



Enquête PME 2009

Equipements & Nouveaux Usages TIC (5ème édition)

Market & Data Reports

Sur la base d'un état des lieux chiffré des niveaux d'équipements et des projets TIC des PME, cette enquête propose une analyse détaillée des usages et services innovants en entreprise. Cette nouvelle édition est ainsi l'occasion de faire un point précis sur le niveau de diffusion du SaaS, de la VoIP, de la convergence fixe-mobile, des outils collaboratifs...

Questions clés

- Quels sont les équipements et solutions TIC actuellement utilisés par les PME : téléphonie fixe et mobile, équipement et applicatifs informatiques, Internet et réseaux privés ?
 - VoIP : niveau de diffusion des différents services (Box, logiciels, IPBX, Centrex IP...) et freins au développement ?
 - Les offres de convergence fixe-mobile ont-elles percé en entreprise ?
 - Où en est le niveau de diffusion de l'accès à distance aux applications de l'entreprise (Internet et logiciels métiers) ?
 - Le SaaS dans les PME : effet d'annonce ou véritable modification des usages ?
 - Comment s'articulent les différents usages et outils collaboratifs : des plus traditionnels aux plus innovants (messagerie unifiée, groupware, gestion de présence...) ?
- > Une enquête exclusive auprès des TPE-PME française de 0 à 250 salariés





Enquête PME 2009

Equipements & Nouveaux Usages TIC (5ème édition)

1. Executive summary

2. Méthodologie

- 2.1. Champ de l'étude, plan de sondage
- 2.2. Données de cadrage
- 2.3. PME : signalétique

3. Téléphonie fixe

- 3.1. Equipements
 - Fax
 - Nombre de postes téléphoniques
 - PABX classique
 - Services de VoIP
- 3.2 Focus VoIP
 - Type de service souscrit : Box/Logiciels/IPBX/Centrex IP (actuel + projets)
 - Equipement utilisés pour VoIP :
 - Ordinateur +casque
 - Téléphone IP
 - Téléphone mobile "convergent"
 - Moteurs/Freins à la souscription de services
 - Prestataire externe sollicité en cas de migration (Opérateur/FAI/SSII/Installateur)
- 3.3. Les opérateurs pour la téléphonie fixe

4. Services mobiles

- 4.1. Equipements
 - Mobiles avec usages "classiques"(voix + sms) versus mobile avec usage Internet
 - Entreprises / Actifs
 - Projets 2009 : renouvellement/extension flotte
- 4.2. Taux d'utilisation d'offre convergente
 - Unik/Twin, centrex IP avec profil mobile, IPBX avec gestion des appels mobiles
- 4.3. Taux de présence des opérateurs pour la téléphonie mobile fixe

5. Informatique et Internet

- 5.1. Equipements informatiques
 - Parc ordinateurs fixes
 - Parc ordinateur portables
 - Mise en réseau (Lan)
 - Contrat d'externalisation (maintenance, gestion parc)
 - Projets 2009 : renouvellement/extension parc
- 5.2 Accès distants via PC
 - Cartes, clés 3G, hotspot wifi (actuel+projets)
- 5.3 Equipement accès Internet
 - Technologie d'accès (bas/haut débit)
 - Parc connecté
 - Les fournisseurs d'accès à Internet

5.4. Equipement Réseau

- Intranet
- Extranet
- VPN IP

5.5 Equipement site web

6. Applicatifs off line et on line

- 6.1 Taux de présence des applicatifs (actuels et projets)
 - Messagerie électronique
 - Messagerie Instantanée
 - Bureautique
 - Gestion de paie/Comptabilité/RH
 - Groupware
 - CRM
 - Sécurité/Sauvegarde
 - Logiciels métiers spécifiques
 - Logiciels de suivi et de définition des processus (Workflow)
- 6.2 Mode d'acquisition des applicatifs
 - Gratuits / licence / Saas
- 6.3 Fournisseurs des applicatifs
- 6.4. Focus Saas
 - Applications concernées (actuels et projets)
 - Freins/moteurs à la soucription de services en ligne payant
 - Les fournisseurs de services Saas

7. Outils de collaboration en entreprise

- 7.1 Niveau d'usage
 - Usages traditionnels "fixe"
 - Usages traditionnels mobile
 - Internet
 - Outils de groupware
 - Autres Logiciels
 - Communication unifiée
 - Web 2.0
 - Accès distants
- 7.2 Focus Accès distants
 - Terminaux utilisés
 - Lieu de connection
- 7.3 Mise en place de nouveaux outils de communication/collaboration
 - Extensive ou réservée à certaines catégories de personnel
 - Moteurs de l'investissement dans de nouveaux outils
 - Impact du contexte économique actuel

Base de données (Excel)

- L'ensemble des donnés clés du rapport
- Résultats détaillés de l'enquête

120 pages
Papier : 7 900 EUR
PDF : 8 500 EUR
Septembre 2009

**Pour commander,
merci de contacter :**

Isabel JIMENEZ
i.jimenez@idate.org
tel: +33 (0)467 144 404

Chef de projet

Anne CAUSSE
a.causse@IDATE.org
tel: +33 467 144 463

Autres rapports sur le marché Entreprises :

- La VoIP sur le marché PME en France
- Le modèle SaaS
- Comportement d'achats des PME
- Convergence Fixe-Mobile en Europe

www.IDATE.org

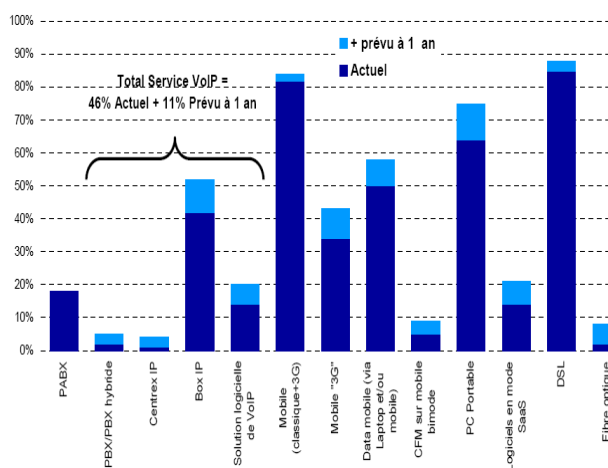


Cette enquête a pour objectif de présenter une analyse en continuité avec les études réalisées chaque année par les équipes de l'IDATE (Comportements d'achats, Services Professionnels en ligne, ...) en axant l'analyse sur l'ensemble des outils collaboratifs utilisés ou en voie d'adoption par les TPE-PME.

Méthodologie

- TPE-PME connectées de **0 à 250 salariés**
- Interviews conduits auprès du **DSI ou du Dirigeant** en Mai 2009
- Protocole : **enquête téléphonique** sur CATI
- **Taille :**
 - 0 salariés
 - de 1 à 9 salariés
 - de 10 à 49 salariés
 - de 50 à 250 salariés
- **Secteurs :**
 - Industrie / Construction
 - Commerce de gros / Transport et Serv. aux Ent.
 - Commerce de détail / HCR et Serv. aux part.
 - Assurances / Immobilier / SSII et Etudes
 - Santé
- **Plan de sondage :** tris à plat et tris croisés par taille et secteur après redressement selon le quota taille

Niveau d'équipement TIC actuel et projet à un an dans les PME connectées



Source : IDATE

Thématiques & Indicateurs

Le questionnaire de l'enquête couvre l'ensemble des outils de communication et les services collaboratifs sous les différents angles suivants :

	Services associés	Equipements
Outils de communication	<ul style="list-style-type: none"> • VoIP/ToIP • Messagerie électronique • Messagerie instantanée • Visio conférence/Web conferencing • Communications Unifiées/CTI 	<ul style="list-style-type: none"> • Parc téléphonie fixe • PABX/IPBX/Centrex • Parc informatique (fixe et portable) • Mise en réseau • Parc téléphonie mobile (et type) • Client de messagerie électronique
Outils d'organisation et de coordination des "membres"	<ul style="list-style-type: none"> • Agenda partagé • Gestion des tâches • Gestion de présence • Carnet d'adresses/contacts partagés 	
Outils de "production partagée" ; document partagée	<ul style="list-style-type: none"> • Applicatifs : <ul style="list-style-type: none"> - Bureautique - Gestion financière et comptable/RH - CRM - Gestion des forces de vente - Autre applicatifs métiers - sécurité/sauvegarde • + thématique connexe : SaaS vs Licence 	<ul style="list-style-type: none"> • Accès Internet/VPN IP • Intranet/extranet • Accès à distance • LAN/WLAN
Outils des membres en situation de mobilité	<ul style="list-style-type: none"> • Accès distants à : <ul style="list-style-type: none"> - Messagerie - Internet - Intranet - Applicatifs métiers 	<ul style="list-style-type: none"> • Parc informatique nomade • Parc téléphonie mobile (taille flotte et composition) • Accès distants (multidevices)

