

# Ça bouge dans les TPE !

Baromètre des usages numériques professionnels  
2<sup>ème</sup> édition

25 septembre 2012

# Sommaire

## ► Méthodologie

## ► Résultats



1. Les TPE continuent de s'équiper



2. Des logiciels de gestion adaptés aux besoins des TPE



3. Les TPE commencent à investir dans la présence en ligne



4. Usages d'internet dans les TPE : communication et comptabilité



5. Les attentes des TPE dans les TIC



# Méthodologie

## **Objectif :**

Etudier l'évolution des principaux indicateurs du Baromètre réalisé en 2011

## **Echantillon:**

- ✓ 601 dirigeants d'entreprises
- ✓ D'entreprises de 0 à 19 salariés ayant plus de 2 ans d'existence.

## **Mode de recueil :**

- ✓ Interrogation **téléphonique via système CATI** (interrogation téléphonique assistée par ordinateur).
- ✓ Questionnaire de 15 minutes
- ✓ Réalisé du **18 juin et le 2 juillet 2012.**

## **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)



1. Les TPE continuent de s'équiper

2. Des logiciels de gestion adaptés aux besoins des TPE

3. Les TPE commencent à investir dans la présence en ligne

4. Usages d'internet dans les TPE : communication et comptabilité

5. Les attentes des TPE dans les TIC



# 1

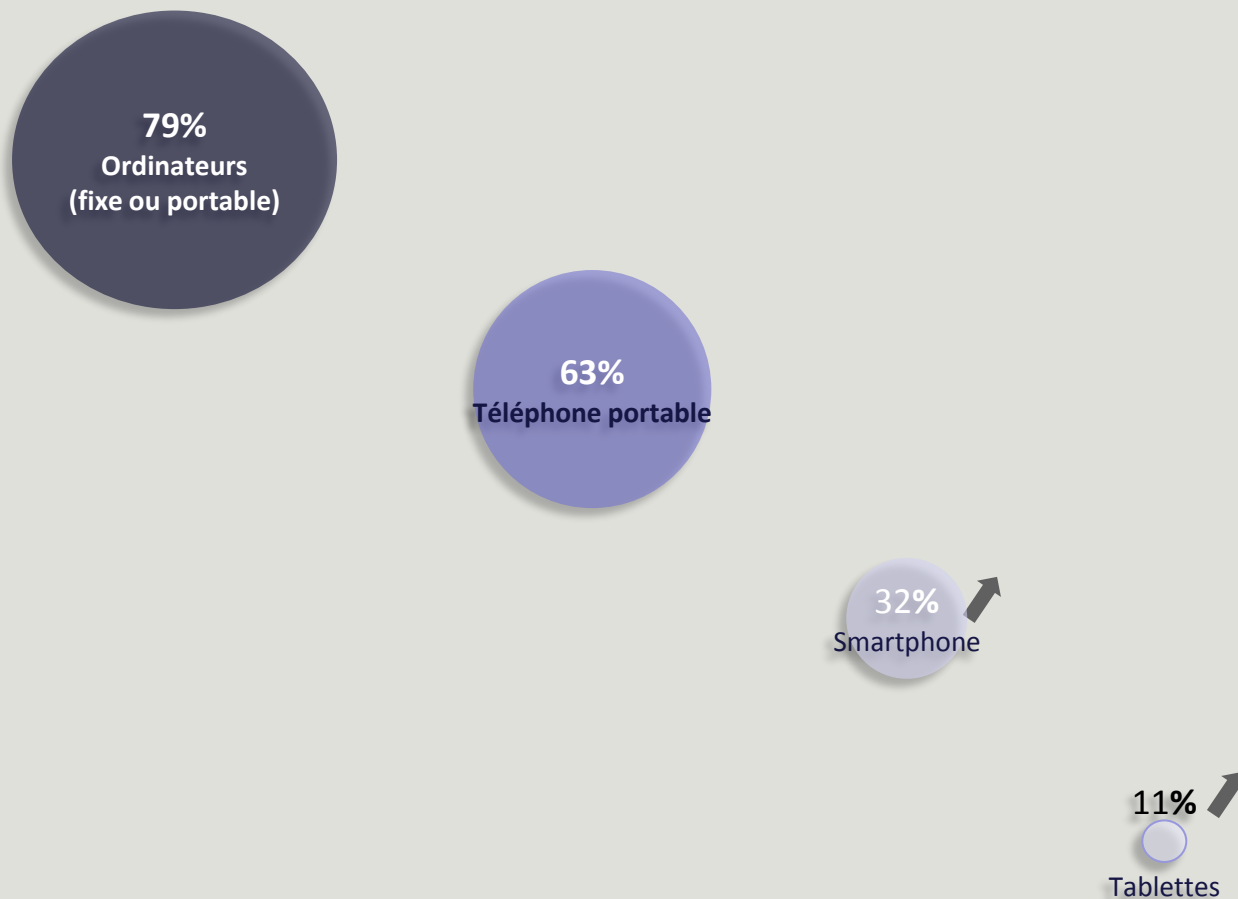
## Les TPE continuent de s'équiper



# Equipements informatiques

A tous

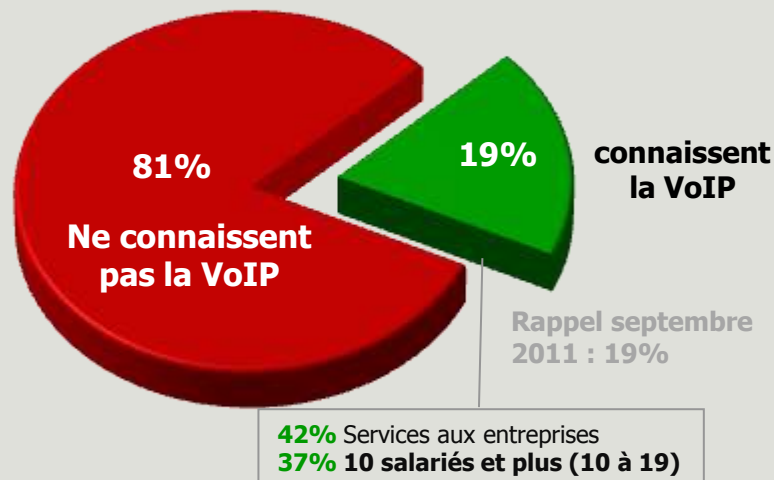
*Equipement utilisé à des fins professionnelles, qu'il soit possédé par l'entreprise ou non?*



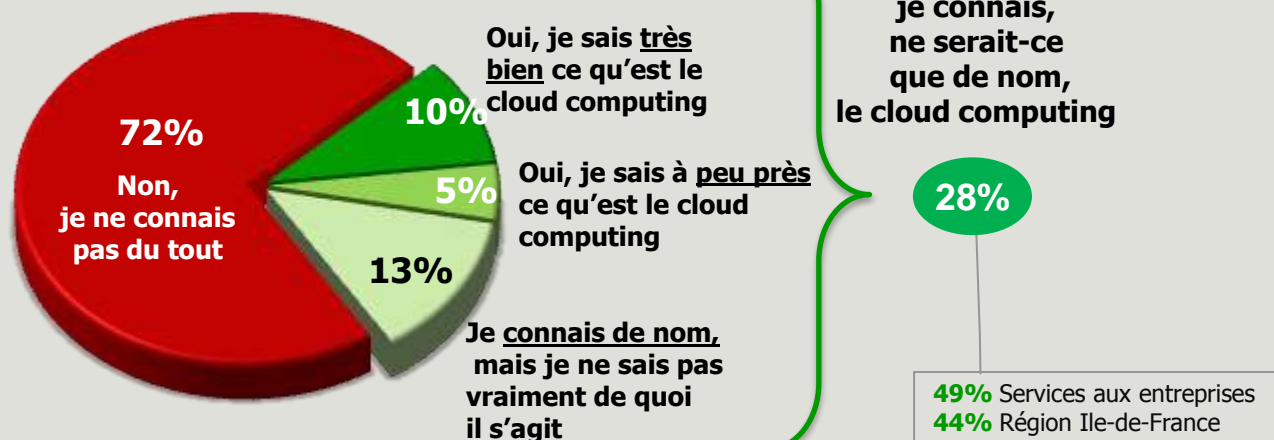
# Connaissances informatiques

A tous

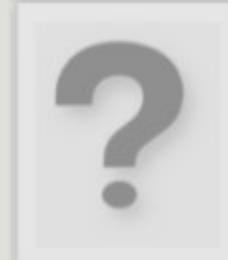
➤ Connaissez vous la « Voix sur IP » (VoIP) ?



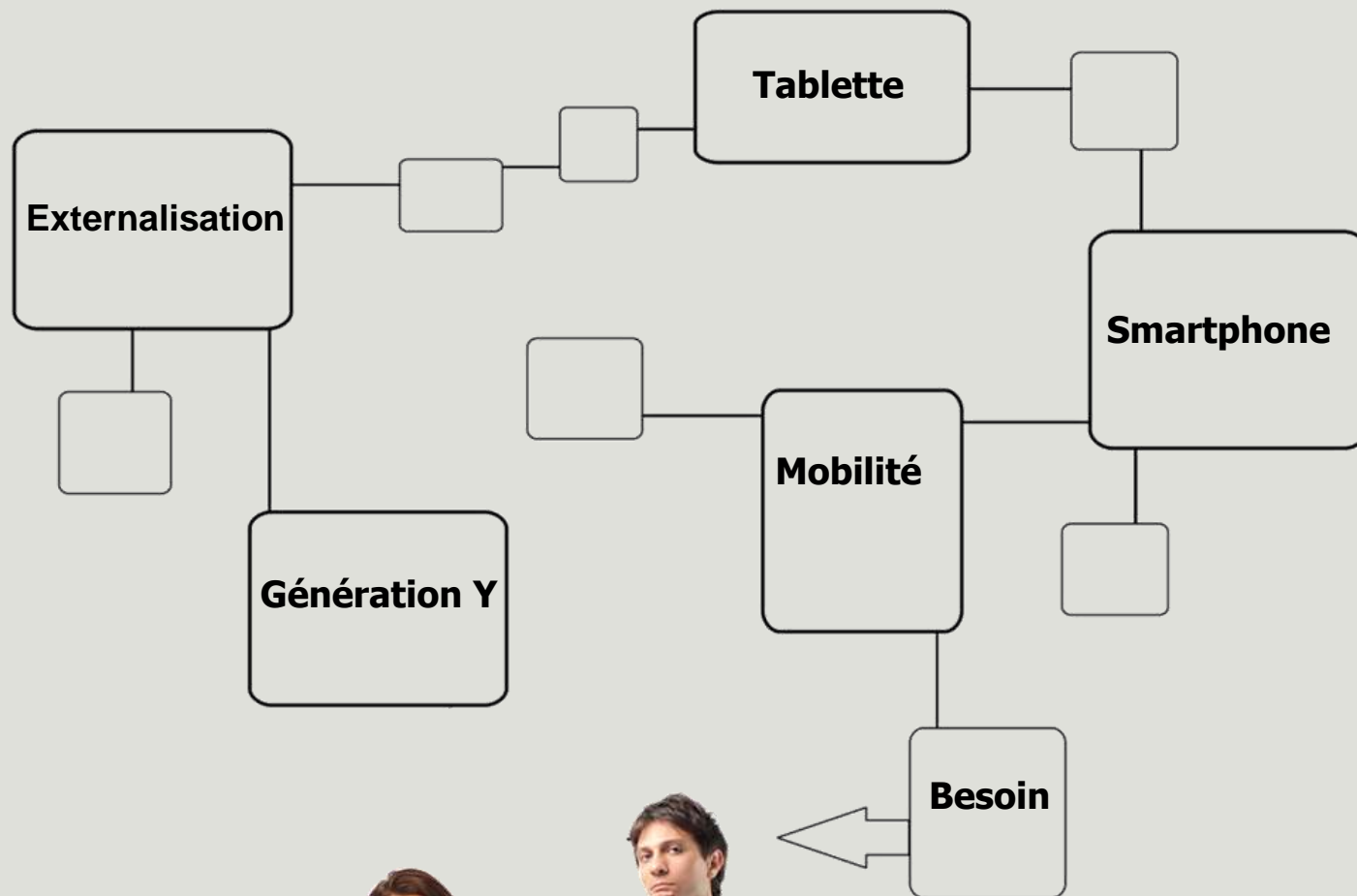
➤ Savez-vous ce qu'est le « cloud computing » ?



Base : 601



# Les TPE continuent de s'équiper



# 2

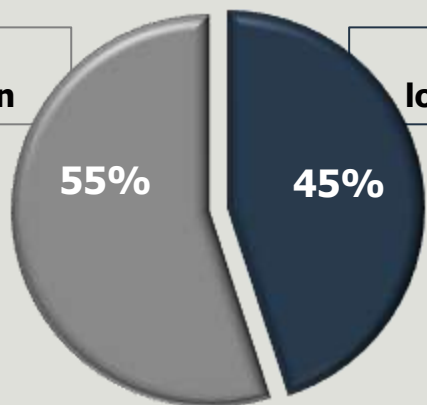
## Des logiciels de gestion adaptés aux besoins des TPE



# Equipement en logiciels de gestion

➤ *Votre entreprise est-elle équipée en ... ?*

**Aucun  
logiciel de gestion**



**Au moins un  
logiciel de gestion**

+9pts

*Base : toutes les entreprises*

*Base : Entreprises équipées d'au moins un  
logiciel de gestion*

**Comptabilité** 74%

**Facturation/Gestion commerciale** 67%

**Gestion de paye** 21%

**Gestion de la relation client** 21%

**Tout en un** 19%

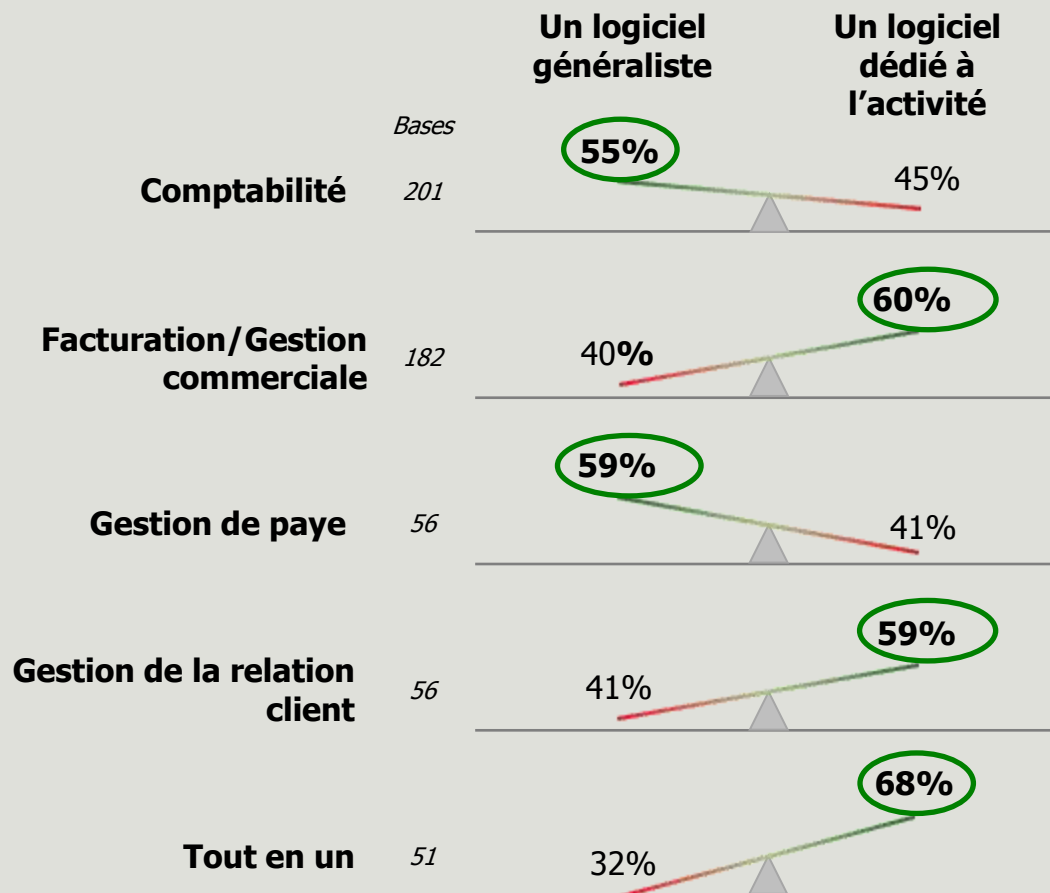


# Caractéristiques des logiciels de gestion

Ont le logiciel considéré

Posé pour tous les logiciels dont l'entreprise est équipée

Concernant le [insérer les logiciels dont l'entreprise est équipée], s'agit-il de ... ?

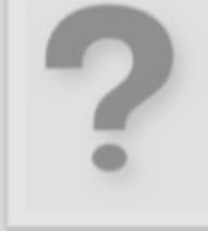
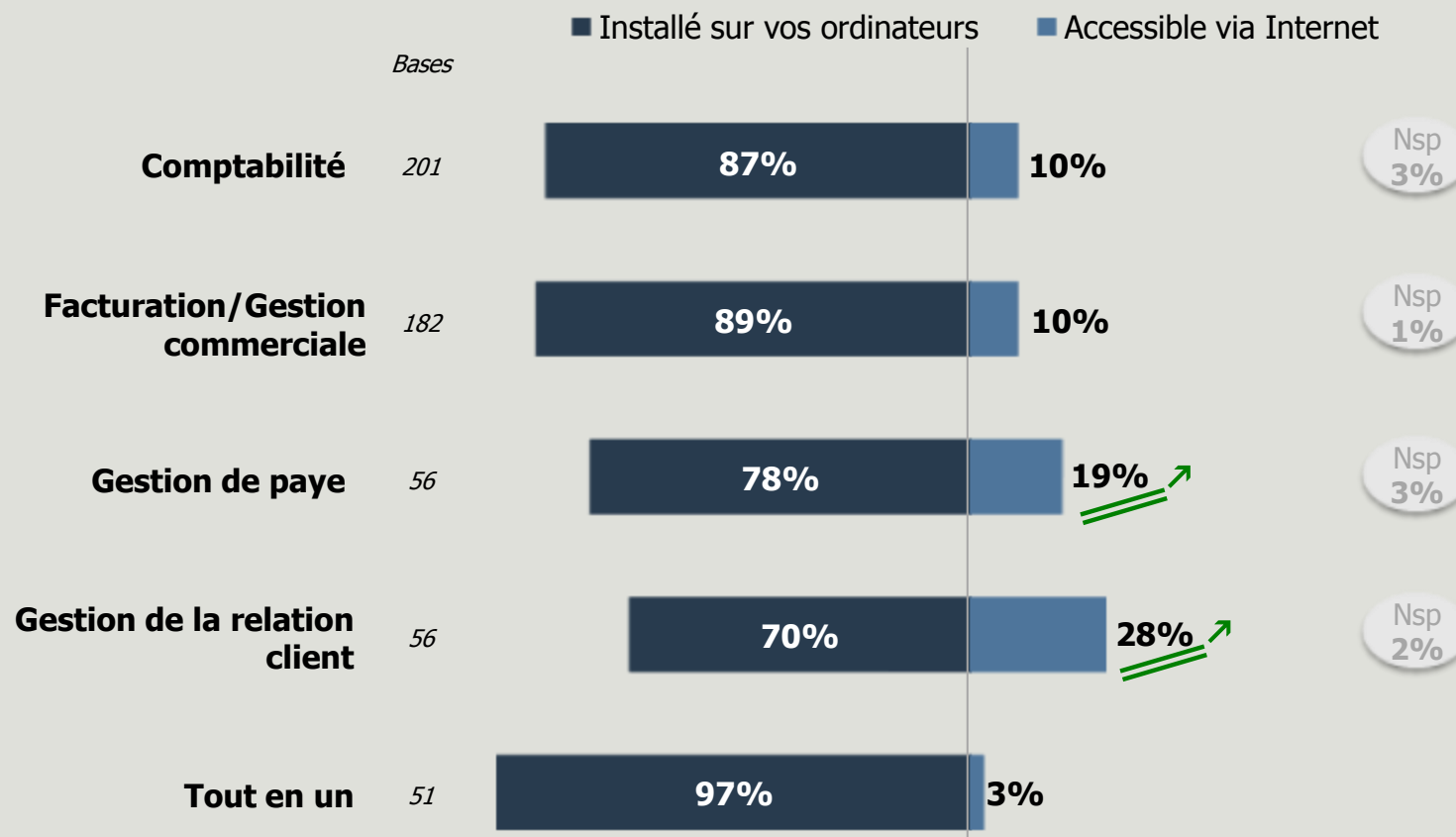


# Caractéristiques des logiciels de gestion

Ont le logiciel considéré

Posé pour tous les logiciels dont l'entreprise est équipée

Concernant le [insérer les logiciels dont l'entreprise est équipée], ce logiciel est-il ... ?



# Perception des logiciels de gestion

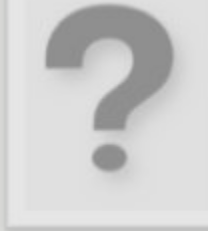
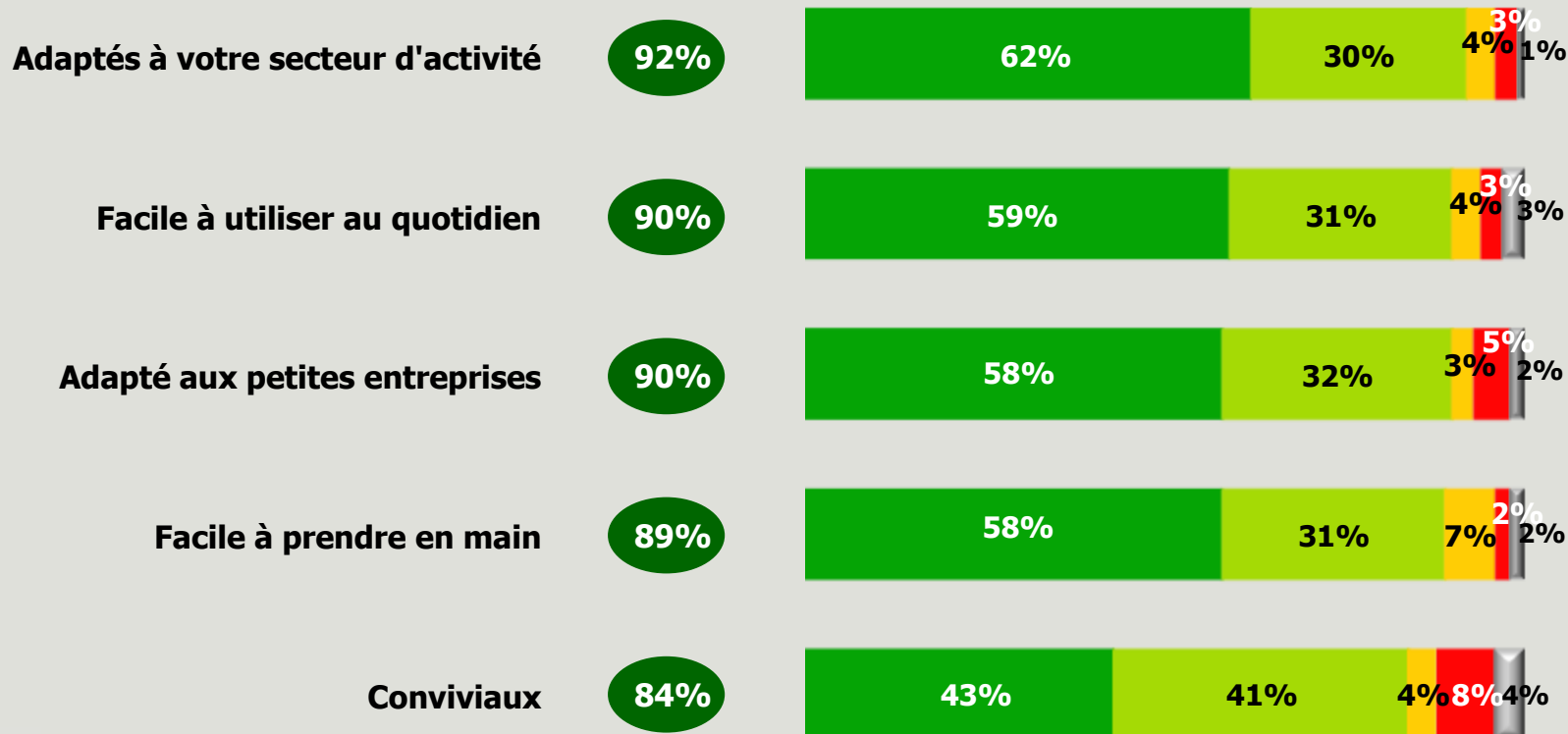
**Equipés de logiciel de gestion**

A ceux dont l'entreprise est équipée d'au moins un logiciel de gestion (45%)

➤ *Dans l'ensemble, diriez-vous des logiciels de gestion (comptabilité, facturation, paye ...) dont vous disposez actuellement qu'ils sont ...*

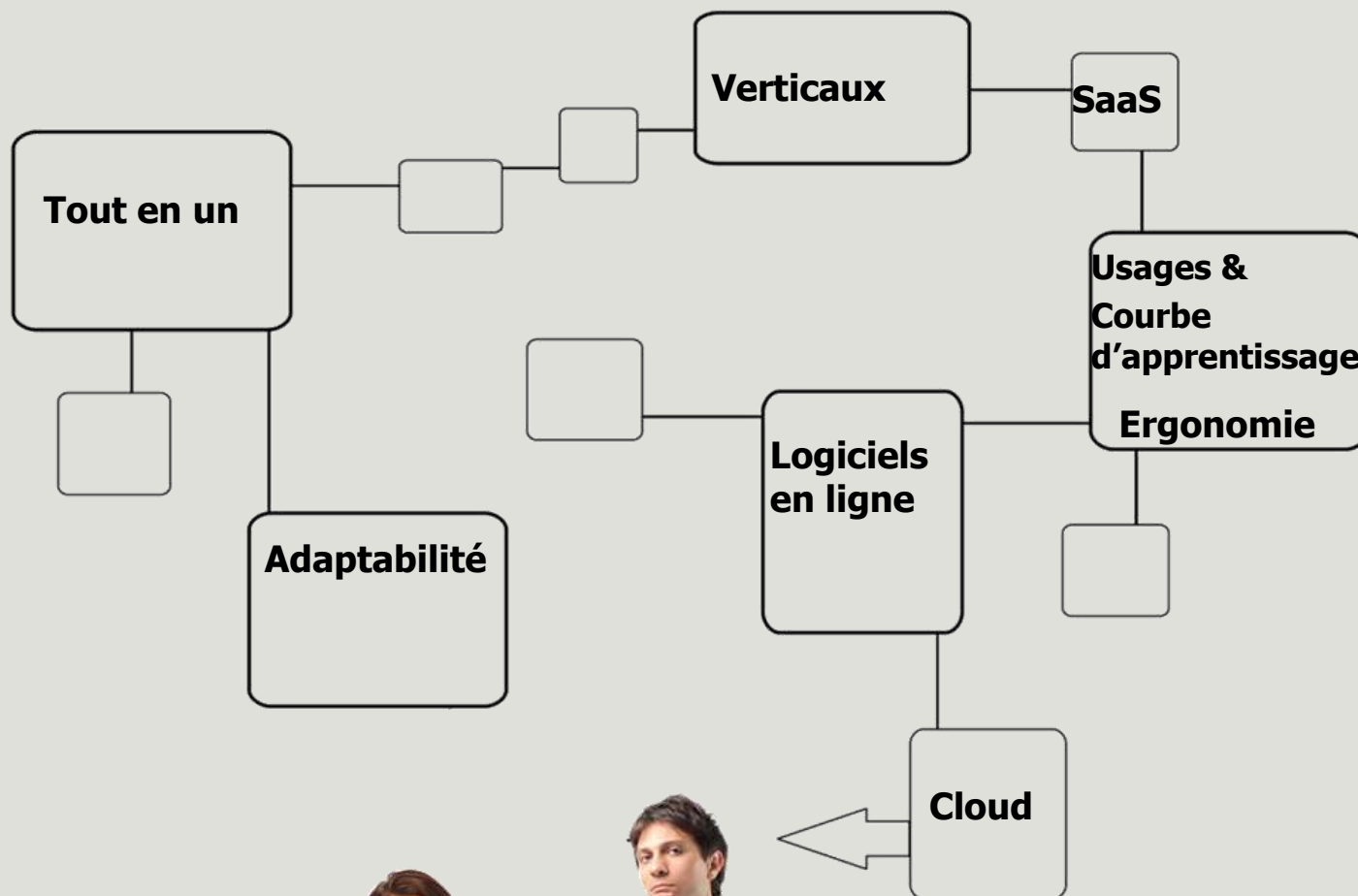
■ Tout à fait d'accord   
 ■ Plutôt d'accord   
 ■ Plutôt pas d'accord   
 ■ Pas du tout d'accord   
 ■ NSP

## Total d'accord



Base : 273

# Des logiciels de gestion adaptés aux besoins des TPE



# 3

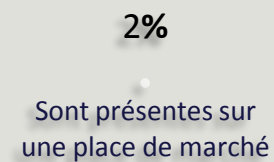
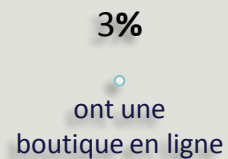
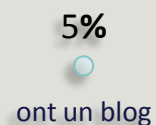
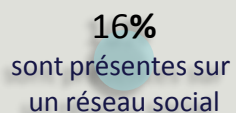
Les TPE commencent à investir dans la présence en ligne



# Présence sur Internet

A tous

➤ *Votre entreprise est-elle présente sur / dispose-t-elle de... ?*



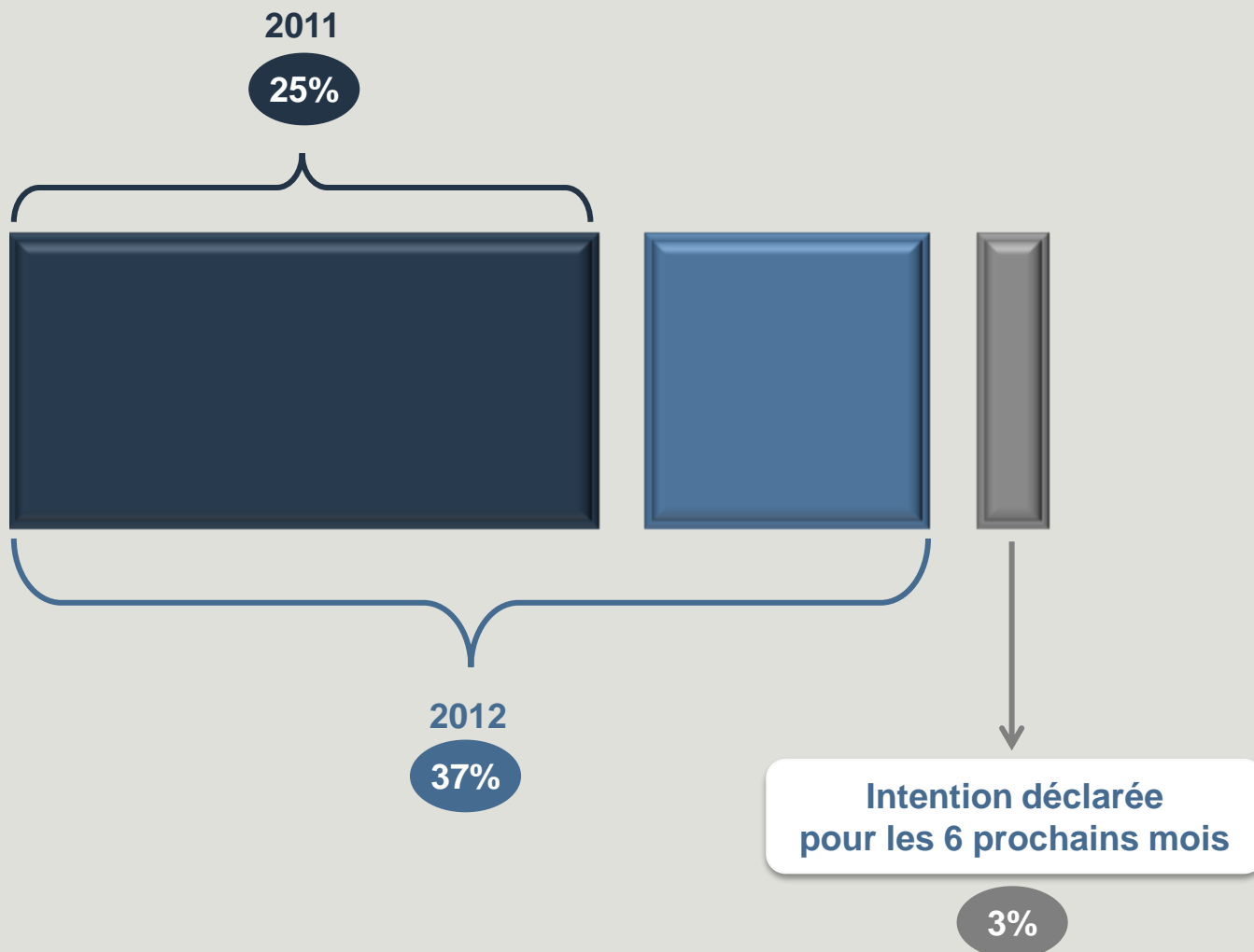
A noter que **24% des TPE n'utilisent pas Internet.**

Base : 601



# La création de site web: planification ou opportunisme ?

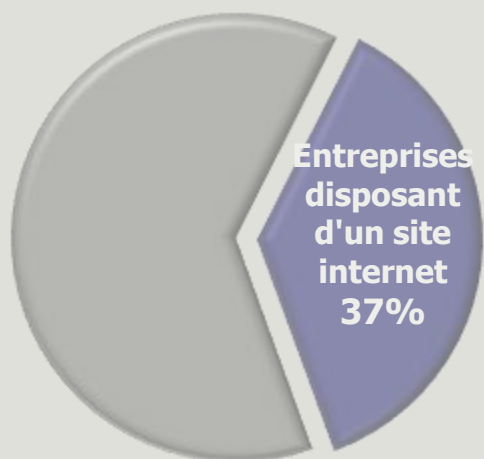
- *Votre entreprise dispose-t-elle d'un site Internet?*
- *Envisagez-vous de créer un site Internet au cours des 6 prochains mois?*



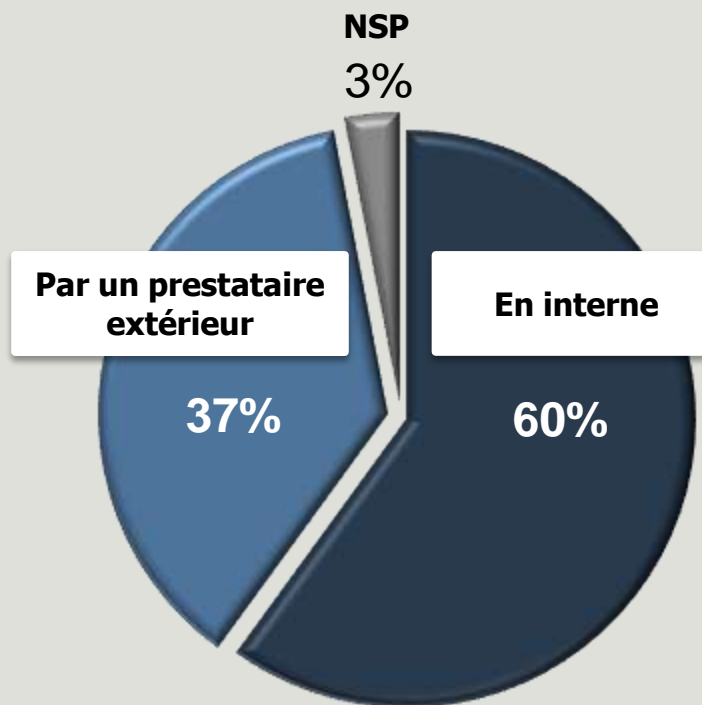
# Administration du site

Disposent d'un site internet

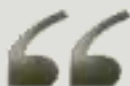
Votre site internet est-il administré ?



Base : 601

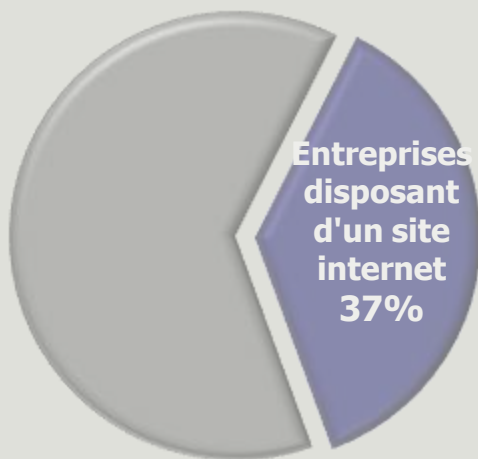


Base : 223



# Démarches de référencement réalisées

Ont un site internet



30%

Soit 13% des entreprises de 0 à 19 salariés

Ont fait des démarches pour optimiser votre référencement naturel/gratuit

10%

Soit 4% des entreprises de 0 à 19 salariés

Ont acheté des mots clés

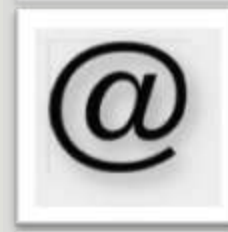


Base : 601

Base : 223



# Les TPE commencent à investir dans la présence en ligne



# 4

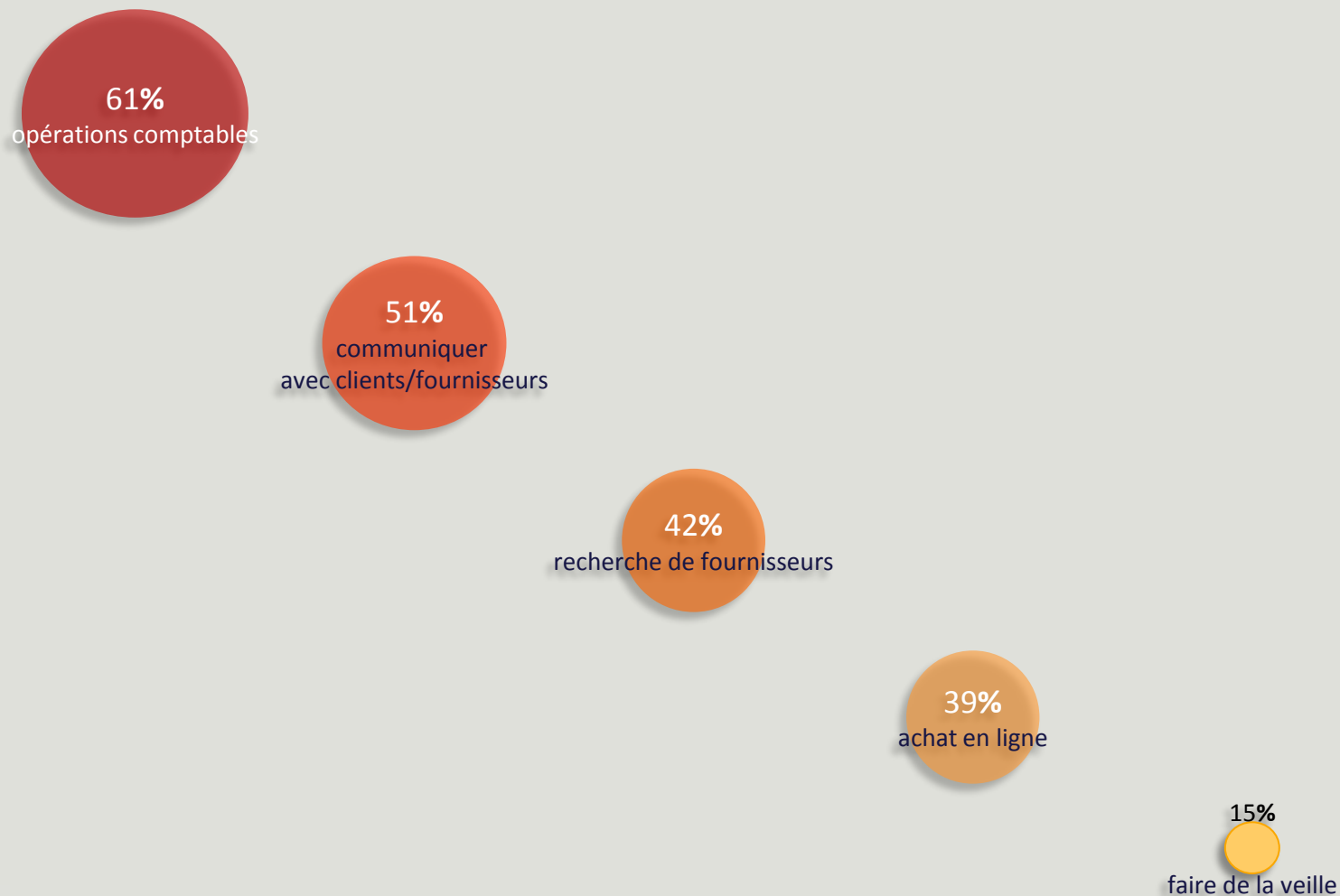
## Usages d'internet dans les TPE : communication et comptabilité



# Usages numériques

A tous

➤ Dans le cadre de son activité, votre entreprise utilise-t-elle Internet pour ... (Plusieurs réponses possibles)



# Utilisation d'internet

A tous

➤ Dans le cadre de son activité, votre entreprise utilise-t-elle Internet pour ... (Plusieurs réponses possibles)

**Communiquer avec vos clients et fournisseurs**

51%

**Rechercher des fournisseurs**

42%

**Acheter des produits / services en ligne**

39%

**Informers vos clients/prospects :  
newsletter, e-mailing, etc.**

24%

**Utiliser des logiciels, des services en ligne  
dédiés à votre activité**

21%

**Faire de la veille concurrentielle  
et sur les prix**

15%

**Utiliser des logiciels collaboratifs  
(de type Google calendars)**

12%



Base : 601

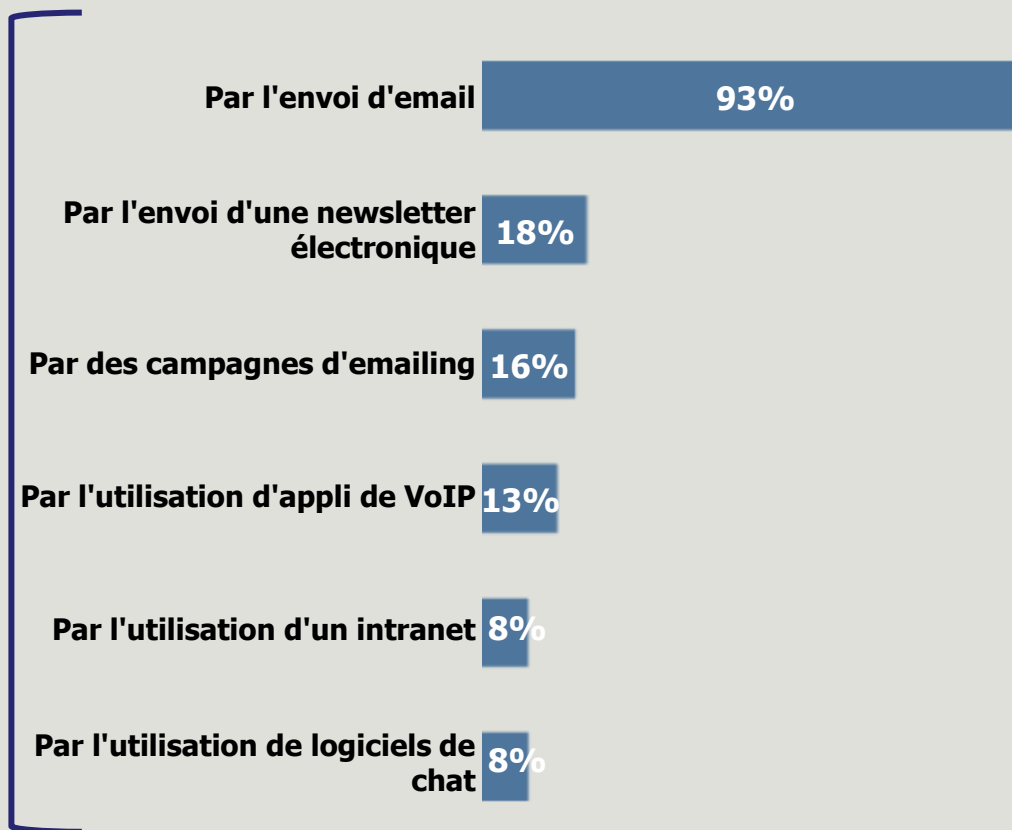
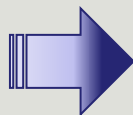
N.B. : 24% des TPE n'utilisent pas Internet.



# Moyens de communication avec les clients et fournisseurs

Utilisent internet pour communiquer avec clients et fournisseurs

➤ Et plus précisément, comment communiquez-vous avec vos clients et fournisseurs via internet ?



Base : 601

Base : 305

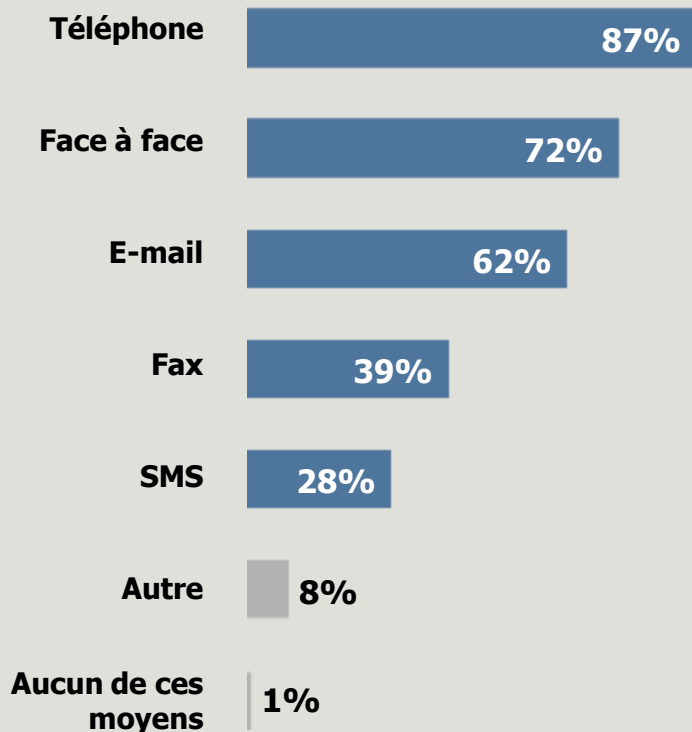


# Canaux de communication

**A tous**

➤ *Pour communiquer avec vos clients, quels sont tous les canaux que vous utilisez ?*

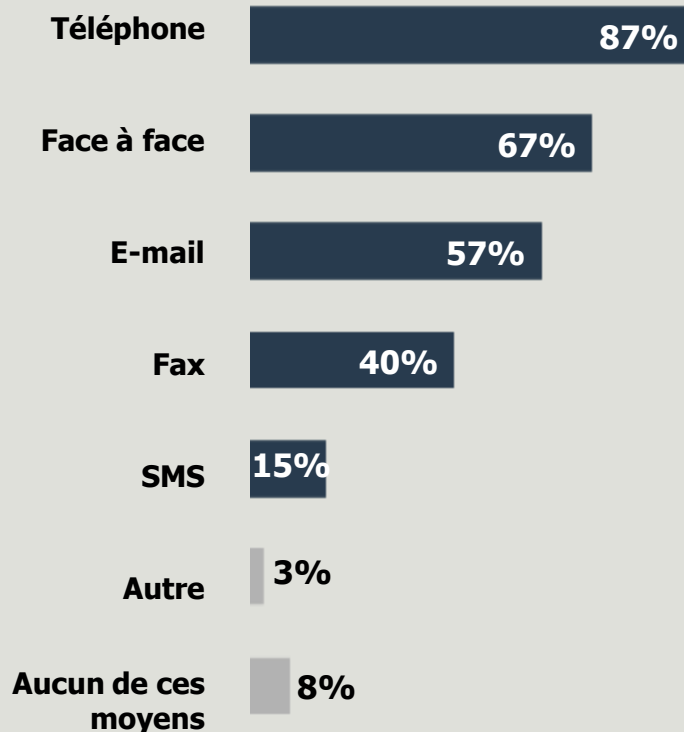
## Avec leurs clients



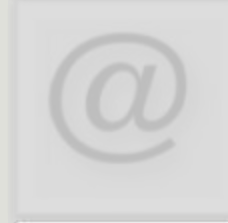
Nombre moyen de canaux utilisés : **3**

➤ *Pour communiquer avec vos fournisseurs, quels sont tous les canaux que vous utilisez ?*

## Avec leurs fournisseurs

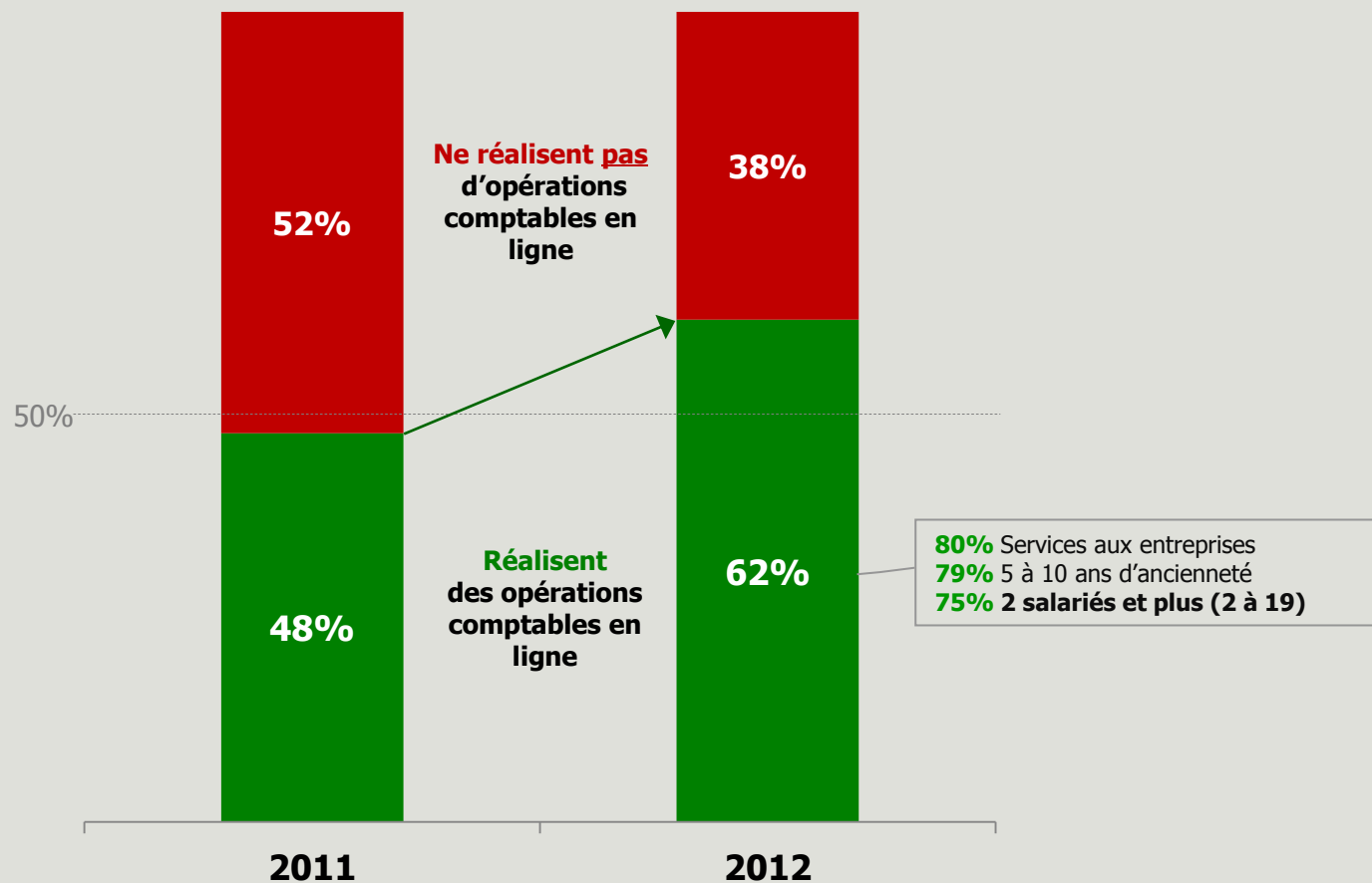


Nombre moyen de canaux utilisés : **2,9**



# Réalisent des opérations comptables en ligne

A tous



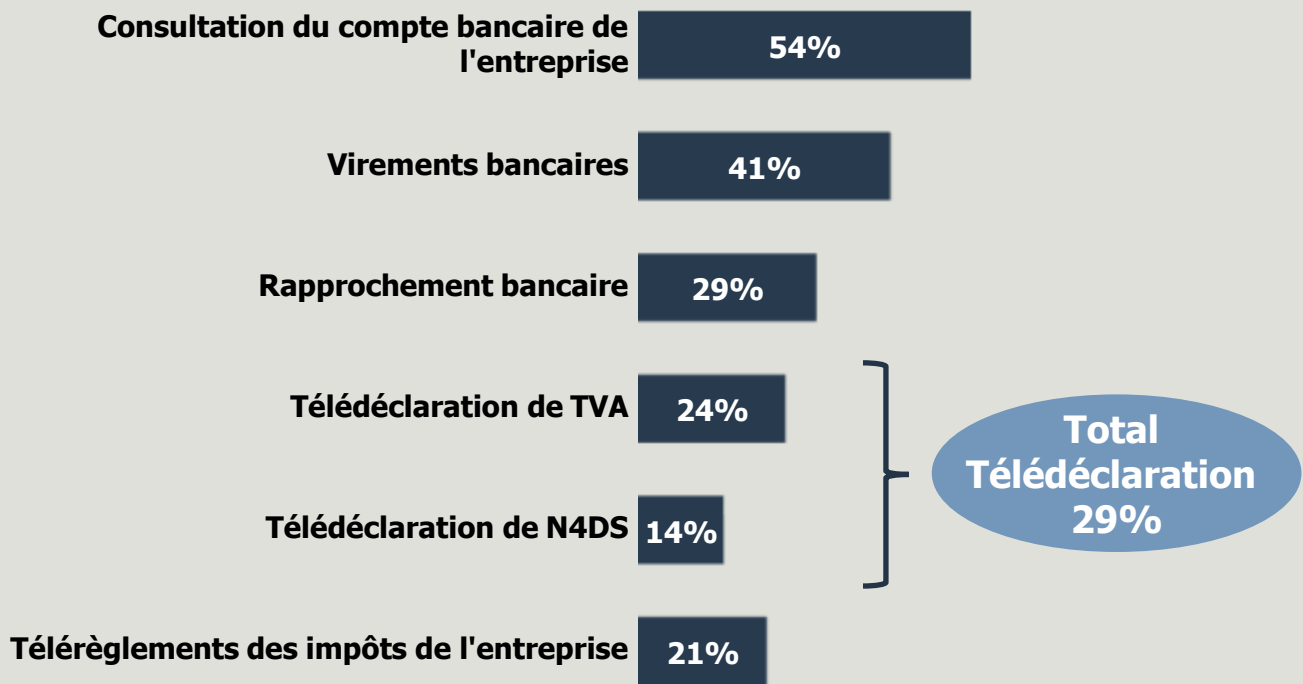
N.B. : 24% des TPE n'utilisent pas Internet.



# Opérations comptables réalisées en ligne

**A tous**

➤ Parmi les opérations suivantes, lesquelles réalisez-vous en ligne au sein de votre entreprise ?  
(Plusieurs réponses possibles)



Base : 601

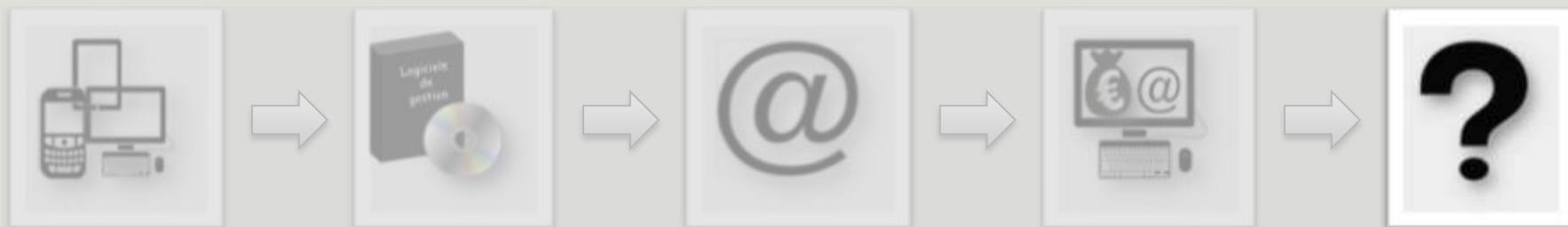


# Usages d'internet dans les TPE : communication et comptabilité



# 5

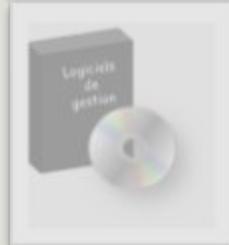
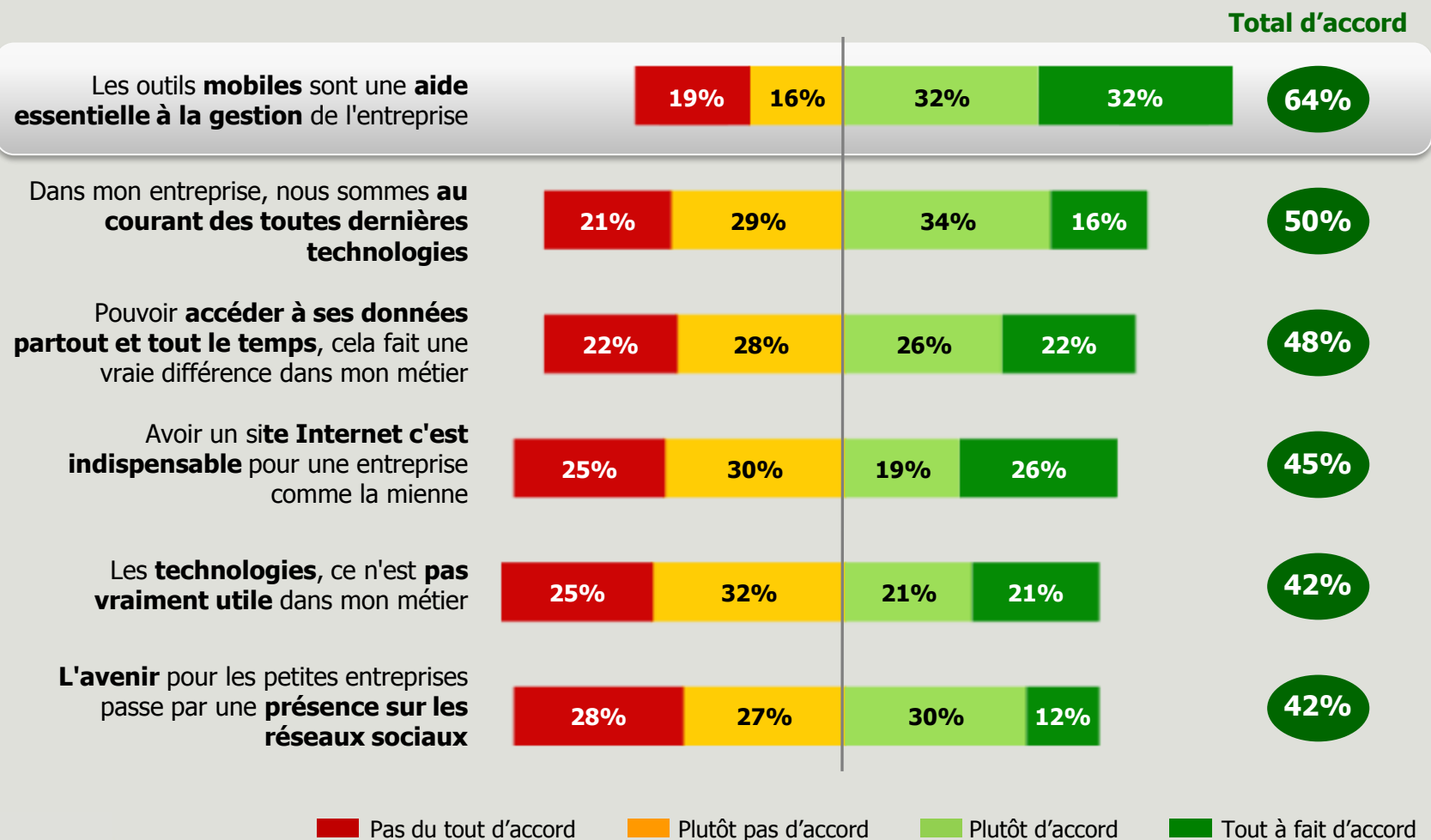
## Les attentes des TPE dans les TIC



# Perception des nouvelles technologies pour les TPE

**A tous**

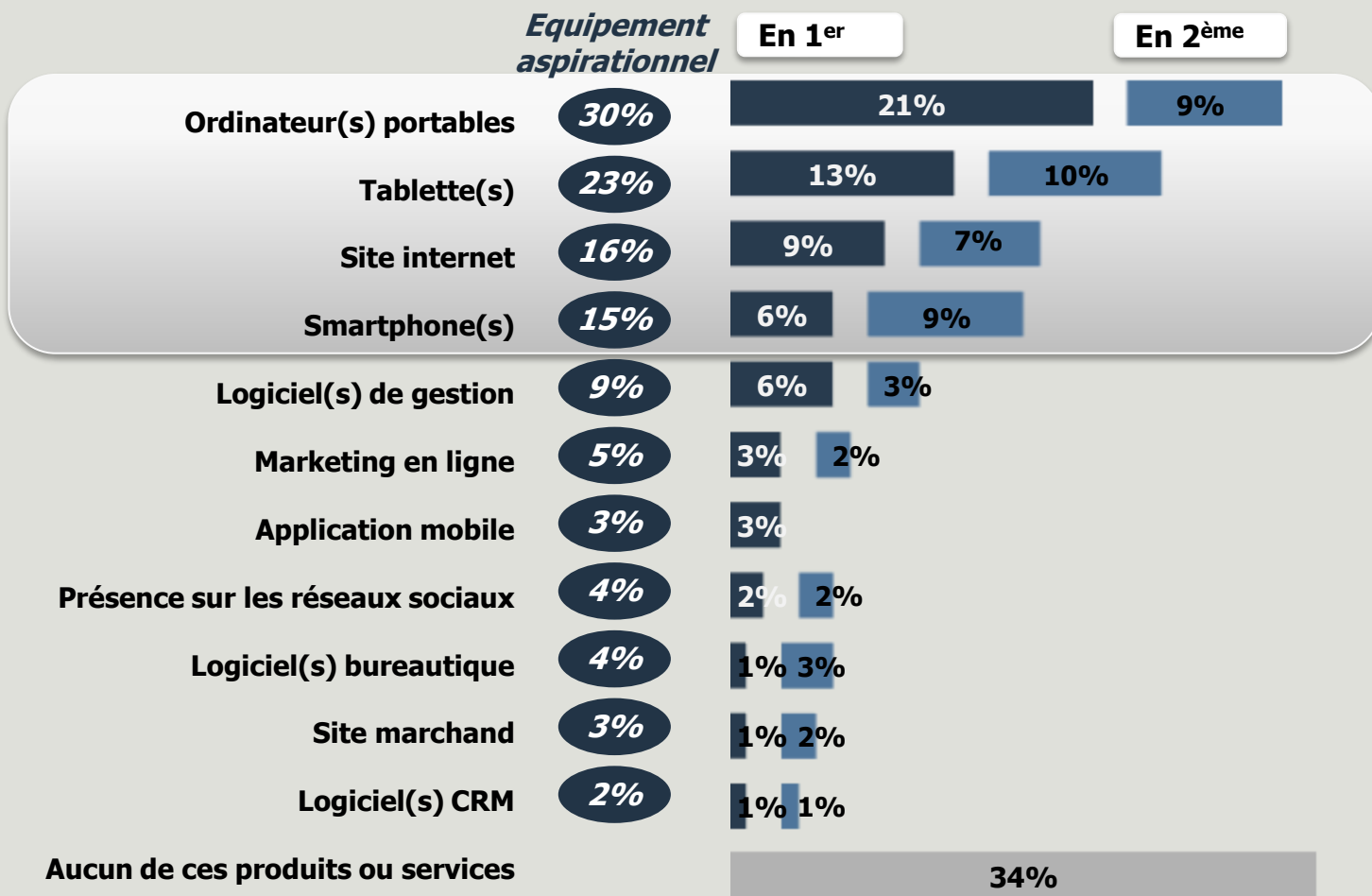
➤ Parmi les propositions suivantes, pouvez-vous me dire si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt pas d'accord ou pas d'accord du tout ?



# La perception de l'utilité des outils / services

**A tous**

➤ Si cela vous était offert, quel serait l'outil ou le service qui vous serait le plus utile aujourd'hui ?

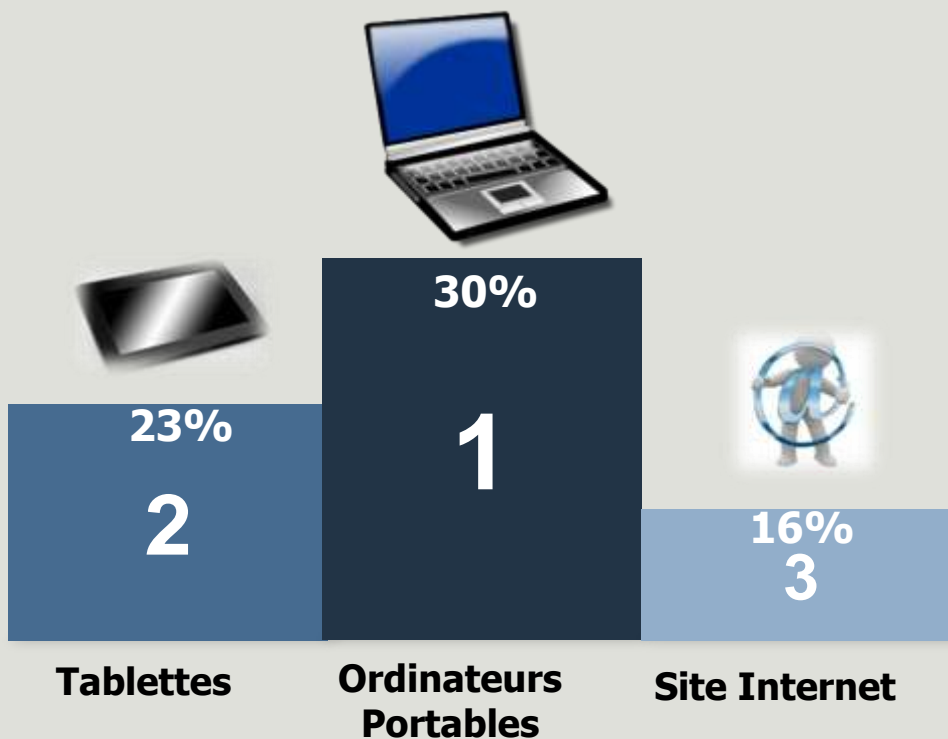


Base : 601

# La perception de l'utilité des outils / services

A tous

## Podium des outils/services les plus utiles - Après de l'ensemble des TPE -



Base : 601

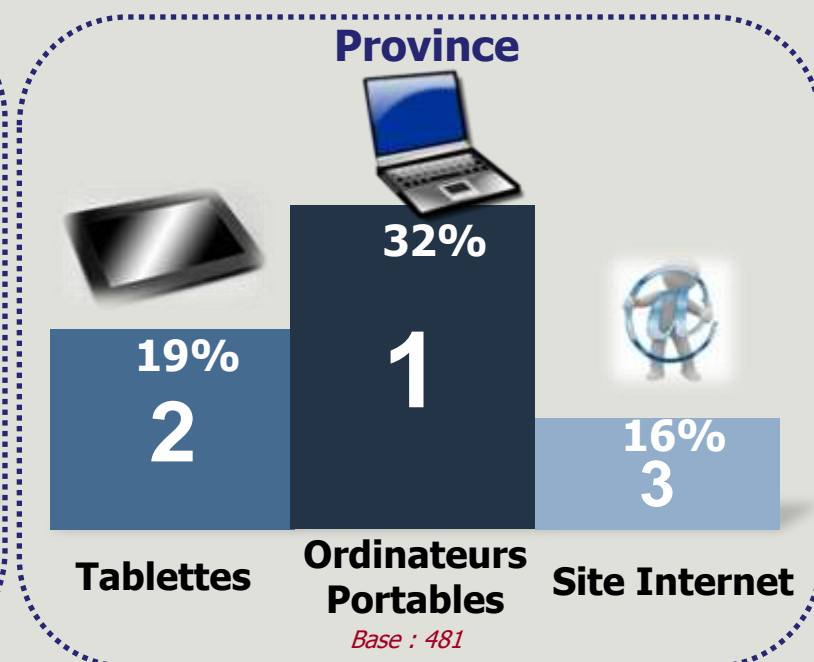
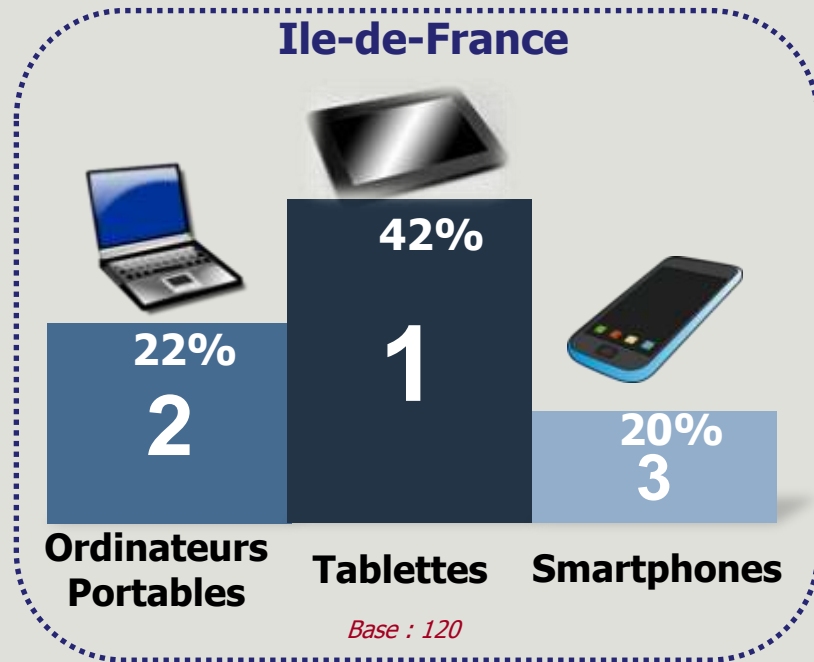
N.B. : Smartphone 15%



# Des aspirations différentes Ile-de-France / province

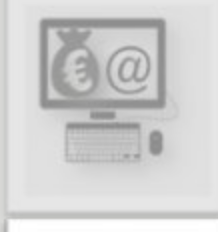
A tous

## EQUIPEMENTS ASPIRATIONNELS



## RAPPEL : EQUIPEMENTS ACTUELS DE L'ENTREPRISE

	Ile de France	Province
Ordinateur	79%	74%
Site Internet	60%	41%
Smartphone	52%	23%
Tablette	13%	6%



# Les attentes des TPE dans les TIC

