Baromètre des usages numériques professionnels

1ère édition – Septembre 2011

Sommaire

- **Méthodologie**
- **Résultats**

1. Equipement : ordinateurs, téléphonie, Internet
2. Usages Internet et téléphonie
3. Logiciels à usage professionnel
4. Perspectives

Méthodologie

Objectif :
Etat des lieux des équipements et usages des TPE en matière d'informatique

Echantillon:

- ✓ 601 dirigeants d'entreprises
- ✓ D'entreprises de 0 à 19 salariés

Mode de recueil :

- ✓ Interrogation **téléphonique via système CATI** (interrogation téléphonique assistée par ordinateur) .
- ✓ Questionnaire de 15 minutes
- ✓ Réalisé du **14 et le 27 septembre 2011**.

Redressement :
Afin d'obtenir un échantillon représentatif, l'échantillon interrogé sur la base de l'univers des entreprises de 0 à 19 salariés, a été redressé selon les critères suivants :

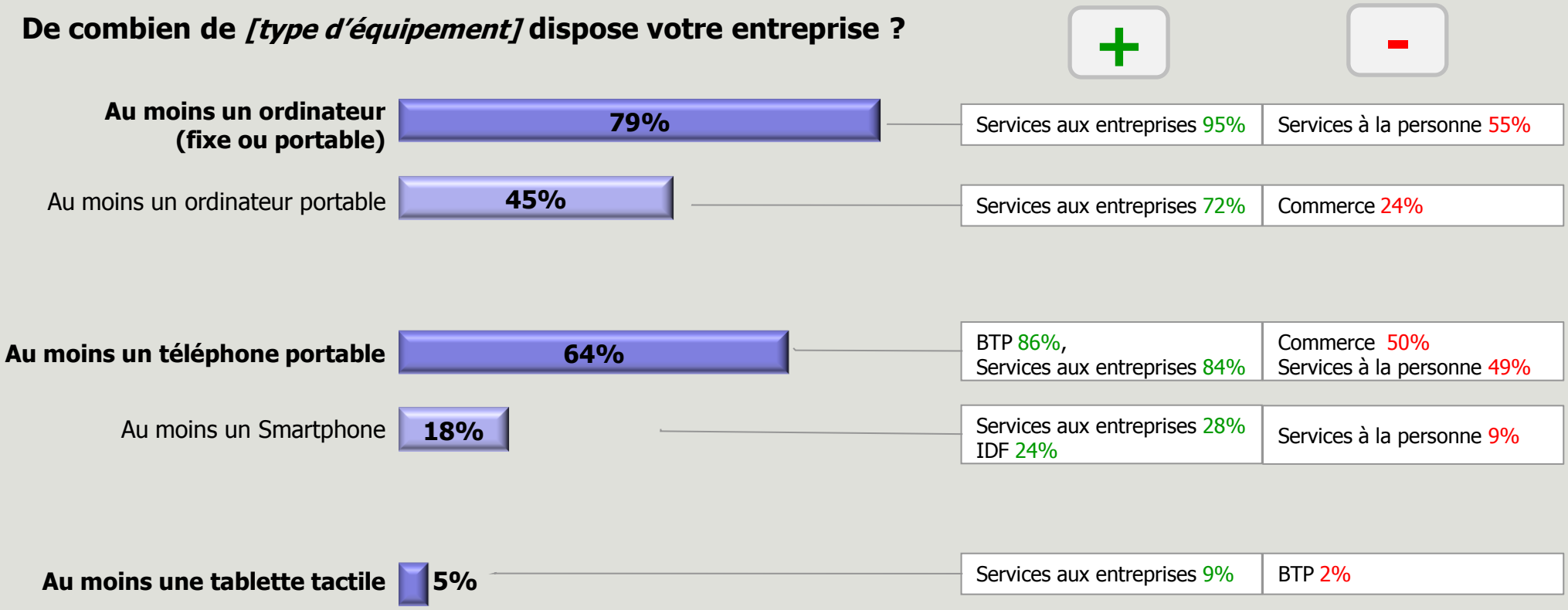
- ✓ La taille salariale (5 tailles)
- ✓ Le secteur d'activité (6 secteurs)
- ✓ La région (5 régions)

Résultats

1 Equipement : ordinateurs, téléphonie, Internet

Equipement informatique et téléphonie

De combien de *[type d'équipement]* dispose votre entreprise ?



Base : 601

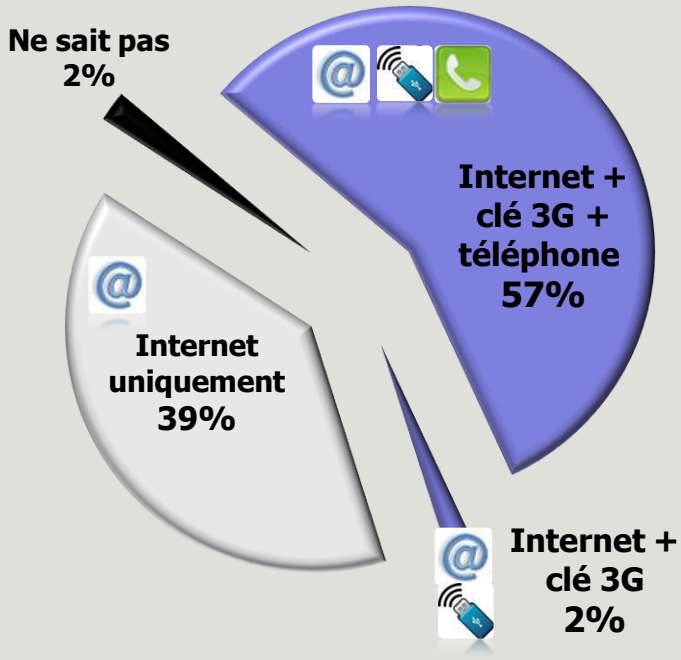
Connexion à Internet

Entreprises connectées à Internet : 87%

Base : possèdent au moins un ordinateur ou une tablette tactile : 496

Services aux entreprises 98% BTP 91%	Industrie 71%

Offre Internet :



Une offre combinée

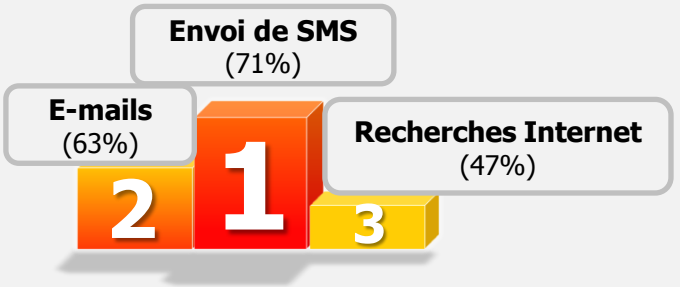
59%
des entreprises connectées à Internet

Base Entreprises connectées à internet : 430

2 Usages Internet et téléphonie

Usages du Smartphone

3 usages principaux du Smartphone dans le cadre de l'activité professionnelle :



Base Possesseurs de Smartphone : 107

Et dans le cadre de votre activité professionnelle, le Smartphone est un outil ... ?

« inutile, la téléphonie suffit » : 51%

Industrie 72%	BTP 42% Services aux entreprises 43% Commerce 48%

Base : 601

Relations de l'entreprise avec ses interlocuteurs

Avec ses interlocuteurs quotidiens…

Envoient **5 e-mails ou plus par jour** — **35%**

- Services aux entreprises 67%
- BTP 20%
- Services à la personne 20%

Opérations réalisées en ligne avec les interlocuteurs institutionnels

• **les banques**
Effectuent des **opérations bancaires** — **44%**

- Services aux entreprises 70%
- Services à la personne 29%

• **l'administration**
Utilisent **la télédéclaration** — **17%**

- 3 à 19 salariés 42%
- 0 salariés 10%

« Déclarer les impôts en ligne c'est **pratique mais pas indispensable »** — **52%**

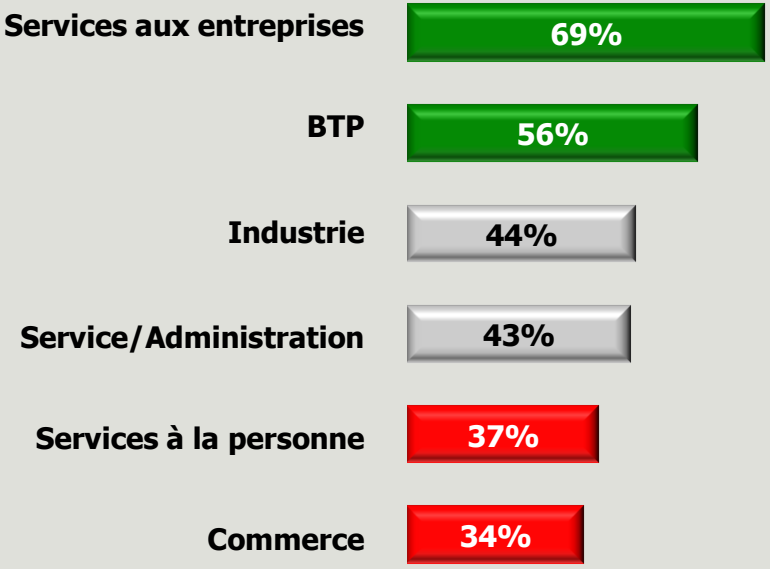
Base : 601

3

Logiciels à usage professionnel

Equipement en logiciels de bureautique

Utilisation de logiciels de bureautique :



Base Toutes les TPE : 601

Sont essentiellement utilisés :

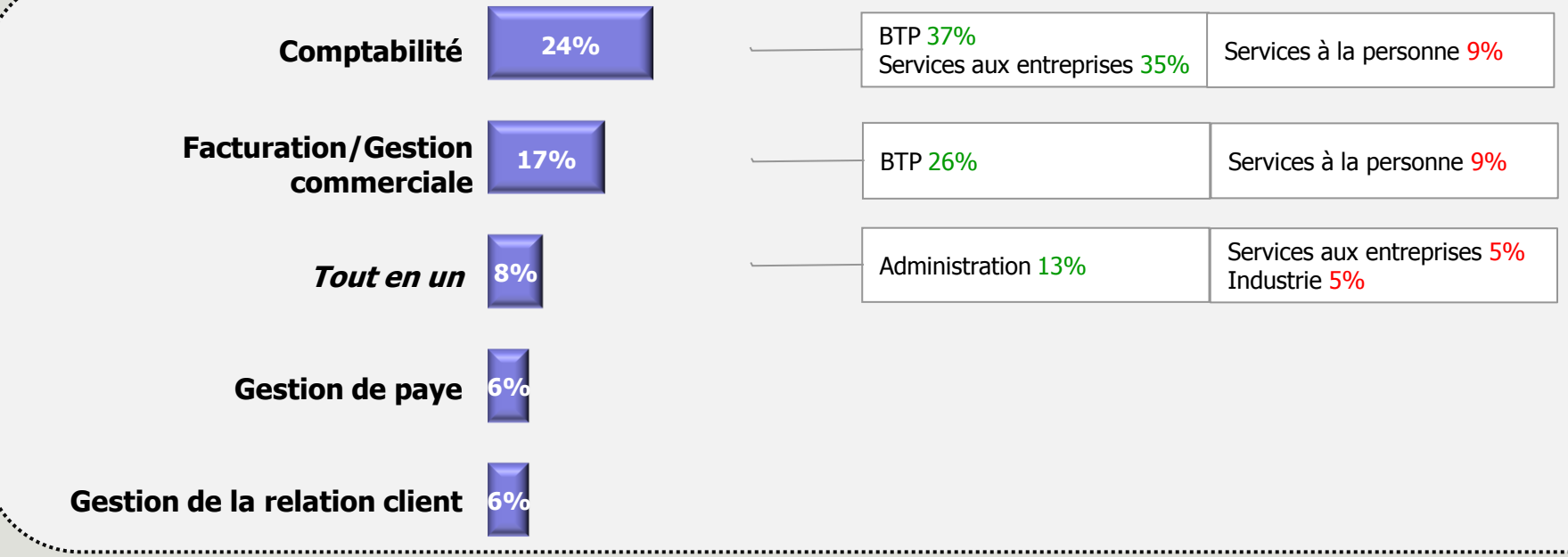
Base toutes les TPE

Equipement en logiciels de gestion

Votre entreprise est-elle équipée en ... ?

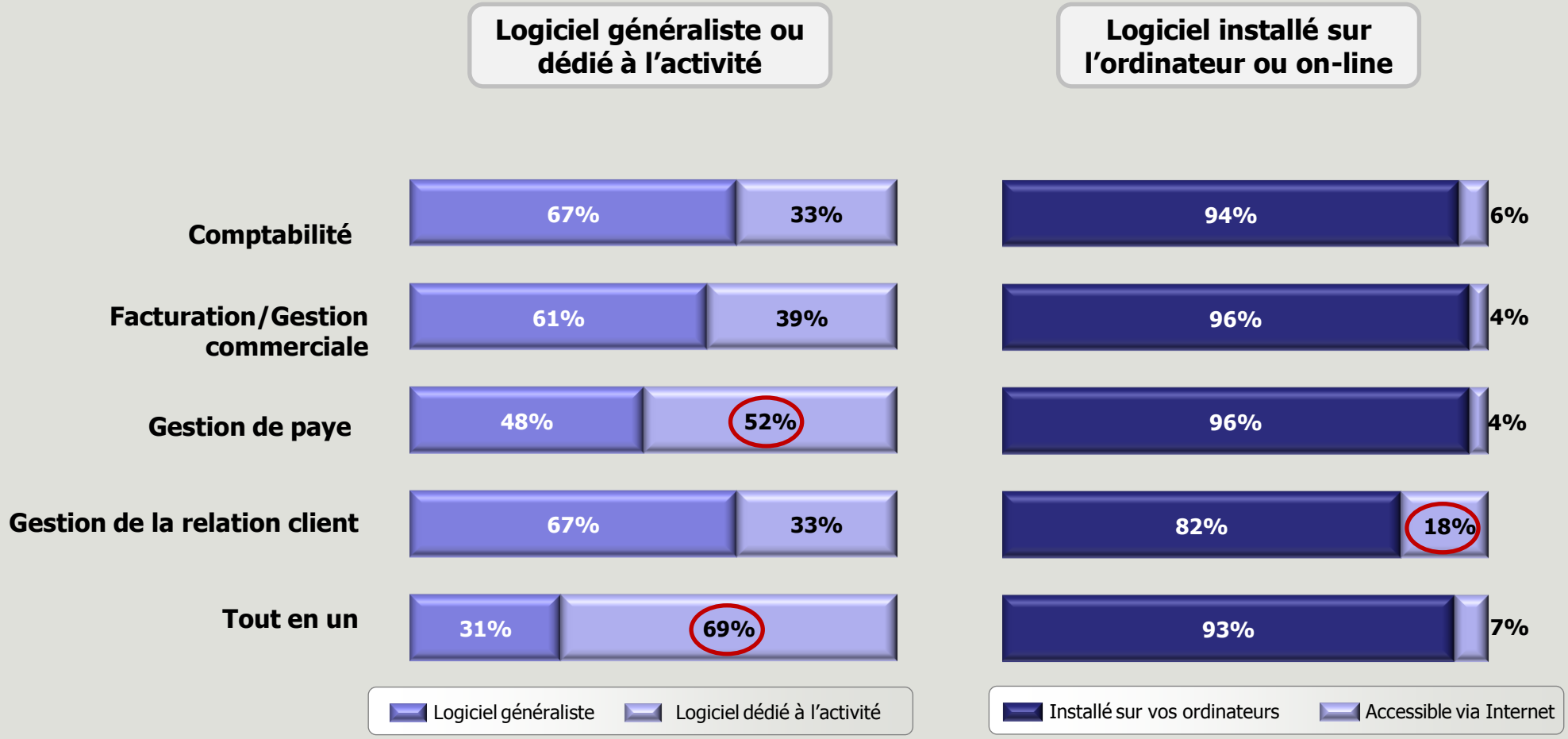
Au moins un logiciel de gestion **36%**

- BTP 51%
- Services à la personne 20%



Base Toutes les TPE : 601

Types de logiciels de gestion



Base TPE équipées du logiciel considéré

4 Perspectives

Des connaissances à améliorer

Une connaissance encore limitée du potentiel des outils actuels… avec de forts écarts selon les types d'entreprises :

- Connaissance de la VoIP **19%**
  - Services aux entreprises 34%
  - IDF 31%
  - BTP 11%
  - Commerce 10%
  - Province 16%
- Connaissance et usage très faible du cloud computing (sauf CRM)

Une présence encore faible sur Internet avec de fortes différences sectorielles

- Présence sur Internet (site web, blog, nom de domaine) **33%**
  - Services aux entreprises 50%
  - BTP 22%
  - Administration 20%
- Site Internet ou boutique en ligne **27%**
- Présence sur les réseaux sociaux **10%**

Des intentions d'équipement faibles pour l'instant

Intention d'équipement d'au moins **un ordinateur** dans les 6 prochains mois
(2% de primo-équipement, 9% de renouvellement)

7%

Services aux entreprises 14%	Industrie / BTP 5% Services à la personne 3%

Intention d'équipement d'un logiciel de gestion **5%**

Services à la personne 14%	BTP 2%

- … **comptabilité** **4%**
- … **facturation / gestion commerciale** **3%**
- … **gestion de paye** **3%**
- … **gestion de la relation client** **3%**

Intention d'augmenter la présence de l'entreprise sur le web **10%**

BTP 14% IDF 19%	Administration 6% Province 7%

Base : 601