

# **L'USAGE DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION DANS LES ENTREPRISES DE LA CIRCONSCRIPTION DE LA CCI DE RODEZ VILLEFRANCHE ESPALION**

## **RESULTATS DE L'ETUDE**

Les technologies de l'information et de la communication représentent aujourd'hui un outil majeur de la compétitivité et du développement des entreprises. Elles sont un moyen supplémentaire de désenclavement et de développement de notre territoire. Le web devient un vecteur de communication et de travail incontournable dans la plupart des fonctions de l'entreprise.

Et pourtant, malgré sa propagation rapide, le Web en tant qu'outil professionnel, n'a de loin pas encore atteint sa vitesse de croisière. Il subsiste un frein majeur : la couverture partielle de notre territoire en accès haut débit.

Mais ces verrous sont en passe de sauter avec les projets du Département, et les solutions alternatives que sont le Wi-Fi et depuis peu par liaison satellite. Tout ceci pourra mettre fin à « la fracture numérique »

Compte tenu de ces enjeux, la CCI a conduit au printemps 2003 une enquête relative à l'usage des technologies de l'information et de la communication auprès des entreprises afin d'apporter quelques éclairages aux questions suivantes :

- 1- Quelle est l'utilisation de ces techniques dans les entreprises et plus spécifiquement d'internet ?**
- 2- Quels sont les besoins exprimés par rapport aux T.I.C.?**
- 3- Quels sont les freins au développement d'internet ?**

## **Méthodologie**

L'enquête a été réalisée par questionnaire en mars 2003 auprès de 3600 entreprises de la circonscription de la CCI de Rodez.

481 réponses ont été recueillies dont 59 via internet. Toutes ont été dépouillées et traitées statistiquement.

L'échantillon obtenu étant proche de notre structure économique, tant sur le plan de la localisation, de la taille ou de l'activité, les résultats peuvent donc être considérés comme fiables.

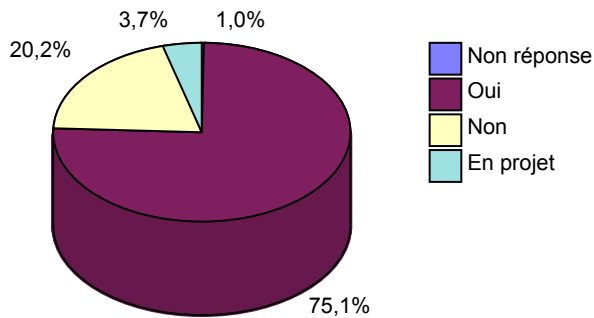
# 1 Usages et moyens d'accès à internet

## Taux d'équipement informatique

Parmi les entreprises ayant répondu, 99% d'entre elles sont informatisées et 61% disposent d'un réseau informatique.

Le taux d'informatisation est croissant en fonction de la taille de l'entreprise.

## Connexion à internet



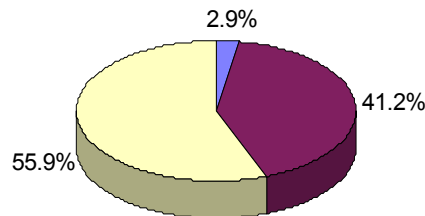
### Premier constat :

L'enquête révèle que 75% des entreprises sont connectées à internet et 4% envisagent de se connecter dans l'avenir proche. Pour 60% d'entre elles la connexion répond à leurs besoins

En revanche seulement 20% disposent d'un intranet

### Situation

|              |            |               |
|--------------|------------|---------------|
| Non réponse  | 14         | 2.9%          |
| Zone urbaine | 198        | 41.2%         |
| Zone rurale  | 269        | 55.9%         |
| <b>Total</b> | <b>481</b> | <b>100.0%</b> |



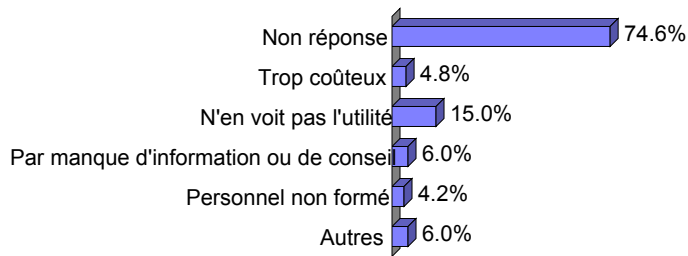
## Connexion à internet par taille d'entreprise

| Connexion1      | Non réponse | Oui        | Non       | TOTAL      |
|-----------------|-------------|------------|-----------|------------|
| <b>Salariés</b> |             |            |           |            |
| - de 10         | 98          | 173        | 43        | <b>314</b> |
| de 11 à 50      | 15          | 88         | 15        | <b>118</b> |
| + de 50         | 7           | 28         | 10        | <b>45</b>  |
| <b>TOTAL</b>    | <b>120</b>  | <b>289</b> | <b>68</b> | <b>477</b> |

### Deuxième constat :

Près de 56% se situent en zone rurale et 59% parmi celles qui sont connectées, ont moins de 10 salariés. 56% appartiennent au secteur du commerce et des services .

## Motifs de non-connexion à internet



Il est important de noter que 89 % des entreprises non connectées, n'ont pas répondu ou ne voient pas l'utilité d'être connectées.

## Utilisation d'internet

Elle est quotidienne pour 1 entreprise sur 2.

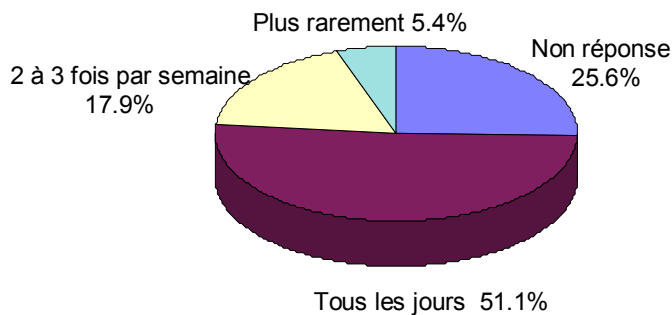
68% des entreprises de plus de 50 salariés en ont une pratique journalière alors que cette fréquentation tombe à 43% pour celles qui ont moins de 10 salariés.

Les utilisations les plus courantes d'internet demeurent :

- la messagerie ( 65 % l'utilisent fréquemment),
- la recherche d'information ou la veille (50%),
- présenter son entreprise (25%),
- traiter des formulaires administratifs (19,5%)

A la question « pour quelles raisons utilisez-vous internet », 45% des entreprises répondent que leurs clients ou leurs fournisseurs l'exigent, et 15% pour faire face à la concurrence.

## Fréquence



## Utilisation

|  |            |       |
|--|------------|-------|
| Non réponse  | 112        | 23.3% |
| Echanger mails et fichiers (messagerie électronique) | 311        | 64.7% |
| Recherche d'informations, veille                     | 240        | 49.9% |
| Traiter des formulaires administratifs               | 94         | 19.5% |
| Présenter votre entreprise                           | 121        | 25.2% |
| Vendre et acheter en ligne                           | 57         | 11.9% |
| Autres   | 53         | 11.0% |
| <b>Total</b>   | <b>481</b> |       |

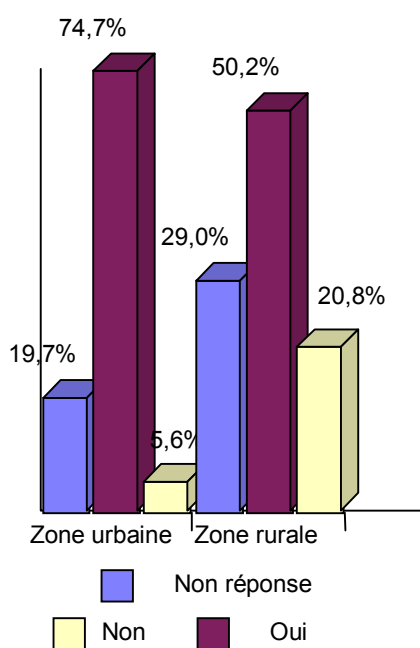
## Types d'accès et fournisseurs

Les modes de connexion les plus courants sont la ligne téléphonique classique (27%), le réseau numérique (54%) et l'ADSL (21%).

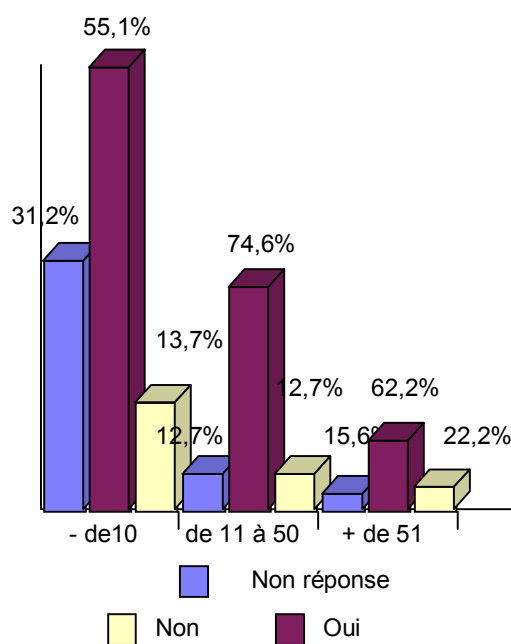
Même si pour 60% des entreprises connectées, le type d'accès répond aujourd'hui à leurs besoins, 45% estiment que la couverture du territoire est insuffisante. Ce sont bien évidemment les entreprises localisées en zone rurale qui en éprouvent la nécessité.

D'ici 2 ans, pour 70% des entrepreneurs signalent que leurs besoins d'accès seront en hausse ou en forte hausse.

**Besoins des entreprises et localisation géographique**



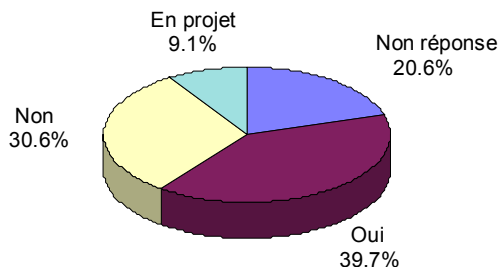
**Besoins des entreprises et nombre de salariés**



**S'ils ne sont pas reliés au haut débit dans les prochaines années, ce sera pour 32% des chefs d'entreprises un handicap et pour 20% préoccupant. Seulement 4% envisageraient une délocalisation pour ce motif.**

## 2 Usages et utilisations d'un site internet

### Entreprises disposant d'un site internet

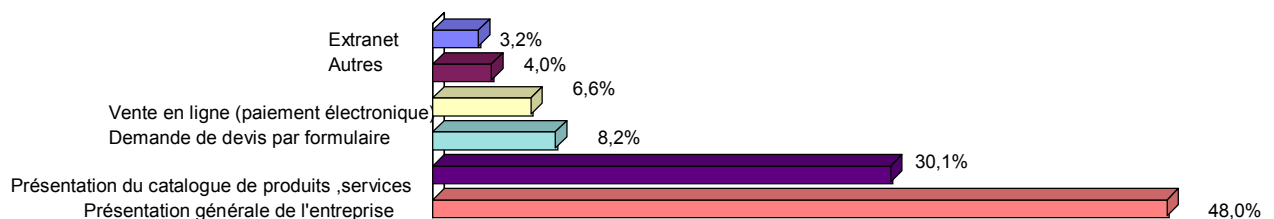


Près de 40% des entreprises interrogées ont un site internet. Ce taux passe à 48% parmi les entreprises de 10 salariés et plus.

A noter que 9% projettent d'en réaliser un et que la proportion est équivalente en zone urbaine et en zone rurale.



### Avec quelles fonctionnalités



Le pourcentage des entreprises disposant d'un web reste proportionnel à la taille des entreprises: 61% des plus de 50 salariés, la totalité chez les plus de 500 salariés.

Une large majorité des sites internet est dédiée à la présentation de l'entreprise ou du groupe (48%) ou à la présentation de produits ou de services (30%). Les sites ayant des fonctionnalités avancées sont peu nombreux, vente en ligne (6,6%), demande de devis par formulaires (8,2%)

La majorité des entreprises a fait appel à un prestataire extérieur pour réaliser leur site, mais la mise à jour est effectuée en interne par près d'une entreprise sur deux

L'hébergement et la maintenance sont assurés pour 48,2% par un prestataire régional ou national, 27,2 % par un prestataire local et 12% en interne.

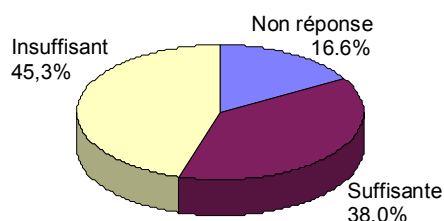
### **3 Entreprises et téléphonie mobile**

Les réseaux de téléphonie mobile sont largement utilisés. 71% des entreprises possèdent un ou plusieurs téléphones portables. 65% en ont moins de 5, et ceci quelle que soit la situation géographique de l'entreprise.

Cette utilisation est étroitement liée à la taille des établissements.

Pour la grande majorité d'entre elles, c'est l'opérateur « historique » qui a été choisi. Celui-ci conserve le quasi-monopole sur notre zone d'étude et plus principalement sur les zones urbaines.

Le développement de la téléphonie mobile est devenu une variable importante dans de nombreuses entreprises, c'est pour cela que 45% d'entre elles trouvent la couverture du département insuffisante.



48% des chefs d'entreprises ont reçu dernièrement la visite d'un ou de plusieurs opérateurs. Les technologies d'avenir restent peu connues. Près de la moitié n'en connaît pas l'utilité, en revanche 23,5% pensent les utiliser prochainement.

**Les résultats de l'étude indiquent qu'une grande majorité des entreprises de la circonscription de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Rodez a intégré les technologies de l'information et de la communication dans leur fonctionnement quotidien.**

**La généralisation et l'appropriation de ces technologies doivent continuer à se faire de façon continue et régulière (48% ont exprimé un besoin de formation).**

**Porteuses de potentialités, elles nécessitent en effet des moyens en infrastructures et en compétences qui font parfois défaut aux PME.**

**C'est pourquoi la CCI s'efforcera de répondre en aide, en conseil et en formation aux demandes des dirigeants locaux.**

**Service des Etudes Economiques  
Novembre 2003**

