



PME, Internet et e-learning

OpinionWay – CGPME
Novembre 2011

OpinionWay, 15 place de la République, 75003 Paris

De : Alexandre Mutter, Thierry Chalumeau, Matthieu Cassan



Sommaire

▶ Contexte et objectifs	p3
▶ Méthodologie	p4
▶ Note de lecture	P5
▶ Synthèse des résultats	p6
▶ Résultats	p10
1. <u>Utilisation d'Internet dans le cadre privé</u>	<u>p11</u>
2. <u>Connexion à Internet de l'entreprise</u>	<u>p15</u>
3. <u>Présence sur Internet et apports de cette présence</u>	<u>p18</u>
4. <u>Formation à distance</u>	<u>p26</u>
5. <u>Profil des répondants</u>	<u>p35</u>



Contexte et objectifs

La CGPME a souhaité réaliser une enquête auprès des entreprises de 0 à 49 salariés afin de mesurer **l'apport d'Internet dans leur activité.**

Les thèmes abordés dans cette étude porteront sur :

- L'utilisation d'Internet dans le cadre privé,
- La connexion et l'utilisation d'Internet dans le cadre professionnel,
- La présence de l'entreprise sur Internet,
- Les apports sur les ventes et le CA de la présence sur Internet,
- La formation à distance,



Méthodologie

- ▶ Étude quantitative réalisée, auprès d'un échantillon de **800 dirigeants d'entreprises de moins de 50 salariés**, entre le **14 et le 23 novembre 2011**.
- ▶ La représentativité de l'échantillon a été assurée par un redressement à l'univers en termes de **secteurs d'activité, de taille d'entreprise** et de **région**.
- ▶ **Mode d'interrogation** : L'échantillon a été interrogé **par téléphone** sur système CATI.



Note de lecture

▶ Les **différences significatives les plus pertinentes** entre sous-cibles ont été analysées par :

- ▶ Domaine d'activité
- ▶ Ancienneté de l'entreprise
- ▶ Taille d'entreprise
- ▶ Age
- ▶ Fonction
- ▶ Connexion à Internet
- ▶ Usages Professionnels d'internet
- ▶ Site Internet
- ▶ Présence sur les réseaux sociaux
- ▶ Accroissement du CA de par la présence net
- ▶ Chiffre d'affaires

▶ Ces dernières sont représentées par des bulles, en vert lorsque la différence est significativement supérieure et en rouge lorsqu'elle est significativement inférieure

A titre d'exemple : 60%

87% service aux entreprises
91% 18-34 ans
42% Construction
36 Plus de 60 ans



Synthèse des résultats



Principaux enseignements

Usages d'Internet dans la cadre privé

- ▶ Les **¾ des dirigeants d'entreprises** de moins de 50 salariés déclarent **utiliser Internet dans le cadre privé**, et 55% naviguent sur Internet au moins une fois par jour.
- ▶ Les connexions se font principalement via des ordinateurs, **fixes pour 62%** d'entre eux ou **portables pour la moitié** (53%). Les dirigeants se connectant via leur téléphone mobile ou Smartphone ou via des tablettes tactiles restent encore très marginaux (respectivement 9% et 6%), exception faite des 18-34 ans (24% de connexion via Smartphone).
- ▶ Internet est essentiellement utilisé pour **s'informer par les 2/3 des internautes** (67%) et pour **consulter ses mails** pour la moitié d'entre eux (47%).

Connexion à Internet des entreprises de moins de 50 employés

- ▶ Les **¾ des entreprises** de moins de 50 salariés sont connectées à **Internet**. Comme dans le cadre privé, les principaux usages professionnels d'Internet sont, mais à des taux moins élevés, pour se tenir informé (51%) et pour consulter ses e-mails (38%). On note cependant que les relations avec l'administration (gérer les formalités administratives, obtenir et remplir des formulaires...) sont plus développées qu'auprès des particuliers, puisque 30% des dirigeants déclarent y avoir recours. Ce qui en fait le troisième usage d'Internet en entreprise.



Principaux enseignements

Présence sur Internet et retombées

- ▶ **Un quart des entreprises** de moins de 50 salariés dispose d'un site Internet, 21% ayant créé un site vitrine et 6% un site marchand.
- ▶ La grande majorité des entreprises ayant un site (70%) **n'ont pas mené d'actions commerciales** pour le faire connaître. Pour celles qui ont mené des actions, il s'agit essentiellement d'e-mailing ou de marketing directs (18%).
- ▶ Par ailleurs, **9% des entreprises** de moins de 50 employés sont **présentes sur les réseaux sociaux** et 5% envisagent de le faire. Le principal réseau social utilisé ou envisagé est **Facebook pour 72%** des entreprises.
- ▶ Pour 42% des entreprises présentes sur Internet (site ou réseaux sociaux), cette présence leur a permis **d'accroître leur chiffre d'affaires**. Néanmoins la moitié d'entre elles (50%) estime au contraire que le chiffre d'affaires n'est pas impacté par cette présence sur le web.
- ▶ Le tiers des entreprises (35%) ayant un site marchand déclarent que la part de leur chiffre d'affaires réalisée par des ventes sur Internet, auprès de leur **clientèle entreprise**, est inférieure à 5%. Elles ne sont que **10% à estimer que leur présence sur Internet leur apporte plus de 25% de leur chiffre d'affaires**.
- ▶ Auprès de leur **clientèle de particuliers**, si elles sont également 1/3 (30%) à ne voir qu'une retombée minimale (moins de 5% de CA) de leur présence sur Internet, 40% pensent que le site leur apporte entre 6 et 25% de chiffre d'affaires et **21% que ce bénéfice représente plus du quart de leur chiffre d'affaires**.



Principaux enseignements

Formation à distance

- ▶ **Le e-learning a été utilisé par 7% des dirigeants d'entreprises de moins de 50 salariés** : 5% ont eu recours à ce type de formation pour eux-mêmes et 3% pour leurs salariés.
- ▶ Ces formations portaient essentiellement (pour 67% d'entre elles) sur des thématiques **spécifiques au métier**.
- ▶ Sur l'année à venir, 6% des entreprises de moins de 50 salariés prévoient de recourir à ce type de formation, pour leurs dirigeants ou leurs employés.
- ▶ Pour conforter cette donnée, les deux tiers de celles qui n'ont pas eu recours à une formation à distance, disent que c'est parce qu'il n'existe **pas de formation adaptée à leur métier**. La seconde raison évoquée est la préférence donnée au **contact direct** pour une formation.
- ▶ Les formations à distance ont concerné en priorité les **fonctions administratives** (49%), et dans une moindre mesure les fonctions informatiques (22%) ou de finance et comptabilité (20%).
- ▶ Par ailleurs, 18% seulement des entreprises de moins de 50 salariés ont eu recours à un autre type de formation que le e-learning.



Résultats



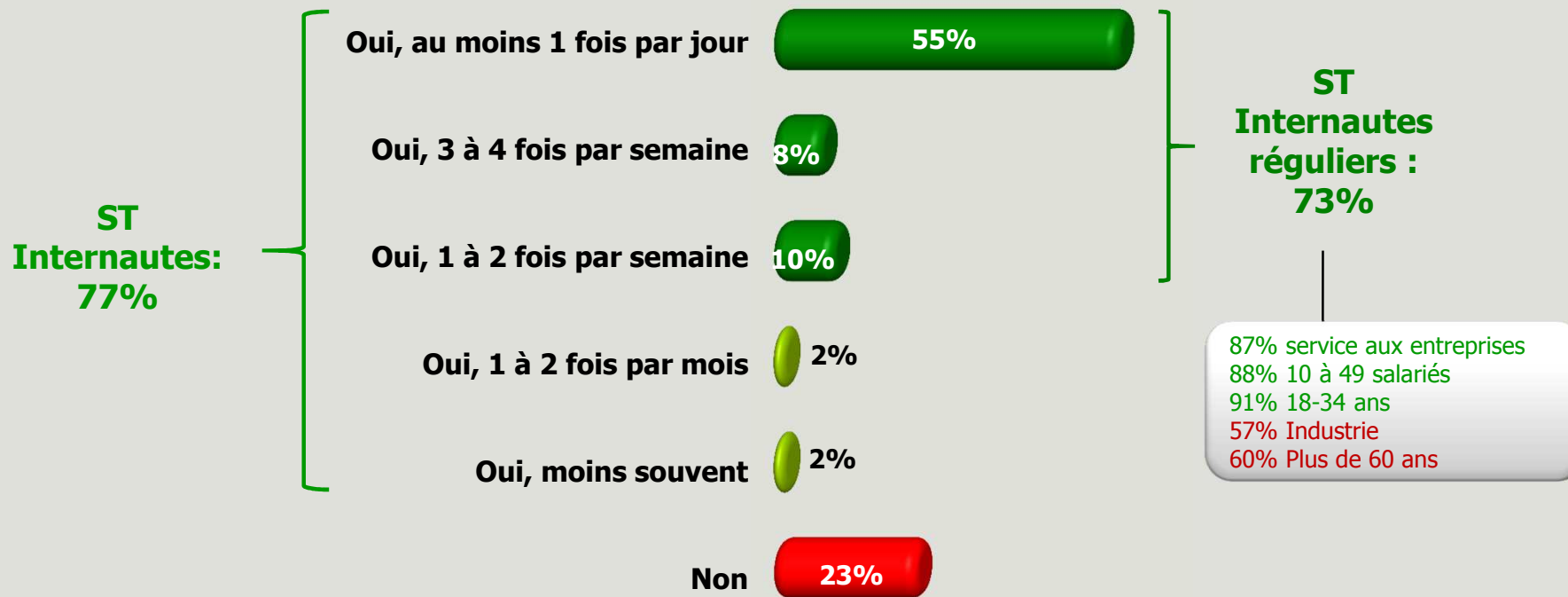
1

Utilisation d'Internet dans le cadre privé



Utilisation d'Internet dans le cadre privé

➤ Dans le cadre privé, utilisez-vous Internet ?



Base : Dirigeants d'entreprises de moins de 50 salariés
(Base brute : 802)

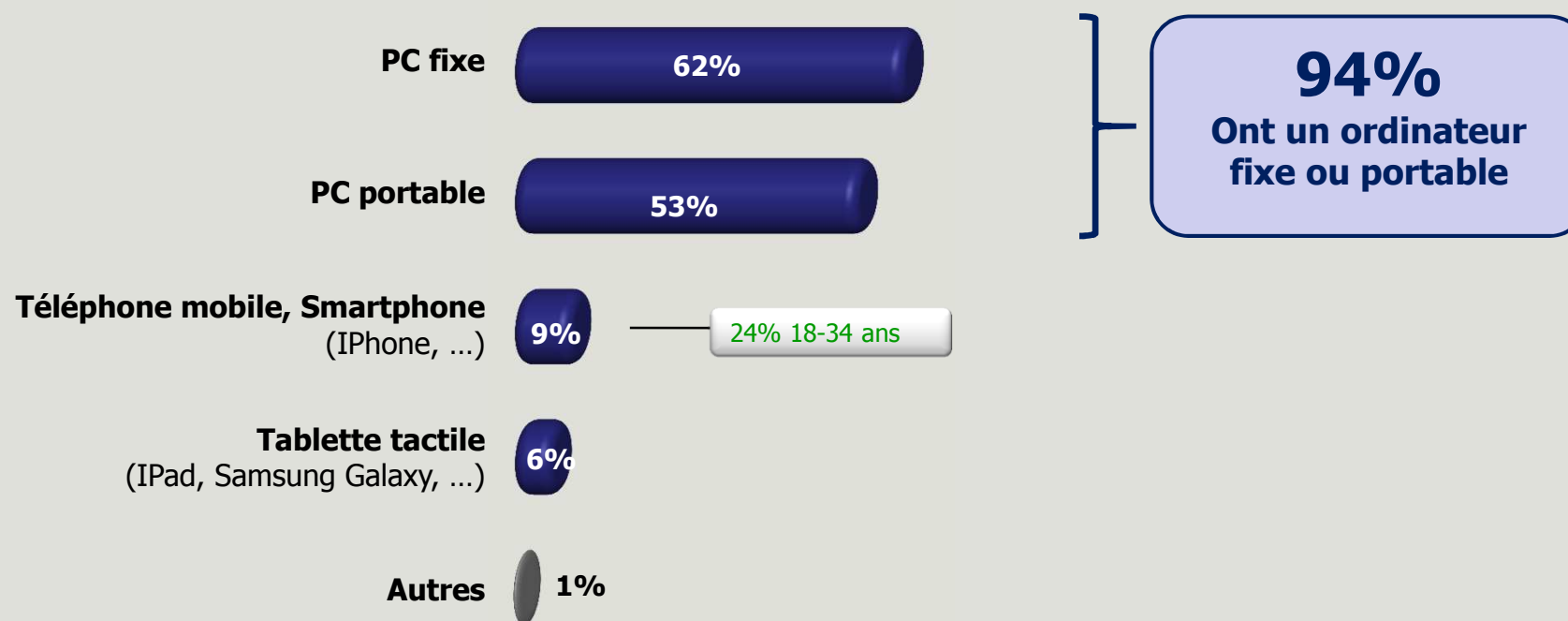
Les $\frac{3}{4}$ des dirigeants d'entreprises de moins de 50 salariés déclarent utiliser Internet dans le cadre privé, et 55% naviguent sur Internet au moins une fois par jour.



Equipement

Aux internautes réguliers dans le cadre privé (73% des internautes)

➤ *Avec quel équipement allez-vous sur Internet, à titre personnel ?*
Plusieurs réponses possibles



*Base : Dirigeants d'entreprises de moins de 50 salariés internautes réguliers dans le cadre privé
(Base brute : 615)*

Les connexions se font principalement via des ordinateurs, fixes pour 62% d'entre eux ou portables pour la moitié (53%). Les dirigeants se connectant via leur téléphone mobile ou Smartphone ou via des tablettes tactiles restent encore très marginaux (respectivement 9% et 6%), exception faite des 18-34 ans (24% de connexion via Smartphone).



Usages personnels d'Internet

Aux internautes réguliers dans le cadre privé (73% des internautes)

➤ *Pour quel(s) usage(s) ?*
Plusieurs réponses possibles



*Base : Dirigeants d'entreprises de moins de 50 salariés internautes réguliers dans le cadre privé
(Base brute : 615)*

Internet est essentiellement utilisé pour s'informer par les 2/3 des internautes (67%) et pour consulter ses mails pour la moitié d'entre eux (47%).



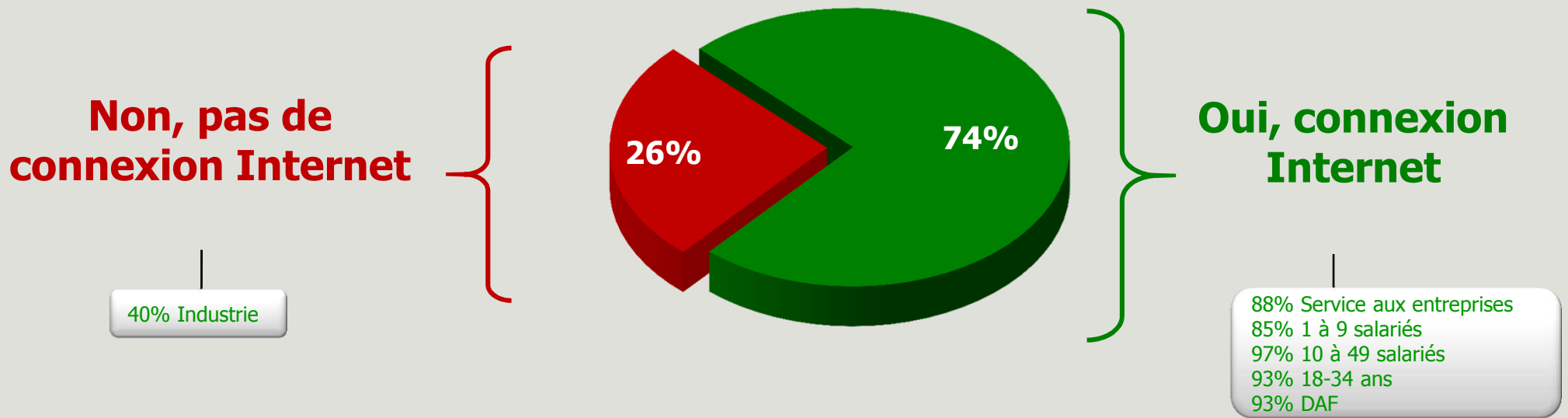
2

Connexion à Internet de l'entreprise



Connexion à Internet

➤ *Votre entreprise dispose-t-elle d'un ordinateur connecté à Internet ?*
(connexion professionnelle prise en charge par l'entreprise)



*Base : Entreprises de moins de 50 salariés
(Base brute : 802)*

Les ¾ des entreprises de moins de 50 salariés sont connectées à Internet.

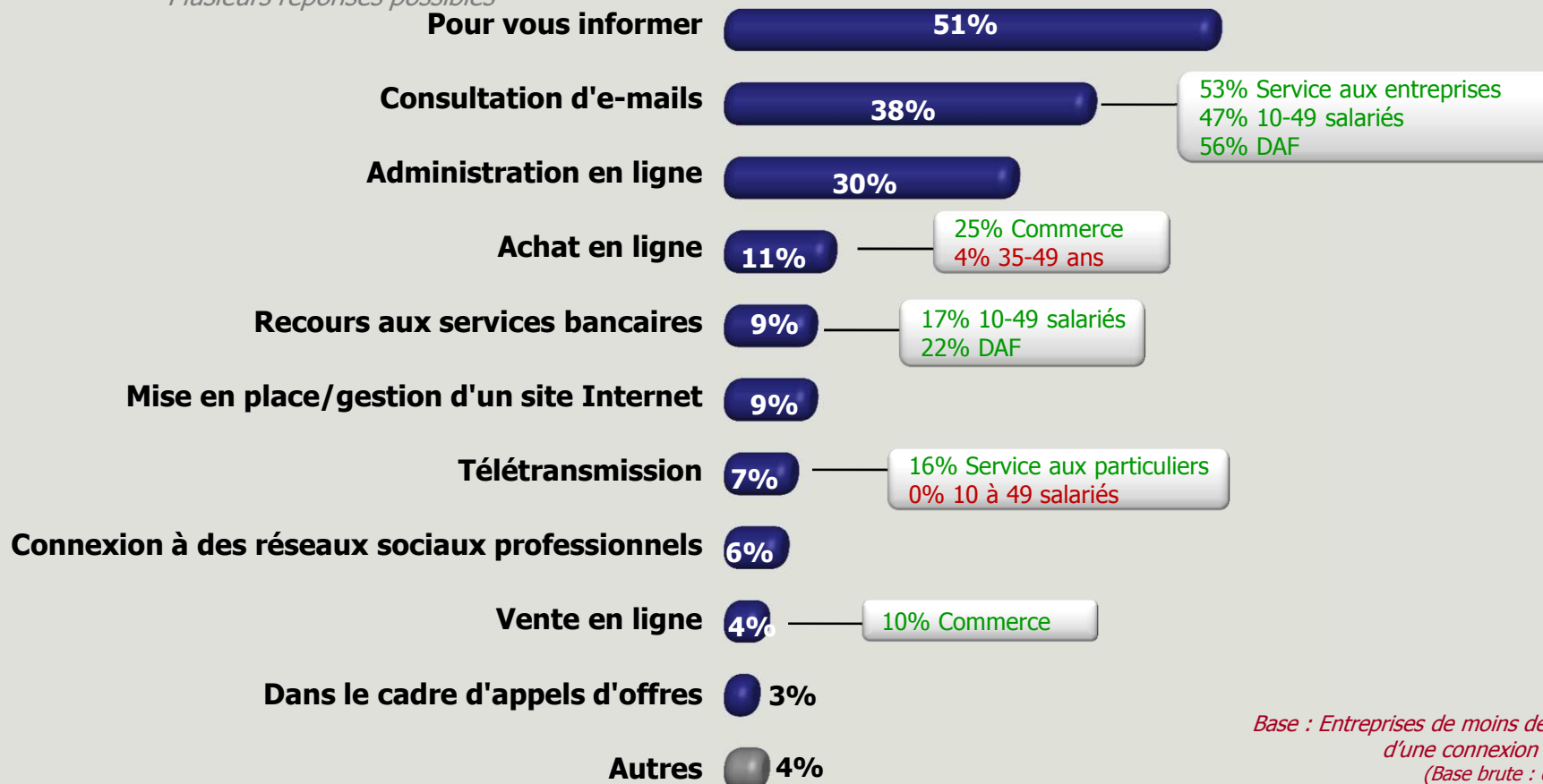


Usages professionnels d'Internet

Entreprises disposant d'une connexion Internet (74% des entreprises)

➤ *Pour quel(s) usage(s) professionnel(s) ?*

Plusieurs réponses possibles



*Base : Entreprises de moins de 50 salariés disposant d'une connexion Internet
(Base brute : 646)*

Comme dans le cadre privé, les principaux usages professionnels d'Internet sont, mais à des taux moins élevés, pour se tenir informé (51%) et pour consulter ses e-mails (38%). On note cependant que les relations avec l'administration sont plus développées qu'auprès des particuliers, puisque 30% des dirigeants déclarent y avoir recours.



3

Présence sur Internet et apports de cette présence

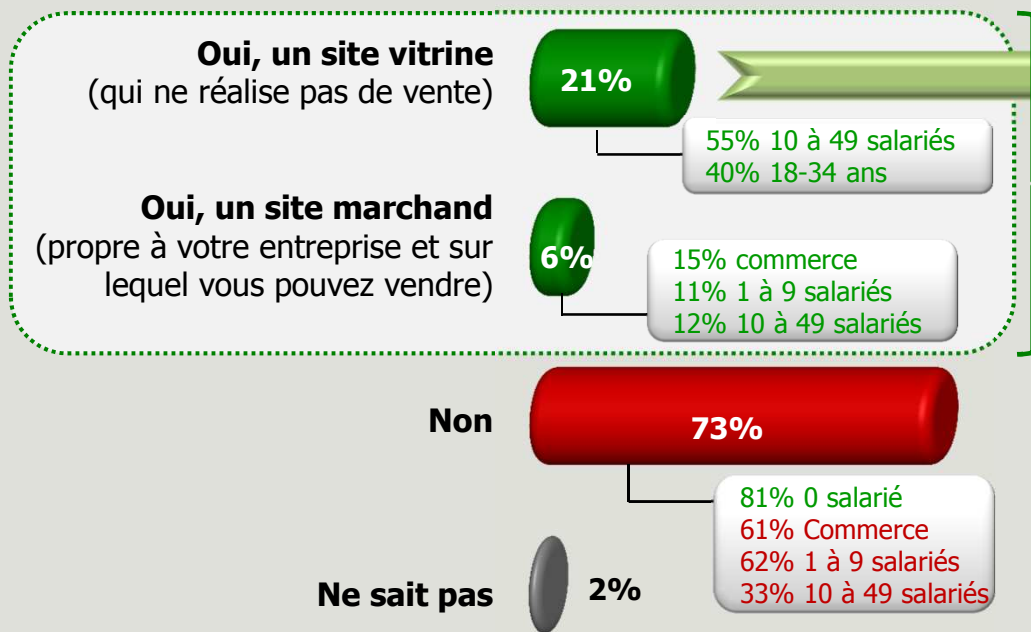


Site Internet d'entreprise

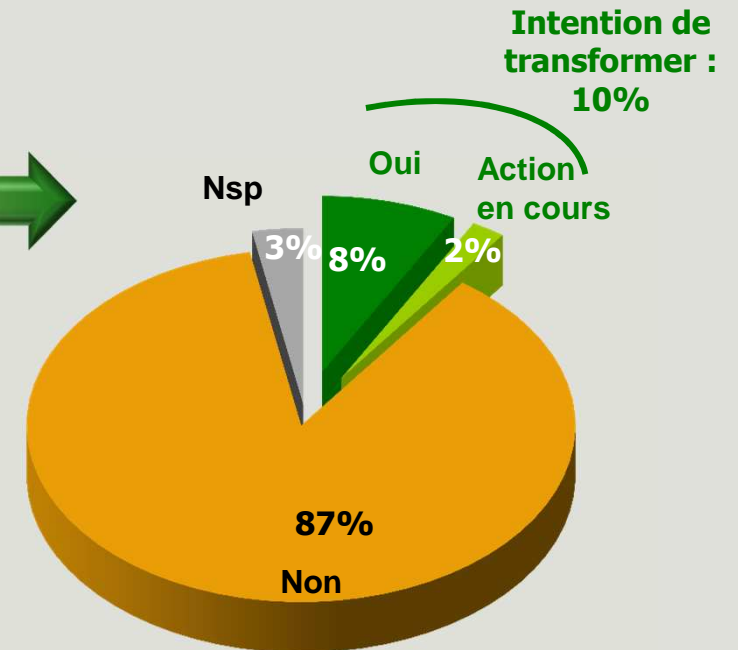
➤ *Votre entreprise a-t-elle créé un site Internet ?*
Plusieurs réponses possibles

A ceux qui ont un site vitrine (21% des entreprises)

➤ *Avez-vous l'intention de transformer votre site vitrine en site marchand ?*



Ont un site : 25%



*Base : Entreprises de moins de 50 salariés
(Base brute : 802)*

*Base : Entreprises de moins de 50 salariés ayant un site vitrine
(Base brute : 263)*

Un quart des entreprises de moins de 50 salariés dispose d'un site Internet, 21% ayant créé un site vitrine et 6% un site marchand.



Actions commerciales pour faire connaître le site

A ceux qui ont un site Internet (25% des entreprises)

➤ *Avez-vous mené des actions commerciales pour faire connaître ce site ?*

Plusieurs réponses possibles



- Au moins une action menée : 30%

- Nombre moyen d'actions menées : 1,4

*Base : Entreprises de moins de 50 salariés ayant un site Internet
(Base brute : 303)*

La grande majorité des entreprises ayant un site (70%) n'ont pas mené d'actions commerciales pour le faire connaître. Pour celles qui ont mené des actions, il s'agit essentiellement d'e-mailing ou de marketing directs (18%).

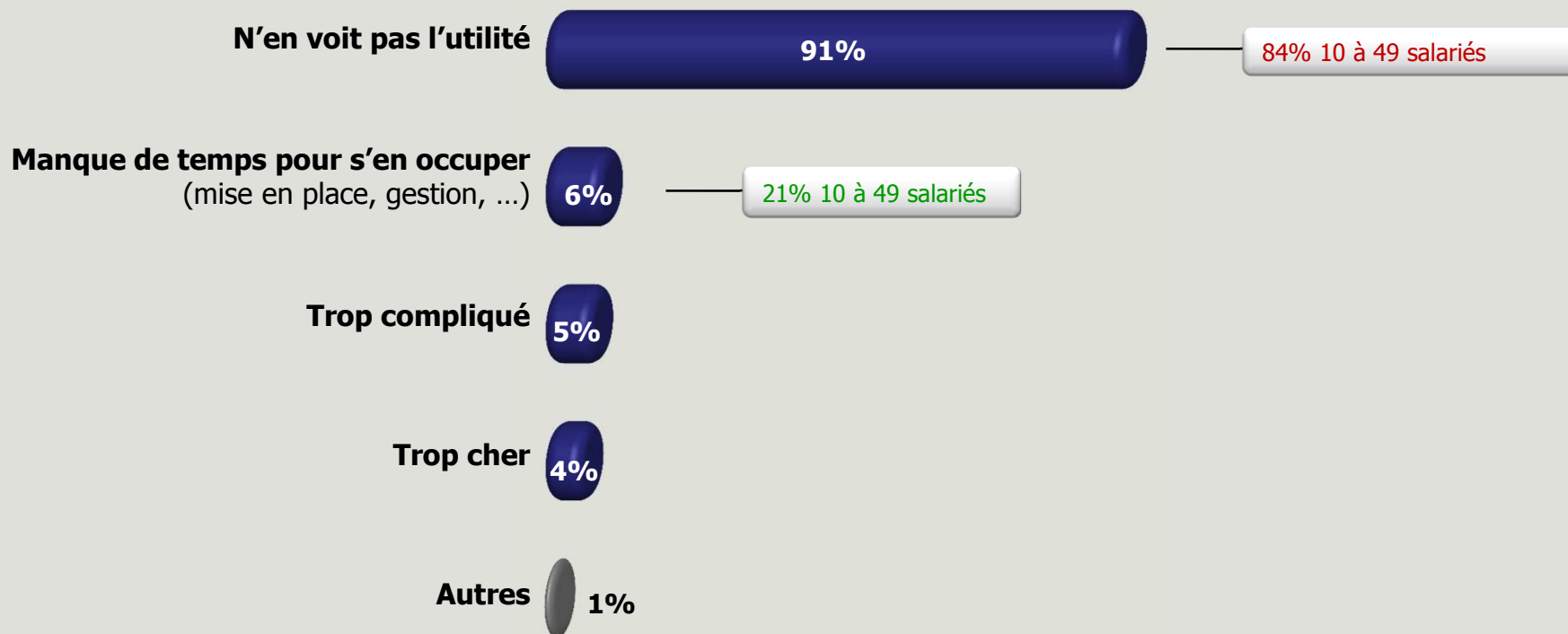


Raisons de non création de site Internet

Entreprise n'ayant pas de site internet (73% des entreprises)

➤ *Pour quelles raisons n'avez-vous pas créé de site Internet ?*

Plusieurs réponses possibles



*Base : Entreprises de moins de 50 salariés n'ayant pas de site internet
(Base brute : 489)*

La principale raison pour laquelle la plupart des entreprises de moins de 50 employés n'ont pas de site internet est le manque d'intérêt, d'utilité d'une telle démarche.



Présence de l'entreprise sur les réseaux sociaux

➤ *Votre entreprise est-elle présente sur les réseaux sociaux ?*

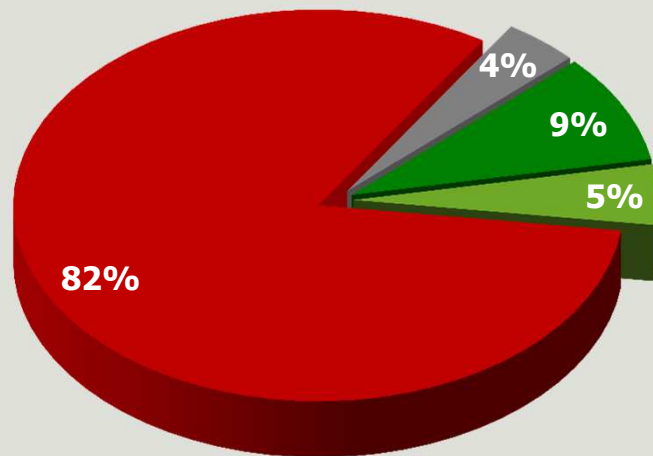
Aux entreprises n'étant pas présentes sur les réseaux sociaux (89% des entreprises)

➤ *Dans un futur proche, envisagez-vous que votre entreprise soit présente sur les réseaux sociaux ?*

Entreprises présentes sur les réseaux sociaux ou en cours de l'être (14% des entreprises)

➤ *Sur quels réseaux sociaux, votre entreprise est-elle présente ?*

Plusieurs réponses possibles



- Présente sur les réseaux sociaux
- Dans un futur proche
- Non présente sur les réseaux sociaux
- Ne sait pas

*Base : Entreprises de moins de 50 salariés
(Base brute : 802)*

Entreprise présente, sur les réseaux sociaux ou qui envisage de le faire 14%

21% 10 à 49 salariés
30% Entreprise disposant d'un site internet
3% Construction



*Base : Entreprises de moins de 50 salariés présentes sur les réseaux sociaux
(Base brute : 75)*

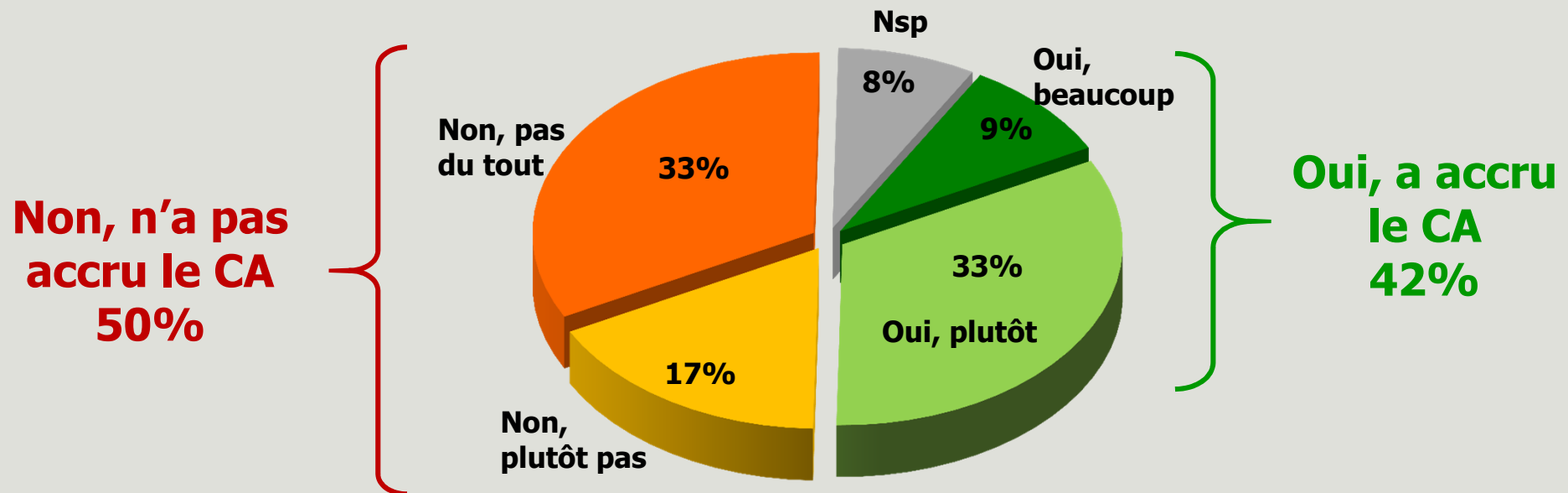
9% des entreprises de moins de 50 employés sont présentes sur les réseaux sociaux et 5% envisagent de le faire. Le principal réseau social utilisé ou envisagé est Facebook pour 72% des entreprises.



Apports au CA de la présence sur Internet

Entreprises ayant un site Internet ou étant présentes sur les réseaux sociaux (40% des entreprises)

➤ *Estimez-vous que la présence de votre entreprise sur Internet ait eu pour effet d'accroître son chiffre d'affaires ?*



*Base : Entreprises de moins de 50 salariés ayant un site Internet ou présentes sur les réseaux sociaux
(Base brute : 320)*

Pour 42% des entreprises présentes sur Internet, cette présence leur a permis d'accroître leur chiffre d'affaires. Néanmoins, la moitié d'entre elles (50%) estime au contraire que le chiffre d'affaires n'est pas impacté par cette présence sur le web.

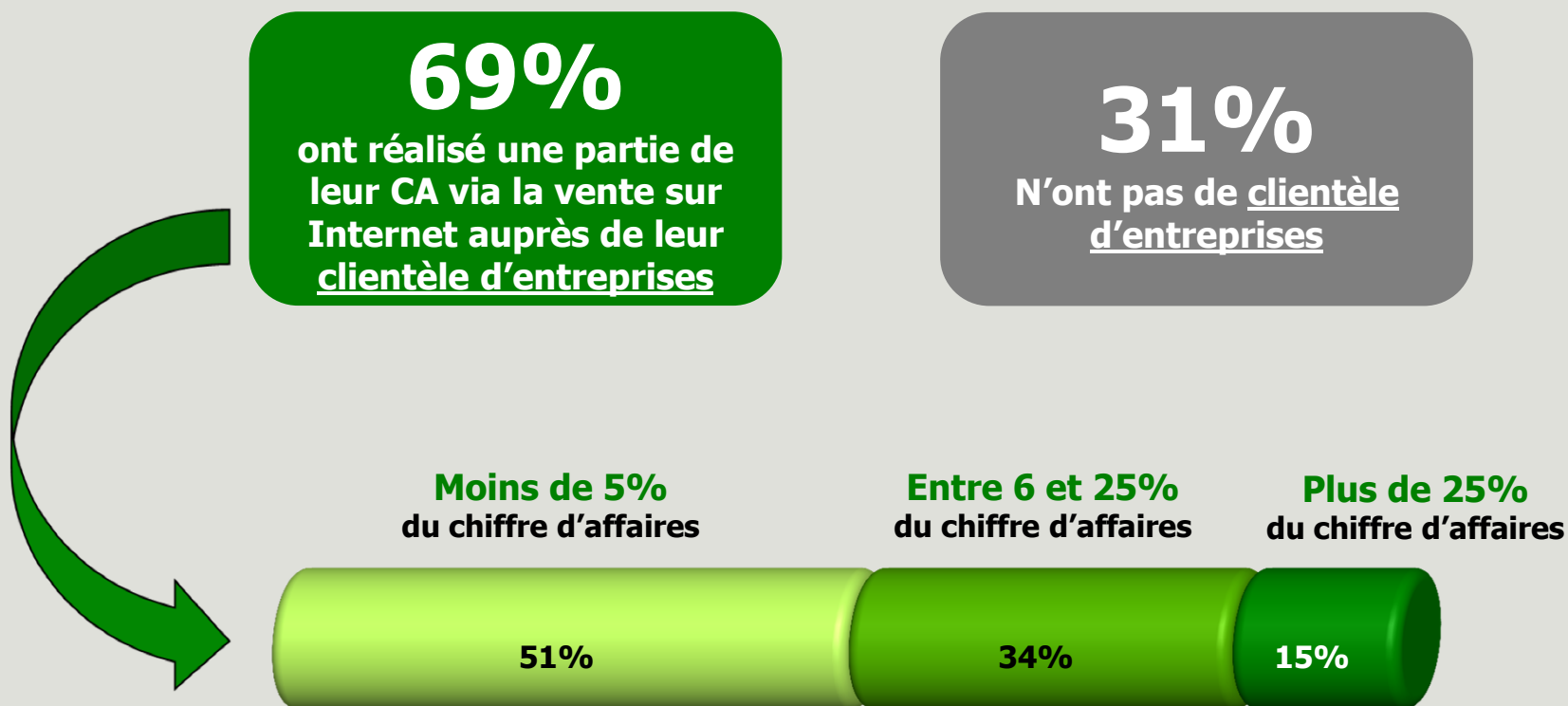


Part de CA réalisée par le biais de la vente sur Internet

- *Auprès de la clientèle d'entreprises* -

A ceux qui ont un site marchand (6% des entreprises)

➤ *Quelle est la part de chiffre d'affaires réalisée par le biais de la vente sur Internet auprès de votre clientèle d'entreprises ?*



*Base : Entreprises de moins de 50 salariés ayant un site marchand
(Base brute : 50)*

Le tiers des entreprises (35%) ayant un site marchand déclarent que la part de leur chiffre d'affaires réalisée par des ventes sur Internet, est inférieure à 5%. Elles ne sont que 10% à estimer que leur présence sur Internet leur apporte plus de 25% de leur chiffre d'affaires.

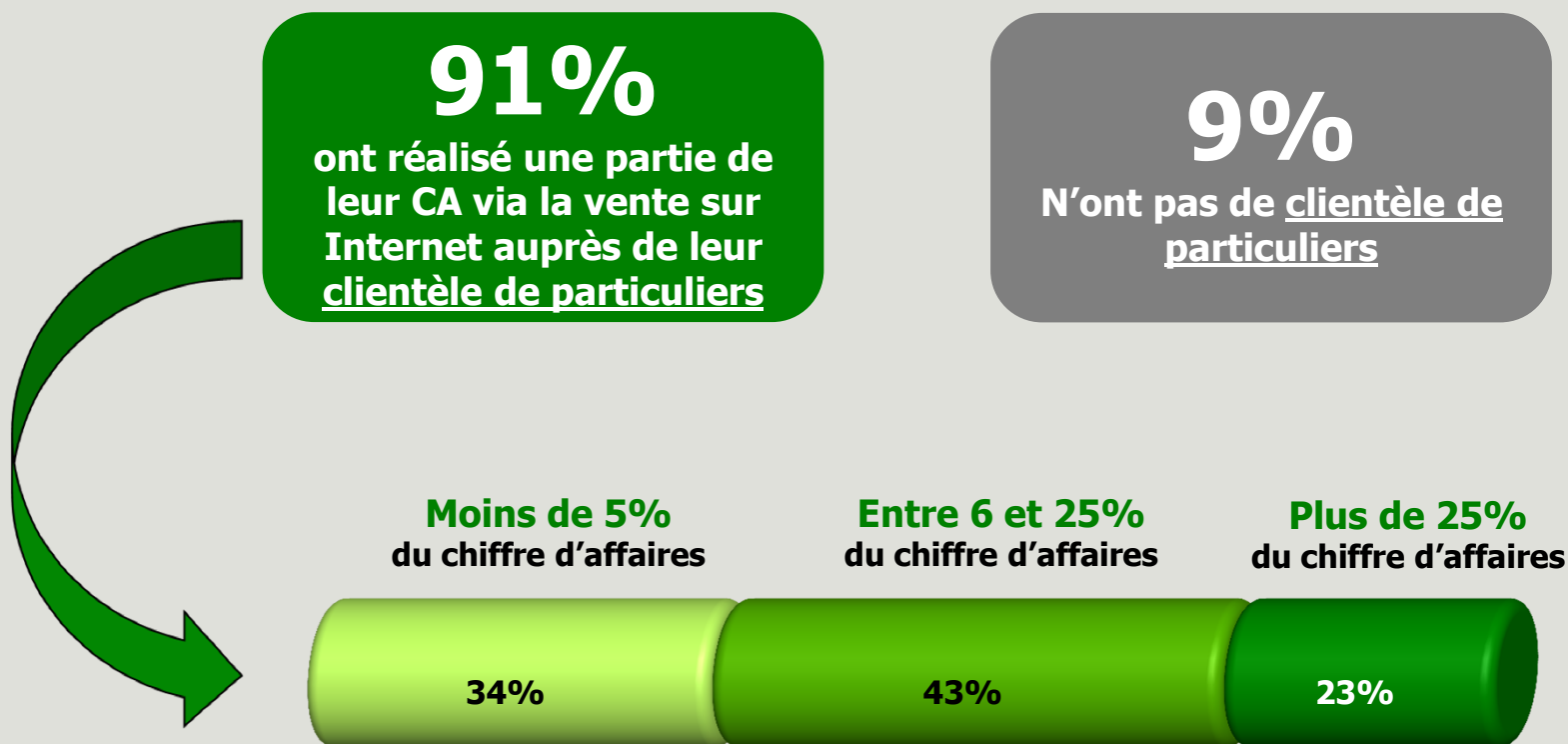


Part de CA réalisée par le biais de la vente sur Internet

- *Auprès de la clientèle de particuliers* -

A ceux qui ont un site marchand (6% des entreprises)

➤ *Quelle est la part de chiffre d'affaires réalisée par le biais de la vente sur Internet auprès de votre clientèle de particuliers ?*



*Base : Entreprises de moins de 50 salariés ayant un site marchand
(Base brute : 50)*

Elles sont également 1/3 (30%) à ne voir qu'une retombée minimale (moins de 5% de CA) de leur présence sur Internet, 40% pensent que le site leur apporte entre 6 et 25% de chiffre d'affaires et 21% que ce bénéfice représente plus du quart de leur chiffre d'affaires



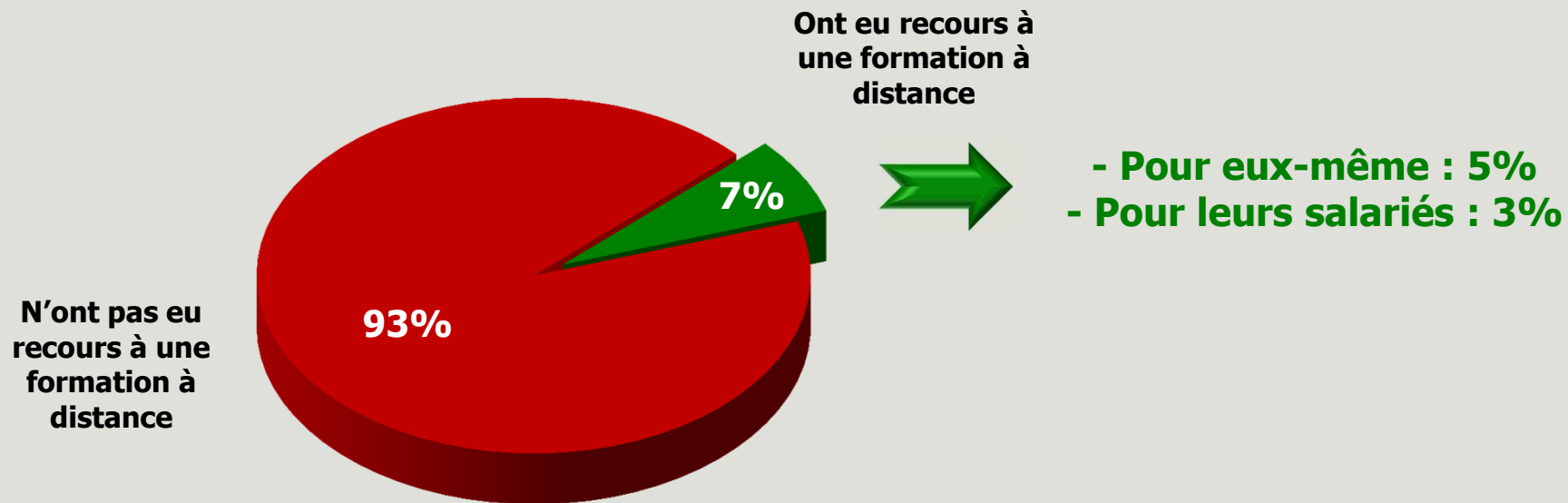
4

Formation à distance



Formation à distance (e-learning)

➤ Avez-vous déjà eu recours à une formation à distance (e-learning) au cours des 12 derniers mois ?



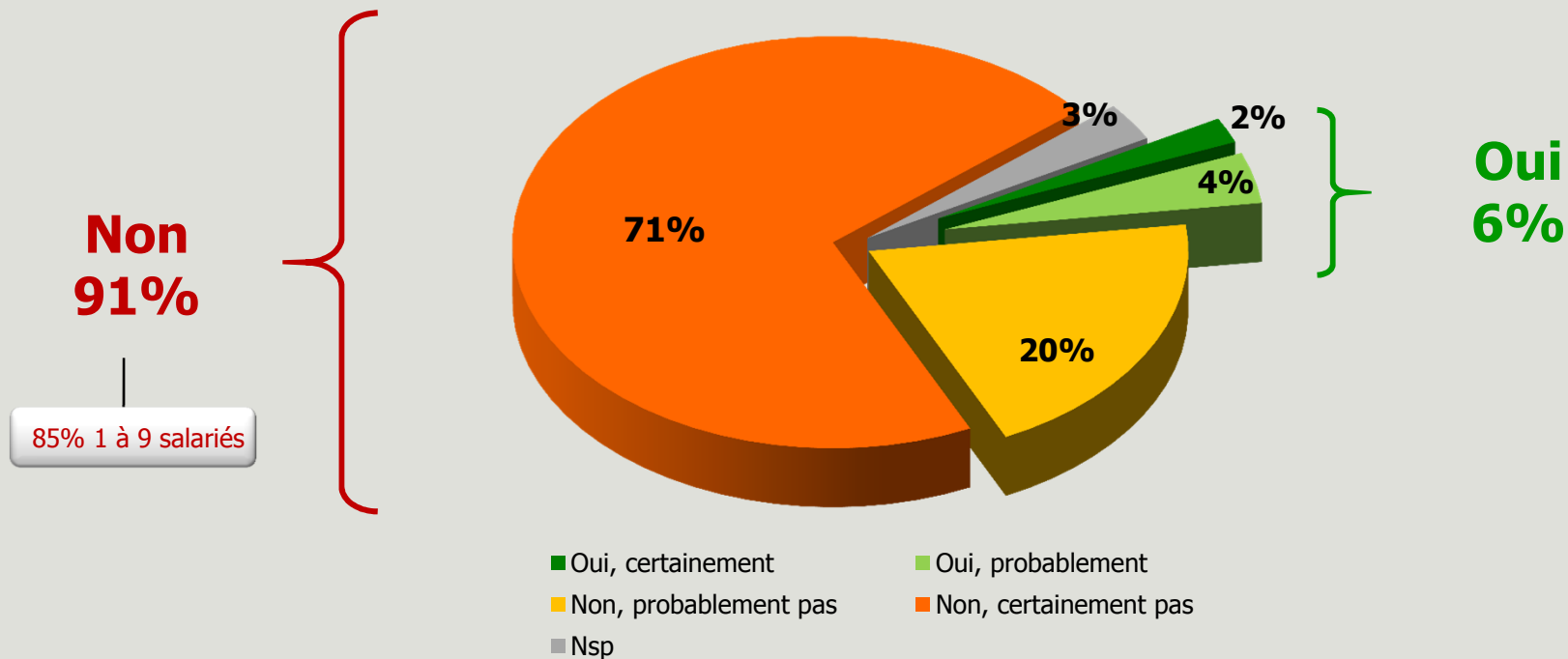
*Base : Entreprises de moins de 50 salariés
(Base brute : 802)*

Le *e-learning* a été utilisé par 7% des dirigeants d'entreprises de moins de 50 salariés : 5% ont eu recours à ce type de formation pour eux-mêmes et 3% pour leurs salariés.



Formation à distance dans les 12 prochains mois

➤ *Prévoyez-vous de recourir à une formation à distance pour vous-même ou vos salariés dans les 12 prochains mois ?*



*Base : Entreprises de moins de 50 salariés
(Base brute : 802)*

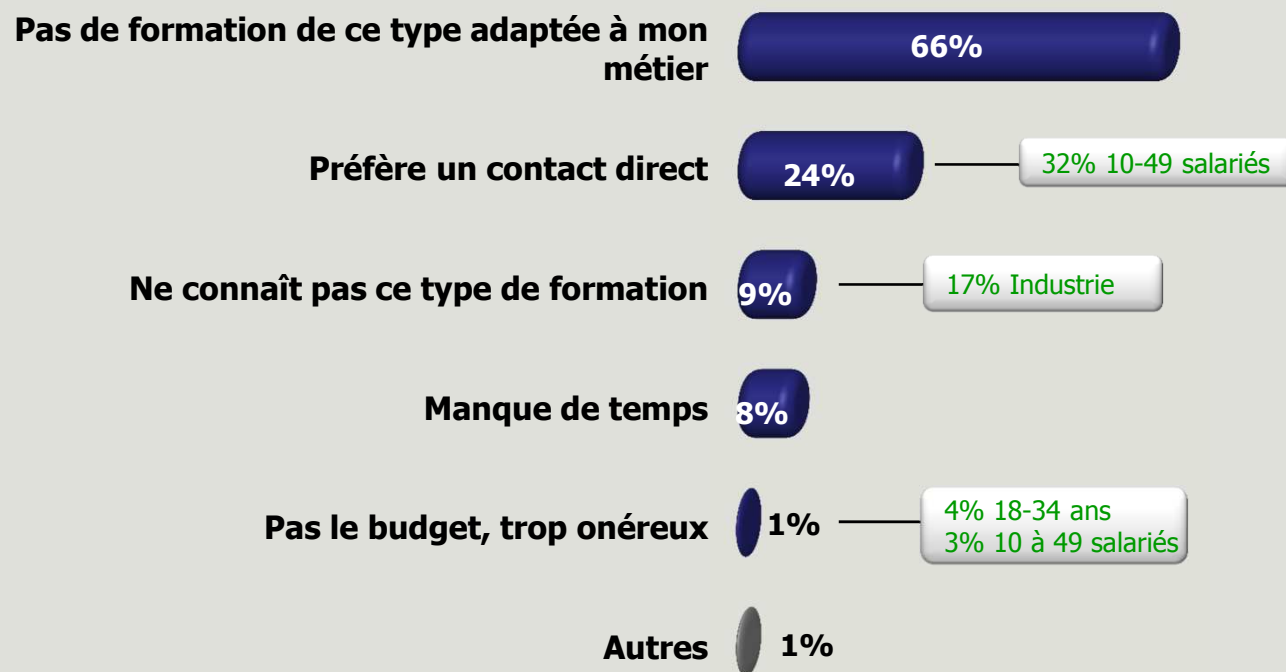
Sur l'année à venir, 6% des entreprises de moins de 50 salariés prévoient de recourir à ce type de formation, pour leurs dirigeants ou leurs employés.



Raisons du non recours à la formation à distance

N'ont pas eu recours à une formation à distance pour eux-même ou leurs salariés (98% des entreprises)

➤ *Pour quelles raisons n'avez-vous pas eu recours à une formation à distance pour vous-même ou vos salariés ?
Plusieurs réponses possibles*



*Base : Entreprises de moins de 50 salariés n'ayant pas eu recours à une formation à distance pour eux-même ou leurs salariés
(Base brute : 785)*

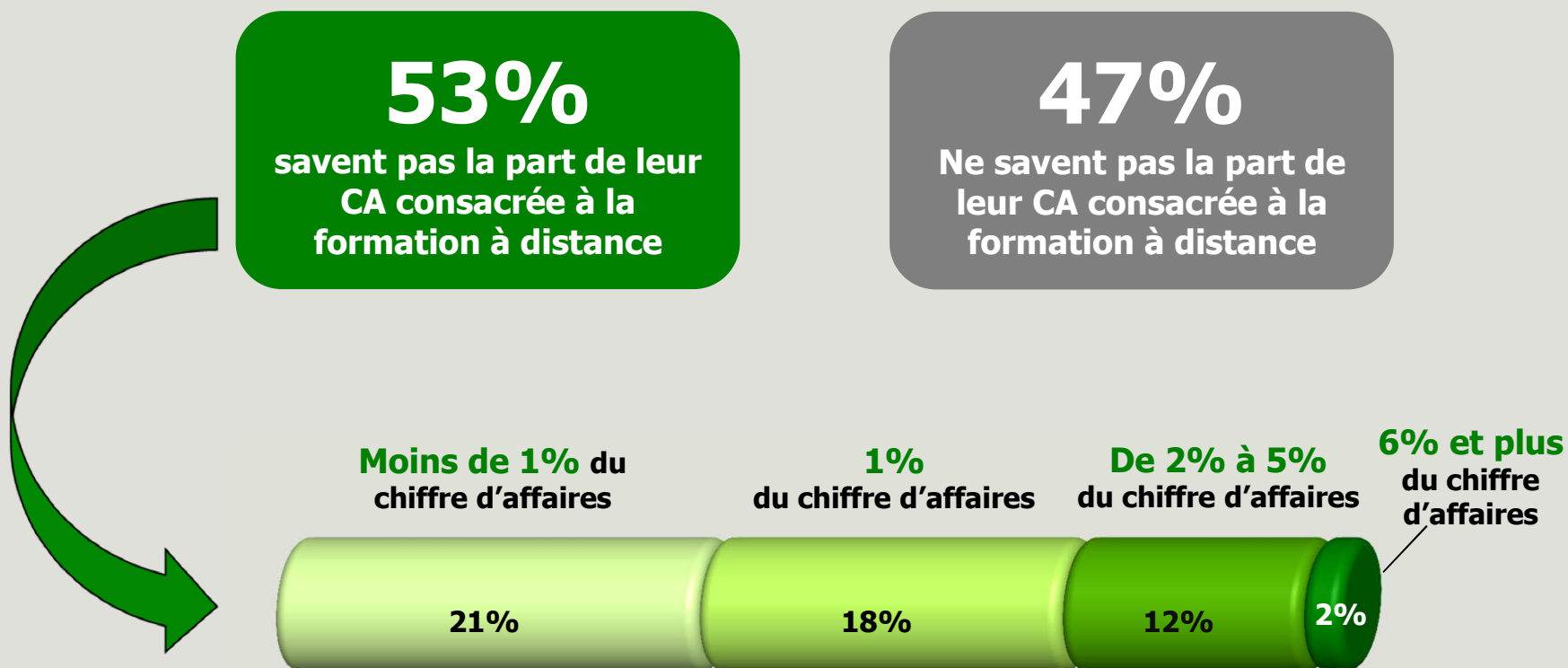
Les deux tiers de celles qui n'ont pas eu recours à une formation à distance, disent que c'est parce qu'il n'existe pas de formation adaptée à leur métier. La seconde raison évoquée est la préférence donnée au contact direct pour une formation.



Part du CA dédiée à la formation à distance

Ont eu recours à une formation à distance pour eux-même ou leurs salariés (7% des entreprises)

➤ *Quelle part de votre chiffre d'affaires représente votre budget formation à distance ?*

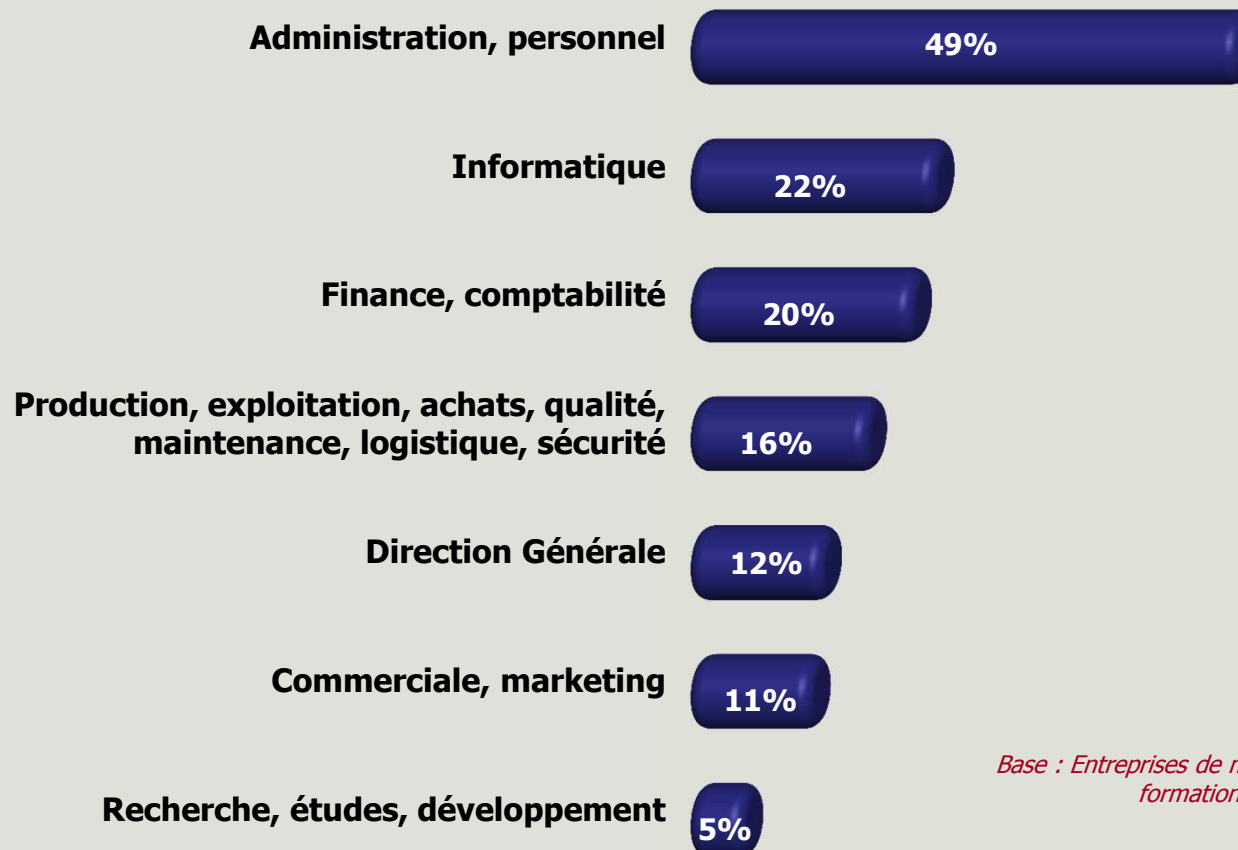


Fonctions ayant eu recours à la formation à distance

Ont eu recours à une formation à distance pour leurs salariés (3% des entreprises)

! Bases faibles

➤ *Quels sont les types de fonctions qui ont eu recours à une formation à distance ?*
Plusieurs réponses possibles



Base : Entreprises de moins de 50 salariés ayant eu recours à une formation à distance pour leurs salariés
(Base brute : 37)
! Bases faibles

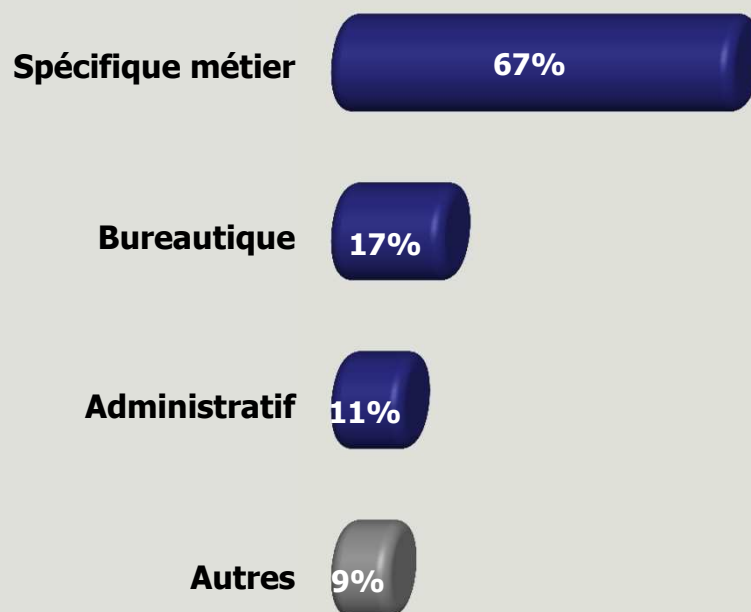
Les formations à distance ont concerné en priorité les fonctions administratives (49%), et dans une moindre mesure les fonctions informatiques (22%) ou de finance et comptabilité (20%).



Sujets des formations à distance

Ont eu recours à une formation à distance pour eux-même ou leurs salariés (7% des entreprises)

➤ *Ces formations à distance portaient sur quels sujets ?*
Plusieurs réponses possibles



*Base : Entreprises de moins de 50 salariés ayant eu recours à une formation à distance pour eux-même ou leurs salariés
(Base brute : 61)*

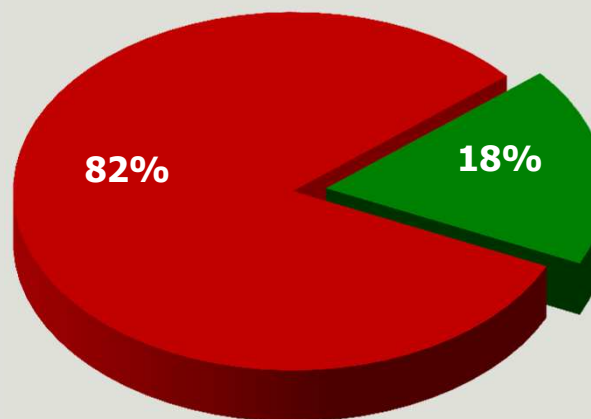


Ces formations portaient essentiellement pour les deux tiers d'entre elles sur des thématiques spécifiques au métier.

Autres types de formations

➤ Avez-vous eu recours à d'autres types de formation que le e-learning au cours des 12 derniers mois ?

Non, pas d'autre type de formation que le e-learning



Oui, d'autres types de formations que le e-learning

28% Service aux entreprises
35% 10 à 49 salariés
28% Ont un site vitrine
38% DAF
7% Plus de 60 ans

*Base : Entreprises de moins de 50 salariés
(Base brute : 802)*

18% seulement des entreprises de moins de 50 salariés ont eu recours à un autre type de formation que le e-learning.



5

Profil des répondants

“

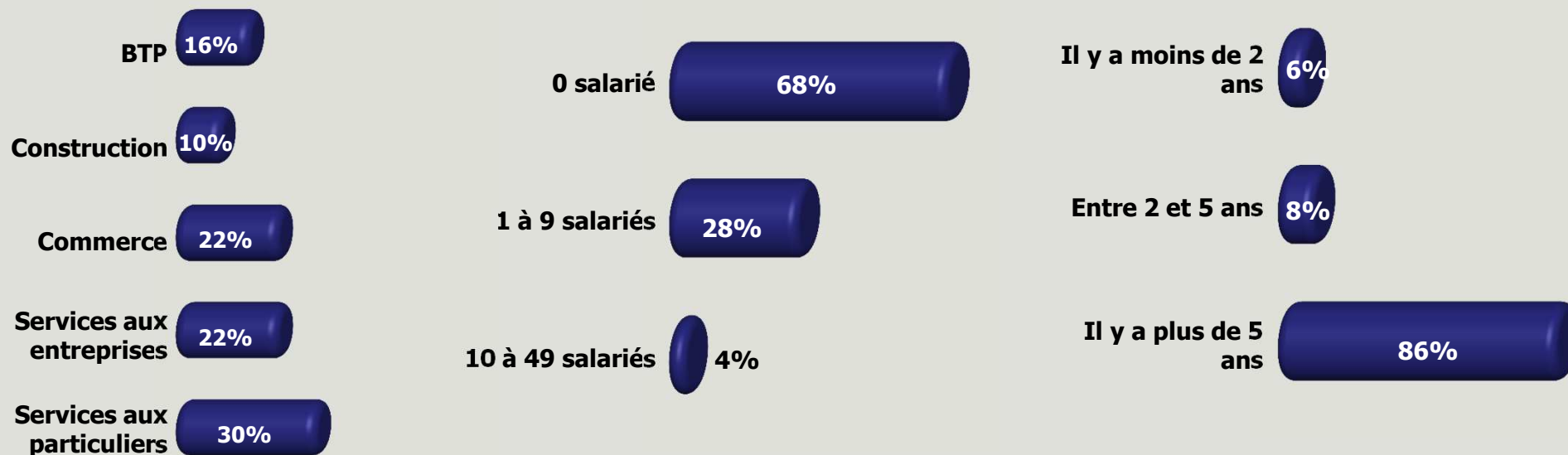
Secteur d'activité, taille et ancienneté de l'entreprise

Structure redressée

➤ Dans quel domaine d'activité évolue votre entreprise ?

➤ Quel est le nombre de salariés de votre entreprise ?

➤ Quand votre entreprise a-t-elle été créée ?



*Base : Entreprises de moins de 50 salariés
(Base brute : 802)*



Profil des répondants

Structure redressée

➤ *Quel est votre âge ?*



➤ *Quelle est votre fonction ?*

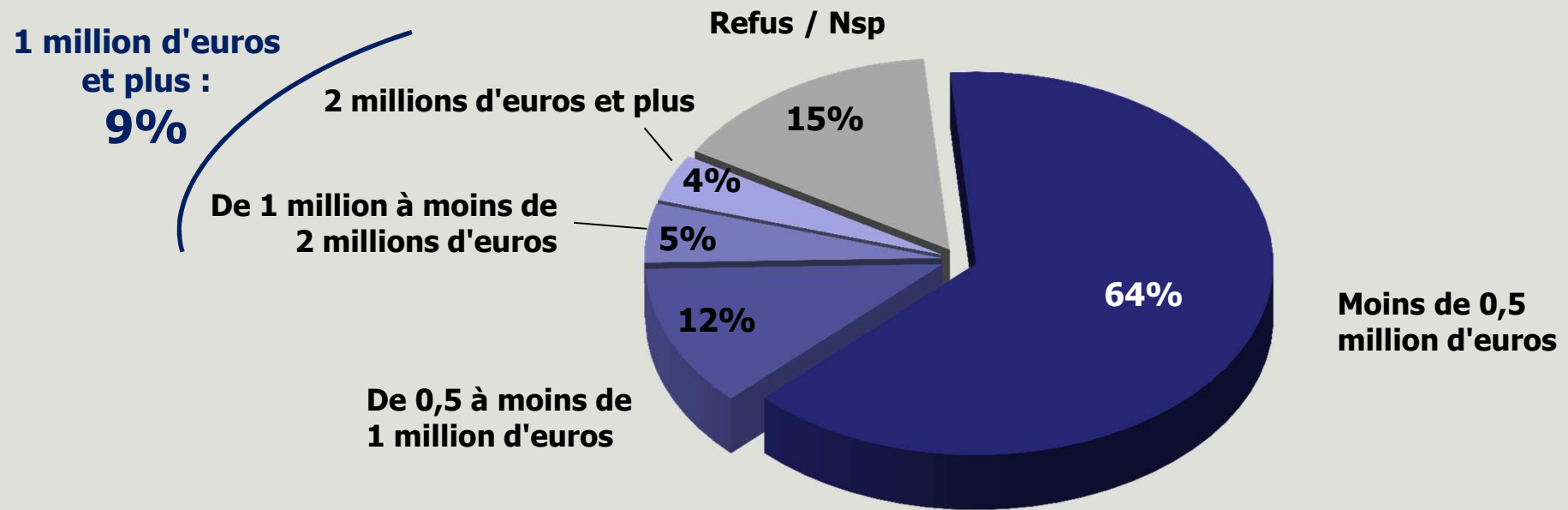


*Base : Dirigeants d'entreprises de moins de 50 salariés
(Base brute : 802)*



Chiffre d'affaires

➤ Pourriez-vous m'indiquer une tranche pour votre chiffre d'affaires ?



Base : Entreprises de moins de 50 salariés
(Base brute : 802)

