

Paris, le 24 janvier 2006

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

BNP Paribas Lease Group (BPLG), numéro 1 français et un des leaders européens du financement de biens d'équipement professionnels par crédit-bail ou location financière, publie aujourd'hui les résultats de son enquête de conjoncture annuelle, réalisée auprès de 97 000 PME-PMI européennes de 6 à 200 salariés. Les résultats présentés sont obtenus à partir des 5 000 premières réponses. Tous les secteurs d'activité marchands sont concernés à l'exclusion de l'agriculture. Bilan 2005 et perspectives 2006 sont étudiés au travers d'indicateurs d'activité, de rentabilité, d'investissement et d'emploi aussi bien en France que dans le G5<sup>(1)</sup> (Allemagne, Espagne, France, Italie et Royaume-Uni).

### ÉVOLUTION DES TIC<sup>(a)</sup> DANS LES PME-PMI DU G5<sup>(1)</sup> : UNE ANNÉE DE BELLES PERFORMANCES

**Dans tous les pays du G5<sup>(1)</sup> l'investissement demeure favorable. Les acquisitions des PME ont augmenté de moitié. 52% des ordinateurs achetés en 2005 sont des portables.**

#### 2005

En France, les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) ont bénéficié du bon niveau d'investissement général : la part des investissements consacrés aux TIC<sup>(a)</sup> est de 28%, identique à celle de l'an dernier.

Le nombre moyen d'ordinateurs achetés par les PME a augmenté de 60% en 2005 par rapport à 2004.

Les disparités selon les secteurs continuent de se creuser. Notons cependant que la proportion de PME qui a investi a sensiblement augmenté par rapport à 2004.

Alors qu'en 2004, le parc informatique ne comprenait que 19% d'ordinateurs portables, ces derniers ont compté pour plus de la moitié de l'investissement en TIC. Cette tendance est partagée par l'Allemagne, l'Espagne et l'Italie puisque la proportion atteint entre 43% et 49% des achats.

Au niveau européen (G5<sup>(1)</sup>) les disparités entre les pays se réduisent : la part des investissements en Espagne a bondi de 12 points pour atteindre 28%, dépassant l'Allemagne (23%) et le Royaume-Uni (27%). L'Italie reste loin derrière avec 17%. Les nombreuses promesses d'achats, fin 2004, ont été tenues : en Allemagne, Espagne et en Italie, la proportion de PME qui ont acheté au moins un ordinateur a augmenté de 9 points.

#### 2006

En dépit de la faiblesse des chiffres déclarés traditionnellement par les patrons français au sujet de leurs intentions d'achats, 2006 devrait voir les ventes d'ordinateurs se consolider.

Dans le G5<sup>(1)</sup> les intentions d'acquisition en Allemagne restent bien orientées, mais elles devraient, en revanche, ralentir en Espagne et en Italie. Les patrons du Royaume-Uni tablent sur une année 2006 équivalente à 2005 en termes d'investissement informatique.

- ✓ **91% des dirigeants français de PME suivent les évolutions technologiques en citant au moins une source d'information sur le sujet.**
- ✓ **51% citent la presse spécialisée comme principale source d'information**
- ✓ **Situation inverse en Europe avec 74% des patrons de PME considérant Internet comme le meilleur moyen pour s'informer**

(1) G5 désigne les 5 pays européens étudiés : Allemagne, Espagne, France, Italie et la Grande-Bretagne

(a) TIC : Technologies de l'information et de la communication.

## I – Téléphonie et connexions : les outils des PME se modernisent

### ❖ DU POTENTIEL DANS LA TÉLÉPHONIE FIXE

**2005 signe la fin de la bataille entre les opérateurs de lignes fixes, portables et d'accès Internet, les PME ayant déjà fait leur choix. Malgré tout, les patrons du Commerce de Gros et du Transport ont plus souvent mis leurs opérateurs en concurrence et restent à l'affût des réductions en matière de téléphonie et d'Internet.**

#### **Le démarrage de la Voix sur IP**

19% des PME soit 50 000 entreprises, pensent renouveler leur matériel de téléphonie fixe sans pour autant savoir quel sera leur choix. 30% opteraient pour la Voix sur IP et 49% n'auraient toujours pas pris de décision. La situation est comparable dans les autres pays du G5<sup>(1)</sup>, sauf en Allemagne.

#### **La mise en concurrence se déplace sur le marché des mobiles**

Alors que sur les trois dernières années, 62% des PME ont mis en concurrence leurs fournisseurs de ligne fixe, les parts de marché semblent se stabiliser. Seulement 12% des 37% qui ne l'ont pas fait ont l'intention de changer d'opérateur l'année prochaine.

Le marché le plus concurrentiel reste la téléphonie mobile dans les entreprises de plus de 20 salariés où 60% ont mis en concurrence les opérateurs alors que les entreprises plus petites ne l'ont fait qu'à 37%

La mise en concurrence a été moins fréquente pour l'abonnement à Internet : seuls 37% des patrons de PME ont mené cette démarche. 8% de l'ensemble des patrons pensent le faire en 2006.

### ❖ CONNEXIONS À INTERNET : DE PLUS EN PLUS RAPIDE

**En France, favorisée par un développement très important des lignes à haut débit, l'utilisation d'Internet et la consultation de sites sont entrées dans les modes de travail des PME.**

#### **FRANCE**

##### **Le haut débit dans 9 PME sur 10**

La montée en puissance de la connexion à haut débit n'est plus à démontrer : son taux de pénétration a réussi à atteindre 89% des PME connectées (75% fin 2004). Et les patrons en redemandent puisque 44% affirment vouloir changer leur connexion pour bénéficier d'un débit plus rapide. Quatre régions restent en queue de peloton : la Franche-Comté, la Bourgogne, le Centre et le Limousin.

#### **Wi-fi, un bon début**

Quelle que soit la taille des entreprises, 13% d'entre elles ont installé un système permettant l'accès au Wi-fi. Le secteur où la pratique est la plus développée est une fois encore les Services avec 18%.

- ✓ **64% des dirigeants de PME affirment qu'Internet simplifie la conduite de l'entreprise.**
- ✓ **77% des dirigeants sondés disent apprécier le rôle qu'Internet tient dans l'amélioration de leur relation avec leurs clients et leurs fournisseurs.**

#### **DANS LE G5<sup>(1)</sup>**

Le haut débit a été adopté par 89% des PME allemandes, à la même hauteur que la France ; l'Espagne (86%) et l'Italie (82%) suivent le mouvement, alors que le Royaume-Uni n'affiche que 75% de connexions en haut débit.

(1) G5 désigne les 5 pays européens étudiés : Allemagne, Espagne, France, Italie et la Grande-Bretagne

(a) TIC : Technologies de l'information et de la communication.

## II – Internet : plus qu'un outil, un mode de travail

**Les PME tirent de mieux en mieux parti des fonctionnalités offertes par Internet. Les applications telles que le courrier électronique et la consultation des comptes bancaires sont entrées dans leur quotidien. Internet améliore la relation client.**

### FRANCE

#### Travailler passe désormais par Internet

Malgré les 7% d'irréductibles qui affirment pour la 4<sup>ème</sup> année consécutive ne pas disposer d'un accès à Internet, les usages n'ont cessé de progresser dans les PME. 2005 marque un nouveau cap, avec une évolution sensible de différentes applications. Mais leur utilisation est moins fréquente dans les PME de 6 à 9 salariés.

- ✓ **98% des PME utilisent Internet pour réaliser des recherches d'informations professionnelles et pour le courrier électronique**
- ✓ **92% pour échanger avec leurs clients et leurs fournisseurs**

#### La consultation des comptes bancaires : la locomotive Internet pour les secteurs en retrait ?

Les taux de consultation de différents types de sites ont progressé de manière sensible en 2005. Le BTP, le Transport et le Commerce de Détail sont à nouveau les secteurs qui se situent en retrait dans leurs utilisations d'Internet, sauf pour la consultation et/ou les opérations bancaires, qu'ils mènent tout autant que leurs confrères, parfois même avec une fréquence accrue. Ainsi, 86% des PME consultent leurs comptes bancaires via Internet.

Les pratiques les plus courantes sont la veille concurrentielle avec 64% (allant jusqu'à 87% dans le Commerce de Gros et 77% dans l'Industrie), le suivi de l'actualité avec 67%, à égalité avec la réservation de transports ou d'hôtels. Par contre, les patrons s'en servent encore peu pour leur recrutement.

#### Internet, outil de fidélisation

Davantage qu'en France, dans les autres pays du G5<sup>(1)</sup>, les patrons positionnent globalement Internet sur un plan plus compétitif : ils estiment qu'Internet favorise la baisse des coûts, le gain de nouveaux clients, mais aussi, la guerre des prix. Cependant, la très grande majorité s'accorde à dire que les relations avec les clients et les fournisseurs en sortent améliorées et que, Internet simplifie la conduite de l'entreprise.

### DANS LE G5<sup>(1)</sup>

#### Dans le camp retranché, surtout des Gaulois mais aussi des Grands Bretons

Si le taux de pénétration d'Internet stagne à 93% dans les PME françaises, il atteint désormais 98% dans les PME en Allemagne, en Italie et en Espagne. Pour les dirigeants britanniques, qui sont interrogés pour la première fois, la part est quasi identique à celle des Français (94%).

#### Les applications Internet font le plein

Parmi les PME connectées à Internet, le courrier électronique est comme en France, quasi généralisé. Les PME allemandes tirent le mieux parti des différentes possibilités, mais se situent dans la moyenne en matière de consultation bancaire. Sur cette dernière fonctionnalité, ce sont les PME espagnoles qui sont les plus souvent utilisatrices (92%). Les PME italiennes et britanniques présentent, globalement, un moindre taux de consultation des différents types de sites.

(1) G5 désigne les 5 pays européens étudiés : Allemagne, Espagne, France, Italie et la Grande-Bretagne

(a) TIC : Technologies de l'information et de la communication.

### III – Problèmes informatiques : mieux résolus en interne

**Les PME françaises sont moins souvent qu'en Allemagne ou en Angleterre dotées d'un collaborateur pour résoudre les problèmes informatiques. La note attribuée à chacun des intervenants révèle un degré certain d'insatisfaction, en particulier pour ceux dont c'est le métier. Dans tous les pays, lorsqu'il existe, le collaborateur compétent reçoit la meilleure note.**

#### FRANCE

##### **SOS Dépannage : les interlocuteurs sont nombreux**

Dans 56% des cas, les PME disposent d'un prestataire spécialisé dans la maintenance. Elles ont également recours au fournisseur du matériel (51%). Enfin, 44% peuvent faire appel à un collaborateur compétent au sein de l'entreprise. Les hot lines font moins partie de l'éventail (24%), et les guides, aides en ligne et autres modes d'emploi semblent être boudés (13%). Les organisations diffèrent selon la taille salariale. Les plus grandes PME ont plus souvent un prestataire de maintenance (64%), voire un collaborateur compétent en la matière (59%).

##### **Quantité ne veut pas dire qualité**

Sur une échelle de 0 à 10, le prestataire de maintenance reçoit une note de 7,4, une évaluation certes raisonnable mais qui ne permet pas de penser que la fonction est remplie de manière très satisfaisante par ceux dont c'est le métier. Ce fait est d'autant plus notable que le collaborateur compétent au sein de l'entreprise est mieux noté, et le fournisseur du matériel ou du logiciel remporte une note de 7,1. Les hot lines sont moins appréciées : 6,6. Les guides et modes d'emploi ne reçoivent qu'une note de 5,4.

#### DANS LE G5<sup>(1)</sup>

##### **Les Européens privilégient les compétences internes**

Le premier recours est un collaborateur compétent au sein de l'entreprise. C'est le cas pour 58% des PME interrogées en Allemagne, où il distance le prestataire de maintenance (47%) et le fournisseur du matériel ou du logiciel (22%). A l'opposé, en Italie, le fournisseur détient la première place pour assurer le service (64%) et, toutes les autres solutions sont moins utilisées. En Espagne, comme au Royaume-Uni, le premier recours est le prestataire de maintenance. Dans tous les pays, lorsqu'il existe, le collaborateur compétent reçoit la meilleure note.

Reproduction presse autorisée sous réserve de la mention « Source BPLG »

#### CONTACT PRESSE

Vincent Becquey..... +33 (0)1 41 97 34 49  
Responsable des Etudes Economiques  
e-mail : [vincent.becquey@bnpparibas.com](mailto:vincent.becquey@bnpparibas.com)

Claude Martin Franz..... +33 (0)1 41 97 20 02  
Responsable presse  
e-mail : [claudemartinfranz@bnpparibas.com](mailto:claudemartinfranz@bnpparibas.com)

Pour plus d'information sur la société : [www.bplg.fr](http://www.bplg.fr)

(1) G5 désigne les 5 pays européens étudiés : Allemagne, Espagne, France, Italie et la Grande-Bretagne

(a) TIC : Technologies de l'information et de la communication.