

# Quelles sont les habitudes d'utilisation des technologies de l'information chez les professionnels ?

**Microsoft France**, aidé par divers acteurs de l'industrie, a lancé une étude unique en son genre. Elle vise à déterminer l'importance des technologies de l'information au sein des entreprises. Eranos s'est chargé d'identifier les usages actuels et émergents d'un point de vue sociologique. Added Value a qualifié ces usages, alors que l'IFOP les a quantifiés. Enfin, courant juin, BearingPoint fournira quelques illustrations prenant la forme de cas d'entreprises.

**Marc Jalabert**, directeur marketing et des opérations de Microsoft France précise que « *cette étude est d'autant plus opportune que la consommation des nouvelles technologies dans la sphère privée est actuellement en pleine mutation : l'univers technologique des entreprises se trouve donc naturellement bouleversé par l'arrivée plus ou moins massive de nouveaux outils dans le monde professionnel, importés par les collaborateurs* ».

Tout l'intérêt de cette étude sera d'évaluer l'évolution de l'usage des technologies de l'information au fil des ans, et de comparer les professionnels français à ceux des autres pays. Hélas, nous ne disposons actuellement que d'une première photographie (il faut bien commencer un jour) et cette étude est aujourd'hui unique en son genre, aussi incroyable que cela puisse paraître. Si elle pose des jalons intéressants, elle ne permet donc pas encore d'identifier et de quantifier des évolutions.

## **Les entreprises en net retard face aux particuliers**

Quelques chiffres clés demeurent toutefois intéressants. Lors de la phase de sondage, l'IFOP a interrogé 2.000 professionnels : premier constat, presque effarant, moins de la moitié utilisent l'outil informatique et ceux qui le font sont loin d'être tous connectés à Internet. Ainsi, sur la population active occupée (25,8 millions de personnes), seules 12 millions de personnes utilisent un ordinateur au travail. Et pourtant, parmi les 13,8 millions de personnes qui n'utilisent pas un ordinateur au travail, 9 millions le font à titre personnel. À priori, chaque salarié et décideur connaît donc l'outil informatique, mais a fait le choix volontaire de ne pas l'utiliser au sein de l'entreprise.

En conséquence, 61 % des ordinateurs français sont présents dans les foyers et non pas dans les entreprises et organisations. Voilà la fin d'une idée reçue. Mais est-ce une réelle surprise ?

## **Des usages encore très classiques**

L'utilisation des technologies de l'information en entreprise se découpe en trois thèmes principaux : communiquer, où le téléphone règne en maître (une courte tête devant le courrier électronique), travailler sur du contenu, où le traitement de texte demeure l'outil le plus utilisé (devant le tableur et les bases de données) et gérer son temps, où – là encore – nous retrouvons le trio téléphone, *e-mail* et traitement de texte. Sur une journée de travail, les actifs passent en moyenne 4 heures 30 minutes à utiliser des technologies de l'information (ordinateur, téléphone et fax). Les outils les plus plébiscités sont le téléphone (97 %), le courrier électronique (96 %), les moteurs de recherche

Internet (93 %), le traitement de texte (89 %) et le fax (82 %).

Les bénéfices tirés de ces technologies sont invariablement les mêmes : échanges de documents faciles et rapides et gains de temps multiples. Parmi la population des actifs, nous retrouvons deux familles qui s'influencent mutuellement : d'une part, les personnes méthodiques et d'autre part les intuitifs. Pour simplifier, nous pourrions dire qu'il y a ceux qui lisent le manuel *in extenso* avant d'utiliser un nouveau produit et ceux qui se lancent directement. La deuxième famille est fort logiquement attirée par les outils collaboratifs (blogues, wikis, *etc.*), la messagerie instantanée et les réseaux sociaux, trois nouvelles applications qui commencent à faire leur chemin dans les entreprises.

**[Le centre des usages](#) présente quelques applications pratiques des technologies de l'information, alors que [le café des usages](#) permettra aux professionnels de consulter les résultats de cette étude et de poursuivre plus avant leur réflexion.**