

Les TIC dans les PME bretonnes

A l'image de l'internet présent dans 91% des établissements bretons de 10 à 250 salariés, les TIC sont largement utilisées par les PME pour la veille, la communication et les échanges d'informations avec les partenaires (banques, administration, fournisseurs, clients). Leur pratique du commerce électronique se développe sous la forme de la passation de commandes via internet ou l'EDI (Echange de Données Informatisées) mais le paiement en ligne reste encore marginal. En attente d'un accès facilité aux réseaux à haut débit, les PME bretonnes demandent principalement à être accompagnées en matière de formation et sur les problèmes de sécurité liés aux TIC.

Le Conseil régional et les CCI de Bretagne ont mené, avec l'appui du GIS M@rsouin (Môle Armoricaïn de Recherche sur la Société de l'Information et des Usages d'Internet), une enquête sur les usages des TIC (Technologies de l'Information et de la Communication) par les PME permettant de mettre en évidence des leviers d'action à développer. Cette enquête, réalisée en 2006, a ciblé les établissements bretons de 10 à 250 salariés de l'industrie, de la construction, du commerce et des services inscrits au registre du commerce et des sociétés.

Neuf PME bretonnes sur dix sont connectées au web

En 2006, 99% des établissements bretons de 10 à 250 salariés sont informatisés et 91% sont connectés à internet. Ce taux de connexion à internet a progressé significativement puisqu'il était de 85 % un an plus tôt (selon l'enquête M@rsouin 2005). Il reste cependant très légèrement inférieur à la moyenne nationale (93 % selon l'enquête BNP Paribas Lease Group réalisée fin 2006 auprès des PME de 6 à 200 salariés ou 95% selon l'enquête Insee réalisée début 2006 auprès des entreprises de plus de 10 salariés).

Les établissements bretons ne disposant pas encore d'un accès

à internet se situent plutôt parmi les plus petits, dans l'hôtellerie-restauration et le commerce et sont plus souvent des établissements secondaires que des sièges d'entreprises.

Le taux de pénétration d'internet devrait peu évoluer à court terme puisque moins d'un établissement sur cinq actuellement non connectés a exprimé l'intention de se connecter dans les douze prochains mois.

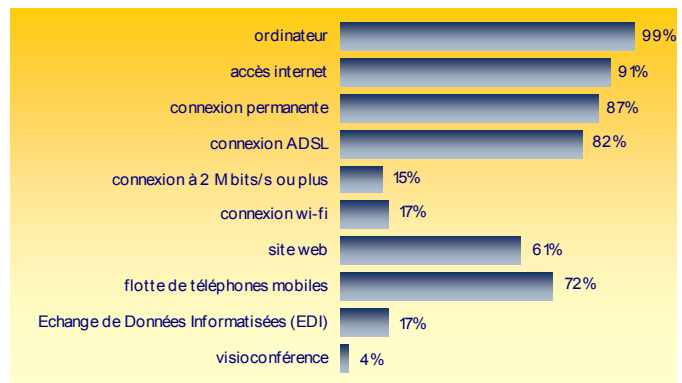
La connexion permanente (en ADSL, câble, ligne spécialisée ou louée) est devenue la règle puisque 87% des établissements bretons connectés en disposent, dont 82% en ADSL. Si l'intensité de l'ADSL est de même ordre dans la région qu'au plan national (86% selon l'Insee, 89% selon BNP Paribas Lease Group), la pénétration du haut débit reste plus faible en Bretagne avec seulement 16 % d'établissements connectés à 2 Mbits/s ou plus (contre 26% au plan national selon l'INSEE). Le haut débit est plus fréquent parmi les plus grosses PME, dans les services et les industries hors IAA. La nature de l'établissement (siège ou secondaire) ainsi que son appartenance à un groupe d'entreprises modifient peu les caractéristiques de connexion à internet.

Les solutions de connexion sans-fil (Wi-fi) progressent mais restent encore peu diffusées. Elles ne sont présentes que dans 17%

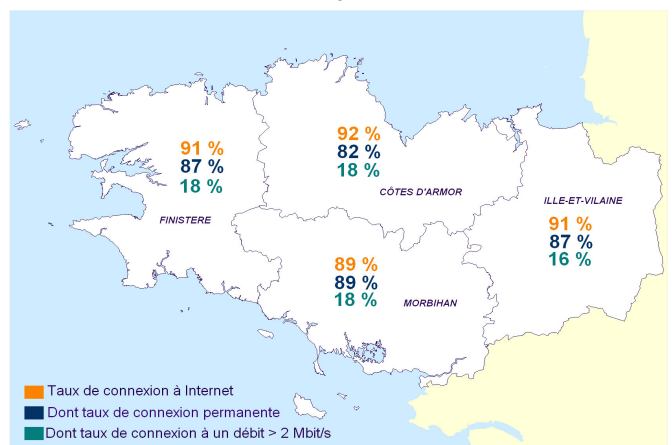
des PME connectées (contre 19% au plan national), la nature de l'activité ou la taille de l'éta-

blissement ayant peu d'influence sur le niveau d'équipement en ce domaine.

Taux d'équipement des PME bretonnes en TIC



Taux de connexion à internet des PME bretonnes selon les départements



**Caractéristiques de connexion à internet
des PME bretonnes**

	Taux de connexion à internet	dont taux de connexion permanente	dont taux de connexion à un débit > 2 Mbit/s
Ensemble	91%	87%	16%
IAA	92%	84%	9%
Autres Industries	97%	86%	21%
Construction	93%	85%	10%
Commerce	86%	87%	15%
Hôtels Restaurants	78%	87%	17%
Transport	92%	89%	20%
Autres services	95%	88%	24%
10 à 19 salariés	88%	85%	15%
20 à 49 salariés	93%	87%	18%
50 salariés et plus	96%	89%	21%
Siège social	93%	88%	18%
Etablissement secondaire	85%	82%	15%
Appartient à un groupe	90%	85%	17%
Indépendant	92%	88%	17%

Des offres de débit globalement satisfaisantes même si une PME bretonne sur dix indique ne pas pouvoir accéder à l'ADSL

11% des établissements ont déclaré ne pas avoir la possibilité de se connecter à l'ADSL sur leur lieu d'implantation, avec des différences importantes selon les départements (7% dans les Côtes d'Armor, 10% dans le Finistère, 12% en Ille-et-Vilaine et 13% dans le Morbihan). Ce taux d'inéligibilité à l'ADSL rappelle la nécessité de poursuivre les efforts d'aménagement numérique des territoires bretons.

Cependant, les débits offerts pour la connexion internet semblent dans l'ensemble plutôt satisfaisants en regard des besoins puisque, parmi les établissements connectés, seuls 12% ont exprimé l'intention de s'équiper d'une connexion plus performante dans les douze mois (taux très proche d'un département à

l'autre) et 5% seulement le souhaiteraient mais estiment la solution non disponible ou trop chère. Parmi les entreprises connectées en bas débit (par modem téléphonique), ces proportions restent également plutôt faibles puisque, si 28% ont l'intention de se doter d'une connexion optimisée dans l'année, seulement 12% le souhaitent mais estiment cette solution non disponible ou trop chère.

Près de deux-tiers des PME bretonnes représentées sur le web

61% des établissements bretons ont déclaré posséder un site web, dont 41% un site propre et 20% un site partagé (commun aux différentes entreprises du groupe ou du réseau). Cette proportion situe la région plutôt en retrait des moyennes nationales (52% des PME françaises ont un site web en propre selon BNP Paribas Lease Group et 61% des entreprises de 10 salariés et plus selon l'Insee). La présence des PME bretonnes

sur le web devrait toutefois se densifier puisqu'un cinquième des établissements ne disposant pas de site ont l'intention de s'en doter (dont un sur dix dans les 12 mois). Les services en général, l'hôtellerie restauration en particulier, et les plus grandes PME sont comparativement mieux équipés en sites web. L'appartenance à un groupe est également un facteur favorable à une présence sur le web.

Les sites des PME bretonnes ont avant tout une fonction de communication institutionnelle et existent principalement pour présenter l'entreprise et son offre. Les fonctions de commercialisation sont beaucoup moins développées : un peu moins d'un site sur cinq propose la commande ou la réservation en ligne, un sur huit le suivi des

Des usages d'internet diversifiés, principalement tournés vers le courrier électronique, la veille et les relations avec les partenaires de l'entreprise

Le courrier électronique représente l'application la plus généralisée avec 90% des établissements bretons possédant une adresse mail.

La veille fait partie des usages d'internet largement répandus, deux tiers des PME collectant de l'information sur la réglementation via le net et plus de la moitié y recherchant des données sur leur environnement (technologique, concurrentiel, fournisseurs ...). Ces pratiques de veille sur

Dispositifs TIC utilisés par les PME bretonnes dans la relation clients-fournisseurs selon l'activité

	Passation de commandes aux fournisseurs via internet ou EDI	Réception de commandes de clients via internet ou EDI	Paiement de clients par internet
IAA	37%	42%	6%
Autres Industries	42%	31%	4%
Construction	23%	12%	2%
Commerce	61%	27%	4%
Hôtels Restaurants	47%	25%	14%
Transport	41%	22%	6%
Autres services	58%	24%	6%
Total	46%	25%	5%

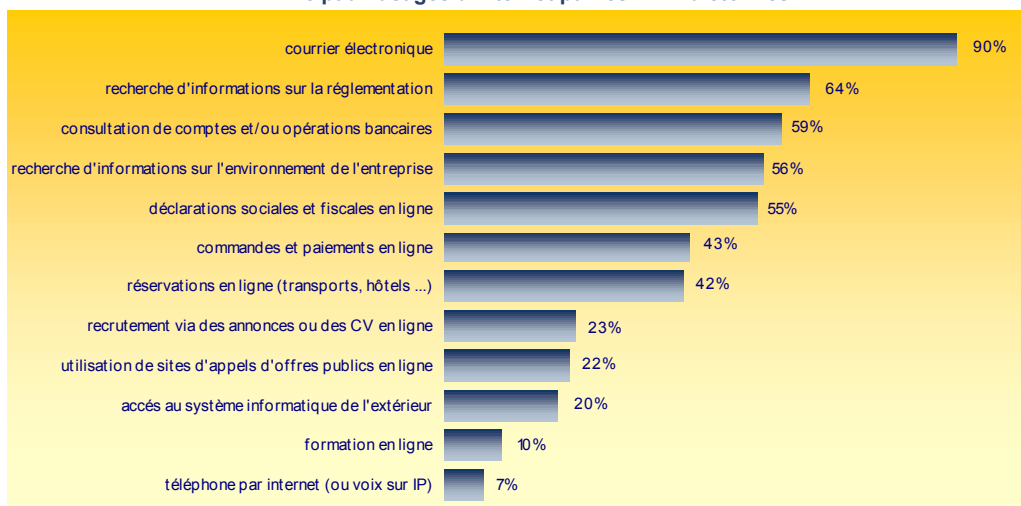
commandes ou le paiement en ligne. La gestion commerciale est également encore peu utilisée puis que seul un site sur cinq permet le recueil d'informations sur les visiteurs et un sur dix propose l'abonnement à des newsletters.

internet (cf. étude Arist citée en référence) touchent toutes les activités mais sont encore plus répandues dans l'industrie et les services B to B. Dans ce même registre de recherche d'informations, un établissement sur cinq consulte les appels d'offres publics en ligne, avec une pratique dans ce domaine qui concerne jusqu'à un tiers des PME de la construction et un quart de celles des services B to B.

Les usages d'internet pour motifs comptables et administratifs se banalisent également. Ainsi, six établissements bretons sur dix accèdent à leurs comptes et réalisent des opérations bancaires via internet. De même, plus d'un établissement sur deux effectue des déclarations sociales et fiscales en ligne. Ces relations avec les banques et l'administration via internet sont encore plus répandues parmi les établissements de la construction et de l'industrie hors IAA.

Les achats électroniques constituent aussi une pratique de plus en plus répandue parmi les PME.

Principaux usages d'internet par les PME bretonnes



Ainsi, quatre sur dix recourent à internet pour effectuer des commandes (avec ou sans paiement) ou réserver en ligne des services (transport, hôtels, ...), sans que de différences notables soient observées d'un secteur d'activité à l'autre.

En revanche, d'autres usages d'internet restent plus confidentiels tels le recrutement en ligne (qui ne touche qu'un quart des PME), la formation à distance (une sur dix) ou le téléphone par internet (moins de 10%).

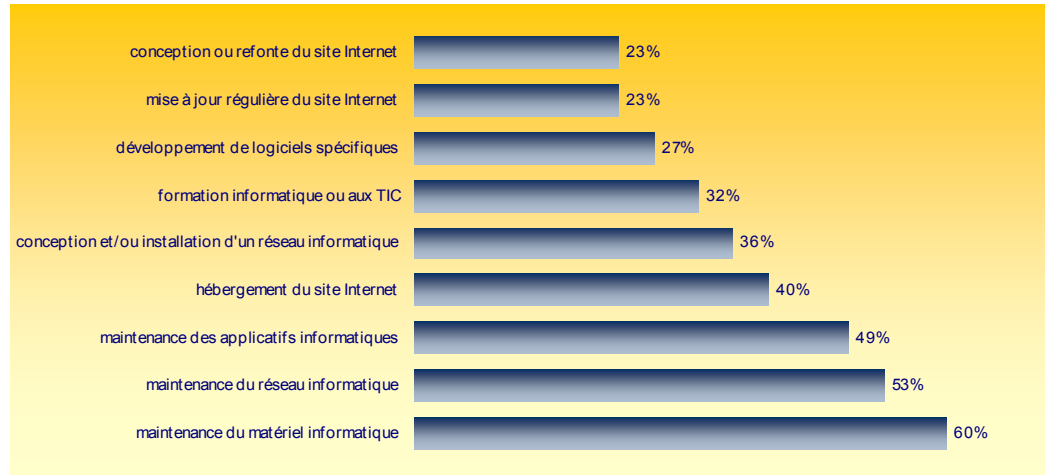
Le commerce électronique interentreprises intensifie les PME

Près d'une PME bretonne sur deux passe des commandes électroniques auprès de ses fournisseurs (autres que les prestataires de services standards), dont 35% via internet et 17% via l'EDI. Cette pratique semble plus habituelle dans les entreprises du commerce, des services B to B et les plus grosses PME, plus rares dans l'industrie ou la construction. Si la passation de commandes en ligne se généralise, le paiement électronique reste plus confidentiel avec seulement une PME sur dix réglant directement en ligne les commandes passées aux fournisseurs.

Concernant la relation aux clients, un établissement breton sur quatre en moyenne reçoit des commandes en ligne de manière informatisée (via Internet ou EDI) mais avec une grande disparité suivant les secteurs puisque la proportion est beaucoup plus forte dans l'industrie, notamment les IAA, que dans la construction, le commerce ou les services. La vente en ligne permettant le règlement des commandes reste cependant confidentielle puisque seules 5% des PME bretonnes offrent à leurs clients la possibilité d'un paiement électronique de leurs commandes. Ce taux varie toutefois selon l'activité pour atteindre 14% dans l'hôtellerie-restauration.

D'autres exemples plus ou moins marginaux d'optimisation des relations clients-fournisseurs via les TIC sont rapportés par l'enquête. Ainsi, si 44% des établissements envoient leurs devis par courrier électronique, 9% seulement effectuent une gestion informatique intégrée de la relation client (CRM) et moins de 5% achètent ou vendent par l'intermédiaire des places de marché électroniques. On note par ailleurs que les échanges par EDI restent dans l'ensemble

Proportion de PME bretonnes recourant à un prestataire selon la nature des services(*)



(*) Recours dans les trois dernières années pour les services de conception de logiciels, de réseau informatique, de site internet et de formation - Taux calculés sur la base des établissements ayant un site internet pour les services de conception, de mise à jour et d'hébergement de sites.

peu développés (15% des PME), plus répandus toutefois dans les IAA (25%), le transport (21%), les plus grosses PME (25% des 50 salariés et plus), celles qui exportent (25%) ou ont un fournisseur principal à l'étranger (24%).

Les salariés des services sont les plus utilisateurs des TIC

Dans l'ensemble des secteurs (industrie, commerce et services), la moitié du personnel des PME bretonnes, en moyenne, utilise un ordinateur, un tiers la messagerie électronique et un tiers accède à internet. Dans les services, près des deux tiers des salariés se servent d'un ordinateur, la moitié d'internet ou d'une messagerie électronique. La proportion d'utilisateurs du courrier électronique ou du web tombe à moins de tiers des salariés dans le commerce et moins d'un quart dans l'industrie. La forte pénétration des TIC dans les

services se lit également dans la proportion d'établissements pour lesquels tous les postes de travail sont équipés d'un ordinateur ou ont accès à internet. Ainsi, alors que l'intégralité des salariés utilisent un ordinateur dans une PME sur deux des services, l'équipement informatique de tous les postes de travail ne concerne qu'un quart des PME du commerce et moins d'une PME sur dix de l'industrie. De même, Internet est accessible sur tous les postes de travail dans un tiers des PME des services contre un sur dix dans le commerce et un sur vingt seulement dans l'industrie.

Le recours aux prestataires de services en TIC est généralisé

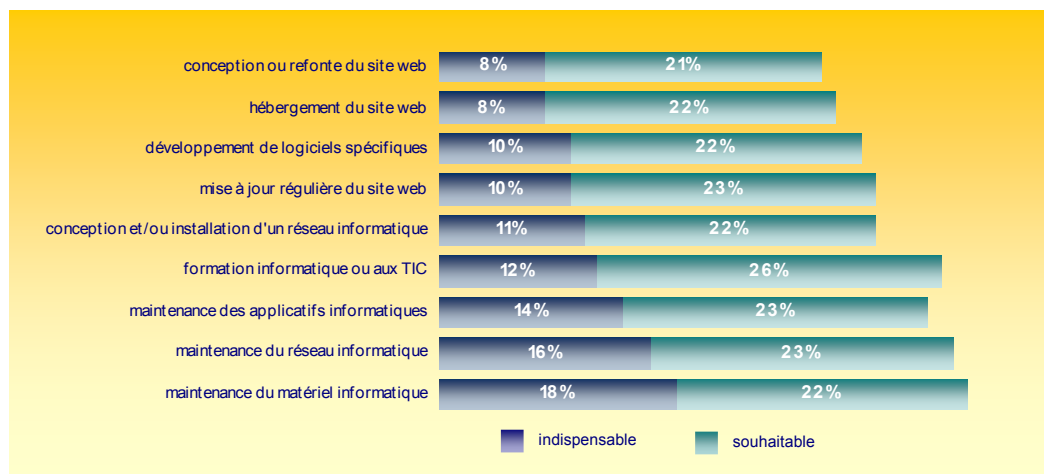
72% des établissements déclarent recourir à des prestataires de services TIC, traduisant des

pratiques fortes d'externalisation de la part de PME dans ce domaine.

La fonction pour laquelle les établissements font le plus appel à un prestataire est la maintenance informatique (du matériel, du réseau ou des applicatifs). En revanche, le recours aux prestataires est moins généralisé pour l'installation de réseaux, la formation aux TIC, le développement de logiciels ou la conception de sites. L'hébergement extérieur d'un site internet ne concerne que moins de la moitié des établissements ayant un site et la mise à jour des sites n'est confiée à un prestataire que dans un cas sur quatre.

Les prestataires sont la plupart du temps géographiquement proches puisque pour un peu plus de six établissements sur dix le principal prestataire est situé dans le même département que le donneur d'ordre et dans 70% des cas en Bretagne.

Proportion de PME bretonnes estimant indispensable ou souhaitable un développement de l'offre de service dans la région ou le département ...



Proximité d'une part, expertise (ou savoir-faire spécifique) d'autre part, sont les principaux critères que retiennent les PME pour choisir leurs prestataires de services TIC alors que le coût, les délais d'intervention ou la prescription par un tiers apparaissent plus secondaires.

La proximité semble plus déterminante pour les prestations de maintenance de matériel ou de réseau informatique. L'expertise du prestataire prime sur tous les autres critères pour le développement et la maintenance de logiciels, pour la formation aux TIC ainsi que pour la conception d'un réseau informatique ou d'un site internet.

Globalement, l'offre régionale de prestataires semble satisfaisante pour les PME bretonnes. Elles expriment néanmoins des attentes de développement local de l'offre, notamment pour les services de maintenance informatique (matériel, réseau, applicatif)

et de formation. Pour la maintenance informatique, les PME les plus demandeuses d'évolution de l'offre locale externalisent déjà pour la plupart cette fonction. Ainsi, plus des deux-tiers des PME estiment indispensable de développer l'offre en maintenance informatique font déjà appel à un prestataire. Cette demande est en cohérence avec la mise en avant de la proximité comme principal critère de choix du prestataire dans le domaine de la maintenance. En revanche, pour les services plus ponctuels (conception de logiciels ou de site, formation), les entreprises attendant le développement de l'offre locale n'ont pas nécessairement déjà un fournisseur. Ainsi, moins de la moitié des PME pensant indispensable de développer l'offre ont eu recours à un prestataire dans les trois dernières années pour la conception de logiciels, d'un site ou la formation.

Les actions d'accompagnement attendues en matière de TIC

Deux tiers des PME ont exprimé des attentes d'accompagnement qui se portent en priorité sur la formation aux TIC (citée par un tiers des PME), l'accès facilité aux réseaux à haut débit (un quart) et dans une moindre mesure (un cinquième) l'information sur les problèmes sécuritaires liés aux TIC.

Les entreprises exprimant des attentes dans le domaine de la formation ont des habitudes dans ce domaine (4 sur 10 font déjà appel à un prestataire pour de la formation informatique). Le secteur le plus demandeur de formation est l'industrie, le moins demandeur le transport. Les petites PME sont plus demandeuses que les plus grandes et les sièges davantage que les établissements secondaires. L'Ille-et-Vilaine est moins demandeur que le Finistère, les Côtes d'Armor ou le Morbihan.

La demande d'accès facilité aux réseaux à haut débit émane pour partie des établissements qui veulent faire évoluer leur équipement (plus du quart des établissements citant cette action ont indiqué souhaiter s'équiper d'une connexion plus performante dans les douze prochains mois). Cette attente s'exprime encore plus fortement parmi les PME déjà les mieux équipées (connexion permanente et débits supérieurs) et celles qui ont déjà les usages les plus avancés. Ce qui tend à montrer que la demande d'un accès facilité aux réseaux haut débit s'appuie sur une pratique réelle et correspond à une volonté de faire évoluer des usages déjà plus sophistiqués qu'en moyenne pour répondre aux enjeux de compétitivité de l'entreprise.

Actions d'accompagnement prioritaires attendues par les PME bretonnes

	Citée en 1	Citées en 1, 2 ou 3
des formations pour dirigeants et salariés aux usages des TIC	16%	31%
un accès facilité aux réseaux à haut débit	12%	23%
une information sur les problèmes de sécurité informatique ou Internet	7%	22%
un espace de démonstration des savoirs-faires bretons des prestataires TIC en lien avec votre métier	4%	17%
une aide pour identifier ou choisir des solutions logicielles performantes	6%	16%
une information sur les potentialités offertes par les TIC dans votre secteur	8%	15%
un accompagnement méthodologique personnalisé dans la stratégie de mise en œuvre des TIC	7%	15%
une aide pour identifier ou choisir des prestataires de services en TIC	6%	14%
des repères sur les usages des TIC pour la veille	1%	5%
ne sait pas	33%	33%

METHODOLOGIE

Le questionnaire a été adressé par courrier en avril 2006 aux 10 000 dirigeants des établissements bretons de 10 à 250 salariés inscrits au registre du commerce et des sociétés. Au cours d'une seconde phase d'enquête, en juin 2006, près de 5 700 établissements parmi ceux n'ayant pas répondu ont été contactés par téléphone.

L'enquête a été réalisée selon la méthode des quotas. Les critères de représentativité choisis sont le nombre d'établissements par département et circonscription consulaire, la taille par département, le statut (siège ou établissement secondaire) par département ainsi que le secteur d'activité par département.

Le traitement statistique a été réalisé par le GIS M@rsouin, Môle Armoricaïn de Recherche sur la Société de l'Information et des Usages d'Internet.

Répartition des établissements bretons enquêtés (inscrits au RCS)

Taille	
10-19	50,9%
20-49	33,1%
50-250	16,0%
Secteur	
IAA	6,4%
Autres industries	17,4%
Construction	16,4%
Commerce	28,7%
Hôtel-restaurants	5,4%
Transport	7,2%
Autres secteurs	18,5%
Statut	
siège	74,0%
secondaire	26,0%
Appartenance à un groupe	
oui	45,0%
non	55,0%
Département	
Côtes d'Armor	16,8%
Finistère	26,3%
Ille-et-Vilaine	35,0%
Morbihan	21,9%

Source : CCI de Bretagne

Pour en savoir plus...

Les PME bretonnes : leur équipement en technologies numériques, leurs usages et leurs attentes - M@rsouin, Cahier de recherche N°13-2006, décembre 2006 - www.marsouin.org

Les pratiques de veille et d'innovation des PME bretonnes, Arist Ouest, CRCI de Bretagne, décembre 2006

Usages des TIC en Bretagne, Panorama 2005, Région Bretagne

Enquête PME-PMI France 2006-2007, BNP Paribas Lease Group

Des TIC de plus en plus diversifiées dans les entreprises, Insee Première, n°1126, mars 2007

L'utilisation des TIC dans les entreprises, l'industrie et les services plus branchés que le commerce, Sessi, n°201, janvier 2005

Retrouvez les publications de l'ORE en téléchargement sur le site de la CRCI de Bretagne www.bretagne.cci.fr

Ce document est une publication de l'Observatoire Régional des Entreprises de Bretagne, animé par la Chambre régionale de commerce et d'industrie de Bretagne.



CHAMBRE REGIONALE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE DE BRETAGNE

CRCI de Bretagne - 1 rue du Général Guillaudot - CS 14422 - 35044 Rennes Cedex
Téléphone : 02 99 25 41 88 - Télécopie : 02 99 25 41 87 - infoeco@bretagne.cci.fr - www.bretagne.cci.fr