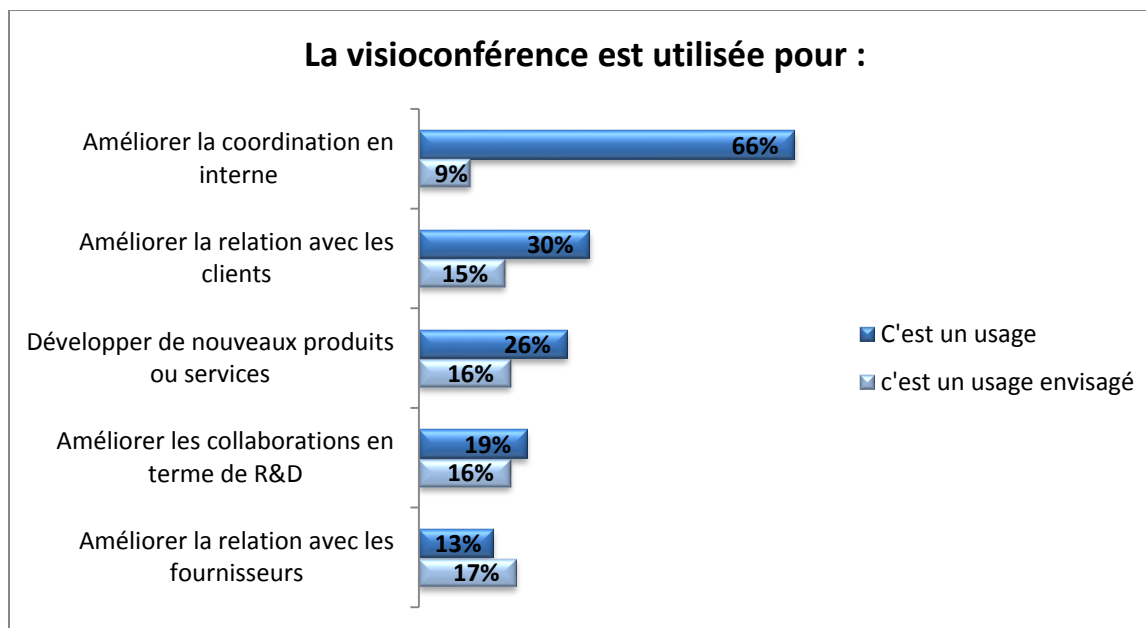
Parmi les PME qui en sont équipées, 23% l'ont acquis en 2012, 37% en sont équipées depuis 1 à 2 ans, 25% depuis 2 à 5 ans, 15% depuis plus de 5 ans. Soit 60% des PME qui en sont équipées depuis seulement 2 ans, cela traduit un équipement très récent.

Quelle que soit l'ancienneté de l'équipement, la fréquence d'utilisation est plutôt hebdomadaire (34%) ou mensuelle (30%), 27% des PME équipées l'utilise moins d'une fois par mois et seules 9% en ont une utilisation quotidienne.

Les premiers usages des systèmes de visioconférence par les PME étaient plutôt en interne (68%), un tiers l'utilisaient avec des clients, et seulement 10% avec des fournisseurs. Le graphique ci-dessous présente les usages actuels et ceux envisagés.

---

<sup>5</sup> Nous avons mesuré le taux d'informatisation des PME sur 12 fonctions (en demandant si celles-ci sont informatisées, en interne, externalisées, ou non existantes) : la gestion comptable et financière, la gestion des ventes, la gestion des prospects et des actions commerciales, la gestion des achats, la gestion des stocks, la planification et gestion de la production, la gestion de la logistique/distribution, la gestion de la maintenance, le contrôle de gestion, la gestion de la qualité, la gestion des ressources humaines, le décisionnel (pilotage, business intelligence).



*Graphique 2 : Usages de la visioconférence*

Note de lecture : 66% utilisent la visioconférence afin d'améliorer la coordination en interne et 9% envisage cet usage.

75% des entreprises utilisent, ou envisagent d'utiliser la visioconférence pour améliorer la coordination en interne. L'amélioration de la relation avec les fournisseurs est le seul point pour lequel l'usage est plus envisagé que pratiqué.

### L'intérêt pour un point de visioconférence (mis à disposition par certaines collectivités de Bretagne)

Les entreprises étant très peu équipées en visioconférence (92% de PME n'en dispose pas), certaines collectivités de Bretagne mettent à disposition des points de visioconférence. Les résultats laissent à penser que des efforts restent à produire afin de faire connaître l'usage de cet outil par les PME puisque 85% des PME n'étant pas équipées de visioconférence n'y voient pas d'utilité. 12% seraient intéressées par un usage ponctuel, et 2% envisageraient un usage une à plusieurs fois par mois. Il s'agit donc d'un outil peu commun au sein des PME bretonnes jusqu'à présent mais néanmoins 14% de PME intéressées, cela laisse entrevoir un potentiel de développement.

Plus la connexion à internet de la PME est insatisfaisante, plus un usage ponctuel de la visioconférence (au sein de points de visioconférence mis à disposition par des collectivités) est envisagé. Cela traduit un besoin des PME d'outils TIC efficaces et fonctionnels pour leur communication B to B.

### Une intégration limitée de l'open-source dans les entreprises

Selon sa définition stricte, un logiciel open-source est un logiciel dont la licence d'utilisation remplit les huit critères<sup>6</sup> définis par le mouvement Open Source Initiative. L'accès, la distribution et la modification du code source font par exemple partie de ces critères.

<sup>6</sup> Les licences qualifiées d'Open Source...

- 1) ne prévoient pas de redevance en échange de l'accès au logiciel, et n'interdisent pas qu'une redevance puisse être exigée
- 2) prévoient la possibilité d'accéder au code source ;
- 3) offrent les libertés de modifier et de distribuer les travaux dérivés en vertu des mêmes conditions que la licence initiale ;



La définition d'un logiciel open-source n'est pas encore bien assimilée dans les entreprises Bretonnes : 55% des répondants admettent ne pas savoir ce qu'est ce type de logiciel. Le tableau ci-dessous indique les modalités de réponse, parmi ceux ayant répondu.

<b>Selon-vous, un logiciel open-source est :</b>	
<b>Un logiciel gratuit</b>	57%
<b>Un logiciel dont le code source peut être consulté par l'utilisateur</b>	47%
<b>Un logiciel dont les fonctionnalités sont limitées par rapport à la version payante de ce logiciel</b>	10%

*Tableau 2: selon vous, un logiciel open-source, c'est... (Question à choix multiples)*

44% des répondants associent un logiciel open-source exclusivement à un logiciel gratuit, sans avoir connaissance par exemple de l'accessibilité du code source et sans savoir que les logiciels open-source ne sont pas forcément gratuits..

Ces logiciels sont encore peu présents dans les entreprises Bretonnes, puisque seulement 16% d'entre elles déclarent les utiliser, principalement dans les secteurs des activités spécialisées scientifique et technique, information et communication. De façon similaire seulement 5% des entreprises disposent d'un salarié dédié au développement des logiciels open-source.

La qualité d'un logiciel open-source au sein des entreprises est encore sujette à caution : s'il faut bien prendre en compte le fait que 67% des répondants les estiment de qualité égale ou n'ont pas d'avis sur la question, 23% pensent qu'un logiciel open-source est de moins bonne qualité qu'un logiciel propriétaire (contre 10% qui pensent le contraire). De la même manière, ils sont 3 fois plus nombreux à penser qu'un logiciel open-source ne remplit pas aussi bien les besoins qu'un logiciel propriétaire (24% contre 8%). Toutefois les répondants n'indiquent pas de différences de complexité dans l'utilisation entre un logiciel open-source et un logiciel propriétaire.

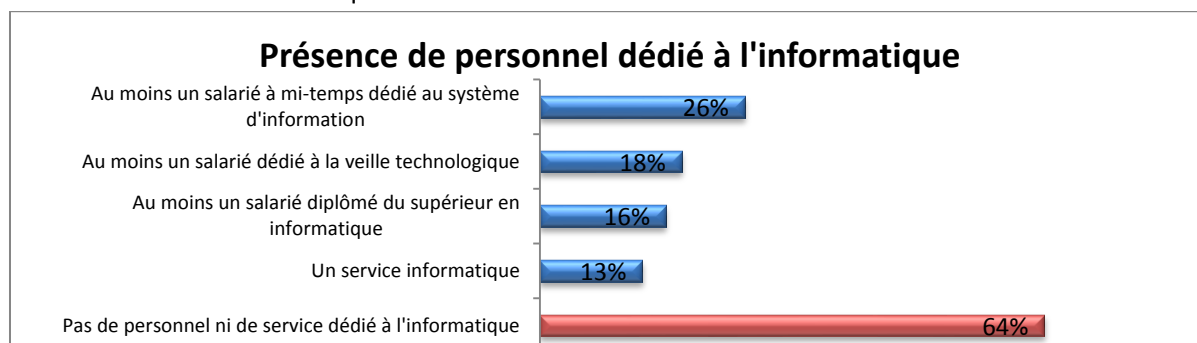
- 
- 4) tout en encourageant les modifications et donc l'évolution des programmes, garantit la paternité de l'auteur
  - 5) ces licences ne doivent pas permettre de discriminations envers des personnes, des groupes ou contrats de certains secteurs d'activité (notamment commerciaux) ;
  - 6) la distribution du logiciel ne doit pas être soumise à des exigences supplémentaires telles qu'un accord de non-révélation ;
  - 7) l'autorisation ne doit pas être limitée à un usage particulier ;
  - 8) n'imposent pas nécessairement que les logiciels qui accompagnent le logiciel soumis à la licence soient également open source »



## Les compétences

### Les compétences présentes au sein des entreprises

Nous avons demandé aux PME si elles disposaient au sein même de leur entreprise de personnel ou services dédiés à l'informatique.



Dans 26% il y a au moins un salarié à mi-temps ou plus dédié au système d'information.

64% des PME n'ont pas de personnel ni de service dédié à l'informatique, elles ont recours à des prestataires en cas de besoin.

Au total ce sont 79% des PME qui ont eu à faire appel à un professionnel prestataire de services en informatique entre 2009 et 2012. Cela dénote un niveau de compétences insuffisant au sein même des PME pour qu'elles soient autonomes.

La présence de personnel et de services dédiés à l'informatique est déterminée par un chiffre d'affaire élevé, un grand nombre de salariés (plus de 50), un niveau d'étude des salariés élevé, et une implantation multi-sites.

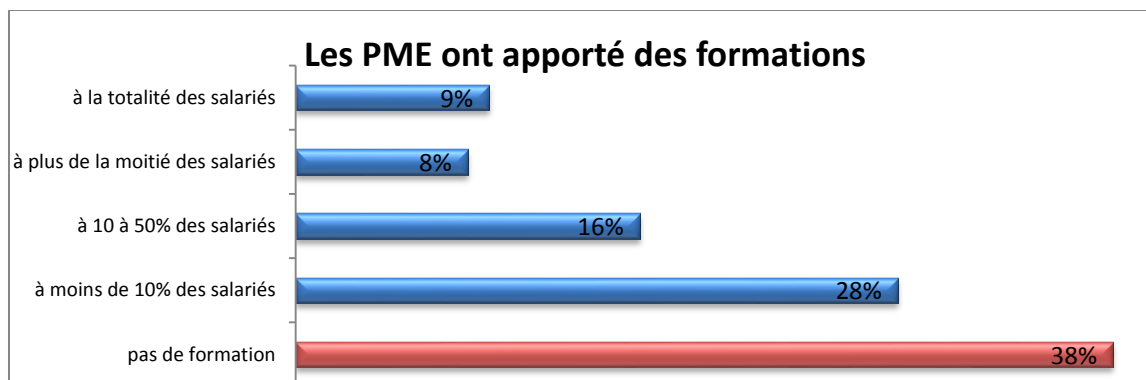
Dans 11% des PME il n'y a pas de salarié dédié à l'informatique et il n'y a pas eu besoin de recourir à un prestataire, le taux d'usage des TIC est plus faible au sein de ces PME (leurs fonctions sont plus souvent externalisées ou non existantes).

Une seconde question portait sur la présence de compétences spécifiques en informatique sans qu'il y ait nécessairement de personnel dédié. Un peu plus d'un tiers des PME (37%) disposent d'une ou plusieurs compétences parmi leur personnel.

Dans 32% des PME, une ou plusieurs personnes savent assurer la maintenance des postes et périphériques, c'est la compétence la plus répandue. Dans 26% des PME il y a une ou plusieurs personnes capables d'assurer la maintenance d'un réseau informatique. Dans 19% il y a quelqu'un qui sait installer des services web. Enfin dans 17% des PME, au moins une personne sait développer ou modifier des logiciels.

### La formation nécessite une première appropriation

Les formations aux TIC ont été proposées par 62% des entreprises bretonnes au cours des 2 dernières années. Ce chiffre est significatif, néanmoins cela concernait plus de la moitié des salariés pour seulement 17% des PME.



Un faible niveau de compétences techniques en interne s'avère ne pas être synonyme de besoin de formation plus important, bien au contraire. En effet, 30% des entreprises considèrent comme prioritaire la formation de ses salariés au TIC, ce sont plutôt des PME innovantes<sup>7</sup>, où il existe déjà des compétences informatique, et où il y a déjà eu des formations aux TIC durant les deux dernières années.

On constate que plus les salariés sont diplômés et le chiffre d'affaire est élevé, plus il y a eu formation au TIC durant les deux dernières années. Il s'applique là une logique cumulative, la connaissance des TIC et de ses gains potentiels entraîne un besoin de formation afin d'optimiser l'usage des TIC pour accroître les gains associés pour l'entreprise.

### **Les facteurs limitant les investissements dans la formation aux TIC**

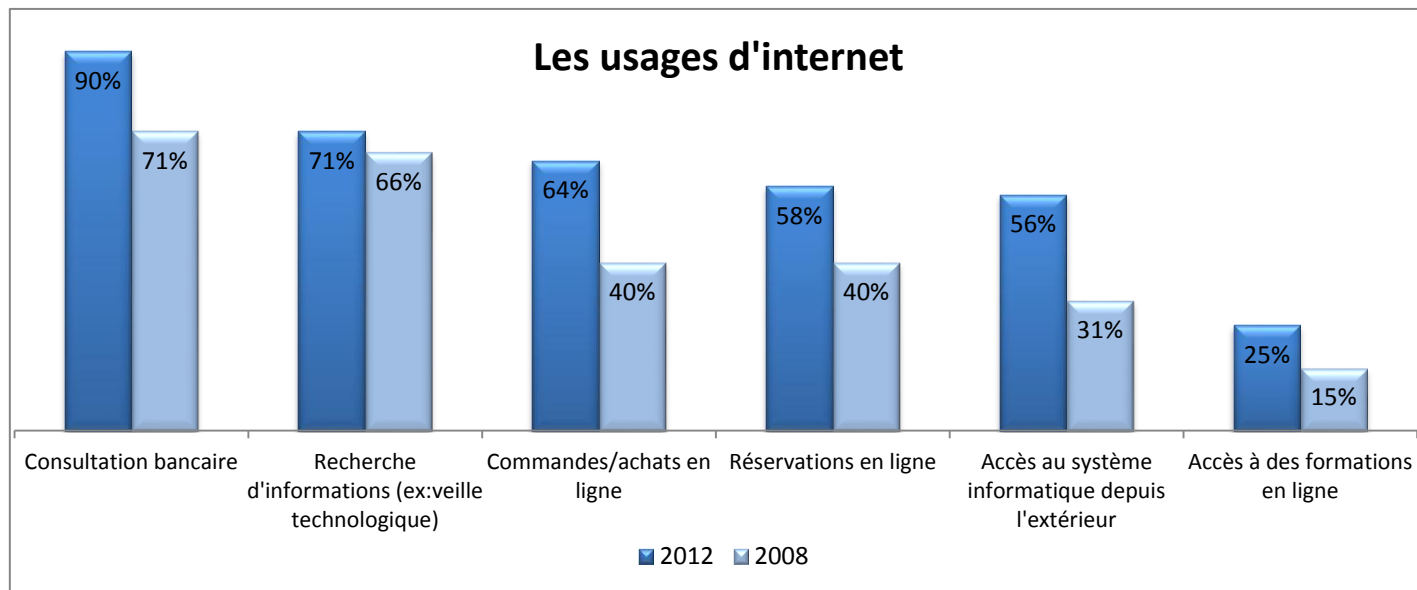
Les entreprises ne proposant pas de formation aux TIC n'en ressentent pas le besoin (51%). Elles estiment que leur personnel manque de temps pour cela (55%) et qu'il peut se former sur le terrain en cas de besoin (55%). 49% trouvent l'investissement dans ces formations trop coûteux et 40% ne connaissent pas suffisamment ou trouvent trop complexes les aides publiques à la formation.

Plus de la moitié des entreprises ont cité au moins deux freins différents à leur investissement dans la formation aux TIC.

<sup>7</sup> Les « prospectors » lançant régulièrement de nouveaux produits et services d'après la typologie de Miles et Snow (1978)

## Les usages

### Les usages d'internet



Graphique 3 : parmi ces usages, lesquels sont habituels pour votre entreprise ?

La grande majorité des PME ont acquis pour habitude la consultation des comptes bancaires de l'entreprise sur internet ainsi que la recherche d'informations sur le web. Les commandes/achats et réservations en ligne sont une pratique de plus en plus courante au sein de la population. Parmi l'ensemble des Bretons, 76% ont effectué des consultations bancaires et 69% ont réalisé une opération d'achat en ligne au cours des 12 derniers mois<sup>8</sup>, ce sont là des chiffres très proches de ceux observés pour les usages des PME (respectivement 71% et 66%). L'accès au système informatique depuis l'extérieur (depuis le domicile ou en déplacement, il peut s'agir d'un simple accès au client mail de l'entreprise) est assez répandu également, puisque utilisé par plus de la moitié des PME.

Les usages varient selon le type de clientèle de la PME : les commandes/achats en ligne et consultations bancaires sont très utilisés par tous, mais plus encore par les PME ayant pour client des associations ou administration (respectivement 67% contre 59% et 92% contre 87%<sup>9</sup>). Les PME ayant pour clients des particuliers sont moins concernées que les autres par les commandes/achats en ligne, les réservations en ligne, la recherche d'informations, et l'accès au système informatique depuis l'extérieur. La clientèle de la PME influence donc son fonctionnement, son organisation, ses besoins, et par conséquent elle influence également ses usages d'internet.

### Les sites Internet d'entreprise

69% des PME bretonnes ont leur propre site internet et ce chiffre atteint 80% pour les entreprises de 50 salariés et plus. Les sites d'entreprises gardent avant tout une vocation informationnelle (97%), 46% des sites Internet ont pour unique fonction de présenter l'entreprise. La quantité de fonctionnalités présentes augmente avec l'ancienneté du site : on peut supposer qu'au fil du temps les sites s'enrichissent de nouvelles fonctionnalités. Des outils permettent d'observer le taux de fréquentation du site (31%), un moteur de recherche interne au site peut être intégré (20%), en cas

<sup>8</sup> D'après l'enquête menée auprès des individus bretons par le GIS M@rsouin en 2012. <http://marsouin.telecom-bretagne.eu/spip.php?article489>

<sup>9</sup> Différences significatives au seuil de 1%

de vente la mise en place d'une plateforme d'achat en ligne et de service après vente pourront être développés (c'est le cas de 16% des PME, principalement dans le secteur du commerce)...

### Les entreprises et le webmarketing<sup>10</sup> :

Un peu plus d'un tiers (36%) des PME possédant un site internet ont fait appel à une agence de webmarketing. Les objectifs étaient : de promouvoir les produits et services (56%), d'augmenter les ventes (54%), d'optimiser l'image de l'entreprise (52%) et la visibilité du site (36%). Ces entreprises sont plus investies sur la toile, elles sont plus présentes sur les réseaux sociaux, ont des sites un peu plus riches et une fréquence de mise à jour plus élevée que les autres.

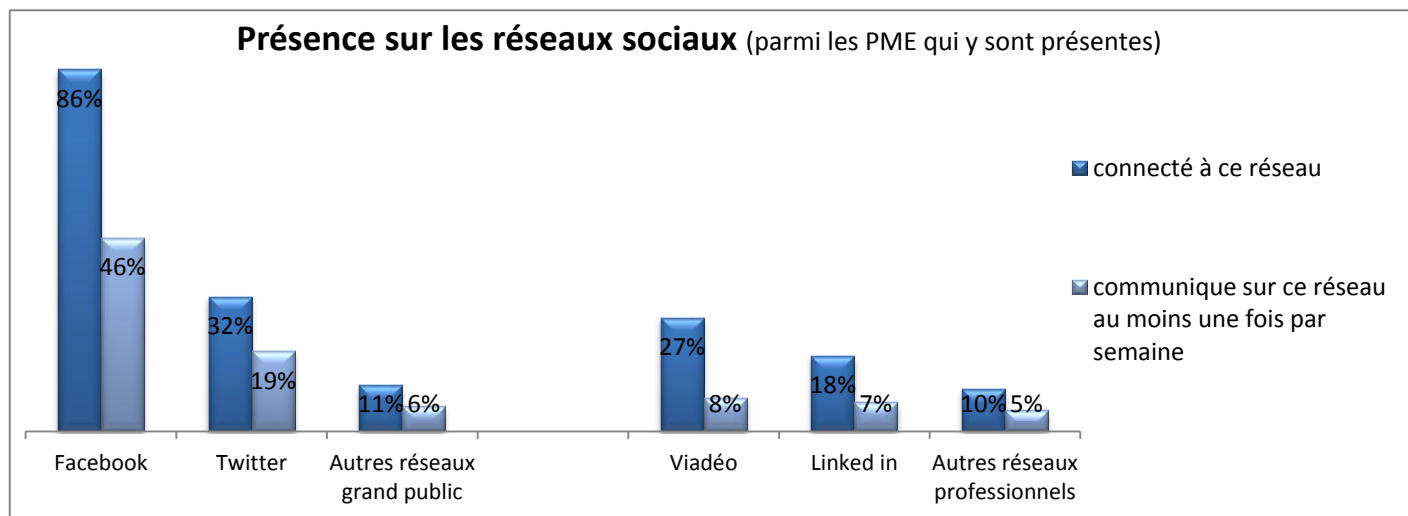
### L'identité régionale

La moitié des PME font référence à la Bretagne sur leur site dont 42% qui intègrent une carte de la région afin d'indiquer leur localisation, 15% utilisent des visuels illustrant leur localisation (mer, phare, forêt de Brocéliande...), 10% utilisent un symbole de la Bretagne (drapeau, triskell, hermine...), 8% mentionnent la « marque Bretagne » et 3% utilisent la langue bretonne.

Parmi les PME présentes sur les réseaux sociaux, 34% font régulièrement référence à la Bretagne dans leur communication. 62% estiment que c'est efficace vis-à-vis de leurs clients. A contrario 40% estiment que c'est sans effet vis-à-vis de leurs fournisseurs.

### Les entreprises et les réseaux sociaux :

16% des entreprises sont présentes sur les réseaux sociaux.



Graphique 4 : sur quels réseaux sociaux sont présente les entreprises (parmi les PME qui y sont présente)

Le réseau grand public le plus utilisé est Facebook (86%) avec une fréquence de connexion au moins une fois par semaine (46%) ou au moins une fois par mois (40%).

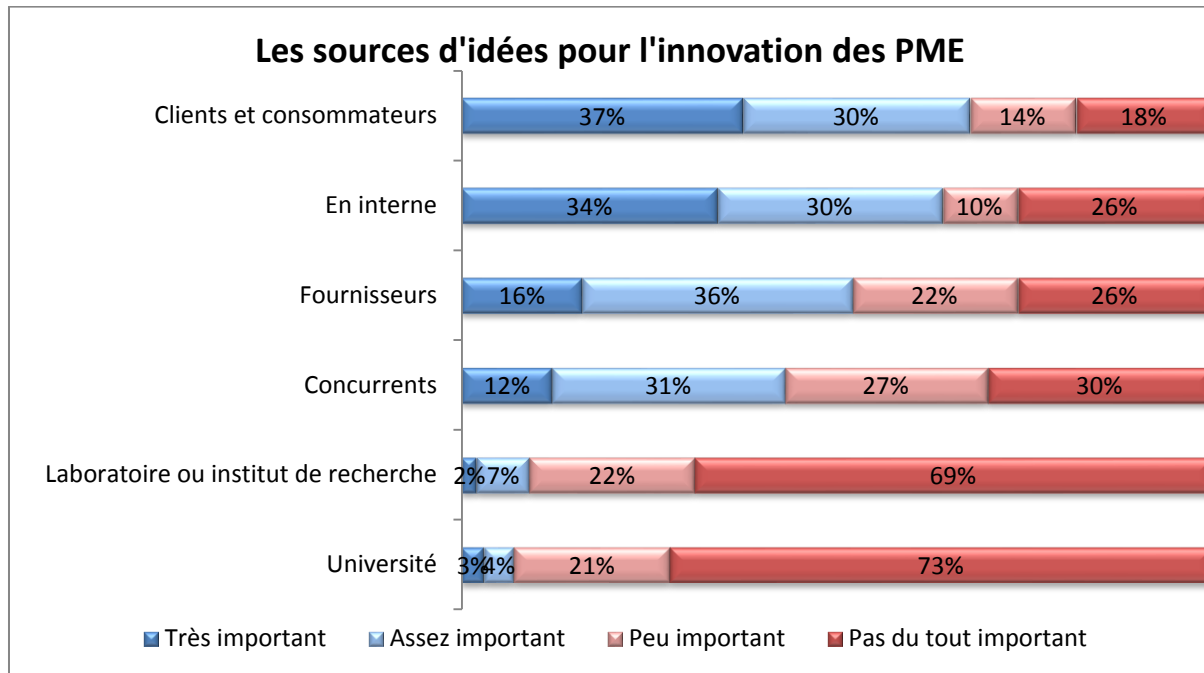
Le second réseau social utilisé est Twitter (32% dont 19% s'y connectent au moins une fois par semaine) puis Viadeo (27%), ce réseau professionnel est un peu plus utilisé que Linked in et les fréquences de connexion sont similaires.

### La recherche et développement

Nous nous sommes intéressés aux partenaires des PME pour leur activité de R&D et aux sources d'idée ou d'information pour l'activité d'innovation.

<sup>10</sup> Ensemble des techniques marketing et publicitaires utilisées dans l'environnement Internet.

11% des PME ont collaboré avec d'autres entreprises, 5% avec des centres de recherche publique, 1% avec le centre d'innovation et de transfert technologique de Bretagne, et 3% avec d'autres structures.



*Graphique 5 : les principales sources utiles aux activités d'innovation des PME*

\*note de lecture : pour 37% des PME les clients et consommateurs sont une source d'idées et d'informations très importantes pour leur activité d'innovation, pour 30% ils sont une source assez importante...

Les principales sources d'idées pour l'innovation sont les clients, le personnel interne et les fournisseurs (assez à très important pour plus de 50% des PME)

Les clients et consommateurs ont un impact plus fort sur l'innovation dans les secteurs des services et de l'industrie (67% et 71% de assez à très important contre 60% dans le commerce), les fournisseurs au contraire sont plus sources d'idées dans le secteur du commerce (23% de « très important » contre 16% et 10% dans les secteurs de l'industrie et des services).

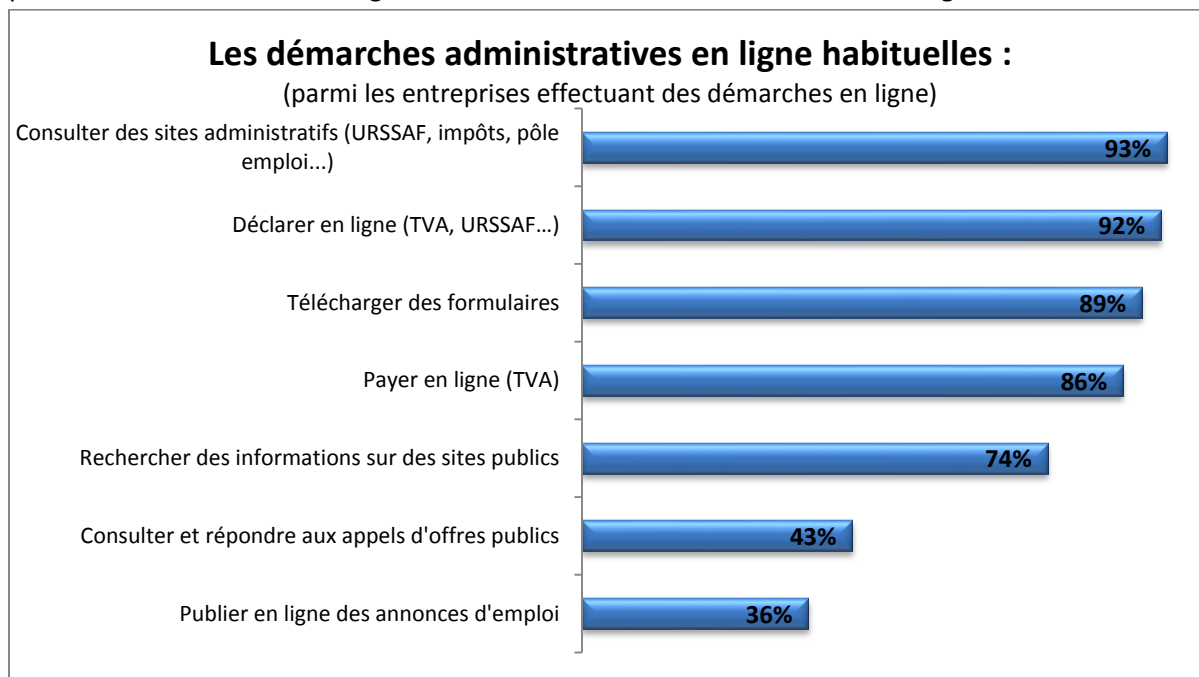
13% des PME ont acheté ou utilisé des licences, brevets, droits d'auteurs ou marques commerciales d'autres organisations, 5% ont acheté des services de R&D auprès d'organisations telle que des universités, organismes de recherche, fournisseurs, et 1% ont pris des parts dans d'autres entreprises en vue d'accéder à leurs technologies. Ces activités sont plutôt l'apanage des entreprises de l'industrie et des activités spécialisées scientifiques et techniques, dont les salariés ont un haut niveau de diplôme (le pourcentage d'entreprises ayant effectué ce type de démarches augmente à mesure que la proportion de salariés diplômés du supérieur est élevée).

Rares sont les entreprises qui cherchent à protéger leurs innovations. Parmi les PME qui se sont positionné sur de nouveaux produits ou services, sur de nouvelles zones géographiques, ou ayant introduit de nouveaux procédés durant les 24 derniers mois, seules 18% ont mis en place une protection de leurs innovations (brevets, utilisation d'une marque de commerce...). Ce sont les PME qui ont pour profil de lancer régulièrement de nouveaux produits ou services qui protègent le plus leurs innovation (42% contre 18% en moyenne).

## L'e-administration

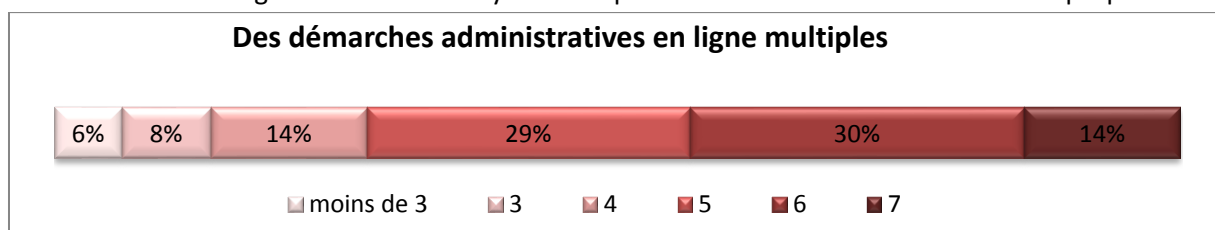
### Les démarches administratives en ligne

96% des PME connaissent et utilisent l'administration en ligne, en 2008, c'était seulement 66% des PME bretonnes, soit une augmentation de 30 points. Les incitations telles que l'obligation de télé-déclarer la TVA (à partir de 230000 euros de chiffre d'affaire depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2011) ont probablement favorisé une augmentation des démarches administratives en ligne.



Graphique 6 : démarches administratives en ligne habituelles (parmi les entreprises effectuant des démarches en ligne)

Une démarche administrative en ligne en appelle une autre : Les PME qui connaissent et utilisent l'administration en ligne réalisent en moyenne cinq à six démarches différentes sur les 7 proposées.



Graphique 7 : nombre de démarches administratives en ligne habituelles

On observe des différences de pratiques selon l'effectif salarial des PME concernant la publication en ligne d'annonces d'emploi, plus fréquent chez les PME à fort effectifs (plus de 50 salariés, 44% contre 36% en moyenne).

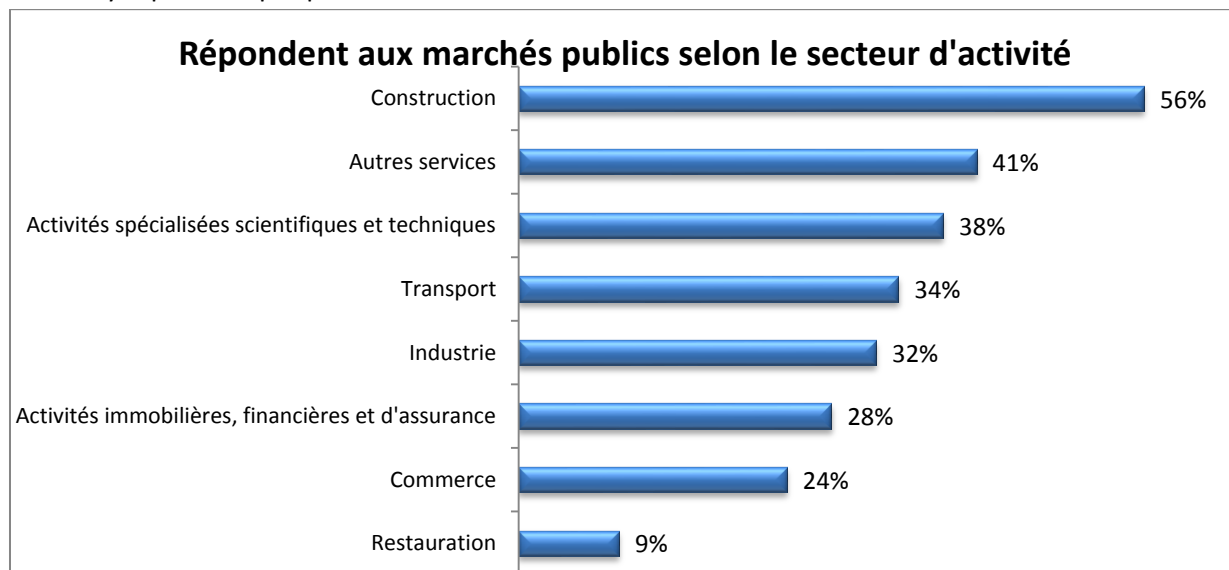
Par ailleurs, un nombre élevé de salariés dédié aux TIC au sein des entreprises et un investissement conséquent dans les TIC, est associé à plus de :

- consultation et réponse aux appels d'offres publics,
- recherche d'informations sur des sites publics,
- publication d'annonces d'emploi

L'administration électronique s'est imposée au sein des PME bretonnes : seulement 4% 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 marchés publics

Les marchés publics constituent un débouché commercial pour 44% des PME, dont 35% y répondent et 9% n’y répondent pas pour le moment.

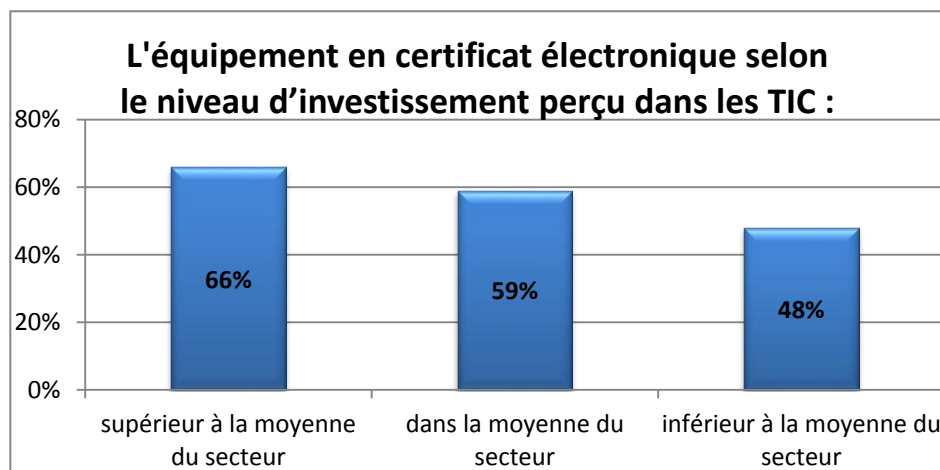


Graphique 8 : PME répondant aux marchés publics

Les secteurs du commerce (24%) et de la restauration (9%) sont les moins concernés ; les secteurs de la construction (56%), des services (41%), et des activités spécialisées scientifiques et techniques (38%), sont au contraire les secteurs les plus concernés par les marchés publics.

La réponse en ligne à ce type de marché nécessite l’usage de certificats électroniques, 54% des PME bretonnes en disposent néanmoins, seules un quart des PME répondent en ligne à des appels d’offres. C’est donc rarement pour cet usage précis que les PME s’équipent d’un certificat.

Les PME non équipées de certificats sont plutôt de petite taille (44% des PME à moins de 20 salariés non équipés), dans les secteurs des services et de la restauration (37% et 34% sont équipées contre plus de 50% dans les autres secteurs d’activités). Les PME les plus équipées sont celles qui disposent de salariés dédiés aux TIC et celles qui y investissent le plus.



Graphique 9 : PME équipées de certificat électronique selon le niveau d'investissement dans les TIC

Plus l’investissement en TIC est considéré comme important, plus l’équipement en certificat électronique est élevé. Les principaux usages du certificat électronique sont les déclarations en ligne (TVA, URSSAF) (89%) et les paiements en ligne (85%). 63% l’utilisent pour s’identifier sur des sites sécurisés, 42% signent/chiffrent des documents électroniques ou e-mails.



## Le travail à distance

Il est communément admis que le développement des TIC permet le développement du télétravail, le télétravail favorisant une diminution des déplacements et donc des économies pour les individus et une diminution de la pollution automobile.

Les enquêtes auprès des individus et des entreprises bretonnes permettent d'observer ce qu'il en est aujourd'hui.

Au regard de la définition de l'Insee, qui considère qu'une entreprise pratique le télétravail si elle a des personnes qui travaillent au moins une demi-journée par semaine en dehors de ses locaux, 13% des entreprises Bretonnes ont recours au télétravail. Si l'on élargit à une pratique plus occasionnelle, ce sont environ 19% des entreprises Bretonnes qui ont un moins un salarié qui travaille à distance de temps en temps, à partir de son domicile ou d'un bureau distant.

### Les équipements utiles

Parmi les PME ayant des salariés travaillant à distance, 83% ont équipé leurs salariés d'outils spécifiques pour faciliter ce mode de travail, mais sans que cela ne constitue un investissement technologique particulier pour 58%.

On constate auprès des ménages que les outils utilisés pour le travail à domicile sont ceux qui sont les plus répandus (connexion Internet, téléphone fixe et ordinateur portable).

Seuls 2% des individus ne travaillent pas à domicile parce qu'ils ne possèdent pas les outils de communication adéquats et seules 17% des entreprises Bretonnes considèrent qu'elles n'ont pas l'équipement adéquat pour le mettre en place.

Les TIC ne sont donc pas un frein essentiel au développement du travail à distance.

### Les motivations

<b>Les motivations des salariés (en % des actifs travaillant à domicile)</b>	
<b>Je termine ce que je n'ai pas eu le temps de faire sur mon lieu de travail</b>	<b>71%</b>
<b>Je travaille plus efficacement chez moi</b>	<b>18 %</b>
<b>J'équilibre mieux ma vie privée et ma vie professionnelle</b>	<b>13 %</b>
<b>J'évite un trajet domicile-travail</b>	<b>3%</b>
<b>Les motivations des entreprises (sur la base de ceux ayant répondu)</b>	
<b>Cela augmente l'efficacité des salariés</b>	<b>31%</b>
<b>Cela augmente la durée du travail</b>	<b>26%</b>
<b>Cela réduit les coûts liés aux locaux</b>	<b>20%</b>

*Tableau 3 : Les principales motivations au travail à domicile*

la principale motivation des salariés qui travaillent à domicile est de pouvoir terminer une tâche qui n'a pu être réalisée sur le lieu de travail faute de temps (71% d'entre eux). Ce résultat sous-entend que le travail à domicile vient compléter les activités effectuées sur le lieu de travail sans s'y substituer.

Les technologies numériques viennent facilement en appui des tâches les plus simples (synchroniser un agenda, gestion des mails, bureautique) mais sont encore peu matures lorsqu'il s'agit d'échanger des informations complexes (partage d'expérience et de savoir-faire, management d'équipe...).

Pour les entreprises, comparativement aux autres modalités proposées, c'est la possibilité d'augmenter l'efficacité des salariés qui est la motivation principale au travail à distance. 13% des individus sont en accord avec cela car ils s'estiment plus efficaces lorsqu'ils travaillent à domicile.

## Les freins

Si les Bretons ne pratiquent pas plus le travail à domicile, c'est avant tout parce que leur métier ne le permet pas. Selon 93% des individus et 88% des entreprises ne pratiquant pas le travail à domicile, le principal frein est que leur activité nécessite la présence de l'ensemble des salariés sur le site. Les tâches qu'ils ont à accomplir ne sont pas compatibles avec une organisation à distance. L'inconvénient le plus souvent souligné par les entreprises est le manque d'interaction entre les salariés. Le besoin de contact en face en face limiterait dans 2/3 des cas une éventuelle mise en place du télétravail.

## Opinion et projets

### L'investissement dans les TIC

Nombre d'activités sont dépendante de l'investissement plus ou moins important des PME dans les TIC.

Parmi les PME bretonnes, 12% estiment que leurs investissements dans les TIC est supérieur à la moyenne de leur secteur ; 56%, soit la majorité, pensent être dans la moyenne de leur secteur ; 17% estiment investir moins que la moyenne de leur secteur ; et 14% ne savent pas évaluer leur investissement par rapport aux autres PME de leur secteur d'activité.

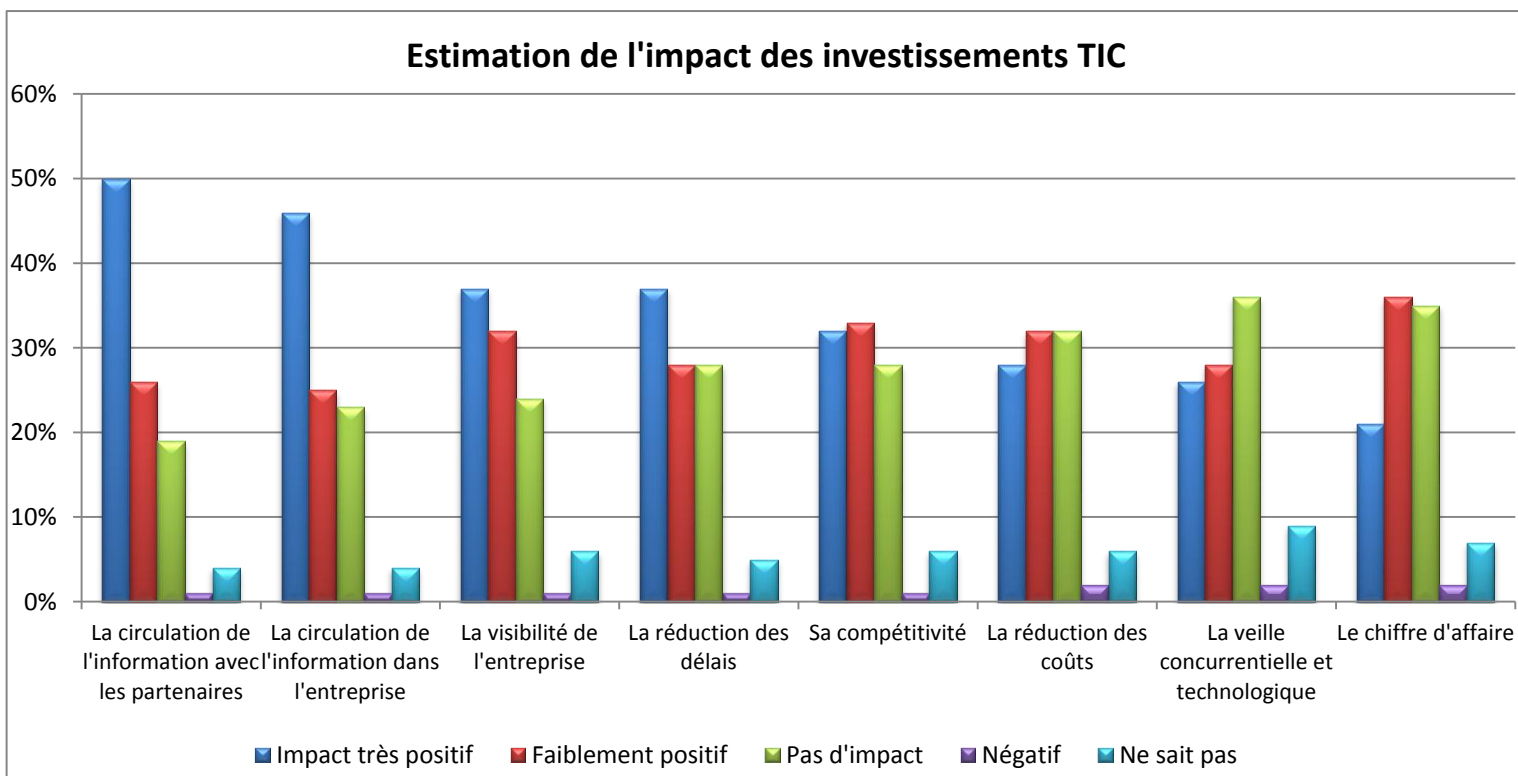
Les entreprises projettent d'investir puisque :

- pour 28% l'investissement dans les TIC est indispensable si la PME souhaite conserver son marché actuel.
- pour 28% cet investissement est important
- pour 27% il est souhaitable
- pour seulement 17% il est considéré comme sans importance

Les deux secteurs d'activité qui ont le plus investi dans les TIC sont aussi ceux qui considèrent le plus comme indispensable d'investir dans les TIC pour conserver leur marché. Ce sont les secteurs « activités immobilières, financières et d'assurance » et « activités spécialisées scientifiques et techniques, information, communication ».

### L'impact des TIC

Les PME qui ont le plus investi et pensent devoir investir pour conserver leurs marchés ont aussi plus perçu un impact très positif sur chacun des 8 proposés.



Graphique 10 : l'impact des investissements TIC

Plus l'investissement et l'appropriation des TIC est élevé, plus l'impact est ressenti comme positif. C'est sur la circulation de l'information dans l'entreprise et avec les partenaires que l'impact de l'investissement dans les TIC est le plus perçu comme très positif (48% des PME) et c'est sur le chiffre d'affaires qu'il est le moins perçu (21% perçoivent un impact très positif et 35% considère qu'il n'y a aucun impact). Cependant une appropriation élevée des TIC est associée à un marché principal en croissance, à un chiffre d'affaire élevé<sup>11</sup>, et à plus d'effets positifs perçus sur les performances de l'entreprises.

### **Les projets des entreprises**

Nous avons demandé aux PME Bretonnes si elles avaient des projets pour leur entreprise de : positionnement sur de nouveaux produits ou services, positionnement sur de nouvelles zones géographiques, ou d'introduction de nouveaux procédés. Aux PME ayant des projets, il a été demandé si cela se traduirait par : des investissements dans les TIC, un usage plus développé des TIC, ou un usage plus développé de la visioconférence (pour ceux qui en sont équipés)

51% des PME n'ont pas de projets, 19% des PME prévoient de se positionner sur de nouveaux produits/services et de développer de nouveaux procédés au cours des 2 prochaines années, 17% prévoient de se positionner sur de nouveaux produits/services et sur de nouvelles zones géographiques, 12% prévoient de se positionner sur de nouvelles zones géographiques et d'introduire de nouveaux procédés.

Pour 18% des PME ces innovations se traduiront par un usage plus développé des TIC, pour 10% cela se traduira par un investissement dans les TIC, pour 33% cela se traduira à la fois par un investissement dans les TIC et par un usage plus développé des TIC. Enfin, 5% développeront l'usage de la visioconférence pour y parvenir (cela correspond à 46% des PME équipées de visioconférence et ayant au moins un des projets proposés).

---

<sup>11</sup> Forte corrélation entre ces variables, significative au seuil de 1%.

## Conclusion

Nous l'avons vu à travers cet état des lieux des équipements et des usages numériques au sein des PME bretonnes, aujourd'hui toutes ou presque sont équipées, mais de fortes disparités se maintiennent en terme de quantité, de qualité et de modernité des équipements.

L'ensemble des usages d'internet que nous avons évalués ont connu une augmentation constante à mesure des années et la plupart des outils TIC ont poursuivi leur implantation dans un nombre croissant de PME. Les agendas partagés semblent être un outil en vogue et les certificats électroniques deviennent de plus en plus impératifs, surtout pour les plus grandes PME.

Certaines PME ont mis en place un ERP, cela nécessite un budget conséquent et constitue parfois un risque du fait de la réorganisation que cela implique. Cet outil reste donc l'apanage des grandes entreprises à fort chiffre d'affaire et en croissance.

Le site internet d'entreprise fait partie des éléments ayant connu la plus forte augmentation, il s'impose comme outil de communication pour l'entreprise. En plus d'avoir leur site, certaines entreprises sont aussi présentes sur les réseaux sociaux. Il sera intéressant à l'avenir d'observer l'usage de ce nouvel outil par les professionnels.

A propos de la visioconférence, le rapport du CREDOC sur « la diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française (juin 2012) »<sup>12</sup> catégorise l'usage de la visioconférence parmi les usages experts d'internet, et il précise que ces usages sont plus caractéristiques des personnes jeunes. Cela permet d'envisager une augmentation croissante de cet usage à mesure des années. Cependant, aucun indicateur dans notre enquête ne nous permet de vérifier l'impact de l'âge (du chef d'entreprise et/ou des salariés) sur l'équipement en visioconférence.

Les PME pour lesquelles on recense le plus de formations sont aussi celles dans lesquelles les salariés sont les plus compétents en matière de TIC. Celles-ci approfondissent leurs connaissances et élargissent leurs compétences, tandis que dans les PME recensant moins de compétences, d'autres habitudes ont été acquises (appel à un prestataire), et se former demanderait un effort plus conséquent, d'où des pratiques moins importantes.

Globalement, les PME qui ont investi dans les TIC sont satisfaites des bénéfices. L'impact sur le chiffre d'affaire semble plus difficile à estimer car les entreprises effectuent rarement une mesure des performances avant et après investissement dans de nouveaux outils TIC, de plus ces investissements engagent souvent une nouvelle organisation, il est ainsi compliqué d'estimer la part du chiffre d'affaire liée à l'usage des TIC. L'impact positif à très positif sur la communication de l'entreprise et la réduction des délais se veut plus évident et se voit mentionné par une majorité d'entreprises.

Si les équipements et les usages sont en croissance, il faut tout de même noter que certaines PME restent peu équipées et plus ou moins désarmées face aux TIC, elles manquent d'autonomie et sont dépendantes de prestataires de services informatiques. Pour ce public, des progrès restent à produire.

---

<sup>12</sup> [http://www.arcep.fr/uploads/tx\\_gspublication/rapport-credoc-diffusion-tic-2012.pdf](http://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/rapport-credoc-diffusion-tic-2012.pdf)