

Mars 2010

# **Les investissements dans les Technologies de l'Information et de la Communication par les entreprises de service multisites en Île-de-France**

**Développement, impacts et perspectives**



INSTITUT  
D'AMÉNAGEMENT  
ET D'URBANISME

ÎLE-DE-FRANCE





**LES INVESTISSEMENTS DANS LES TECHNOLOGIES DE  
L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION  
PAR LES ENTREPRISES DE SERVICE MULTISITES EN ÎLE-DE-FRANCE**

Développement, impacts et perspectives

**Mars 2010**

Institut d'Aménagement et d'Urbanisme de la Région Île-de-France  
15, rue Falguière – 75740 PARIS CEDEX 15  
Tél. : 01.77.49.77.40 – Fax. : 01.77.49.76.02  
<http://iau-idf.fr>  
Directeur Général : François Dugeny  
Département Économie et développement local – Directrice : Anne-Marie Roméra

Etude réalisée par Marina Demanet, Directeur de stage Daniel Thépin

© IAU îdF – 6.09.010 – mars 2010

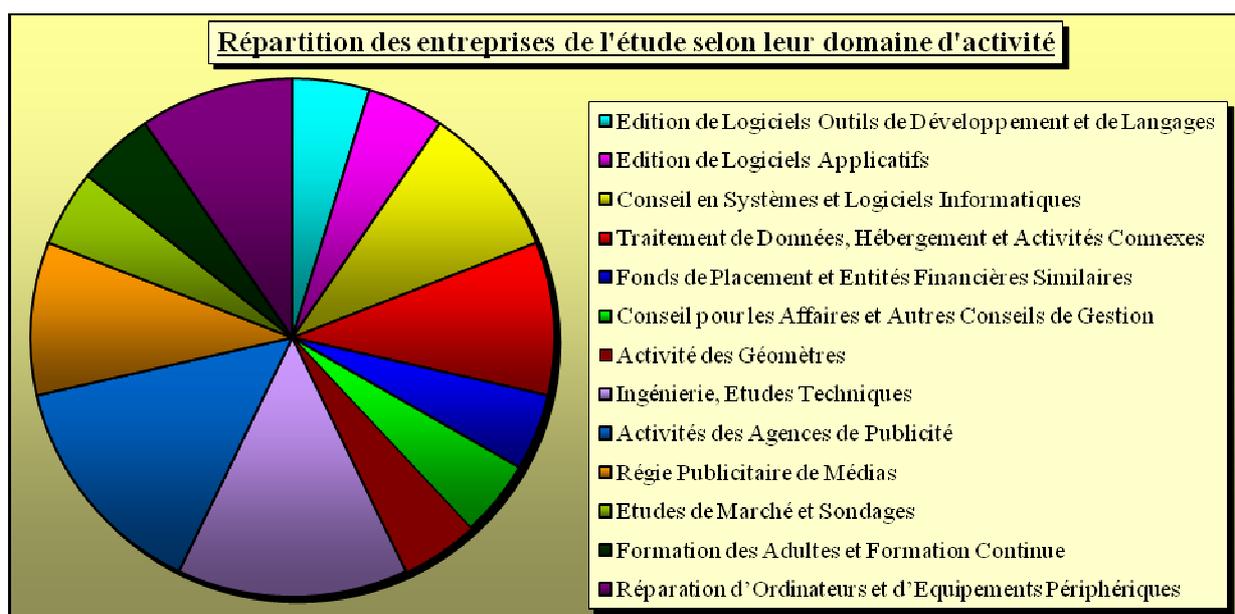
## **PRÉSENTATION DE L'ÉTUDE SUR LES INVESTISSEMENTS DANS LES TIC PAR LES ENTREPRISES FRANCILIENNES**

### **Démarche et méthodologie**

L'étude porte sur un échantillon de 200 entreprises de service (aux entreprises et aux particuliers) possédant au moins un établissement en Île-de-France et plusieurs sites en France et/ou dans le monde. Ces entreprises ont été contactées par téléphone et par mail entre avril et juillet 2009 pour répondre à une enquête orientée selon trois axes : les usages des outils et applications TIC dans ces entreprises, les impacts de ces outils et applications sur l'entreprise et les projets de nouveaux outils et applications TIC dans l'entreprise. Le questionnaire de l'étude a été élaboré durant le mois de mars 2009 et les informations obtenues au cours de l'étude ont été traitées durant le mois d'août 2009.

Initialement, l'étude devait être quantitative, les entreprises étant contactées indifféremment de leur domaine d'activité. L'objectif premier était d'obtenir le plus grand nombre de stratégies différentes au sein des entreprises de service multisites concernant les TIC. Or, cet objectif s'est révélé difficile à remplir étant donné le taux de réponse minime : une entreprise sur dix a accepté de répondre à l'enquête. L'étude a alors été modifiée pour devenir plus qualitative : il s'agit d'une étude indicative de pratiques stratégiques par rapport aux TIC d'entreprises de service multisites franciliennes. Elle présentera donc des exemples d'investissements dans les TIC dans ces entreprises regroupées selon 13 domaines d'activité. Il s'agit d'observer des exemples de stratégies en matière de TIC selon l'activité économique de l'entreprise de service multisites.

## Caractéristiques des entreprises ayant répondu à l'enquête



Six entreprises sur dix ont un chiffre d'affaires inférieur à 100 millions d'euros, une entreprise sur trois a l'Île-de-France pour marché principal, les autres se positionnent sur l'ensemble du marché national, plus rarement à l'étranger, notamment dans des pays francophones (Afrique, Belgique, Luxembourg, Suisse).

Les sièges sociaux des entreprises de l'étude sont tous situés en Île-de-France, le plus souvent dans les Hauts-de-Seine. La grande majorité possède moins de cinq implantations en Île-de-France. Sept entreprises sur dix ont moins de 500 salariés.

**LES INVESTISSEMENTS DANS LES TIC CONSENTIS PAR LES ENTREPRISES :  
OUTILS, APPLICATIONS, MÉTHODES**

**Développement et usages des réseaux Intranet et Extranet des entreprises de l'étude**

Toutes les entreprises de l'étude ont développé un réseau Intranet au sein de leurs structures. Parmi ces entreprises, cinq entreprises sur sept ont également développé un réseau Extranet.

Les usages de l'Intranet et de l'Extranet sont divers :

<b><u>USAGES DE L'INTRANET</u></b>	<b><u>USAGES DE L'EXTRANET</u></b>
❖ Communication interne	❖ Relation client
❖ Mise à disposition d'applications, des process et outils d'information et de communication, usage d'Internet	❖ Annonces
❖ Messagerie	❖ Plusieurs programmes d'animation marketing pour les clients (pour suivre la mise en place des projets pour les clients) et pour les partenaires
❖ Publication d'informations, mise à disposition d'informations, d'études, de base de documents, workflow	❖ Applications web pour les clients (reporting et documents)
❖ Ressources Humaines (gestion des congés, notes de frais)	❖ Contact avec les collaborateurs
❖ Comité d'Entreprise	
❖ Demandes d'intervention informatique et services généraux	
❖ Contact avec les collaborateurs, avec les autres établissements de la société	

Toutes les sociétés de l'étude ont développé leurs réseaux Intranet et/ou Extranet pour que leurs applications soient accessibles sans distinction par tous leurs sites. Neuf entreprises sur dix ont développé l'accès généralisé des salariés à un poste informatique. Toutes les entreprises de l'étude permettent aux salariés d'accéder aux applications TIC à l'extérieur de leurs locaux.

## **Développement des outils et applications TIC dans les entreprises de l'étude**

### ***Réflexions d'entreprises de l'étude concernant les impacts des TIC sur les relations entre leurs différents sites***

Pour les sociétés de conseil, d'ingénierie et d'études techniques liés au domaine de l'informatique, les TIC permettent le travail interactif (partage des informations, réunir les données sur une base commune) et de garder un contact permanent (et en temps réel) avec les collaborateurs et entre les salariés des différents sites de l'entreprise. Pour ces activités, les outils et applications TIC sont indispensables pour leur fonctionnement actuel. Pour les entreprises d'édition de logiciels, les TIC sont également indispensables : elles permettent de limiter les déplacements, de communiquer les informations plus rapidement et améliorent les performances des activités de ces entreprises. De même, les TIC permettent aux différents établissements de la société de partager entre eux leurs performances, leurs travaux, ainsi que d'accéder aux mêmes informations dans tous les établissements de l'entreprise sans distinction.

Pour les entreprises de traitement de données et d'activités des géomètres, le développement des TIC dans leurs établissements a permis de développer leurs parcs informatiques, nécessaires à leurs activités et de fluidifier leurs activités commerciales. Les usages des TIC dans ces entreprises ont également les mêmes impacts que pour les entreprises de conseil, d'ingénierie et d'études techniques liés au domaine de l'informatique.

Pour les entreprises de publicité, les TIC offrent les mêmes impacts et les mêmes avantages pour leurs activités et sont désormais indispensables.

Sans surprise, les TIC sont donc perçues comme des outils permettant d'être plus efficaces, plus performants en favorisant les échanges entre les sites de l'entreprise et en améliorant la relation client.

***L'impact des TIC sur le rôle du siège social et le rôle des autres établissements : renforcer les liens et homogénéiser l'organisation***

Le développement des TIC dans les entreprises permet de renforcer les liens avec le siège social pour une entreprise sur quatre. Les TIC permettent également de mettre en place sur tous les sites un mode de fonctionnement, une organisation identique à celle du siège social.

Les investissements TIC ne remettent pas en cause l'existence des établissements actuels, une entreprise sur trois estime même qu'elles peuvent favoriser l'augmentation du nombre d'établissements. Enfin, plus d'une entreprise sur deux estime que les TIC peuvent avoir une influence sur les stratégies de localisation des établissements et permettent de s'affranchir des contraintes d'implantation

## **LES IMPACTS DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE COMMUNICATION SUR LES CONDITIONS DE TRAVAIL DU PERSONNEL DES ENTREPRISES DE L'ÉTUDE**

Selon les entreprises de l'étude, les TIC sont perçues comme un moyen de permettre au personnel de travailler à domicile, de disposer des outils et applications TIC en permanence et lors des déplacements. Ils ont un impact important notamment pour les télévendeurs qui peuvent accéder aux bases de données de l'entreprise sur le terrain et de communiquer des informations à leurs clients et leur entreprise rapidement lorsqu'ils sont en déplacement grâce à des PC portables et des PDA. Le travail de ce personnel mobile est ainsi plus efficace et plus rapide grâce aux TIC. L'accès à ces applications et outils TIC est soumis à des droits d'accès selon les catégories de personnel pour préserver la confidentialité de certaines informations importantes relatives aux clients, aux collaborateurs et/ou à l'entreprise elle-même.

La majorité des entreprises de l'étude n'envisage pas de travailler sans ces outils et applications car ils sont indispensables pour leur activité tant interne qu'externe. Les TIC procurent au personnel une plus grande autonomie et une meilleure organisation de travail, c'est-à-dire un meilleur confort et une meilleure efficacité. Le personnel peut accéder à des informations rapidement et communiquer ses propres informations de manière aussi rapide.

Les TIC sont un atout important pour la mobilité des salariés et le travail à domicile. Ils offrent aux salariés la possibilité de travailler sans distinction géographique dans tous les établissements de l'entreprise si le développement des TIC dans l'entreprise est identique dans chaque établissement. Les TIC offrent un avantage certain pour répondre rapidement aux urgences professionnelles. Certains salariés peuvent avoir des appréhensions lors des mises à jour des applications et peuvent regretter les anciens outils habituellement utilisés. Le nouvel apprentissage de ces applications nécessite ainsi du temps supplémentaire qui est pris sur le temps de travail.

## **L'influence des TIC sur les rythmes de travail du personnel : un impact certain**

Les TIC ont un impact sur les rythmes de travail pour la majorité des entreprises de l'étude, soit neuf entreprises sur dix. Les entreprises pour lesquelles les TIC n'ont pas de réel impact sur les rythmes de travail sont des entreprises d'ingénierie et études techniques et d'édition de logiciels. En réalité, l'impact des TIC sur leurs rythmes de travail existe mais il est minime. De plus, une de ces entreprises produit des outils TIC (logiciels) mais les TIC ont peu d'impact sur les rythmes de travail de son personnel.

Pour les autres entreprises, cela améliore la productivité car les salariés sont plus sollicités et réagissent plus rapidement. De même, le contact avec les clients et les collaborateurs est accéléré. Ces avantages sont des atouts de performance et de compétitivité des entreprises vis-à-vis de la concurrence. Le travail dans l'entreprise est amélioré. Certaines entreprises proposent également des formations sur les outils et applications TIC développés au sein de l'entreprise. Les TIC permettent aux salariés de travailler à domicile sans avoir à se rendre sur le lieu de travail. Cependant, en cas de mise à jour des applications, le personnel doit s'adapter à ces mises à jour, ce qui retarde l'avancement du travail.

## **Fort impact des TIC sur la mobilité du personnel, mais peu de recours au télétravail**

Pour six entreprises sur sept les TIC sont perçues comme facilitant la mobilité du personnel. En effet, les salariés, notamment les salariés commerciaux peuvent ainsi consulter leur messagerie à l'extérieur de l'entreprise et certains salariés peuvent avoir accès au serveur de fichiers. Cependant, pour des raisons de sécurité, certaines entreprises de l'étude préfèrent que ses salariés soient présents dans les locaux de l'entreprise. Le travail à domicile reste une pratique encore peu courante qui ne concerne qu'une entreprise sur cinq. Elle reste de surcroît limitée à des circonstances exceptionnelles (urgence familiale, grève des transports en commun). Le recours au travail à domicile se fait de façon spontanée (avec accord de l'entreprise cependant) et concerne essentiellement les cadres de l'entreprise.

## **Les projets de nouveaux outils et applications TIC des entreprises de services multisites en Ile-de-France**

Cinq entreprises de l'étude sur sept, soit quinze entreprises, ont des projets de nouveaux outils et applications TIC à court ou moyen terme. Deux de ces entreprises ont des projets TIC revêtant un caractère stratégique et donc confidentiel, ce qui montre l'enjeu des TIC dans la compétitivité future de ces entreprises. Trois de ces entreprises souhaitent surtout améliorer, mettre à jour leurs outils et applications TIC existants tout en apportant de nouveaux outils et applications TIC à ces équipements. Pour la majorité des entreprises, les outils et applications TIC sont développés en permanence pour rester performant face à la concurrence.

Les entreprises, ayant des projets d'outils et d'applications TIC qui se différencient des autres projets et qui peuvent être des projets innovants, évoluent dans des métiers d'édition de logiciels, de conseil, d'études techniques, d'ingénierie liés au domaine de l'informatique : il s'agit notamment d'outils de pilotage pour modéliser la stratégie de l'entreprise avec des indicateurs de performance ; la mise en place de systèmes de vidéoconférence (système peu répandu parmi les entreprises de l'étude) ; la mise en place de tickets d'intervention, de plateformes de maintenance et de saisie de notes de frais à distance ; et la mise en place de clés USB remises aux clients pour un accès à l'Extranet et pour être connecté sur leur page personnelle.

## **Les impacts futurs potentiels de ces projets d'outils et d'applications TIC dans les entreprises de l'étude**

Parmi les entreprises ayant des projets d'outils et d'applications TIC, quatre entreprises sur cinq estiment que ces projets auront un impact significatif futur sur leur fonctionnement, leurs activités. Quant aux entreprises qui estiment que ces projets n'auront aucun impact sur leurs activités, il s'agit de sociétés de fonds de placement et de publicité qui ont des outils et applications TIC mais qui ne misent pas sur ces équipements dans l'avenir pour leur développement. Pour la troisième et

dernière entreprise, il s'agit d'une entreprise de formation pour les adultes. Celle-ci n'a en réalité pas encore mesuré les impacts futurs potentiels de ces projets TIC sur ses activités.

Pour les entreprises interrogées, les impacts futurs potentiels sont divers dans ces entreprises et concernent essentiellement la performance, le développement des entreprises et le confort du travail.

## **IMPACTS DES PROJETS D'OUTILS ET APPLICATIONS TIC**

### **IMPACTS SUR LES ACTIVITES DE L'ENTREPRISE**

- ❖ Gain de temps pour les investissements
- ❖ Investissements en temps et en formation
- ❖ Aucun impact physique sur l'entreprise
- ❖ Développement du recrutement

Entrées contrôlées avec plus de rigueur avec l'ERP, le temps de réponse sera plus court, le reporting sera automatisé, le rapprochement de chiffres sera plus rapide permettant d'éviter une perte de temps

- ❖ Meilleur partage des informations dans l'entreprise : mise à disposition interne des bases de connaissances notamment
- ❖ Simplification des processus administratifs  
Amélioration de la qualité des informations
- ❖ Maîtrise précise des coûts de production  
Intensification du travail à distance
- ❖ Diminution des coûts des communications téléphoniques, sur papier
- ❖ Gain de temps dans le travail

### **IMPACTS SUR LES RESULTATS DE L'ENTREPRISE**

Impact sur la performance, l'efficacité : amélioration de la qualité des services notamment

Impact sur le développement de l'entreprise

Développement du chiffre d'affaires, de la marge

### **IMPACTS SUR LA RELATION AVEC LES CLIENTS ET LES COLLABORATEURS**

- ❖ Plus de confort dans le travail collaboratif  
Maîtrise précise du service client  
Tâches des collaborateurs plus intéressantes : ils n'ont pas besoin de trier les informations et de les copier  
Mise en place des contrats avec les clients plus facile  
Favoriser les échanges avec les collaborateurs
- ❖ Développement des relations avec les clients

## **Les TIC ont peu d'impact sur la localisation des entreprises ainsi que sur l'organisation et la taille des locaux**

Les entreprises de l'étude ayant des projets TIC considèrent que ces outils et applications n'auront aucun impact sur la réorganisation et la taille de leurs locaux. En effet, ces projets seront soit des mises à jour des équipements existants ou seront développés avec les équipements existants. Cela n'aura donc pas d'impact particulier sur la structure des locaux.

Parmi les entreprises ayant des projets d'applications et d'outils TIC, seules deux entreprises envisagent que ces projets puissent avoir des conséquences sur la modification physique future de leurs sites. Il s'agit d'entreprises dont les sièges sociaux sont localisés dans les Hauts-de-Seine et ayant peu d'établissements (deux établissements en Île-de-France pour une entreprise et trois établissements en France pour l'autre entreprise (dont deux établissements en Île-de-France)). Pour la première entreprise, il s'agit d'étendre son réseau sur le territoire national. Pour la seconde, il s'agit d'un souhait d'installer un établissement commercial à Paris plus proche de ses clients tout en gardant le back-office dans les Hauts-de-Seine. L'impact de ces projets concerne en réalité la prise en compte des TIC pour étendre leurs réseaux, c'est-à-dire dans leurs futures stratégies d'implantation.

-----

Les salariés des entreprises ayant accepté de répondre à l'étude évoluent à des postes divers dans leurs entreprises : directeurs d'entreprise voire des fondateurs de leur entreprise, directeurs des systèmes d'information, directeurs marketing-communication. Ainsi, les réponses apportées, concernant les impacts des outils et applications TIC actuellement mis en place dans les entreprises de l'étude ainsi que les impacts futurs de leurs projets TIC, sont autant de points de vue à nuancer selon les positions de ces personnes ainsi que selon les activités des entreprises de l'étude. En observant le développement et les usages des équipements TIC pour l'activité de service liée aux TIC et/ou pour l'activité de production de ces équipements pour certaines de ces entreprises, nous pouvons voir que les TIC peuvent être un potentiel enjeu pour le développement de ces entreprises et la compétitivité face aux entreprises concurrentes. Les résultats de l'étude montrent que les TIC ont un impact dans les stratégies économiques (de développement) de ces entreprises mais que celui-ci reste limité.

Certes, les TIC sont perçues comme apportant un meilleur confort et une meilleure productivité mais elles ne modifient pas la perception qu'ont les entreprises de l'évolution de l'organisation de leurs locaux. Les entreprises de cette étude pensent essentiellement aux impacts des TIC pour l'organisation au sein de l'entreprise ainsi que pour la relation avec les clients et les collaborateurs mais elles n'envisagent pas encore à l'heure actuelle d'accorder une place plus importante aux TIC comme enjeu économique dans leurs stratégies de développement.

