

Technologie de l'information et de la communication et Commerce de proximité

Enquête réalisée au premier trimestre 2004
auprès de 300 commerçants implantés sur la circonscription de la CCI

Contexte

Aujourd'hui, particuliers comme entreprises ne peuvent plus ignorer le développement des TIC. L'organisation et la manière de communiquer des entreprises ont été (ou vont être) modifiées par de nouveaux équipements qui permettent d'améliorer les échanges, et de gagner en efficacité et en productivité quel que soit le secteur d'activité, la taille et la localisation de l'entreprise. C'est dans ce contexte que la CCI a souhaité mieux connaître l'utilisation de ces techniques par les commerçants, afin d'apporter des solutions adaptées à leurs besoins et attentes.

Méthodologie

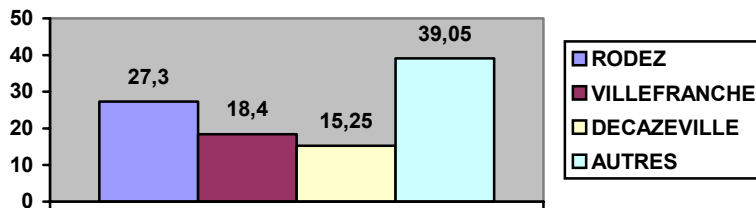
Au cours du premier trimestre 2004, la CCI a procédé à une enquête auprès d'un panel de commerçants représentatifs de la répartition géographique et sectorielle de la circonscription. 102 réponses sont parvenues sur les 315 entreprises enquêtées, soit un taux de réponse significatif de 33% permettant une analyse pertinente des résultats.

REPARTITION DES COMMERCES ENQUETES PAR SECTEUR D'ACTIVITE ET PAR ZONE

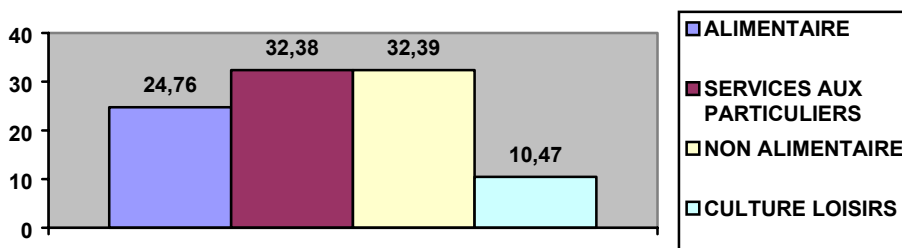
	Rodez	Villefranche	Decazeville	Autres villes	
Alimentaire	15	10	9	44	: 78
Equip de la personne	13	10	9	28	: 60
Equip de la maison	11	6	4	15	: 36
Hygiène Santé	5	3	2	5	: 15
Auto Cycles	16	12	10	16	: 54
Service aux personnes	14	7	6	5	: 32
Culture Loisirs	10	9	7	5	: 31
Divers	2	1	1	5	: 9

Structuré en 3 grands thèmes, le questionnaire portait sur l'équipement et l'usage de l'outil informatique, la connexion internet et les besoins en information et formation dans les domaines des TIC.

Répartition du poids commercial par secteur géographique



Répartition par secteur d'activité



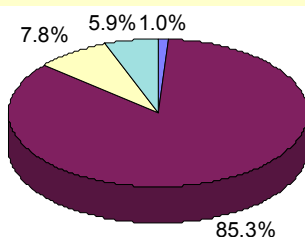
Résultats de l'enquête

➤ Premier constat :

70% des entreprises ont au moins un salarié et 85% ont le statut de commerçant indépendant.

Statut des commerçants

Non réponse	1
Indépendant	87
Franchise ou autre associé	8
Autres	6
Total	102

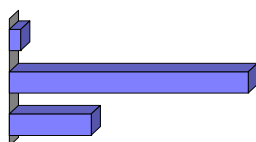


➤ Informatisation et connexion à internet

71,6% des entreprises enquêtées sont informatisées, et le taux de connexion à internet n'atteint pas 50% des entreprises interrogées.

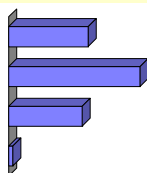
Etes-vous informatisé ?

Non réponse	4	3.9%
oui	73	71.6%
non	25	24.5%
Total	102	100.0%



Disposez-vous d'une connexion internet ?

Non réponse	28	27.5%
oui	46	45%
non	26	25.5%
en projet	2	2.0%
Total	102	100.0%



Il est important de noter que près de 30% des entreprises enquêtées n'ont pas répondu à la question et qu'un quart d'entr'elles n'a pas l'intention de se connecter dans un avenir proche. Retard qui sera difficile à combler et principalement en zone rurale.

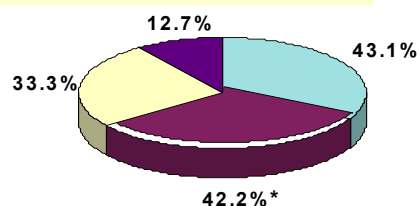
➤ Utilisation de l'informatique et de l'internet

□ Usages de l'informatique

Parmi les 66% de commerçants ayant répondu à cette question, on note que la grande majorité a intégré l'informatique dans son environnement professionnel et l'utilise à des fins de gestion ou de bureautique quel que soit le type d'activité (42,2%). Les fonctions de base semblent donc bien intégrées par les utilisateurs.

Utilisez-vous l'outil informatique pour :

Gérer votre magasin grâce à des logiciels professionnels
Faire de la bureautique
Naviguez sur Internet
Autres



*La somme des pourcentages est supérieure à 100% du fait des réponses multiples

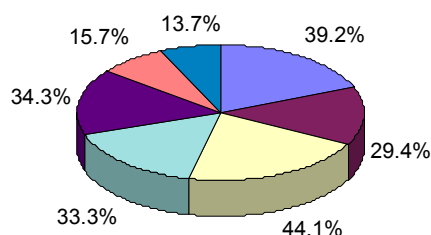
Les entreprises équipées, rappelons qu'elles sont 71,6%, utilisent essentiellement des logiciels de gestion.

Ces logiciels concernent par ordre décroissant d'importance les utilisations suivantes : comptabilité (44%), fichier clients (34%), gestion de stocks (33%), gestion de trésorerie (29%), et traitement des salaires (15%).

Des craintes existent encore face à des logiciels dont on surestime le coût ou la complexité.

Utilisez-vous des logiciels professionnels:

Non réponse	40
Votre trésorerie	30
Votre comptabilité	45
Vos stocks	34
Votre fichier clients	35
Les salaires	16
Autres	14



□ Les usages de l'internet

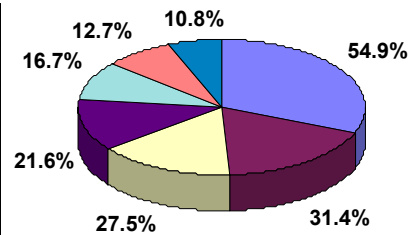
L'internet n'est utilisé que par 1/3 des commerçants. Parmi les usages les plus usités dans les entreprises (45% utilisant cet outil se sont exprimés sur ce sujet), l'usage du mail est le plus répandu (31%), suivi de la recherche d'information (27,5%), des relations clients-fournisseurs (21,6%).

On constate donc qu'internet n'est utilisé que dans ses applications basiques. Les fonctions jugées trop pointues sont exploitées essentiellement par les entreprises concernées directement.

L'achat et la vente en ligne ne représentent que 12,7%, alors qu'elles prennent, au niveau national un essor considérable.

Utilisez-vous internet pour :

Non réponse	56
Echanger des mails et fichiers(messages électroniques)	32
Recherche d'information-veille	28
Entretenir des relations avec vos fournisseurs ou groupes	22
Traiter des formulaires administratifs	17
Vendre et acheter en ligne	13
Autres	11
Total	102



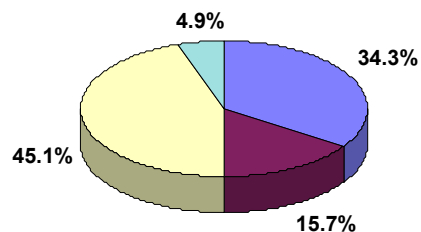
*La somme des pourcentages est supérieure à 100% du fait des réponses multiples
Le total correspond au nombre initial de réponses

□ Site web

15,7% des entreprises ont indiqué avoir un site, taux peu élevé mais qui est en rapport avec le faible taux de pénétration d'internet dans l'échantillon, et seulement 5% ont le projet d'en réaliser un. Les sites sont développés dans les secteurs d'activités liés au tourisme et à l'hôtellerie, à l'optique, à l'automobile, ainsi qu'aux enseignes franchisées.

Disposez-vous d'un site ?

Non réponse
oui
non
En projet



➤ Les freins et les attentes

□ Internet

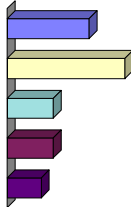
Il est important de constater que les non réponses et ceux qui n'en voient pas l'utilité représentent près de 70% des interrogés.

La méconnaissance des avantages qu'apportent ces nouveaux outils, la complexité supposée de ces technologies qui paraissent abstraites et compliquées, l'effort d'organisation, la formation des salariés (pour 11,8%), l'investissement (pour 15,7%) sont des freins importants à l'utilisation de cet outil.

Le manque d'information et de conseil est de 15%, ce faible pourcentage semble être dû au manque de temps.

De plus 40% pensent qu'internet n'a pas d'utilité !

Pour quels motifs n'utilisez-vous pas internet:

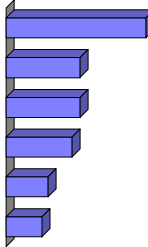
Non réponse	29	28.4%	
N'en voit pas l'utilité	41	40.2%	
Par manque d'information et de conseil	16	15.7%	
Trop couteux	16	15.7%	
Autres	12	11.8%	
Total	102*		

*La somme des pourcentages est supérieure à 100% du fait des réponses multiples
Le total correspond au nombre initial de réponses

□ Formation

La formation est une demande importante, surtout dans les petits établissements. Les entreprises connectées veulent mieux utiliser l'outil, mieux rechercher l'information dans les moteurs de recherche. Elles veulent aussi pouvoir créer ou gérer leurs sites (en interne ou par l'intermédiaire d'un prestataire)
Pour 25,5% le perfectionnement à l'informatique est encore un besoin important.

Dans quels domaines avez-vous besoin de formations ?

Non réponse	49	48.0%	
Utilisation des outils et recherche sur internet	26	25.5%	
Perfection aux outils de bureautique	26	25.5%	
Création et maintenance d'un site weeb	23	22.5%	
Initiation à l'informatique	15	14.7%	
Approche des logiciels spécifiques (précisez lesquels)	13	12.7%	
Total	102*		

*La somme des pourcentages est supérieure à 100% du fait des réponses multiples
Le total correspond au nombre initial de réponses

Il est important de noter que 48% des personnes interrogées n'ont pas répondu à la question. Ces « non réponses » incitent à penser qu'une grande majorité des commerçants a encore aujourd'hui besoin de sensibilisation et d'appropriation de ces outils, que se soit en informatique ou pour l'utilisation d'internet.

En informatique, plus de 53% des commerçants interrogés ont besoin d'initiation, de perfectionnement ou d'approche à des logiciels spécifiques (14,7% en initiation, 25,5% en perfectionnement, 12,7% en approfondissement de logiciels).

Par rapport à internet, 48% souhaitent une sensibilisation et un accompagnement à la création de site (respectivement 25,5% et 22,5%).

L'explosion des années 1980 est bel et bien passée.

L'évolution et l'intégration des TIC se sont depuis faites lentement mais en continue dans la très grosse majorité des entreprises.

Néanmoins, il est certain que le monde du commerce, et particulièrement du commerce rural, n'a pas encore suffisamment intégré ces technologies et, surtout, en ignore encore les avantages.

Ce manque d'équipement risque d'amplifier les difficultés de ces structures isolées, souvent à l'écart des mécanismes d'information et de formation.

Service Etudes Economiques
Octobre 2004