

# PRATIQUES ET USAGES DU NUMÉRIQUE DANS LES PME ET TPE



# Sommaire

Avant-propos	page 4
Synthèse des résultats	page 5
Le niveau d'équipement numérique des PME et TPE	page 6
Quelle connexion Internet ?	page 8
Sites web : une forte présence sur la toile	page 9
Les médias et réseaux sociaux séduisent les PME et TPE	page 10
L'utilisation de logiciels : PME VS TPE	page 11
Un budget qui varie en fonction de la taille de l'entreprise	page 12
Les préoccupations des PME et TPE	page 13
Etat des lieux de leur vision du numérique	page 16
Bibliographie	page 18

## AVANT-PROPOS

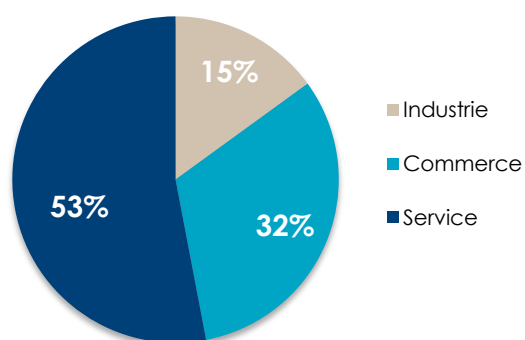
---

L'étude est issue des travaux de la « Direction Développement Industriel et Territorial » de la CCI de Lyon. Son objectif est d'analyser les pratiques et usages du numérique au sein des PME et TPE du Rhône en :

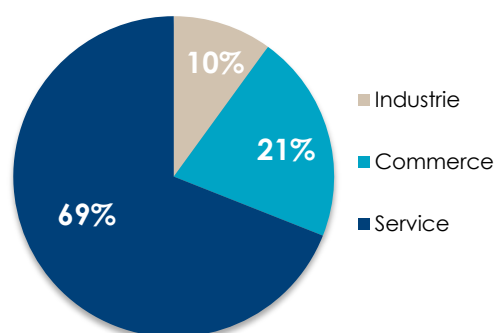
- repérant le niveau d'équipements et services informatiques dans les entreprises,
- analysant les usages que font les PME et TPE des outils numériques,
- étudiant les motivations et freins en matière de projets numériques.

L'étude a été menée entre mars et avril 2015 dans les PME et TPE ressortissantes de la CCI de Lyon. Elle s'appuie sur les réponses de 216 entreprises (128 TPE et 88 PME), issues de la plupart des secteurs d'activité même si on note une surreprésentation du secteur relevant des services (69%).

**Répartition des PME et TPE du Rhône par secteur d'activité :**



**Répartition des PME et TPE du Rhône par secteur d'activité selon l'échantillon de l'étude :**



## SYNTHÈSE DES RÉSULTATS

### NIVEAU D'ÉQUIPEMENT NUMÉRIQUE



**98,7%** des PME et TPE ont un ordinateur portable

**43,1%** des PME et TPE utilisent quotidiennement un smartphone professionnel



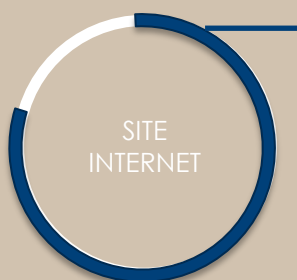
### TYPE DE CONNEXION INTERNET

76.3% **ADSL**

21.9% **FIBRE**

8.8% **SDSL**

### PRÉSENCE SITE WEB & RÉSEAUX SOCIAUX



**89,4%**  
des PME et TPE disposent d'un site Internet



**63,4%**  
des PME et TPE utilisent les médias et réseaux sociaux

### PRÉOCCUPATIONS LIÉES AU NUMÉRIQUE

VISIBILITÉ  
ADAPTABILITÉ  
FLEXIBILITÉ  
MOBILITÉ  
SÉCURITÉ

### QUELS FREINS AUX PROJETS NUMÉRIQUES ?

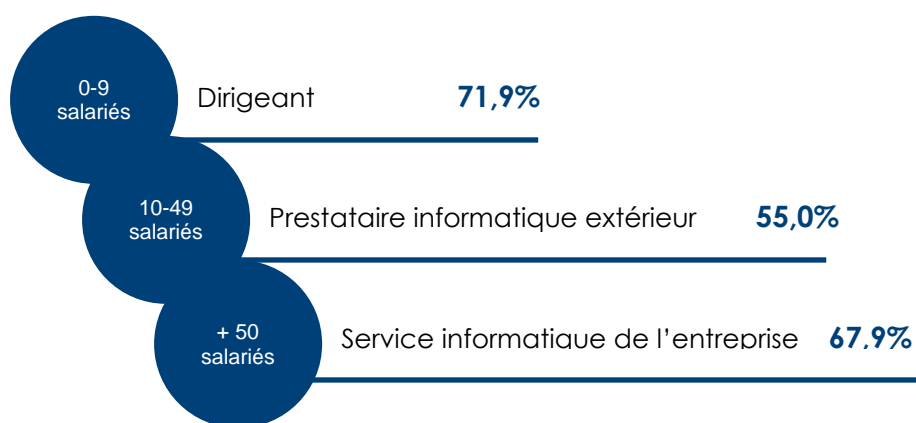
- 1 MANQUE DE TEMPS
- 2 BUDGET TROP FAIBLE
- 3 MANQUE DE COMPÉTENCES



**2/5** des PME et TPE se considèrent en avance sur certains domaines du numérique ou même très en avance

# LE NIVEAU D'ÉQUIPEMENT NUMÉRIQUE DES PME ET TPE

## QUI GÈRE LES OUTILS NUMÉRIQUES DANS L'ENTREPRISE ?



**L'équipement et les services informatiques ne sont pas gérés par les mêmes personnes selon une TPE ou PME.** Par exemple, dans une TPE, le dirigeant est très souvent la personne principale qui s'occupe de ces équipements. Avec le contexte économique actuel, il est très courant de retrouver dans les entreprises de moins de 10 salariés, un dirigeant « multi-casquette » investi sur les différents pôles et métiers de son entreprise. C'est un constat qui soulève un problème de sous-effectif, directement corrélé

avec des choix administrés par des raisons financières. Il est important de souligner qu'une TPE sur deux consacre moins de 2 000 euros par an aux outils numériques. Au contraire pour les PME, ce service va être délégué soit à un prestataire informatique extérieur soit au service informatique de l'entreprise. Par ailleurs, les PME sont presque 1/3 à dépenser plus de 20 000 euros pour le budget consacré aux outils et services numériques.

## FORMATION TIC : UNE FRACTURE ENTRE TPE ET PME

---

**22,7% des TPE forment régulièrement ses salariés dans le domaine du numérique contre 32,0% dans les PME.** Néanmoins, 1/3 des entreprises ne forment que rarement voire jamais ses salariés dans le domaine du numérique. Celles-ci sont par ailleurs 21,7% à n'utiliser que des logiciels de bureautiques (traitement de texte, tableur, messagerie...) et s'estiment pourtant dans la norme voire en avance dans leur niveau d'usage du

numérique. En France, une entreprise sur 5 a mis en place un programme de formation aux TIC sur les deux dernières années <sup>(1)</sup>. Le taux plus élevé dans les PME est influencé par la loi n°2014-288 du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et la démocratie sociale qui impose de mettre en place un programme de formation dans les entreprises de plus de 50 salariés.

## DÉMOCRATISATION DES ORDINATEURS PORTABLES, SMARTPHONES ET TABLETTES TACTILES

---



**98,7% des TPE et PME interrogées possèdent au moins un ordinateur portable (84,0% en Rhône-Alpes <sup>(2)</sup>)** mais leur utilisation ne concerne pas forcément toutes les personnes de l'entreprise. Si 46,1% des TPE affirment que tout le personnel utilise un ou des ordinateurs portables, près d'un tiers de celles-ci déclarent que c'est uniquement le dirigeant qui est concerné. En revanche, parmi les PME, ce sont certaines catégories de personnel qui les utilisent pour 58,0% et tout le personnel pour 34,6%.



**43,1% des entreprises interrogées possèdent un smartphone pour le quotidien professionnel des salariés.** C'est un constat légèrement en dessous de la moyenne régionale (50,0%) et de la moyenne rhodanienne (56,0%) <sup>(3)</sup>.

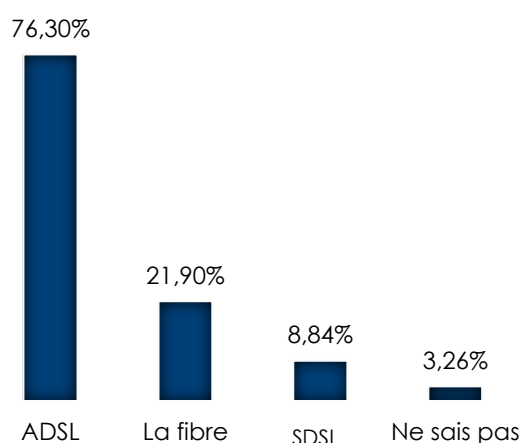


Selon le baromètre Numérique 2015 de la Région Rhône-Alpes, 22,0% des entreprises de Rhône-Alpes possèdent une tablette tactile contre 25,0% dans le département du Rhône <sup>(4)</sup>.

<sup>(1)</sup> <sup>(2)</sup> <sup>(3)</sup> <sup>(4)</sup> Région Rhône-Alpes, *Baromètre de la société de l'information en Rhône-Alpes*, 2015, p.13

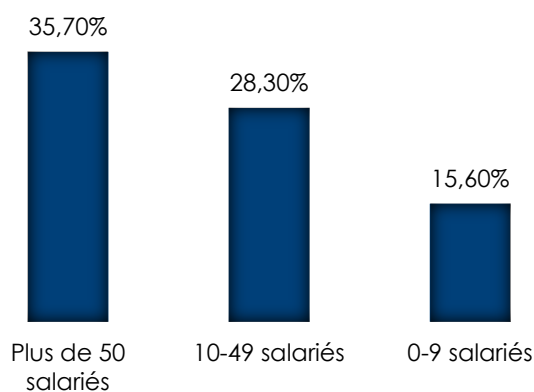
# QUELLE CONNEXION INTERNET ?

## L'ADSL, LE RÉSEAU LE PLUS UTILISÉ PAR LES PME ET TPE



**21,90% des entreprises interrogées déclarent utiliser la fibre optique.** Il semblerait que cette tendance se poursuive à la hausse dans les prochaines années puisque **40,6% des entreprises interrogées utilisant l'ADSL** sont préoccupées par la recherche de solutions pour améliorer l'accès au haut débit. C'est une tendance que l'on retrouve au niveau de la région Rhône-Alpes<sup>(5)</sup>.

## LA FIBRE, PLUS PRÉSENTE DANS LES ENTREPRISES DE PLUS DE 50 SALARIÉS



Au regard du type de connexion à Internet, un contraste apparaît entre les PME et TPE. La connexion au haut-débit est plus présente dans les PME et notamment celles dont l'effectif est supérieur à 50 salariés.



**68,6% des TPE et PME interrogées rencontrent toujours ou parfois des problèmes de rapidité de leur accès Internet.** Ce phénomène est particulièrement récurrent pour les entreprises qui disposent de l'ADSL. Une cartographie pour repérer ces entreprises reste limitée dans la mesure où les problèmes de rapidité d'accès à Internet sont géographiquement très localisés.

<sup>(5)</sup> Région Rhône-Alpes, Baromètre de la société de l'information en Rhône-Alpes, 2015, p.14

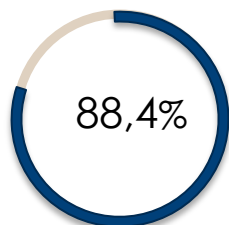


# SITE WEB : UNE FORTE PRÉSENCE SUR LA TOILE

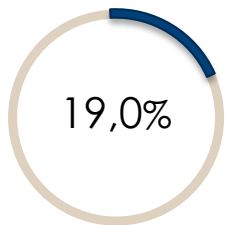


89,4% DES PME ET TPE INTERROGÉES  
ONT UN SITE INTERNET

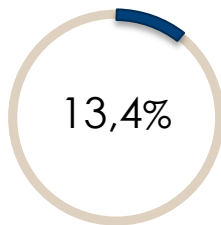
## Pour quels usages ?



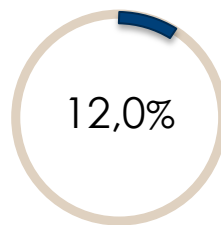
Site vitrine avec présentation des produits/services



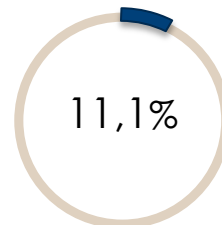
Obtention d'informations/documents pour un client ou un distributeur identifié



Faire des devis ou commander en ligne



Utiliser des services en ligne



Acheter et payer en ligne (e-commerce)

**89,4% des PME et TPE interrogées déclarent avoir un site Internet.** C'est un chiffre nettement au-dessus de la moyenne régionale qui est de 42,0%<sup>(6)</sup>. **On note que les PME sont mieux équipées que les TPE (96,0% contre 85,0%)** comme c'est le cas en Rhône-Alpes où cette tendance est nettement plus marquée (89,0% contre 39,0%).

Alors qu'elles sont majoritairement équipées d'au moins un site vitrine tout comme le précise le MEDEF Lyon-Rhône<sup>(7)</sup>, c'est-à-dire avec une simple présentation de leur activité, leurs produits et/ou services, elles sont peu

nombreuses à utiliser un site marchand puisque seules 1/10 déclarent en disposer d'un. C'est une observation qui est également distincte sur tout le territoire français où seules 14,0% des entreprises disposent d'un site e-commerce contre 26,0% en Allemagne et 22,0% au Royaume-Uni<sup>(8)</sup>. Bien entendu, les entreprises n'ont pas toutes l'utilité d'avoir un site e-commerce. Parmi les entreprises interrogées qui ne disposent pas de site Internet, on retrouve seulement des entreprises de moins de 50 salariés (6,5%).

<sup>(6)</sup> Région Rhône-Alpes, *Baromètre de la société de l'information en Rhône-Alpes*, 2015, p.15

<sup>(7)</sup> MEDEF Lyon-Rhône, *Les entreprises et la digitalisation*, 2015, p.16

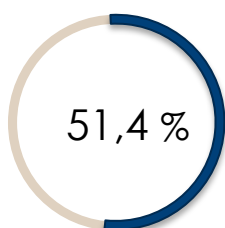
<sup>(8)</sup> Observatoire du Numérique, *Chiffres Clés Mai 2014*, 2014, p.2

# LES MÉDIAS ET RÉSEAUX SOCIAUX SÉDUISENT LES PME ET TPE

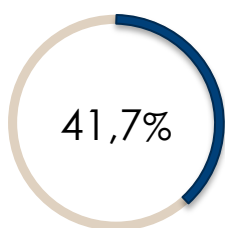


63,4% DES PME ET TPE INTERROGÉES  
UTILISENT LES MÉDIAS ET RÉSEAUX SOCIAUX

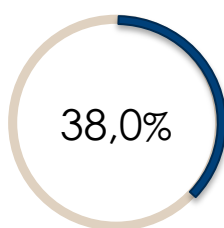
## Pour quels usages ?



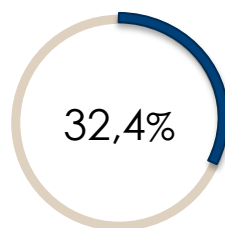
Améliorer notre notoriété et renforcer l'image de notre entreprise ou de nos produits



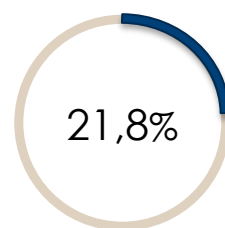
Trouver des informations sur nos clients et/ou prospects



Pour conquérir de nouveaux clients



Pour animer notre réseau de clients ou partenaires



Pour fidéliser nos clients

Utilisés par 2/3 des PME et TPE interrogées, les médias et réseaux sociaux deviennent des supports privilégiés, un constat en accord avec les chiffres recueillis par le MEDEF Lyon-Rhône<sup>(9)</sup>. Les TPE interrogées sont plus présentes sur ces plateformes que les PME (68,8% contre 55,7%) ce qui est aussi le cas dans la région Rhône-Alpes (32,0% contre 27,0%)<sup>(10)</sup>. Celles-ci les utilisent principalement pour améliorer leur visibilité et leur notoriété. La stratégie webmarketing des PME et TPE s'inscrit

directement par la recherche de trafic en terme de qualité et de quantité : l'augmentation du nombre de visiteurs déclencherà une augmentation des ventes et donc du chiffre d'affaires.

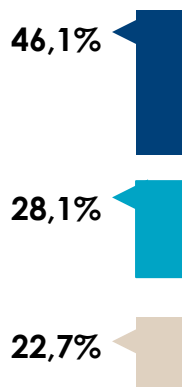
Être présentes sur les médias et réseaux sociaux, c'est également un choix stratégique puisque 2/5 des PME et TPE les utilisent pour trouver des informations sur leurs clients et/ou prospects et 2/5 pour conquérir de nouveaux clients.

<sup>(9)</sup> MEDEF Lyon-Rhône, *Les entreprises et la digitalisation*, 2015, p17

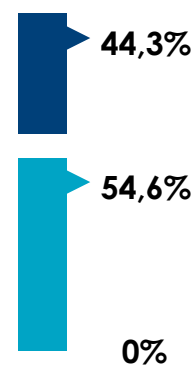
<sup>(10)</sup> Région Rhône-Alpes, *Baromètre de la société de l'information en Rhône-Alpes*, 2015, p.15

# L'UTILISATION DE LOGICIELS : PME VS TPE

## T P E



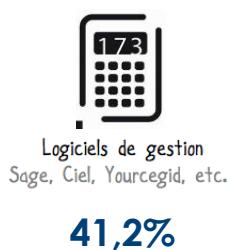
## P M E



L'étude met également en évidence que les types de logiciels utilisés varient en fonction de la taille de l'entreprise. **Les TPE se situent plutôt dans une logique de « premiers équipements »**. Elles sont 46,1% à utiliser de la bureautique et différents logiciels par fonction et 1/5 utilisent uniquement des logiciels de bureautique. Au contraire, **les PME sont beaucoup plus nombreuses à utiliser des logiciels de gestion intégrés**, outils qui permettent notamment une meilleure maîtrise de l'activité au sein de son

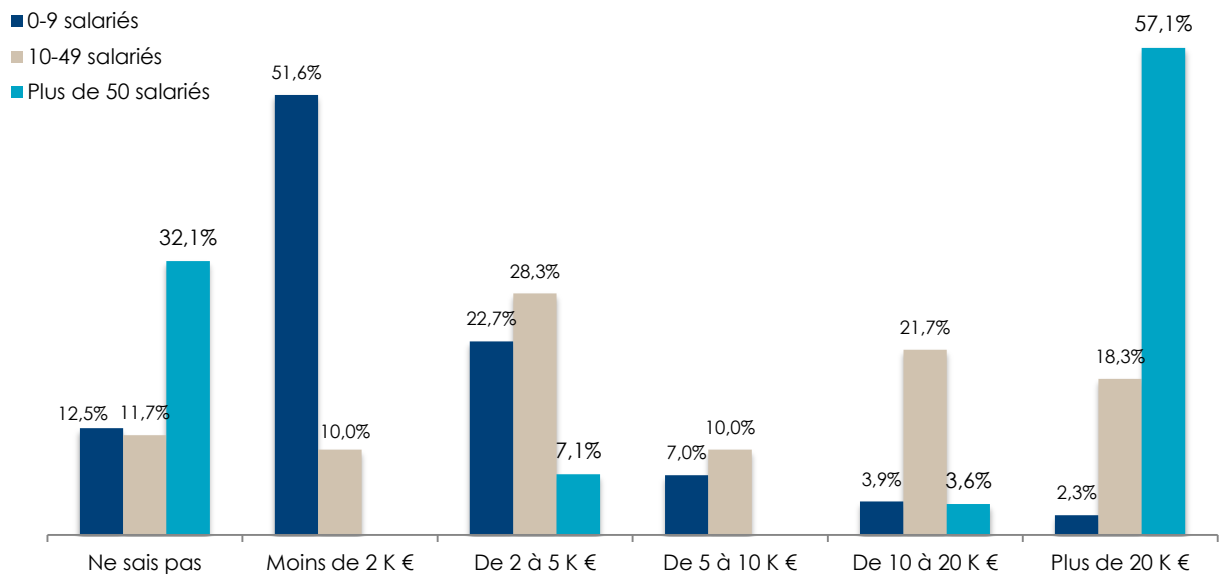
entreprise et une meilleure productivité de chacun de ses collaborateurs. En s'intéressant de plus près aux personnes qui utilisent fréquemment les logiciels en dehors de outils de bureautique, on constate que 3 services se démarquent:


- Le service commercial/vente (79,4%)
- Le service administratif et financier (74,5%)
- La Direction (70,2%)



# UN BUDGET QUI VARIE EN FONCTION DE LA TAILLE DE L'ENTREPRISE

Le budget consacré aux outils numériques dépend de la taille de l'entreprise. Plus l'effectif salarial est important plus le budget est important et inversement lorsque l'effectif salarial se réduit.



 Le budget consacré aux outils numériques varie également en fonction du secteur de l'entreprise.

	COMMERCE	SERVICE	INDUSTRIE
<b>Moins de 5K€</b>	58,7%	53,9%	61,1%
<b>De 5K à 20K€</b>	21,7 %	15,8%	0,0%
<b>Plus de 20K€</b>	8,7%	16,5%	5,6%
<b>Ne sais pas</b>	10,9%	13,8%	33,3%

# LES PRÉOCCUPATIONS DES PME ET TPE

En terme de préoccupations ou projets par rapport au domaine du numérique, on note que les PME sont légèrement plus préoccupées par certains projets numériques que les TPE.

## LES PME ET TPE À LA RECHERCHE DE PLUS DE...

		TPE	PME
<b>VISIBILITÉ</b>	▶ Développer ma visibilité sur Internet et les services proposés	82,0%	70,5%
<b>ADAPTABILITÉ</b>	▶ Trouver des solutions adaptées à mon métier ou ma fonction	70,3%	71,6%
<b>FLEXIBILITÉ ET MOBILITÉ</b>	▶ Trouver des solutions pour rendre mon entreprise plus mobile et flexible	57,8%	62,5%
<b>SÉCURITÉ</b>	▶ Améliorer la sécurité de mon informatique	57,0%	58,0%
<b>INFORMATIONS</b>	▶ Trouver des informations sur les usages du numérique	43,0%	51,1%
<b>COHÉRENCE</b>	▶ Repenser et mettre à niveau mon système d'information en cohérence avec mon organisation	38,3%	50,0%

## LE CLOUD COMPUTING, UN SERVICE PEU UTILISÉ PAR LES ENTREPRISES

Le Cloud Computing est un service d'hébergement des données/logiciels au travers du réseau Internet. Il dispose de nombreux avantages tels que la mobilité et la flexibilité. **Cités précédemment comme étant des facteurs pour lesquels les TPE et PME ont des préoccupations, le CLOUD est pourtant utilisé par moins de la moitié des TPE et PME interrogées (48,3%)** et 67,0% des entreprises qui n'utilisent pas le Cloud Computing n'ont pas comme préoccupations ou projets d'externaliser leur informatique vers des logiciels ou services en ligne. En région Rhône-Alpes, ce taux est divisé par deux et atteint 23,0%<sup>(11)</sup>. Le constat laisse apparaître une certaine méfiance envers cette infrastructure bien qu'il existe des solutions adaptées aux

petites structures. Le risque de violation de la sécurité est le principal facteur limitant l'utilisation du Cloud d'après 38% des petites et moyennes entreprises dans l'Union Européenne<sup>(12)</sup>.

► **55,8% des entreprises qui souhaitent trouver des solutions pour rendre leur entreprise plus mobile et flexible ne veulent pas externaliser leur informatique en utilisant des logiciels ou services en ligne.** Parmi les entreprises qui veulent se diriger vers plus de mobilité et de flexibilité, 44,2% affirment manquer d'information sur les possibilités offertes par les outils numériques et ne savent pas à qui s'adresser.

### 3 POTENTIELS FREINS AUX PROJETS NUMÉRIQUES

1

#### LE MANQUE DE TEMPS

**72,7%** des entreprises interrogées estiment qu'elles manquent de temps pour conduire leurs projets en matière de numérique. Ce constat est chronique dans les PME et TPE et constitue un fait préoccupant qui freine de nombreux dirigeants dans leur réflexion stratégique.

2

#### LE BUDGET TROP FAIBLE OU MONTANT DE L'INVESTISSEMENT TROP ÉLEVÉ

**60,2%** des entreprises interrogées dénoncent leur budget comme étant trop faible ou le montant de l'investissement comme trop élevé vis-à-vis de l'investissement dans le domaine du numérique.

3

#### LE MANQUE DE COMPÉTENCES EN INTERNE

Le manque de compétences en interne est souligné par **45,8%** des entreprises interrogées.

<sup>(11)</sup> Région Rhône-Alpes, *Baromètre de la société de l'information en Rhône-Alpes*, 2015, p.15

<sup>(12)</sup> EUROSTAT, *Utilisation des TIC dans les entreprises en 2014*, décembre 2014, p3

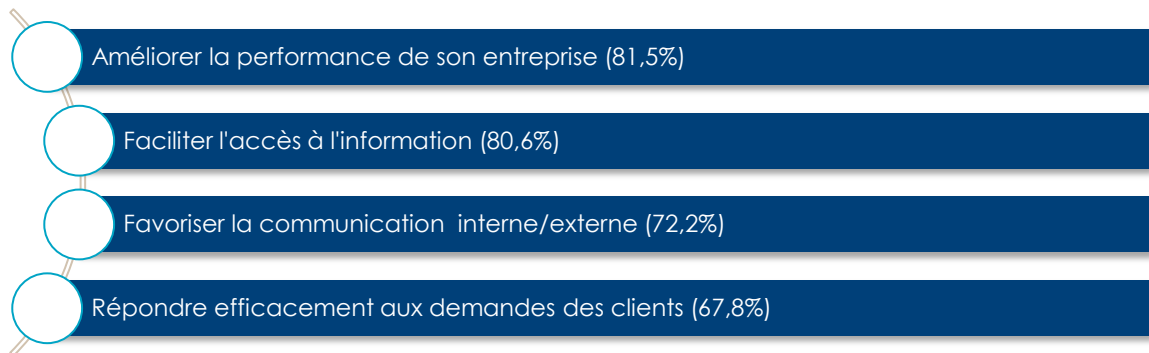
Faisant face à de multiples enjeux, les TPE et PME **choisissent d'arbitrer leurs décisions** selon différents degrés d'importance. Cela est encore plus perceptible dans le domaine du numérique qui semble être délaissé au profit d'autres domaines. Bien que conscientes de

l'amélioration de leur performance grâce aux outils numériques **(81,5%)**, les freins restent liés au temps, au budget et aux hommes, tout comme le souligne une étude de la CGPME <sup>(13)</sup>. Un constat révélateur de la complexité du processus de transition numérique.

<sup>(13)</sup> CGPME, *Les TPE et PME du Rhône et le digital*, janvier 2015 p. 3

# ETAT DES LIEUX DE LEUR VISION DU NUMÉRIQUE

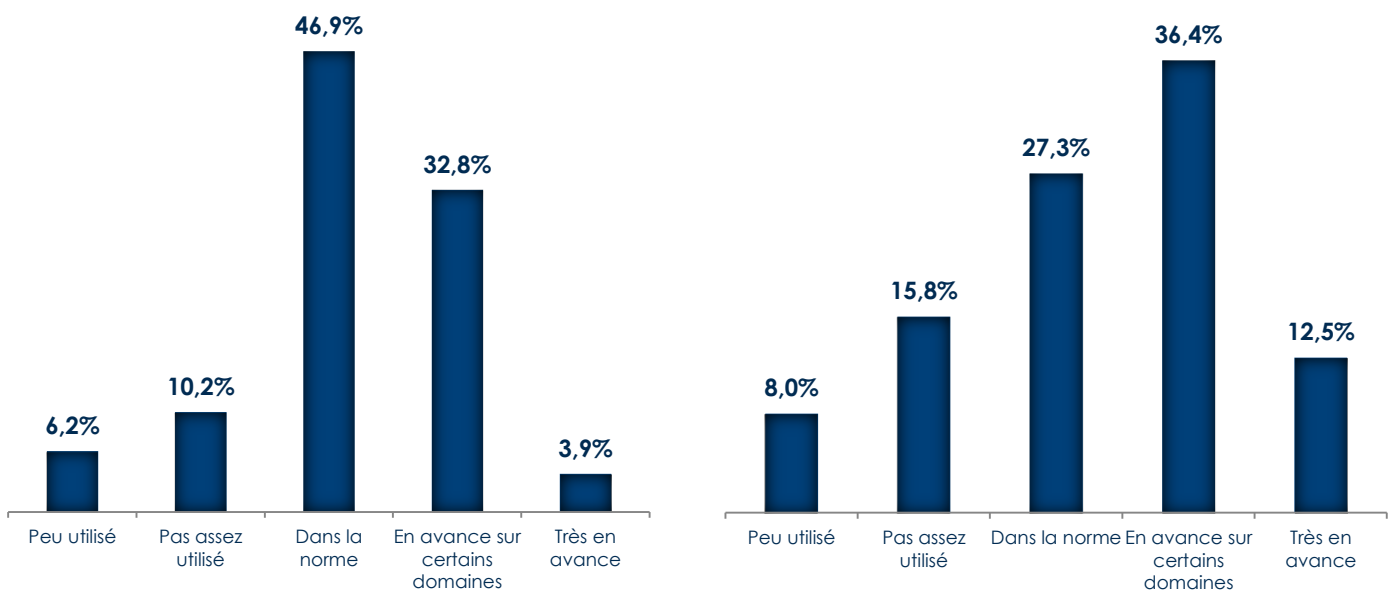
Les PME et TPE interrogées voient de la valeur ajoutée aux outils numériques dans les 4 domaines suivants :



## NIVEAU D'USAGE DU NUMÉRIQUE : TPE VS PME

« Selon vous, quel est votre niveau d'usage du numérique dans votre entreprise ? »

### TPE VS PME





Cette étude permet de mettre en relief deux autres tendances. On remarque dans un premier temps que **les PME se considèrent « plus en avance sur certains domaines liés au numérique ou très en avance » à hauteur de 48,9% contre 36,7% pour les TPE.** Un fait qui vient confirmer les résultats de cette étude où l'on constate que les PME sont effectivement à un stade plus avancé dans les usages liés aux outils numériques.

En revanche l'enquête vient souligner un paradoxe : **une partie des PME et TPE dispose d'une marge de progression dans les usages associés aux outils numériques sans forcément en avoir conscience.** Par exemple, 20,7% des TPE qui n'utilisent que des logiciels de bureautique se considèrent en avance sur certains domaines d'utilisation voire très en avance. De même pour les entreprises qui

n'ont pas de site Internet, elles sont 71,5% à se considérer dans la norme ou en avance sur certains domaines. Ainsi, bien qu'une grande partie des PME et TPE soient équipées et affirment ne pas manquer d'informations sur les possibilités offertes par ces outils (51,9%), il persiste une grappe d'entreprises qui reste en retrait vis-à-vis de ces outils tout en jugeant leur niveau d'usage des outils numériques en avance sur certains domaines voire très en avance. Ce paradoxe peut être dénoncé par **l'influence** qui existe entre chaque acteur présent sur le marché. C'est un fait fréquent dans le milieu professionnel qui limite la potentialité de développement des entreprises en matière de numérique, qui pensent être au maximum de leur équipement. Ce levier d'influence impacte très fortement la vision des entreprises face à l'économie numérique.

# BIBLIOGRAPHIE

**CGPME**, *Les TPE et PME du Rhône et le digital*, janvier 2015, 14 p.

**EUROSTAT**, *Utilisation des TIC dans les entreprises en 2014*, décembre 2014, p. 3

Disponible sur < <http://ec.europa.eu/eurostat/documents/2995521/6208106/4-09122014-AP-FR.pdf/6e8007a7-ba32-4bc4-a4c2-63d8f3498c51> > (Consulté le 22 juillet 2015)

**MEDEF Lyon-Rhône**, *Les entreprises et la digitalisation*, 2014, p.16-17

**Observatoire du Numérique**, *Chiffres Clés Mai 2014*, 2014, p.2

Disponible sur < <http://www.observatoire-du-numerique.fr/wp-content/uploads/2014/05/2014-05-Chiffres-cles-ON.pdf> > (Consulté le 21 juillet 2015)

**Région Rhône-Alpes**, *Baromètre de la société de l'information en Rhône-Alpes, Juin 2015*, p.14-17

Disponible sur < <http://www.rhonealpes.fr/436-observatoire-des-pratiques.htm> > (Consulté le 21 juillet 2015)

La CCI de Lyon vous accompagne tout au long de  
l'année sur la thématique du numérique :

Programme d'accompagnement ciblé  
Formations  
Conseils d'experts  
Événement Go Numérique – 26 Avril 2016

Plus d'informations sur [www.lyon.cci.fr](http://www.lyon.cci.fr)



Place de la Bourse 69289 Lyon Cedex 02  
Allo la CCI 04 72 40 58 58