

## La diffusion des TIC dans les PME bretonnes

Les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) sont largement diffusées dans les PME bretonnes. Elles sont intégrées dans le fonctionnement et la gestion au quotidien des entreprises. Si elles facilitent les échanges de données et d'information avec les fournisseurs, les clients ou l'administration, elles sont également utilisées pour la veille, la communication ou encore les achats/réservations en ligne. Même si les PME bretonnes choisissent le plus souvent l'externalisation des fonctions informatiques plutôt que le développement de ces expertises en interne, elles jugent l'investissement dans les TIC nécessaire et efficace.

En 2012, l'accès à internet est généralisé à l'ensemble des PME bretonnes (99 % des établissements de 10 à 250 salariés sont connectés à Internet). Parmi les entreprises non connectées, on retrouve quelques commerces de détail dont l'effectif est réduit.

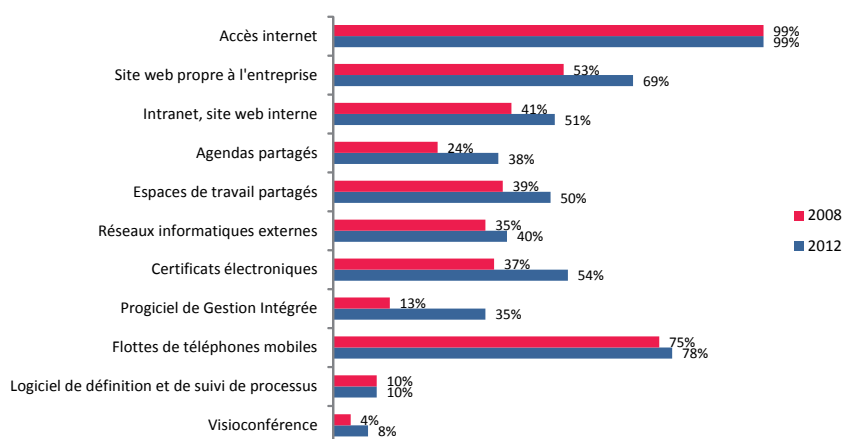
### Des usages des TIC de plus en plus développés

Les équipements TIC se sont développés au sein des PME et sont main-

tenant intégrés dans la gestion quotidienne des entreprises. Entre 2008 (date de l'enquête précédente, réalisée dans le cadre du même dispositif) et 2012, les taux d'utilisation de tous les équipements TIC ont enregistré des progressions. Les évolutions les plus importantes concernent l'utilisation des Progiciels de Gestion Intégrée - PGI / ERP (35 % des PME en sont équipées en 2012 contre 13 % en 2008) et les agendas partagés (utilisés par 38 % des PME en 2012 contre 24 % en

2008). La mise en place d'un PGI / ERP au sein d'une PME varie en fonction du chiffre d'affaires et de la taille de la PME. Ainsi, plus le chiffre d'affaires réalisé par une PME est important ou plus son effectif est élevé, plus la probabilité de développer un PGI sera forte. L'usage d'outils TIC permettant une meilleure organisation de l'information et de la communication au sein de l'entreprise ou vers l'extérieur se développe également. Ainsi en 2012, 40 % des PME sont équipées

**Taux d'équipement des PME bretonnes en TIC**



Source : Enquêtes PME 2008 et 2012 - Région Bretagne / M@rsouin / CCI Bretagne

La CCI Bretagne, le Conseil régional et le GIS M@rsouin (Môle Armoricaïn de Recherche sur la Société de l'Information et les Usages d'Internet) ont mené en partenariat une étude sur l'intégration des Technologies de l'Information et de la Communication au sein des Petites et Moyennes Entreprises bretonnes. Cette enquête réalisée en 2012 a été adressée aux PME (10 à 250 salariés) inscrites au Registre du Commerce et des Sociétés et relevant des secteurs de l'industrie, de la construction, du commerce et des services.

de réseaux informatiques externes, 50 % ont développé un espace de travail partagé et 51 % un intranet ou un site web interne, contre respectivement 35 %, 39 % et 41 % en 2008. L'utilisation d'outils plus spécifiques comme les logiciels de définition et de suivi de processus stagne en revanche (10 % des PME en 2012 comme en 2008).

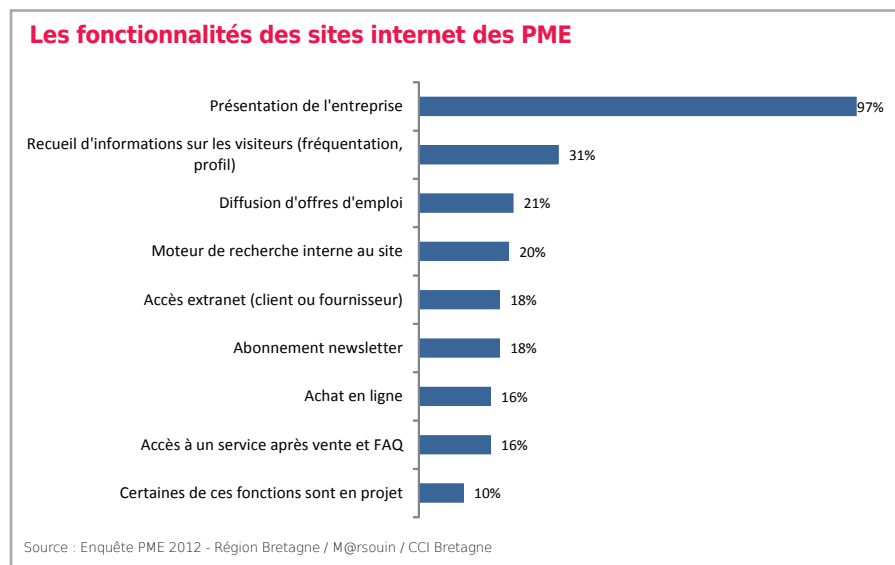
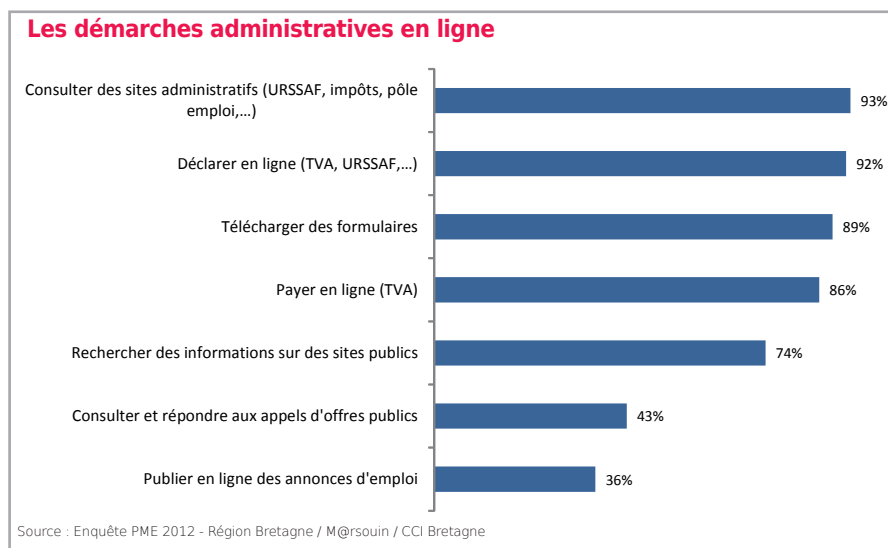
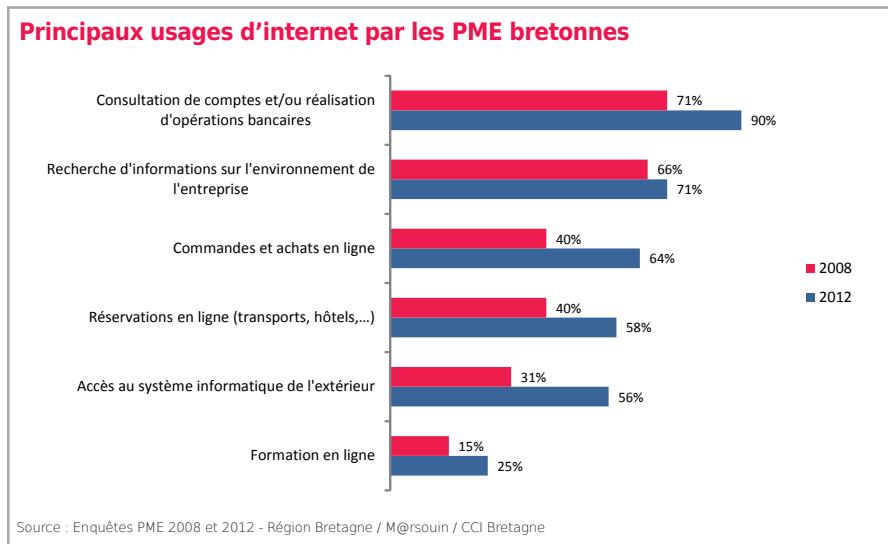
Si l'usage d'internet s'est généralisé au sein des entreprises, il n'est pas encore diffusé à l'ensemble du personnel : pour la moitié des PME, moins de 25 % du personnel utilise internet chaque jour ou presque. Cette part augmente sensiblement pour les PME qui possèdent un site internet (pour 36 % des entreprises disposant d'un site web, plus de 50 % du personnel utilise internet quotidiennement). La diffusion de l'accès internet à l'ensemble du personnel varie également en fonction du secteur d'activité de l'établissement. Dans les entreprises relevant d'activités immobilières, financières et d'assurances et dans celles relevant d'activités spécialisées scientifiques et techniques et d'information/communication, internet est plus fréquemment utilisé tous les jours par la totalité du personnel.

La généralisation du haut débit a permis une diversification des usages d'internet. La consultation des comptes bancaires de l'entreprise sur internet est une pratique largement diffusée en 2012 (dans 90 % des PME bretonnes). Le recours à internet pour la recherche d'information sur l'environnement de l'entreprise, déjà très pratiqué en 2008 (66 % des PME), est utilisé par 71 % des PME. Plus de la moitié des PME

réalisent par ailleurs des commandes / achats en ligne et réservent des prestations (transports, hôtels,...) ou accèdent à leur système informatique depuis l'extérieur. Même si la formation en ligne est de plus en plus utilisée par les PME, son usage reste limité (25 % des PME y ont recours).

## Le recours à l'e-administration s'est imposé dans les PME

L'utilisation d'internet dans les relations des PME avec l'administration se développe : la quasi-totalité des PME de la région connaissent et utilisent l'e-administration (96 % des



PME contre 66 % seulement en 2008). Cette augmentation de 30 points est évidemment liée à l'obligation de télétransmission des déclarations et des règlements de certaines taxes (TVA, CVAE, IS...), imposée progressivement à l'ensemble des entreprises.

54 % des PME disposent d'un certificat électronique (carte d'identité numérique pouvant être utilisée comme signature engageant l'entreprise).

Si 44 % des PME estiment que les marchés publics constituent un débouché commercial, elles sont seulement 35 % à y répondre en ligne.

## Près de sept PME sur dix présentes sur internet

69 % des PME bretonnes disposent d'un site internet en 2012 contre 53 % quatre ans plus tôt. Les sites existent encore avant tout pour proposer une présentation de l'entreprise (dans 97 % des cas). Ils sont peu tournés vers la commercialisation : 16 % des sites offrent la possibilité d'achat en ligne. Ils sont cependant de plus en plus utilisés dans la gestion commerciale. Ainsi, 31 % des sites permettent le recueil d'information sur les visiteurs et 18 % proposent un abonnement à une newsletter.

36 % des PME qui disposent d'un site internet ont fait appel à une agence de webmarketing pour optimiser la visibilité de leur site web. Le recours par les PME à un prestataire de webmarketing leur permet également de développer l'accompagnement pour promouvoir les produits et services de l'entreprise (56 %), l'augmentation des ventes (54 %) et l'optimisation de la communication institutionnelle (52 %).

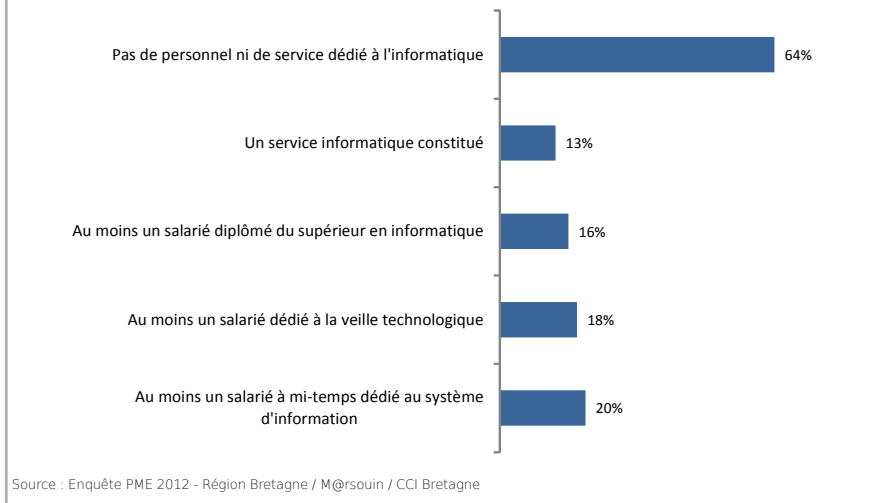
La présence des PME bretonnes sur internet est renforcée par les réseaux sociaux. 16 % des PME de la région y sont présentes. Et parmi elles, 86 % sont connectées à Facebook et 42 % à Twitter.

## Le travail à distance se développe

Les outils nomades de communication (assistants personnels, Smartphones, PC portables et autres outils portables sans fil) se sont généralisés. En 2012, au total 85 % des PME en proposent à leurs employés « mobiles » (62 % à l'ensemble de leurs employés en situation de mobilité et 23 % pour une partie seulement), soit 10 points de plus que quatre ans auparavant. Les flottes de téléphones mobiles qui étaient déjà très largement diffusées dans les PME en 2008 (75 %) sont présentes dans 78 % des PME en 2012.

La visioconférence reste assez peu utilisée : elle concerne seulement 8 % des entreprises en 2012. Le coût important de l'acquisition d'un tel équipement constitue probablement encore un frein à son utilisation. Ces systèmes

## Présence de personnel dédié à l'informatique



## Compétences informatiques présentes dans les PME bretonnes

	2012	2008
Maintenance informatique des postes et périphériques	32 %	31 %
Maintenance de réseaux informatiques	26 %	26 %
Installation de services web	19 %	18 %
Développement, modification de logiciels	17 %	15 %
Aucune de celle-ci en interne	63 %	56 %

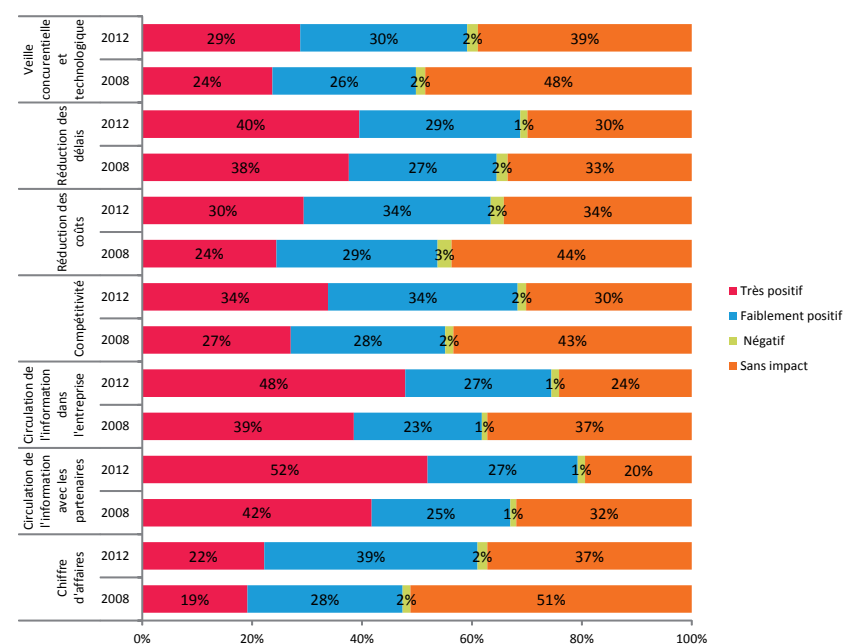
Source : Enquêtes PME 2008 et 2012 - Région Bretagne / M@rsouin / CCI Bretagne

sont toutefois davantage utilisés dans les plus grandes PME, dans celles implantées sur plusieurs sites et dans celles qui disposent de personnel dédié à l'informatique en interne.

Par ailleurs, 19 % des PME ont recours au télétravail, c'est-à-dire qu'elles ont

au moins un salarié qui travaille à distance de temps en temps à partir de son domicile ou d'un bureau distant. Les TIC ne sont pas un frein au développement du travail à distance puisque seules 17 % d'entre elles considèrent qu'elles n'ont pas l'équipement adéquat pour le mettre en place.

## Perception par les PME bretonnes de l'impact de l'investissement en TIC sur...



## Les PME bretonnes externalisent la fonction informatique

Les PME bretonnes investissent peu dans le développement des compétences informatiques en interne, préférant externaliser ces fonctions. Plus de six PME sur dix n'ont pas de personnel ni de service dédié à l'informatique et ont recours à des prestataires de services en cas de besoin. Sur les trois dernières années, 79 % de PME ont fait appel à un prestataire informatique. Même si la majorité des PME n'ont pas de personnel dédié à la fonction informatique, un peu plus du tiers des PME (37 %) dispose toutefois d'une ou plusieurs compétences parmi leur personnel. La maintenance informatique des postes et périphériques est la compétence la plus généralement présente (dans 32 % des PME), suivie par la

maintenance de réseaux informatiques (26 %) et l'installation de services web (19 %).

Cependant, 62 % des PME ont accordé une formation aux outils TIC à leurs salariés. Ce chiffre est toutefois à relativiser : dans seulement 17 % des PME, c'est la moitié ou plus des salariés qui a suivi la formation. Les formations sont avant tout proposées pour développer davantage les compétences déjà présentes en interne plutôt que pour pallier l'absence de compétences techniques. En effet, les PME qui considèrent la formation de ses salariés aux TIC comme un axe prioritaire, sont plus souvent celles dans lesquelles il existe déjà des compétences informatiques et celles qui ont déjà proposé des formations au cours des deux dernières années à leur personnel.

## L'investissement dans les TIC

L'investissement dans les TIC est jugé nécessaire par les PME bretonnes. Près d'une sur trois estime que cet investissement est indispensable si elle souhaite conserver son marché actuel, 28 % que cet investissement est important et 27 % qu'il est souhaitable. Plus d'une PME sur deux estiment que leurs investissements dans les TIC est dans la moyenne du secteur et 12 % qu'ils sont supérieurs.

Les PME perçoivent un impact très positif de l'investissement en TIC sur la circulation de l'information dans l'entreprise et avec les partenaires. Pour les PME bretonnes, l'investissement dans les TIC a en revanche peu d'impact sur les résultats de l'entreprise ou la réduction des coûts.

### Définitions, méthode et champ de l'analyse

**Agenda partagé** : système d'agenda informatisé où les participants peuvent avoir accès aux disponibilités des autres participants, sélectionner des dates de réunions automatiquement,...

**Certificat électronique** : carte d'identité numérique dont l'objet est d'identifier une entité physique. Une autorité de certification fait foi de tiers de confiance et atteste du lien entre l'identité physique et l'entité numérique. Ces certificats peuvent être utilisés comme signature engageant l'entreprise (dans le cadre d'un dépôt électronique de réponse à des appels d'offres publiques, par exemple).

**Intranet** : site web interne d'une entreprise, utilisant les mêmes techniques que l'internet et permettant la communication au sein de l'entreprise.

**Newsletter (lettre d'information)** : publication régulière diffusée par courrier électronique, auprès des personnes qui y sont abonnées, permettant de les tenir au courant de l'actualité de l'entreprise.

**PGI/ERP (Progiciel de Gestion Intégrée / Enterprise Resources Planning)** : progiciel global qui permet de traiter et de partager des informations entre plusieurs fonctions dans une entreprise. Il se compose de plusieurs modules spécifiques aux différents métiers de l'entreprise et qui sont « intégrés » par le biais d'une base de données unique.

**Enquête** : L'enquête a été menée en septembre et octobre 2012. Elle 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. La conception méthodologique de cette enquête et le traitement statistique ont été réalisés par le GIS M@rsouin (Môle Armoricaïn de Recherche sur la Société de l'Information et les Usages d'Internet).

**Champ d'observation** : Le questionnaire a été adressé à l'ensemble des dirigeants des établissements bretons de 10 à 250 salariés inscrits au registre du Commerce et des Sociétés (fichier de 10 000 adresses mis à disposition par la CCI Bretagne).

Repères économiques Bretagne est une publication éditée par la CCI Bretagne.

Directeur de la publication : Alain DAHER,

Responsable de la rédaction : Stéphanie BENVEL,

Rédaction : Stéphanie BENVEL - Blandine RENIER

Création graphique : korrigan-creations.com

Impression : Imprimerie des Hauts de Vilaine - Chateaubourg (35)

Dépôt légal : mai 2013 - ISSN en cours.

La reproduction des informations de ce document est autorisée sous réserve de la mention de la source :

« CCI Bretagne - Repères économiques Bretagne »

## Pour en savoir +

Consultez l'ensemble des études de la CCI Bretagne sur [www.bretagne.cci.fr](http://www.bretagne.cci.fr)  
Contact : [infoeco@bretagne.cci.fr](mailto:infoeco@bretagne.cci.fr)

