

Les TIC se développent rapidement au sein des entreprises réunionnaises



Plus de neuf entreprises sur dix d'au moins dix salariés sont aujourd'hui connectées à l'Internet à La Réunion. L'implantation des TIC est plus importante dans les grandes structures, mais les entreprises réunionnaises sont quasiment aussi bien équipées que leurs homologues métropolitaines de même taille. Un seul bémol : elles peinent à développer leur propre site internet.

Depuis une vingtaine d'années, le développement des Technologies de l'information et de la communication (TIC) est à l'origine d'une part importante des gains de productivité dans les entreprises. Les entreprises réunionnaises se sont adaptées, et leur niveau d'équipement en TIC les plus courants est aujourd'hui sensiblement identique à celui des entreprises métropolitaines, notamment pour les plus grandes d'entre elles (au moins 20 salariés). Les entreprises réunionnaises sont toutefois moins bien dotées en site web propre ainsi qu'en progiciel de gestion intégrée. Les plus petites entreprises (10 à 19 salariés) sont quant à elles moins bien équipées que leurs homologues métropolitaines.

Selon les secteurs d'activité, les taux d'équipement peuvent varier sensiblement, à l'exception des connexions à internet (bas ou haut débit) qui sont communes à tous. Les entreprises industrielles ou du BTP sont les moins bien équipées, et les entreprises des services se caractérisent par un meilleur équipement en site web propre ou en réseau intranet. Les entreprises commerciales utilisent, quant à elles, plus fréquemment des logiciels de gestion de commandes ou des progiciels de gestion intégrée, ainsi que l'échange de données informatisé.

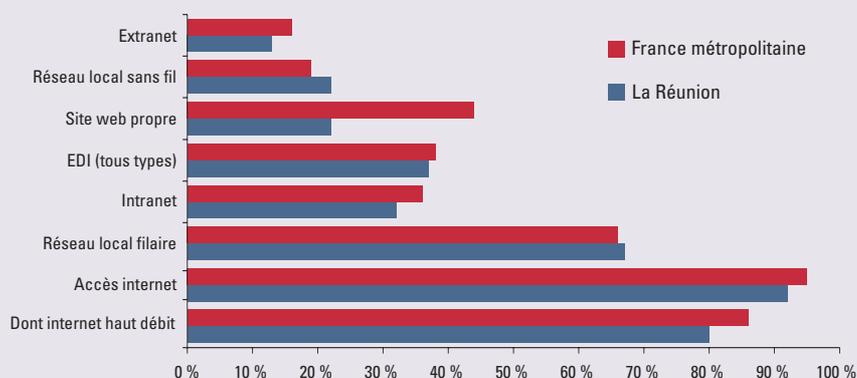
Les connexions internet à haut débit se généralisent

À La Réunion comme en France, le micro-ordinateur connecté à internet est aujourd'hui un outil très largement répandu au sein des entreprises.

Au début de l'année 2007, la quasi-totalité (92 %) des entreprises réunionnaises d'au moins dix salariés en sont pourvues. Depuis quelques années et après des débuts difficiles, le haut débit s'est également généralisé, bien que son coût reste élevé. Ainsi, 80 % des entreprises d'au moins dix salariés sont pourvues d'une connexion ADSL, avec toutefois une différence selon la taille de l'entreprise. En effet, 71 % des entreprises de 10 à 19 salariés et 92 % de celles d'au moins 20 salariés utilisent le haut débit. Si le taux d'équipement des plus grandes entreprises est quasiment similaire à celui de métropole, l'écart est de 12 points en défaveur des entreprises réunionnaises de 10 à 19 salariés.

À l'instar de la métropole, les entreprises réunionnaises utilisent internet en premier lieu pour rechercher de l'information ou en diffuser : 68 % utilisent des services bancaires ou financiers disponibles sur le Net, et 63 % l'utilisent dans leurs relations avec les administrations, pour obtenir une information ou pour télécharger des formulaires et les remplir. Une minorité (12 %) utilise également les services administratifs en ligne pour répondre à des appels d'offres publics. En dehors d'une utilisation administrative, près d'un quart des entreprises pratique la veille commerciale via l'internet.

Équipement en technologies de l'information et de la communication (entreprises d'au moins 10 salariés)



Source : Insee, enquête Technologies de l'information et de la communication entreprises 2007

Bien que les entreprises réunionnaises utilisent la toile comme source d'information, elles peinent à développer leur propre site : elles ne sont que 22 % à proposer une vitrine sur le web, alors que 44 % des entreprises métropolitaines ont leur propre site. Par ailleurs, 17 % des entreprises disposent d'un site partagé au sein d'un groupe ou d'un réseau (22 % en métropole). Ceci peut s'expliquer en partie par la taille des entreprises réunionnaises, plus petite qu'en métropole, qui ne permet pas toujours de disposer d'un service informatique suffisant pour développer un site et le mettre à jour régulièrement. Un peu plus de la moitié des entreprises réunionnaises qui disposent d'un site propre ou partagé l'utilisent à des fins commerciales, pour présenter leur catalogue ou des listes tarifaires.

La généralisation d'internet a également permis de développer de nouveaux outils d'information ou de communication internes à l'entreprise, ou

externes vers des partenaires privilégiés. À La Réunion, près d'un tiers des entreprises d'au moins dix salariés disposent d'un intranet et 13 % disposent d'un extranet. Ces taux d'équipement sont globalement inférieurs de 4 points à ceux de métropole.

Plus l'entreprise est grande, plus l'intranet se justifie. Ainsi, 46 % des plus grandes entreprises réunionnaises d'au moins vingt salariés en disposent, pour seulement 21 % des entreprises de 10 à 19 salariés.

L'échange de données informatisé se développe via l'internet

L'échange de données informatisé (EDI), qui permet de transférer des documents entre entreprises, tend également à se développer via l'internet (EDI IP). À La Réunion, 27 % des entreprises pratiquent l'EDI via un réseau (privatif) à valeur ajoutée

(RVA) ou des liaisons spécialisées. Mais elles sont également 21 % à utiliser l'EDI utilisant le protocole IP, qui permet un abaissement sensible du coût de transmission.

En se généralisant, l'internet ne s'est pas substitué aux formes plus anciennes de réseaux informatiques, dédiés aux échanges d'informations internes. Les entreprises réunionnaises en sont globalement aussi bien équipées que leurs homologues métropolitaines. Ainsi, plus des deux tiers des entreprises réunionnaises d'au moins 10 salariés disposent d'un réseau local d'entreprise filaire (LAN) et 21 % d'entre elles utilisent un réseau sans fil (WLAN) (respectivement 66 % et 19 % en métropole). Au-delà d'une certaine taille, ces outils deviennent indispensables : 81 % des entreprises d'au moins 20 salariés disposent d'un réseau filaire.

Les applications informatisées sont encore peu intégrées. Un peu moins de la moitié (46 %) des entreprises d'au moins dix salariés utilisent un système informatique de gestion des commandes, proportion équivalente aux entreprises métropolitaines. Quand il existe, il est dans la plupart des cas relié avec un système de facturation et de paiement (84 %). Dans 52 % des cas, ce système est relié à celui de la gestion de la production ou de la logistique, et pour 50 % à celui des réapprovisionnements de fournitures. Il est plus rare que le système informatique de gestion des commandes soit relié avec le système de gestion des fournisseurs (10 %) ou des clients (6 %).

Seulement un quart des entreprises réunionnaises utilisant un système de gestion de commandes disposent d'un progiciel de gestion intégré (PGL/ERP), qui permet de gagner en efficacité à tous les niveaux de fonctionnement. Un tiers des entreprises métropolitaines dotées d'un système de gestion de commandes disposent d'un PGL.

Le télétravail encore marginal

Les nouvelles technologies permettent des organisations du travail plus fluides. Le télétravail est encore marginal à La Réunion, mais concerne toutefois 14 % des entreprises d'au moins dix salariés. C'est dans le secteur tertiaire que le télétravail est le plus développé (20 % des entreprises).

Claire **GRANGÉ**, responsable division "documentation-information-promotion"

Définitions

- ☞ **TIC** : Technologies de l'information et de la communication.
- ☞ **Connexion ADSL** : Technologie permettant de transporter des informations à une vitesse rapide sur des lignes téléphoniques classiques.
- ☞ **Intranet** : Utilisation locale d'internet, au moyen de navigateurs web, accessible seulement à l'intérieur d'une unité organisationnelle.
- ☞ **Extranet** : extension d'un intranet, avec consultation en accès sécurisé réservée à certaines catégories d'intervenants externes.
- ☞ **Échanges de données informatisées (EDI)** : Technique remplaçant les échanges de documents (commandes, factures, bons de livraison, etc.) et le paiement entre entreprises par des échanges entre ordinateurs.
- ☞ **Progiciel de gestion intégrée (PGL) ou Enterprise resource planning (ERP)** : Progiciel qui permet de gérer les processus d'une entreprise et de partager les informations entre les métiers par le biais d'une base de données unique.
- ☞ **Réseau local d'entreprise** (local area network, LAN) : Réseau spécifique installé dans une zone réduite (salle, bâtiment ou site). On distingue les réseaux filaires des réseaux sans fil (Wireless).
- ☞ **Télétravail** : Outre la notion de "travail à distance", la définition du télétravail inclut une certaine régularité. Celle-ci s'apprécie sur la base d'une demi-journée par semaine ou plus.

Source

L'enquête sur les Technologies de l'information et de la communication de 2007 (TIC 2007) a été menée auprès d'un échantillon de 500 entreprises réunionnaises de 10 salariés ou plus. Quasiment tous les secteurs marchands ont été interrogés, à l'exception de quelques secteurs de services aux particuliers comme les services personnels (coiffure, blanchisserie...) et les activités récréatives, culturelles et sportives hors audiovisuel.