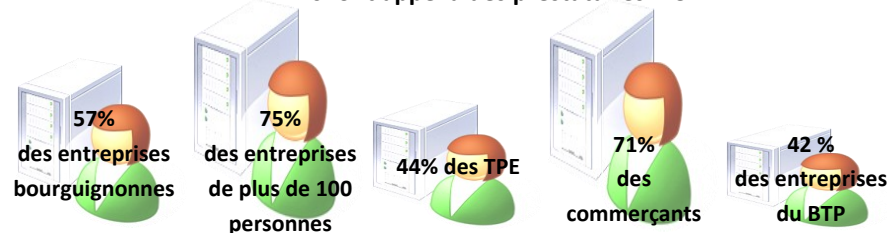


Ils font appel à des prestataires TIC



Téléchargez le rapport intégral sur www.agencentic.org



infoEco
des CCI de Bourgogne

Besoins des entreprises et préconisations pour la filière

Les attentes de la filière NTIC : un besoin d'accompagnement pour

des financements pour investir (investissements corporels et/ou incorporels)

des financements pour assurer leur survie et leur cycle d'exploitation

des appuis à la **prospection commerciale** (60% des entreprises)

une implication dans un réseau professionnel (34% des entreprises)

des informations sur les dispositifs d'aides existantes (27% des entreprises).

Les préconisations pour la filière : structurer la filière NTIC en Bourgogne

Identifier et rendre visible la filière

Élaborer un annuaire de compétences régionales afin de recenser les offres TIC disponibles en Bourgogne (en cours de réalisation par l'agenceNTIC)

Appuyer la démarche commerciale de la filière

Accroître la crédibilité auprès du client (ex. label e-TIC)

Développer le réseau relationnel

Développer les échanges (clubs d'entreprises...)

Diffuser de l'information aux prestataires TIC (à propos du Contrat Professionnel de Progrès NTIC, de l'évolution conjoncturelle du marché, des aides existantes...)

Aider à la collaboration professionnelle au sein de la filière NTIC

Accompagner le développement des ressources humaines (bourse de l'emploi, formations aux métiers TIC...)

Renforcer l'appui technologique pour les entreprises (veille concurrentielle et technologique, aides financières)

Le choix du prestataire TIC dépend :

De l'influence du groupe

Les prestataires TIC des entreprises dépendantes de groupes sont issus pour la plupart de la même région que celle du siège.

De la taille de l'entreprise

Les petites entreprises privilégient les prestataires TIC bourguignons alors que les grandes entreprises vont chercher des prestataires TIC hors région.

Du secteur de l'entreprise

Le BTP privilégie les prestataires TIC locaux alors que 55% des commerçants font appel à des prestataires TIC hors région.

Les Technologies de l'Information et de la Communication en Bourgogne

Novembre 2008

Les TIC regroupent les outils utilisés pour la collecte, le traitement et la diffusion des informations

On citera par exemple, les sites web, les logiciels de gestion et de conception, les outils de sécurité informatique, la voix sur IP, la visio-conférence, les équipements de télécommunication avancés (hors minitel fax), la télésurveillance, les systèmes de localisation, la formation à distance par internet...

L'usage des TIC au sein des entreprises de Bourgogne

9 outils TIC sont utilisés en moyenne par entreprise

Les plus répandus :

1. Messagerie
2. Logiciels de comptabilité
3. Sites web
4. Outils de sécurité
5. Logiciels de suivi clients

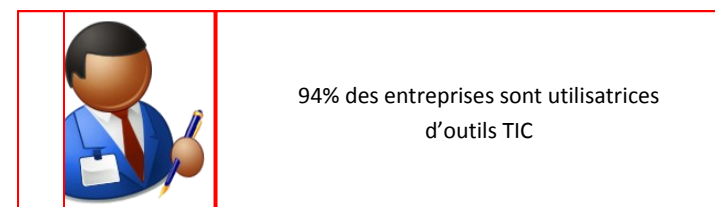


2500 entreprises enquêtées
370 réponses

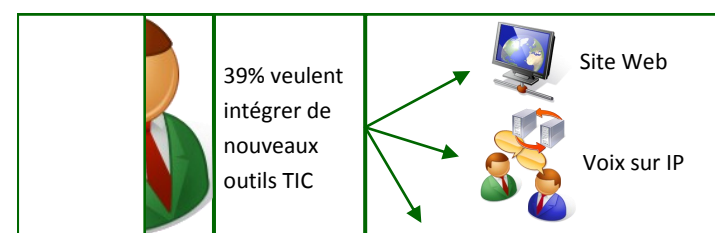
Zoom sur les plateformes en ligne

Bonne percée des **marchés publics** en ligne : **25%** des entreprises les utilisent

Les **plate formes collaboratives** peinent à séduire : **4%** des entreprises les utilisent



L'impact est jugé positif dans 73% des entreprises



L'influence des facteurs organisationnels

La localisation des partenaires de l'entreprise influe aussi sur son adoption des TIC. On constate que plus les clients ou les fournisseurs sont éloignés géographiquement de l'entreprise, plus celle-ci intègre des outils TIC. Cela lui permet aussi d'atteindre des clients ou fournisseurs éloignés.

L'informatisation et les compétences des salariés peuvent inciter un dirigeant à investir dans les TIC. Plus les salariés utilisent l'informatique et sont compétents, plus ils sont susceptibles de s'adapter à de nouveaux outils TIC. Mais, dans la plupart des cas, **la gestion TIC est confiée à des non spécialistes** (dirigeant et/ou employé de l'entreprise).

L'usage des TIC peut aussi varier selon le **degré d'information de l'entreprise**. Plus l'entreprise est informée et sensibilisée aux TIC, plus elle intègre ces outils. Par ailleurs, plus les entreprises disposent d'outils TIC, plus elles vont chercher à s'informer.

Quelques réponses aux besoins des entreprises utilisatrices

Définir ses besoins TIC

Les entreprises ne sont pas toujours capables de définir le matériel TIC adapté à leurs besoins (souvent par manque de compétences dans le domaine TIC). Pour répondre à ces attentes, le Conseil Régional avec l'appui de l'agence NTIC a mis en place le « Conseil expert TIC ».

Tester des applications avant de les intégrer et être accompagné de façon individuelle

Les entreprises ont besoin de connaître le témoignage d'autres entreprises. C'est aussi le rôle des Espaces Numériques Professionnels mais trop peu d'entreprises font, à ce jour, appel à leurs services

Augmenter débit et couverture

Malgré une connexion haut-débit, certaines entreprises souhaitent avoir un débit plus élevé pour répondre à de très gros flux de données.

La taille du dessin est proportionnelle au nombre d'entreprises entrant dans la catégorie

Typologie d'entreprise	Nombre d'outils TIC utilisés
Les experts : grandes entreprises	plus de 15
Les entreprises avancées : tous secteurs, toute taille	10 à 14
Les entreprises moyennes : TPE des services et du BTP	5 à 9
Les entreprises débutantes : TPE du BTP et de l'industrie	moins de 5

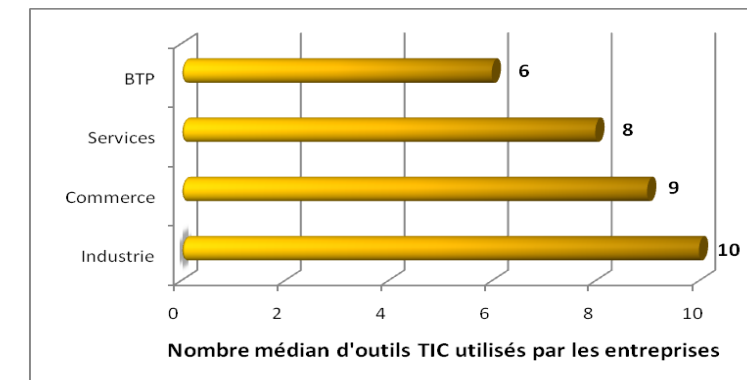
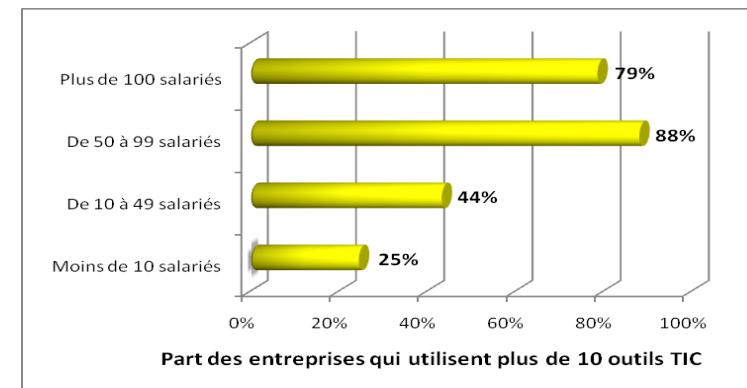
Profil	Taille	Chiffre d'affaires	Budget TIC	Gestionnaire TIC	Recours aux prestataires TIC
Les experts	75 salariés	22 000 000 €	50 000 €	Service informatique	82%
Les avancés	26 salariés	3 000 000 €	5 000 €	Dirigeant	67%
Les moyens	8 salariés	1 000 000 €	2 000 €	Dirigeant et/ou employé	50%
Les débutants	7 salariés	1 000 000 €	1 000 €	Dirigeant et/ou employé	33%

Effets de taille et de secteur

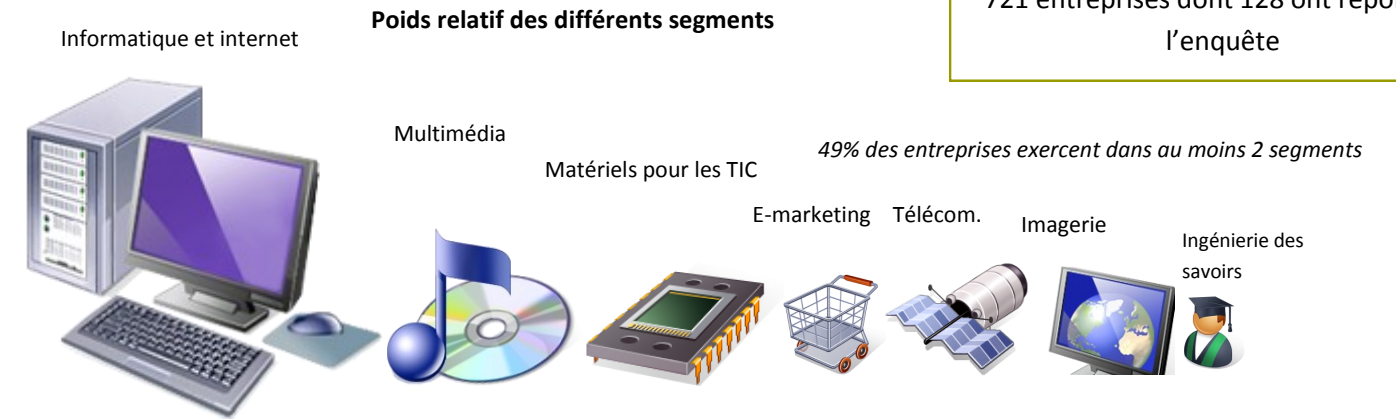
Les grandes entreprises vont utiliser des outils TIC afin de réduire leurs coûts liés à l'organisation et la gestion interne de l'entreprise. Citons, comme exemples, les réseaux Intranet, les logiciels de ressources humaines.

Le siège social (lorsque les entreprises sont dépendantes d'un groupe) influence le déploiement des TIC au sein de ses établissements afin d'améliorer leurs performances et de faciliter les échanges.

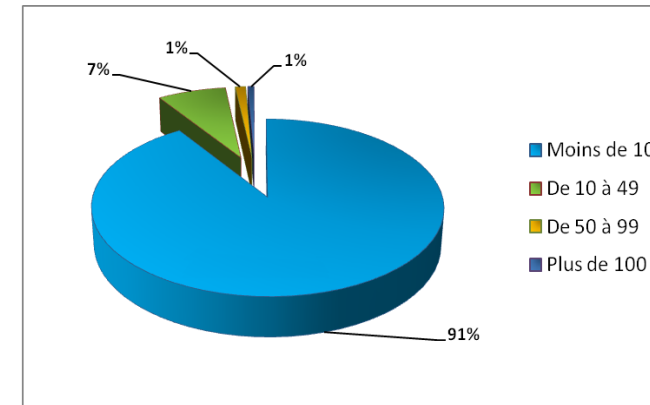
L'effet secteur joue sur le nombre et le type d'outils TIC utilisés. Le secteur industriel utilise le plus les outils TIC et notamment la GPAO, CAO, DAO ou PAO. Le secteur du commerce s'équipe davantage en logiciel de gestion des stocks et d'approvisionnement, en terminaux mobiles, en commerce électronique ou en télésurveillance. Enfin, le secteur du BTP, avec de nombreux postes manuels, est le moins utilisateur d'outils TIC et comme pour le secteur des services, aucun outil TIC spécifique ne ressort.



La filière NTIC en Bourgogne



721 entreprises dont 128 ont répondu à l'enquête



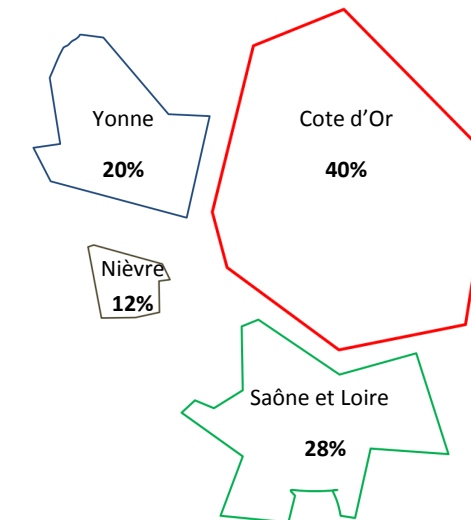
Un marché à conquérir dans un environnement concurrentiel féroce

La filière NTIC est majoritairement (82%) constituée d'entreprises des services qui prospectent sur l'ensemble du territoire français, essentiellement via le bouche à oreille (86% des entreprises) ou leur site web (54%).

Elles font face à une forte concurrence. 57% des entreprises estiment que la concurrence est forte et même très forte pour 18% des entreprises. L'intensité concurrentielle est double : au niveau national (43% des entreprises) et local (30% des entreprises).

C'est une filière peu présente à l'international

Poids relatif des différents départements au sein de la filière



Les 2/3 des entreprises de la filière ont été créées dans les années 2000

Un Chiffre d'Affaires en hausse pour 59% des entreprises depuis 2 ans



Des entreprises aux objectifs ambitieux

Les objectifs en termes de marché

- Rechercher de nouveaux clients
- Optimiser la qualité des prestations et produits

Les objectifs en termes de développement interne

- Accroître les compétences par la formation
- Accroître les compétences par le recrutement
- Fidéliser les salariés
- Innover (développement de la R&D)
- Réduire les coûts de fonctionnement

Les objectifs en termes d'appui extérieur

- Rechercher des partenariats commerciaux
- Rechercher des appuis techniques

Mais des prestataires TIC en manque de reconnaissance

La filière NTIC locale souffre de la forte concurrence des régions parisienne et lyonnaise. Les petites entreprises bourguignonnes n'ont pas la même notoriété auprès des clients que certaines entreprises plus renommées.

Les entreprises de la filière NTIC souffrent également d'un manque de lisibilité.

Les prestataires TIC n'ont pas de véritable stratégie commerciale. Beaucoup d'entre eux souhaiteraient être appuyés au niveau commercial. Les offreurs doivent mettre en avant les bénéfices concrets que les entreprises peuvent tirer de l'utilisation de leurs produits TIC et non adopter des discours trop techniques. Il s'agit de passer d'un marketing de l'offre à un marketing de la demande.