

OFFICE FÉDÉRAL DE LA COMMUNICATION (OFCOM)  
SECRÉTARIAT D'ÉTAT À L'ÉCONOMIE (SECO)

# UTILISATION DU HAUT DÉBIT PAR LES PETITES ENTREPRISES

Résumé du rapport final  
Zurich, décembre 2012

Thomas von Stokar, Anna Vettori, Remo Zandonella, Andrea Schultheiss

INFRAS - RÉSUMÉ FR.DOCX



INFRAS

INFRAS

BINZSTRASSE 23  
POSTFACH  
CH-8045 ZÜRICH  
t +41 44 205 95 95  
f +41 44 205 95 99  
ZUERICH@INFRAS.CH

MÜHLEMATTSTRASSE 45  
CH-3007 BERN

WWW.INFRAS.CH

## RÉSUMÉ

### SITUATION INITIALE, BUT

La présence de réseaux de télécommunication modernes avec des largeurs de bande élevées est essentielle au développement de l'économie et de la société en Suisse. Tant dans son Plan de législature 2011-2015 que dans sa Stratégie pour une société de l'information en Suisse, le Conseil fédéral souhaite encourager le développement de réseaux de télécommunication performants et ouverts. Dans cette perspective, l'OFCOM a mis en place le groupe de travail "Très haut débit / New Generation Access", qui poursuit un triple objectif: premièrement, recenser territorialement la desserte en services à très large bande<sup>1</sup> et rendre ces informations accessibles aux différents acteurs intéressés (cartographie NGA); deuxièmement, concevoir un guide destiné aux autorités; troisièmement, cerner plus spécifiquement les besoins des petites entreprises dans le domaine du très haut débit. A cet effet, l'OFCOM et le SECO ont demandé en avril 2012 à INFRAS de réaliser une étude qualitative. Lors d'entretiens menés avec les dirigeants de petites entreprises, l'accent a été mis sur les trois points suivants:

- › Comment les petites entreprises sont-elles connectées à l'internet? A quelles applications recourent-elles?
- › Dans quelle mesure les entreprises sont-elles satisfaites des offres proposées? Ces offres répondent-elles à leurs besoins?
- › Quel est le niveau des connaissances techniques? Quelles difficultés les entreprises rencontrent-elles lors de l'utilisation de services de télécommunication?

L'étude a été menée auprès de 40 petites entreprises employant de 3 à 49 personnes, établies dans six régions urbaines et rurales. Elle se fonde sur une approche purement qualitative sans prétendre à une quelconque représentativité, que ce soit pour la Suisse ou l'ensemble des branches.

### RÉSULTATS

#### **La connexion à large bande est la norme**

L'internet et les applications internet jouent un rôle primordial dans les activités commerciales de la quasi-totalité des entreprises interrogées. Elles disposent toutes d'un raccordement à haut débit d'une largeur de bande de 1 Mbit/s au moins (vitesse de téléchargement). Les largeurs de

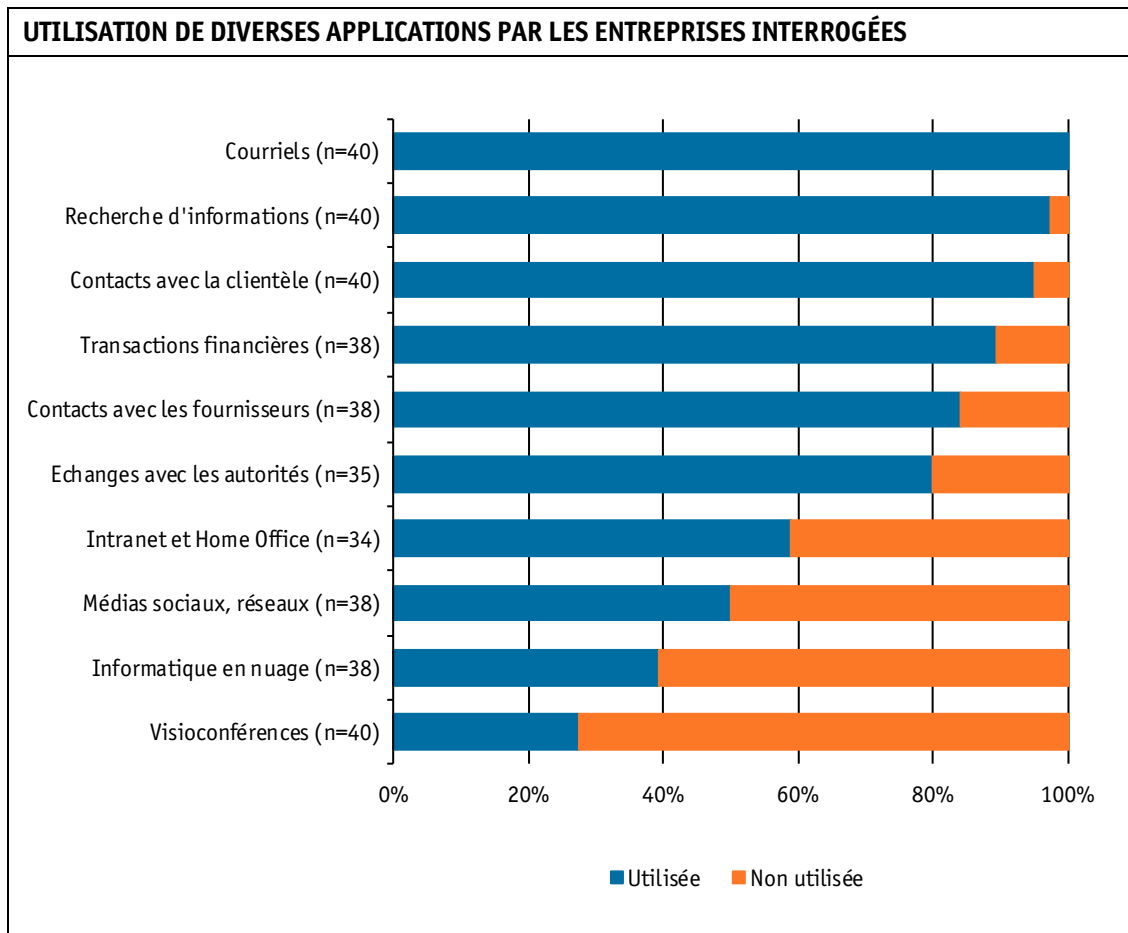
<sup>1</sup> Dans la présente étude, une connexion avec une largeur de bande supérieure à 1 Mbit/s (vitesse de téléchargement) est considérée comme une connexion à large bande; elle est considérée comme une connexion à très haut débit lorsque la largeur de bande est supérieure à 50 Mbit/s.

bande étroites inférieures à 1 Mbit/s ont aujourd'hui pratiquement disparu, mais les raccordements avec des largeurs de bande supérieures à 50 Mbit/s sont encore rares. Dans les régions analysées, on constate peu de différences dans la desserte en ville ou à la campagne. Les largeurs de bande dont les entreprises ont actuellement besoin sont disponibles presque partout, aussi bien dans les régions urbaines qu'en périphérie. En comparaison avec les villes, le choix des technologies et des vitesses d'accès est cependant plus restreint à la campagne. Alors que les villes peuvent recourir à plusieurs technologies différentes (ADSL/VDSL, câble, fibre optique), les régions rurales ne disposent souvent que de raccordements ADSL et VDSL. A la campagne, le très haut débit n'est pas disponible systématiquement ou seulement à des coûts très élevés. Toutefois, les quelques entreprises concernées ne sollicitent pas de telles vitesses ou considèrent le désavantage comme peu important.

La demande en très large bande ne dépend généralement pas de l'emplacement de l'entreprise, mais des activités, respectivement de la branche d'activités, et des applications internet utilisées. En règle générale, les entreprises implantées à la campagne ne pensent pas être désavantagées par les raccordements à internet offerts dans leur région.

### **Applications internet fréquemment utilisées**

La figure ci-dessous recense les applications internet auxquelles les entreprises interrogées recourent.



**Figure R-1** n = nombre de réponses obtenues. Légende: La rubrique "e-mail" contient 40 réponses. 40 entreprises ou 100% des entreprises interrogées communiquent par courriel. Source: questionnaire INFRAS.

Le courriel et l'internet sont devenus incontournables dans toutes les entreprises. Presque toutes passent par l'internet pour rechercher des informations et, plus ou moins régulièrement, pour observer l'évolution du marché. L'internet est aussi fréquemment utilisé pour des achats en ligne, en premier lieu de matériels de bureau et d'équipements informatiques. Par ailleurs, les entreprises se tournent volontiers vers l'offre des autorités, par exemple les formulaires en ligne ou la facturation électronique.

L'internet sert moins souvent de canal de vente pour les produits de l'entreprise, que ce soit sous forme de simples formulaires de commande ou de solutions plus élaborées d'achat en ligne. Pour la vente, l'utilisation de l'internet dépend fortement de la branche, de l'environnement concurrentiel et des besoins de la clientèle.

Les entreprises interrogées recourent aussi dans une moindre mesure à l'intranet et aux applications de Home Office. A en croire les réponses données, les applications de Home Office

devraient toutefois gagner en importance. Beaucoup d'entreprises semblent en effet examiner plus sérieusement la possibilité d'y recourir.

Les entreprises connaissent les médias sociaux, mais n'en font que partiellement usage. L'importance de ceux-ci n'est pas prépondérante actuellement.

### **Savoir-faire TI souvent confié à des externes**

Les connaissances informatiques sont souvent centralisées au sein de la direction. La plupart des entreprises interrogées sont trop petites pour disposer d'un poste TI à l'interne. Près de la moitié d'entre elles font donc appel aux services de spécialistes externes pour acquérir le savoir-faire nécessaire. Ces experts jouent un rôle important pour les entreprises; ils peuvent notamment être contactés en cas d'urgence ou en qualité de conseiller.

### **Savoir-faire insuffisant, attitude critique et doutes sur la sécurité**

La grande majorité des entreprises interrogées se montrent satisfaites des offres et des prestations de leurs fournisseurs de services. Certaines petites entreprises souhaiteraient des largeurs de bande plus grandes, un choix plus étendu ou des prix moins élevés. Actuellement, ces restrictions ne semblent toutefois pas poser de gros problèmes. Pour les petites entreprises, l'infrastructure ne constitue pas un obstacle majeur pour l'utilisation d'applications internet à très haut débit. Par contre, un savoir-faire insuffisant, une utilisation pragmatique et critique des TIC, voire des doutes sur la sécurité, notamment dans l'informatique en nuage, peuvent freiner le développement des TIC dans les entreprises. Les petites entreprises sont en principe ouvertes aux nouvelles applications, mais ne veulent pas courir de risques inutiles, ni mettre en péril un système éprouvé. Elles préfèrent adopter une attitude réservée et attendre que l'application se soit établie.

## **CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS**

Dans l'ensemble, les petites entreprises sont satisfaites des possibilités actuelles de connexion à l'internet, des largeurs de bande disponibles et de la situation en matière d'utilisation interne des TIC. Elles ne déplorent aucun problème sérieux ou lacune majeure. A l'heure actuelle, on ne relève pas, en règle générale, de grosses différences entre régions urbaines et rurales. Les entreprises interrogées ne considèrent pas ces différences comme particulièrement importantes. Elles estiment qu'il n'est pas nécessaire actuellement d'agir au niveau politique. Toutefois, il pourrait en aller autrement à l'avenir, si les besoins en large bande continuaient à croître. En ville, on investit déjà dans des réseaux câblés ou à fibre optique performants. Certaines régions ru-

rales risquent par contre de devoir attendre encore longtemps avant de pouvoir disposer de tels réseaux. Il n'est donc pas exclu que certaines régions rurales puissent rencontrer des difficultés à moyen ou à long terme. Il appartient dès lors à la Confédération, aux cantons et aux communes d'observer attentivement l'évolution de la situation et, le cas échéant, d'examiner les possibilités susceptibles d'accélérer le mouvement dans les zones périphériques.

Aujourd'hui, du point de vue économique, ce n'est pas la disponibilité de l'infrastructure à très large bande qui pose problème aux petites entreprises. Pour que celles-ci puissent exploiter davantage le potentiel d'innovation de l'internet, il leur faut posséder des connaissances et un savoir-faire technique plus vastes. En outre, elles devraient bénéficier d'une offre plus variée et plus avantageuse. Au niveau politique, il conviendrait d'intervenir sur trois plans:

- 1) Mettre à disposition **des informations et une assistance neutres** en matière d'équipement et d'application des TIC pour les petites entreprises;
- 2) Promouvoir les **compétences TIC et l'éducation aux médias** des responsables et des collaborateurs dans les entreprises, ainsi que dans l'ensemble de la population<sup>2</sup>;
- 3) Assurer des conditions de réglementation favorables à une **concurrence efficace au niveau de l'infrastructure et des services**, afin de favoriser l'apparition d'offres variées et avantageuses.

<sup>2</sup> L'Union européenne définit l'éducation aux médias comme la capacité à accéder aux médias, à comprendre et à apprécier, avec un sens critique, les différents aspects des médias et de leurs contenus. Cette notion comprend également la capacité à communiquer dans divers contextes (COM 2007, 833).