

Face à face, téléphone ou Internet : comment les PME comunikent-elles entre elles ?

Anne Aguiléra, Virginie Lethiais

► **To cite this version:**

Anne Aguiléra, Virginie Lethiais. Face à face, téléphone ou Internet : comment les PME komunikent-elles entre elles ? . 2012. hal-01851487

HAL Id: hal-01851487

<https://hal-enpc.archives-ouvertes.fr/hal-01851487>

Submitted on 30 Jul 2018

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



Distance et modalités de communication dans les relations interentreprises : le cas des petites et moyennes entreprises bretonnes

Anne Aguiléra et Virginie Lethiais

[Débats]

Mots-clefs : relation interentreprises ; TIC ; face à face ; déplacements ; distance ; proximité

Les coopérations interentreprises présentent une grande diversité de formes, en particulier au plan de la distance géographique qui sépare les partenaires, ainsi que de la place respective des interactions virtuelles et en face à face.

Les coopérations interentreprises connaissent un fort développement, en raison notamment des exigences croissantes en matière de flexibilité, de réactivité et d'innovation dans la conception des produits et des services. Les configurations relationnelles ainsi produites sont toutefois particulièrement variées, notamment en termes de distance spatiale entre les partenaires. Souvent, en effet, les partenaires sont éloignés voire très éloignés. Selon les cas de figure, les besoins de communication sont satisfaits par une combinaison de relations virtuelles et en face à face, impliquant des usages différenciés des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) ainsi que des déplacements physiques plus ou moins fréquents. Une enquête conduite en 2006 par le réseau M@rsouin auprès d'un échantillon représentatif de petites et moyennes entreprises (PME) bretonnes permet de préciser le rôle de la distance spatiale dans le choix du partenaire principal (fournisseur ou client), d'explicitier le lien entre localisation des partenaires et poids relatif des TIC et du face à face dans les relations, et finalement d'envisager comment la puissance publique peut encourager les entreprises à limiter les déplacements liés à ce type de relation (Aguiléra et Lethiais, 2010). Ces données nous permettent de montrer que la distance ne constitue pas un frein aux relations interentreprises, d'autres formes de proximité ayant un rôle déterminant de ces relations. Nous faisons apparaître des effets de complémentarité et de substitution entre les différents modes de communication : face à face, outils traditionnels (le téléphone, le courrier et le fax) et technologies plus avancées (le courriel, la visioconférence, les outils de travail collaboratif ou de gestion des collaborations¹). Enfin, nos résultats suggèrent que la marge de manœuvre pour diminuer la part de la mobilité dans les relations interentreprises est limitée pour ce qui est des relations extra-régionales mais potentiellement importante à l'échelle régionale. Cette réduction de la mobilité passe, notamment, par des politiques favorisant une meilleure maîtrise des technologies avancées de communication à distance, et plus spécifiquement de l'Internet.

¹ les outils de travail collaboratifs regroupent les outils de type base de données partagées, outils de partage de fichiers, forums ; les outils de gestion de gestion des collaborations regroupent les outils de type agendas partagés, listes de diffusion, outils de gestion des tâches.

La distance ne constitue pas un frein aux relations interentreprises

Beaucoup de travaux, impliquant des contextes territoriaux très différents, font le constat que les relations interentreprises engagent fréquemment des partenaires éloignés (Bathelt et al., 2004 ; Ferru, 2010), remettant ainsi en cause le lien qui est souvent fait, notamment dans le discours public, entre proximité géographique des entreprises et intensité des relations. Concernant les firmes de notre échantillon, la majorité font état d'une relation principale impliquant un partenaire situé hors de la région Bretagne. Malgré tout, les relations à l'échelle internationale sont beaucoup moins courantes que les relations intra-nationales. En réalité, d'autres formes de proximité, cette fois de nature non géographique, prévalent dans le choix d'un partenaire (Rallet et Torre, 2004). L'enquête bretonne confirme cette analyse (Tableau 1). Pour les PME interrogées, le choix du partenaire principal est plus souvent dicté par l'existence d'une proximité de nature relationnelle (au sens de l'appartenance à un réseau relationnel) que par la proximité géographique *stricto sensu*. La proximité organisationnelle (appartenance au même groupe) entre aussi en ligne de compte dans le choix du partenaire, dans une moindre mesure. Surtout, ce constat demeure valable lorsque les partenaires sont effectivement localisés à proximité. En effet, les entreprises proches de leur partenaire (même région voire même agglomération) n'identifient pas nécessairement la proximité géographique comme un élément déterminant dans le choix de ce partenaire.

Tableau 1 : Critères ayant contribué au choix du partenaire principal (% des entreprises)

	Proximité géographique	Proximité organisationnelle	Proximité relationnelle
Beaucoup	24,6%	22,5%	39,2%
Un peu	11,6%	1,9%	11,7%
Pas du tout	63,8%	75,7%	49,1%
Total	100%	100%	100%
Réponses	286	289	279

Source : Enquête M@rsouin, 2006

Des relations de complémentarité et de substitution entre les modes de communication

Les entreprises interrogées placent en tête les technologies traditionnelles (téléphone, courrier, fax) comme outil principal de communication avec leur partenaire (Tableau 2). En seconde position, les rencontres en face à face et les technologies avancées (courriel, visioconférence, outils collaboratifs) font jeu égal. Toutefois, parmi ces technologies, l'utilisation du courriel est nettement plus fréquente que celle de la visioconférence et des outils collaboratifs, les entreprises interrogées étant de fait peu équipées en la matière.

Tableau 2 : Usages des différents modes de communication dans les relations de coopération (en pourcentage des entreprises)

	Technologies avancées	Technologies traditionnelles	Rencontres physiques
Outil principal	49,4%	67,8%	45,1%
Outil secondaire	19%	24,4%	37,6%
Outil le moins important	22,4%	4,3%	10,9%
N'utilise pas cet outil	9,2%	3,4%	6,3%
Total	100%	100%	100%

Source : Enquête M@rsouin, 2006

L'analyse en termes de fréquence d'usage des différents outils (Tableau 3) valide et permet de préciser les résultats précédents sur plusieurs points. Le téléphone, le courrier et également le courriel sont le plus souvent des outils de communication de fréquence au moins hebdomadaire avec le partenaire, et même souvent quotidienne : près de la moitié des entreprises déclarent les utiliser tous les jours pour communiquer avec leur partenaire. Le franchissement de la distance reste par contre un obstacle au face à face qui fait à l'évidence l'objet de rationalisations : ainsi les rencontres physiques sont, dans les deux tiers des cas, au mieux mensuelles.

Tableau 3 : Fréquence d'utilisation des différents moyens de communication (en pourcentage des entreprises)

	Rencontres physiques	Téléphone	Courrier / fax	Mail	Visio-conférence	Outils collaboratifs	Outils de gestion des collaborations
Quotidienne	9,2%	43,7%	40,5%	50,9%	0,9%	22,4%	8,6%
Hebdo	15,8%	34,5%	28,7%	22,7%	1,2%	12,7%	5,2%
Mensuelle	33%	12,9%	11,2%	10%	3,2%	8,9%	4,3%
Moins souvent	33%	3,7%	10,3%	5,2%	7,5%	11,5%	11,8%
Jamais	8,9%	5,2%	9,2%	11,2%	87,4%	45,1%	70,1%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Source : Enquête M@rsouin, 2006

Les technologies traditionnelles et les rencontres en face à face sont complémentaires, conformément aux enseignements de nombreux travaux antérieurs relatifs aux entreprises ou aux particuliers (en particulier Aguiléra et *al.*, 2012 ; Charlot et Duranton, 2006 ; Claisse et Rowe, 1993) : plus les partenaires communiquent par téléphone, courrier et fax, et plus ils ont tendance à se voir. Les outils avancés sont à l'inverse dans une relation de substitution avec les outils traditionnels : l'envoi d'e-mails diminue les contacts par téléphone, courrier et fax. En revanche, nous n'avons pu établir le sens de la relation entre le face à face et outils avancés.

Les déplacements ne sont rationalisés qu'au-delà de l'échelle régionale

La part relative des différents modes de communication (face à face, outils traditionnels et outils avancés) dans les échanges admet des différences significatives selon trois principales variables que sont la distance spatiale entre les partenaires, le niveau de complexité des échanges et enfin la maîtrise des TIC.

La distance spatiale tend à augmenter le coût de déplacement (financier et en termes de temps) et donc logiquement à diminuer le recours aux rencontres physiques. Corrélativement, cela accroît l'usage des TIC, ce qui confirme des résultats antérieurs (Le Goff-Pronost et Lethiais, 2008). Toutefois, l'éloignement entre les partenaires n'influence la fréquence relative du face à face que lorsque les relations interentreprises s'inscrivent à l'intérieur de l'espace régional. En effet, la distance spatiale n'a plus d'effet au-delà du seuil régional : au-delà d'une certaine distance, la rationalisation des déplacements n'est pas plus prononcée pour les entreprises dont le partenaire est en France que pour celles dont il est à l'étranger. En revanche, à l'échelle régionale, plus les partenaires sont géographiquement proches et plus le poids des rencontres physiques, donc des déplacements, augmente.

Par ailleurs, la part du face à face s'élève avec le niveau de complexité des connaissances requises par la relation, complexité qui rend difficile la transmission à distance y compris par des outils de communication élaborés. Toutefois, les résultats diffèrent à nouveau selon l'échelle (intra ou inter-régionale) de la relation et donc la distance spatiale entre les partenaires. L'éloignement des partenaires limite les rencontres physiques aux interactions les plus complexes, tandis que lorsque les interlocuteurs sont proches (dans la même région), la nature des connaissances influence moins fortement la fréquence relative du face à face, du fait là encore que la mobilité est peu coûteuse. Dans ce cas de figure, les partenaires ne font pas autant d'effort pour codifier leurs échanges que lorsqu'ils sont très éloignés.

Enfin, l'équipement et la maîtrise des TIC contribuent à faire augmenter le poids des TIC dans les échanges. La part relative des déplacements est en effet diminuée par le fait que l'entreprise est connectée à l'Internet depuis au moins trois ans. De surcroît, le fait que plus de la moitié des salariés utilisent un ordinateur au moins une fois par semaine joue également à la baisse sur la part relative du face à face dans les échanges. Les capacités de codification des connaissances dans l'entreprise sont donc favorables à la limitation des rencontres physiques, et augmentent corrélativement l'usage des TIC, y compris lorsque les relations s'inscrivent à l'intérieur de l'espace régional.

Conclusion

Ainsi, la distance n'est pas un frein aux relations interentreprises. Des formes de proximité, autres que géographique, semblent déterminantes dans le choix du partenaire.

Deuxièmement, alors que les technologies traditionnelles apparaissent complémentaires au face à face et que les technologies avancées se substituent aux technologies traditionnelles, le lien entre face à face et technologies avancées n'est pas établi.

Enfin, dans le cas de relations au sein de la même région, c'est plus l'appropriation des TIC et la capacité à codifier les connaissances échangées que la nature des connaissances échangées qui conduisent les entreprises à rationaliser leurs déplacements professionnels en leur substituant d'autres modes de communication. A l'inverse, les entreprises ayant des relations avec des partenaires situés en dehors de la région maîtrisent déjà mieux les outils qui leur permettent de communiquer à distance et donc de rationaliser leur mobilité, et réservent leurs rencontres en face-à-face à des échanges qui rendent le déplacement indispensable parce qu'elles s'appuient sur des connaissances difficilement transmissibles à distance. La rationalisation des déplacements dans les relations interentreprises passe donc notamment par une meilleure maîtrise des technologies avancées de communication à distance, et spécifiquement de l'Internet.

Bibliographie

- Aguiléra, A. Guillot, C. et Rallet, A. 2012. « Mobile ICTs and physical mobility : Review and Research Agenda », *Transportation Research Part A*, n°46, p. 664-672.
- Aguiléra, A. et Lethiais, V. 2011. « Transmission des connaissances dans les relations de coopération interentreprises : TIC *versus* face à face », *Revue d'Economie Régionale et Urbaine*, n°2, p. 269-294.
- Bathelt, H. Malmberg, A. et Maskell, P. 2004. « Clusters and knowledge: local buzz, global pipelines and the process of knowledge creation », *Progress in Human Geography*, vol. 28, n°1, p.31-56.
- Charlot, S. et Duranton, G. 2006. « Cities and workplace communication. Some quantitative French evidence », *Urban Studies*, vol. 43, n°8, pp.1365-1394.
- Claiss G. et Rowe, F. 1993. « Domestic telephone habits and daily mobility », *Transportation research Part A*, vol. 27, n°4, pp. 277-289.
- Ferru, M. 2010. « La géographie des collaborations science-industrie: poids et impact des modalités de mise en relation », *Economie Appliquée*, vol. 63, n°1, p.105-134.
- Le Goff-Pronost, M. et Lethiais V. 2008. « Usages des TIC et proximité géographique : une analyse empirique », *Revue d'Economie Régionale et Urbaine*, n°1, pp.69-86.
- Rallet, A. et Torre, A. 2004. « Proximité et localisation », *Economie Rurale*, n° 280, p.25-41.

Anne Aguiléra est chercheuse à l'Institut Français des Sciences et Technologies du Transport, de l'Aménagement et des Réseaux (Ifsttar), au Laboratoire Ville, Mobilité, Transport (LVMT). Ses

recherches concernent les relations entre les configurations des localisations, les pratiques de mobilité, l'usage des TIC, et la durabilité des territoires.

Virginie Lethiais est maître de Conférences en économie à Telecom Bretagne et chercheuse à Marsouin (Môle Armoricaïn de Recherche sur la Société de l'Information et les Usages d'Internet). Ses travaux portent sur l'utilisation des TIC et le lien avec la proximité géographique et les autres formes de proximités, en particulier dans le cadre des relations interentreprises.