

# Réseaux sociaux, site internet : quelles pratiques pour les entreprises bretonnes ?

Fabien Collas, Soazig Lalancette et Sandra Trébaol

[contact@marsouin.org](mailto:contact@marsouin.org)

L'enquête Entreprises 2021 est soutenue par la Région Bretagne. Cela a permis d'interroger 11400 entreprises bretonnes et de collecter les réponses de 1529 d'entre elles. Cette enquête a été passée auprès des entreprises de 10 salariés et plus entre le 15 mars et le 8 avril 2021.

Que ce soit pour communiquer ou pour exercer directement leur activité, il est de plus en plus nécessaire pour les entreprises d'être présentes sur internet. Ainsi, ce sont **54% des entreprises bretonnes de plus de 10 salariés qui déclarent que « améliorer la visibilité en ligne » est une priorité**. Cette note s'intéresse à la présence des entreprises bretonnes en ligne, par le biais d'un site internet ou des réseaux sociaux, ou encore via la vente en ligne.

## La majorité des entreprises disposent d'un site internet

**84% des entreprises bretonnes de plus de 10 salariés ont un site internet en 2021**, elles étaient 78% en 2015. Développer ou améliorer leur site internet est une priorité pour 53% des entreprises. C'est d'autant plus une priorité pour les entreprises qui ont comme clientèle principale<sup>1</sup> des particuliers (60%).

**Tableau 1 : Quelles rubriques et outils sont présents sur les sites internet des entreprises bretonnes ?**

	Oui	Non
Un formulaire ou une adresse électronique pour contacter l'entreprise	96%	4%
Un moteur de recherche interne ou/et une Foire Aux Questions	56%	44%
Un espace de recrutement (offres d'emploi)	49%	51%
Un Service Après-Vente	25%	75%
Des outils de réalisation de devis en ligne	19%	81%
Un chatbot (possibilité d'une discussion instantanée sur le site web)	12%	88%

Source : Enquête Entreprises 2021, Marsouin

Champ : Entreprises bretonnes de plus de 10 salariés ayant un site internet

Concernant les entreprises qui n'ont donc pas de site internet (16% des interrogées), elles sont 40% à estimer que ça n'a pas d'intérêt pour leur activité et 31% sont déjà présentes sur d'autres sites et cela leur suffit. C'est cependant un projet sur le court ou moyen terme pour 22% d'entre elles.

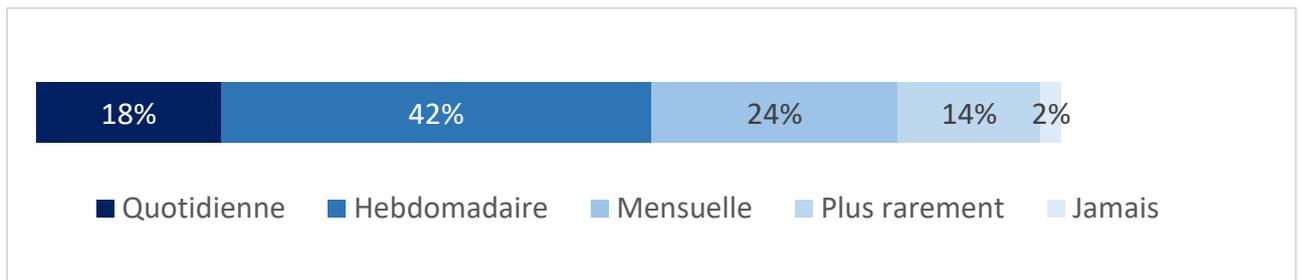
<sup>1</sup> Représentant plus de 30% de leur chiffre d'affaires

## Une très nette augmentation de la présence des entreprises sur les réseaux sociaux depuis 2015

Les réseaux sociaux semblent être devenus le moyen de communication privilégié des entreprises. En effet **76% des entreprises sont présentes sur au moins un réseau social (grand public ou professionnel), contre 25% en 2015.**

Plus précisément, **65% des entreprises sont présentes sur les réseaux sociaux grand public** (Facebook, Twitter, Instagram, ...). Ce type de réseau est avant tout une opportunité pour les entreprises de toucher les particuliers. Ainsi, les entreprises qui ont pour **clientèle principale des particuliers sont 76% à être présentes sur ces réseaux**, tandis que les entreprises qui travaillent principalement pour des grands groupes y sont moins présentes (55%). 18% des entreprises présentes sur les réseaux sociaux grand public y publient du contenu quotidiennement.

**Figure 1 : Fréquence de publication de contenu sur les réseaux sociaux grand public**

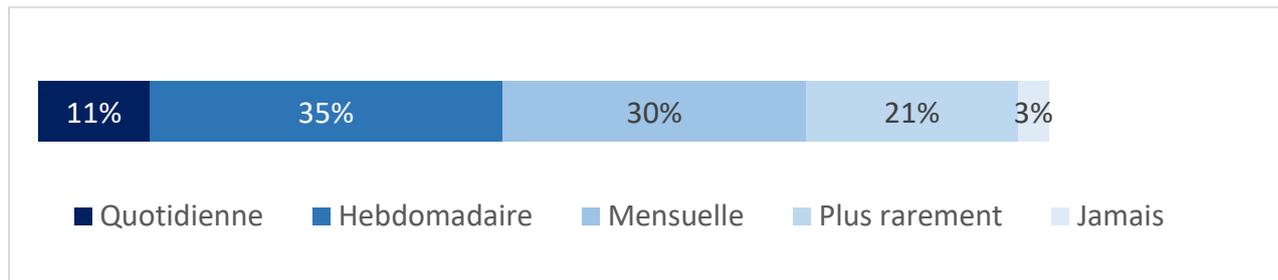


Source : Enquête Entreprises 2021, Marsouin

Champ : Entreprises bretonnes de plus de 10 salariés présentes sur RS grand public

Concernant les **réseaux à visée professionnelle** (LinkedIn, Viadeo, réseau sectoriel), ce sont **52% des entreprises interrogées qui y sont présentes**. Ce sont les entreprises avec les **effectifs les plus élevés** qui sont les plus présentes sur ces réseaux (62% des entreprises de 50 à 150 salariés et 75% des entreprises de plus de 150 salariés). Les échanges entre entreprises sont favorisés sur ces réseaux et ce sont donc logiquement celles qui travaillent pour des PME ou des grands groupes qui y sont (61% et 63% respectivement) contre 42% pour celles ayant comme clientèle principale les particuliers.

**Figure 2 : Fréquence de publication de contenu sur les réseaux à visée professionnelle**



Source : Enquête Entreprises 2021, Marsouin

Champ : Entreprises bretonnes de plus de 10 salariés présentes sur RS à visée professionnelle

Chaque réseau social dispose de caractéristiques qui lui sont propres mais en croisant les entreprises présentes sur les réseaux sociaux grand public et ceux à visée professionnelle, nous pouvons noter que 41% d'entre elles sont présentes dans les deux catégories. Les réseaux sociaux sont aujourd'hui nombreux et leur utilisation n'est pas forcément évidente pour les entreprises. Les sites proposant « *Les clés pour réussir sa communication en ligne* » sont monnaie courante, il pourra être intéressant de s'interroger sur les véritables utilisations des réseaux sociaux par les entreprises.

## La vente en ligne

**20% des entreprises bretonnes vendent des produits en ligne et c'est un projet pour 4% d'entre elles.** 75% des entreprises qui effectuent de la vente en ligne s'adressent à une clientèle de particuliers (contre 49% sur l'ensemble des entreprises), et elles sont 68% à vendre leurs produits principalement localement (à moins de 50 km) contre 55% sur l'ensemble des entreprises.

La visibilité sur internet est un enjeu d'autant plus important pour les entreprises effectuant de la vente en ligne et ce sont 88% de ces entreprises qui sont présentes sur les réseaux sociaux grands publics (contre 65% sur l'ensemble des entreprises bretonnes). Elles y sont également plus actives. En effet, 77% de ces entreprises publient du contenu sur les réseaux grands public de manière hebdomadaire (60% sur l'ensemble des entreprises bretonnes). Elles sont également 94% à avoir leur propre site internet.

### Méthodologie de passation de l'enquête auprès des entreprises bretonnes de plus de 10 salariés

Cette enquête a été passée auprès des entreprises de 10 salariés et plus entre le **15 mars et le 8 avril 2021**. Trois canaux ont été mobilisés pour la passation. Dans un premier temps **11 441 courriers** contenant le questionnaire en version papier ont été envoyés aux entreprises avec en parallèle la mise à disposition d'un lien permettant de remplir le questionnaire en ligne. Dans le but d'une harmonisation des réponses et du respect des quotas ; des relances téléphoniques ont été conduites. Pour respecter la représentativité des entreprises bretonnes, la méthode d'échantillonnage par quotas a été mise en place avec comme quotas principaux, le secteur d'activité de l'entreprise, son effectif salarial ainsi que sa CCI d'appartenance. Les résultats présentés dans ces tris à plat concernent **1529 entreprises bretonnes** dont les réponses ont été collectées pour **621** d'entre elles par courrier, pour **104** d'entre elles en ligne et enfin **804** entreprises ont été interrogées par téléphone.

L'analyse statistique a été effectuée grâce à une analyse descriptive ainsi que des tests d'indépendance. Un approfondissement a été fait avec une analyse des résidus de Pearson afin de préciser nos résultats. La variable du secteur d'activité va être souvent utilisée afin d'effectuer un profil numérique. Il est important de préciser que les quotas ont été respectés, mais les effectifs de certains secteurs restent toutefois faibles. C'est pourquoi nous les avons utilisés avec précaution.

Le Groupement d'Intérêt Scientifique Marsouin a été créé en 2002 à l'initiative du Conseil Régional de Bretagne. Il rassemble les équipes de recherche en sciences humaines et sociales des quatre universités bretonnes et de trois grandes écoles, soit 18 laboratoires, qui travaillent sur les usages et transformations numériques.