



# TABLEAU DE BORD

## TIC et commerce électronique

Entreprises

SEPTEMBRE 2009

dgcis

direction générale de la compétitivité  
et de l'industrie et des services



### *La nouvelle édition du tableau de bord des TIC et du commerce électronique*

Dans sa nouvelle édition 2009, le tableau de bord des TIC et du commerce électronique a été sensiblement restructuré et condensé. Il est désormais centré sur l'adoption et l'usage des TIC dans les entreprises et sur le suivi de la pratique du commerce électronique par les entreprises. La partie concernant l'équipement et l'usage des TIC par des ménages n'est plus intégrée dans cette édition.

Ce tableau de bord repose sur les données de l'enquête communautaire sur les TIC qui est réalisée dans tous les pays membres de l'Union européenne. Il permet de positionner les entreprises françaises par rapport à leurs concurrentes européennes.

Les différents indicateurs d'équipements et d'usages des TIC sont regroupés et commentés par grande finalité (outils de base, outils TIC plus avancés destinés au fonctionnement interne de l'entreprise ou à ses relations externes). Suivent la présentation commentée des transactions administratives, bancaires ou commerciales *via* l'internet ou l'EDI des entreprises françaises et européennes.

Enfin, dans une seconde partie, les données sont détaillées pour les différents secteurs marchands de la France.

## Sommaire

### . Présentation

### . Sources

### **Première partie – L'adoption et l'usage des TIC en France et dans les autres pays de l'Union européenne**

1 - Principaux constats en 2008 et positionnement de la France dans l'UE	page 4
2 - Equipement de base en TIC des entreprises	8
3 - Intégration des TIC dans le fonctionnement interne des entreprises	10
4 - Intégration des TIC dans les relations externes des entreprises	12
5 - Usage des TIC dans les relations avec les administrations et les banques	14
6 - Activité de commerce électronique : achats et ventes	16

### **Deuxième partie – L'adoption et l'usage des TIC en France dans les différents secteurs marchands (tableaux)**

1 - Equipement en outils TIC de base et part des salariés utilisateurs en France	18
2 - Intégration des TIC dans le fonctionnement interne des entreprises en France	19
3 - Intégration des TIC dans les relations externes des entreprises en France	20
4 - Utilisation de l'internet dans les relations avec les services bancaires et les administrations en France	21
5 - Commerce électronique en France : achats et ventes <i>via</i> l'internet ou l'EDI	22
<b>Glossaire</b>	23

## Présentation

**Les technologies de l'information et de la communication (TIC)** sont des facteurs clés de la compétitivité des entreprises. Ils transforment les relations avec les clients, les fournisseurs et les autres partenaires et sont à l'origine d'une profonde réorganisation des méthodes de conception et de production. Ces mouvements rapides du côté des entreprises se conjuguent avec des évolutions jusqu'à présent plus progressives du côté de la demande finale.

Dans ce tableau de bord, **le commerce électronique** correspond à la définition large retenue par l'OCDE et Eurostat :

« La vente ou l'achat de biens ou de services, effectué par une entreprise, un particulier, une administration ou toute autre entité publique ou privée, et réalisé au moyen d'un réseau électronique ».

Cette définition inclut non seulement les ventes et achats réalisés au travers d'un site internet, mais également les achats par minitel, par un système téléphonique interactif (type Audiotel) ou encore, entre les entreprises, au travers de relations directes et automatisées d'ordinateur à ordinateur (type EDI). Elle exclut les transactions passées sur un mode non interactif, par exemple par fax et téléphone, mais aussi les courriels quand ils ne sont pas échangés dans le cadre d'une application interactive (message simple suivi d'un traitement manuel). Toutefois, le paiement et la livraison peuvent être réalisés en ligne ou par d'autres moyens non électroniques. Le commerce électronique recouvre les transactions électroniques à destination des particuliers (B to C : Business to Customer) ainsi que les transactions électroniques interentreprises (B to B : Business to Business), en excluant les transactions de nature financière.

## Sources

Le Tableau de bord contient les chiffres les plus récents, parmi les sources fiables et comparables disponibles. **Une enquête communautaire sur les TIC** est organisée et réalisée chaque année par les instituts nationaux de la statistique des pays membres de l'Union européenne. Cette enquête statistique a été rendue obligatoire par le Règlement européen n° 808-2004 du 21 avril 2004 pour l'ensemble des pays membres durant la période 2006 à 2010. Ce dispositif permet d'assurer la comparabilité des statistiques de l'usage des TIC dans les entreprises européennes. (méthodologie commune et même questionnaire).

L'enquête communautaire sur 2008 a été réalisée au cours du premier trimestre 2008 dans chaque Etat membres de l'Union européenne (UE-27), auprès d'un échantillon global de 134 000 entreprises de 10 salariés ou plus des secteurs marchands.

Le champ de l'enquête retenu par Eurostat exclut les secteurs de la production et de la distribution d'électricité, de gaz et de chaleur, le captage, le traitement et la distribution d'eau (divisions 40 et 41 - NAF rév.1), les services de restauration, de débits de boissons, de cantines et de traiteurs (groupes 55.3, 55.4 et 55.5) et le secteur des activités financières.

<http://epp.eurostat.ec.europa.eu>

**En France métropolitaine**, l'enquête TIC 2008 a été menée par l'Insee en collaboration avec plusieurs services statistiques ministériels auprès d'un échantillon de 12 300 entreprises de 10 salariés ou plus, couvrant quasiment tous les secteurs marchands, y compris les services financiers et l'énergie.

La limitation de l'enquête aux entreprises d'au moins dix salariés conduit à l'éviction de fait certains secteurs, comme les services personnels (coiffure, blanchisserie...) et les activités récréatives, culturelles et sportives hors audiovisuel (spectacles, manèges, sports...).

Les questions sur le taux d'équipement portent en général sur la situation au moment de l'enquête, c'est-à-dire autour de janvier 2008. Celles portant sur la pratique (comme les ventes électroniques) se réfèrent à l'année précédant l'enquête (2007 pour l'enquête 2008).

[www.insee.fr](http://www.insee.fr) et [www.industrie.gouv.fr](http://www.industrie.gouv.fr)

**Mise à jour et réalisation : Martine Dayan, Philippe Faure et Raymond Heitzmann.**

## **Première partie – L’adoption et l’usage des TIC en France et dans les autres pays de l’Union européenne**

### **1 - Les TIC dans l’entreprise : principaux constats et positionnement de la France en Europe (UE à 15)**

L’enquête communautaire sur l’utilisation des TIC dans les entreprises présente un bilan mitigé de l’adoption des TIC par les entreprises dans l’Union européenne.

Principal fait positif : la forte croissance de l’utilisation des connexions à haut débit et les améliorations constantes dans le domaine de l’administration en ligne. En revanche, l’adoption par les entreprises de différentes solutions d’affaires électroniques (réseaux, logiciels et commerce en ligne) progresse souvent lentement. L’écart entre les grandes entreprises et les PME dans l’adoption des TIC est générale, son intensité étant en corrélation avec la complexité des applications.

Dynamiser l’adoption des TIC par les entreprises reste donc un impératif pour l’Union européenne. L’intégration des TIC dans le fonctionnement des entreprises est essentielle pour l’amélioration de leur productivité, le développement d’innovations organisationnelles et de processus métier rationalisés et plus efficaces, notamment dans les relations avec les clients et les fournisseurs.

#### **Le haut débit se diffuse rapidement mais l’intranet ne décolle pas**

Entre 2003 et 2008, l’équipement en TIC des entreprises et leur utilisation par les salariés se sont sensiblement développés, plus particulièrement le haut débit dont l’usage a doublé en France et en moyenne au niveau de l’Union européenne (UE à 15). En dehors du Royaume-Uni, l’internet a également progressé, mais de façon modérée : plus de 80 % des entreprises en étaient déjà équipées en 2003.

Dans la plupart des pays, l’équipement en réseau intranet, encore peu diffusé, n’a pas décollé. Sa progression a même été très faible en France et en moyenne dans l’UE à 15. La diffusion de l’intranet aurait même régressé en Espagne et en Italie.

#### **Développement tardif des sites Web en France et essor rapide des extranets**

Les réseaux locaux ont connu une croissance forte sauf en France et dans des pays déjà bien dotés (Allemagne, Finlande, Suède,...). Les sites sur la Toile ont progressé de façon modérée, sauf dans quelques pays comme la France, les Pays-Bas et l’Espagne où ils se sont développés très rapidement : partant d’un niveau très bas, l’équipement des entreprises en sites sur la Toile a été multiplié par deux en France tandis qu’il augmentait de 60 % en Espagne.

A l’image de l’intranet, l’extranet n’a pas décollé. Ces évolutions sont cependant contrastées selon les pays, régressant aux Pays-Bas et doublant dans les entreprises françaises.

#### **Les TIC jouent un rôle important dans le fonctionnement interne de l’entreprise**

Dans l’UE à 15 les entreprises ont généralement atteint un haut niveau de connectivité interne. Son extension aux relations avec les fournisseurs ou les clients reste encore limitée.

En France, plus de 9 entreprises sur 10 sont connectées à l’internet et quasiment la même proportion d’entreprises ont adopté une connexion à haut débit. Le rôle des TIC dans leur fonctionnement interne est important : 75 % d’entre elles ont mis en place des réseaux locaux, 42 % des réseaux intranet, et 46 % pratiquent le partage électronique de l’information en matière de ventes et d’achats entre les différents pôles de l’entreprise (gestion des stocks, comptabilité, etc.).

En revanche, le rôle des TIC dans les relations externes des entreprises est plus réduit : si 54 % des entreprises françaises ont créé un site sur la Toile, seulement 30 % ont mis en place un extranet, et elles ne sont que 12 % à pratiquer le partage électronique d’informations avec leurs fournisseurs ou leurs clients (sur la demande, les stocks, la production, les livraisons).

## Connectivité dans les entreprises

% des entreprises

	Accès à l'internet				Internet haut débit				Site web (en propre ou partagé)			
	2003		2008		2003		2008		2003		2008	
	%	rang	%	rang	%	rang	%	rang	%	rang	%	rang
Finlande	97	1	99	1	65	2	92	1	70	4	82	4
Suède	95	3	96	6	62	3	89	5	80	1	86	2
Pays-Bas	86	8	99	1	37	10	86	8	61	7	85	3
Allemagne	95	3	95	9	42	8	84	9	71	3	77	6
<b>France</b>	<b>83</b>	<b>11</b>	<b>95</b>	<b>9</b>	<b>49</b>	<b>5</b>	<b>92</b>	<b>1</b>	<b>26</b>	<b>14</b>	<b>54</b>	<b>12</b>
Royaume-Uni	74	14	93	13	27	13	87	6	58	9	76	7
<b>UE à 15 (1)</b>	<b>85</b>	<b>-</b>	<b>95</b>	<b>-</b>	<b>40</b>	<b>-</b>	<b>86</b>	<b>-</b>	<b>53</b>	<b>-</b>	<b>67</b>	<b>-</b>
Espagne	82	13	95	9	51	4	92	1	33	13	54	12
Italie	83	11	94	12	31	11	81	11	47	12	58	11

(1) Données non disponibles pour la Grèce.

**Champ** : Entreprises de 10 salariés ou plus des secteurs marchands à l'exclusion des secteurs de la production et de la distribution d'électricité, de gaz et de chaleur, le captage, le traitement et la distribution d'eau (division 40 à 41 - NAF rév.1), les services de restauration, de débits de boissons, de cantines et de traiteurs (groupes 55.3, 55.4, et 55.5) et le secteur des activités financières.

**Sources** : Eurostat, Instituts statistiques nationaux, enquêtes communautaires sur les TIC.

## Implication des salariés dans l'utilisation des TIC au sein des entreprises

% de salariés

	Salariés utilisant régulièrement l'internet			
	2003		2008	
	%	rang	%	rang
Finlande	53	2	62	2
Suède	50	3	59	3
Pays-Bas	35	5	52	4
Allemagne	29	8	45	5
<b>France</b>	<b>27</b>	<b>9</b>	<b>39</b>	<b>9</b>
Royaume-Uni	nd	nd	43	6
<b>UE-15 (1)</b>	<b>29</b>	<b>-</b>	<b>42</b>	<b>-</b>
Espagne	27	9	39	9
Italie	18	13	31	13

(1) Données non disponibles pour le Royaume-Uni en 2003 et la Grèce en 2008.

**Champ** : Entreprises de 10 salariés ou plus des secteurs marchands à l'exclusion des secteurs de la production et de la distribution d'électricité, de gaz et de chaleur, le captage, le traitement et la distribution d'eau (division 40 à 41 - NAF rév.1), les services de restauration, de débits de boissons, de cantines et de traiteurs (groupes 55.3, 55.4, et 55.5) et le secteur des activités financières.

**Sources** : Eurostat, Instituts statistiques nationaux, enquêtes communautaires sur les TIC.

## Les grands pays (Allemagne, Royaume-Uni et France) se situent dans une position intermédiaire pour l'utilisation des TIC.

La Suède, la Finlande et le Danemark se distinguent des autres pays de l'UE à 15 par une utilisation massive des outils TIC de base dans les entreprises. Ils sont suivis par les Pays-Bas et la Belgique. La France se situe dans une position intermédiaire avec l'Allemagne, le Royaume-Uni, l'Autriche et l'Irlande. L'Espagne, l'Italie, la Grèce, et surtout le Portugal accusent un retard très important.

Selon l'outil TIC considéré, la France occupe une place variable, qui a évolué entre 2003 et 2008. En pointe dans le développement des connexions à haut débit, elle rejoint la Finlande et l'Espagne en tête. Mais la France reste très en retrait pour la présence sur la Toile, comme l'Italie et l'Espagne. Malgré le développement très rapide des sites sur la Toile, la France n'a pu réduire qu'une partie du retard important qui la situait au niveau du Portugal en 2003.

Pour les réseaux locaux d'entreprise (LAN), les entreprises françaises ont pris du retard. En revanche, elles confirment leur avance dans l'adoption de réseau intranet et figurent en pointe dans l'UE-15, derrière l'Irlande et la Suède. Pour l'extranet, la France rejoint en tête la Suède, la Finlande et l'Irlande.

Avec plus de la moitié des salariés qui utilisent régulièrement un ordinateur, la France occupe une position intermédiaire dans l'UE-15, au niveau de l'Allemagne et du Royaume-Uni. Mais, avec moins de 40 % de salariés qui utilisent régulièrement l'internet, notre pays reste en deçà de la moyenne européenne, au même niveau que l'Espagne et l'Irlande, mais devant l'Italie et le Portugal qui ferment la marche.

### Pour en savoir plus

« **Les entreprises françaises en pointe pour le haut débit et l'extranet** », Faure (Philippe) – le 4 Pages, DGCIS, septembre 2009 (à paraître).

« **E-administration, télétravail, logiciels libres : quelques usages de l'internet dans les entreprises** », Jlassi (Mahmoud), Niel (Xavier), division Services, Insee Première, n° 1228, Mars 2009.

« **Les sites web des entreprises : présenter ses produits et gérer des offres d'emploi** », Xavier Niel, Mahmoud Jlassi, division Services, Insee, n°1227, Mars 2009

« **L'intégration des TIC est encore incomplète dans les entreprises** », Besnard (Sonia), Biré (Chantal) et Victor (Patrice), Insee Première, n°1184, avril 2008.

« **TIC et modes organisationnels dans les entreprises industrielles – Des outils adaptés à chaque modèle** », FAURE (Philippe) et PLIQUET (Emmanuel) – le 4 Pages, Sessi, n° 239, décembre 2007.

« **The European e-Business Report 2008** – 6th Synthesis report of the sectoral e-Business Watch», (<http://www.ebusiness-watch.org>).

## Fonctionnement en réseau dans les entreprises

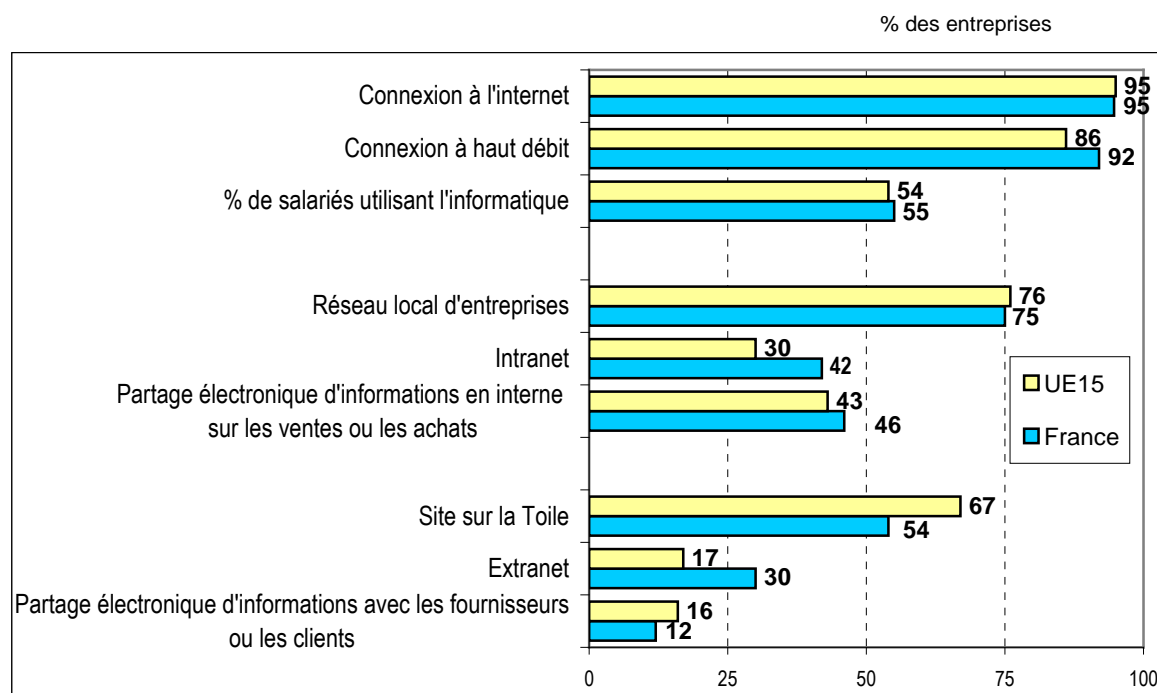
	% des entreprises											
	Réseau local				Intranet				Extranet			
	2003		2008		2003		2008		2003		2008	
	%	rang	%	rang	%	rang	%	rang	%	rang	%	rang
Finlande	78	2	85	4	34	6	37	6	18	4	30	2
Suède	70	4	82	6	43	2	43	3	17	5	29	4
Pays-Bas	65	6	87	2	28	12	32	8	28	1	17	9
Allemagne	81	1	77	9	22	14	37	6	nd	nd	15	11
<b>France</b>	<b>65</b>	<b>6</b>	<b>75</b>	<b>11</b>	<b>38</b>	<b>4</b>	<b>42</b>	<b>4</b>	<b>14</b>	<b>8</b>	<b>30</b>	<b>2</b>
Royaume-Uni	50	9	80	7	2	15	25	10	5	15	13	13
<b>UE-15 (1)</b>	<b>57</b>	<b>-</b>	<b>76</b>	<b>-</b>	<b>25</b>	<b>-</b>	<b>30</b>	<b>-</b>	<b>12</b>	<b>-</b>	<b>17</b>	<b>-</b>
Espagne	55	8	78	8	29	11	16	13	12	11	12	14
Italie	28	14	71	12	28	12	21	12	10	13	14	12

(1) Données non disponibles pour la Grèce en 2008, pour la Belgique : intranet en 2008, pour l'Allemagne : extranet en 2003.

**Champ** : Entreprises de 10 salariés ou plus des secteurs marchands à l'exclusion des secteurs de la production et de la distribution d'électricité, de gaz et de chaleur, le captage, le traitement et la distribution d'eau (division 40 à 41 - NAF rév.1), les services de restauration, de débits de boissons, de cantines et de traiteurs (groupes 55.3, 55.4, et 55.5) et le secteur des activités financières.

**Sources** : Eurostat, Instituts statistiques nationaux, enquêtes communautaires sur les TIC.

## Diffusion des TIC en 2008 dans les entreprises de l'Union européenne



**Champ** : Entreprises de 10 salariés ou plus des secteurs marchands à l'exclusion des secteurs de la production et de la distribution d'électricité, de gaz et de chaleur, le captage, le traitement et la distribution d'eau (division 40 à 41 - NAF rév.1), les services de restauration, de débits de boissons, de cantines et de traiteurs (groupes 55.3, 55.4, et 55.5) et le secteur des activités financières.

**Sources** : Eurostat et Insee, enquête communautaire 2008 sur les TIC.

## 2 – Les équipements de base en TIC des entreprises

### La moitié des salariés utilisent régulièrement un ordinateur

En 2008, 98 % des entreprises françaises de 10 salariés ou plus sont équipées en micro-ordinateur. Ce taux d'équipement est légèrement moindre pour les petites entreprises de 10 à 19 salariés (95 %). En revanche, pour les autres catégories (20 à 49 salariés, 50 à 249 salariés ou plus), le taux d'équipement est supérieur à 99 %.

Le taux d'équipement des entreprises atteint 100 % dans de nombreux secteurs d'activité, tels que l'automobile, la pharmacie, les équipements et composants électriques et électroniques, la chimie, mais également le commerce et la réparation automobile et les activités financières. Les taux d'équipement sont moins élevés dans l'industrie agroalimentaire, l'habillement et le cuir ou les hôtels et restaurants.

Si la plupart des entreprises sont équipées en ordinateurs, leurs salariés n'en sont pas tous des utilisateurs réguliers. Sur le lieu de travail, 55 % des salariés utilisent régulièrement un ordinateur. Les salariés travaillant dans les activités financières ou les services de recherche et développement sont quasiment tous des utilisateurs réguliers, tout comme ceux travaillant dans les entreprises de conseil et l'assistance. En revanche, ceux de la construction et du textile l'utilisent moins souvent.

Dans l'UE à 15, 97 % des entreprises sont équipées en ordinateur et un peu plus de la moitié des salariés en utilisent un régulièrement. En revanche, au Danemark (99%), en Suède et aux Pays-Bas, plus de 60 % des salariés utilisent régulièrement l'informatique à leur travail.

### La connexion à l'internet se banalise...

En 2008, 94 % des entreprises françaises sont connectées à l'internet. Les entreprises de 10 à 19 salariés sont 91 % à être connectées à l'internet. Ce taux atteint 97 % pour les entreprises de 20 à 49 salariés et presque 100 % pour les moyennes et grandes entreprises. Comme pour l'équipement en micro-ordinateur, celui de la connexion à l'internet semble avoir atteint un niveau de saturation. Dans quelques secteurs, dont l'industrie agroalimentaire, les hôtels et restaurants ainsi que l'habillement, l'accès à l'internet reste inférieur à la moyenne nationale.

En France, 41 % des salariés en moyenne utilisent régulièrement l'internet. Dans l'industrie manufacturière, comme dans le commerce, 37 % seulement des salariés ont accès à l'internet. Ce taux est nettement inférieur pour certains secteurs notamment l'industrie agroalimentaire, la métallurgie et le textile.

Au niveau européen, plus de 4 salariés sur dix utilisent régulièrement l'internet, les salariés français étant légèrement moins nombreux à le faire. Ce taux moyen est nettement dépassé au Danemark, en Finlande et en Suède, où 6 salariés sur dix utilisent régulièrement l'internet. L'Allemagne et le Royaume-Uni se situent légèrement au-dessus de la moyenne de l'UE à 15, alors que l'Espagne et la France sont dans la moyenne de l'UE à 27.

### ... et la connexion internet haut débit se généralise

L'internet à haut débit est indispensable afin d'utiliser efficacement les outils TIC, comme les sites sur la toile, les réseaux intranet, et le développer les nouveaux usages comme le commerce électronique. En 2008, la connexion à l'internet à haut débit est en voie de généralisation. Elle concerne neuf entreprises sur dix, contre 37 % en 2003. Les entreprises de 10 à 19 salariés sont équipées à 87 %, les entreprises de 20 salariés ou plus en sont dotées à plus de 95 %. Quant aux grandes entreprises de 250 salariés ou plus, elles sont toutes équipées. Les connexions ADSL sont prédominantes avec 95 % d'entreprises équipées.

Les secteurs les mieux dotés sont ceux de la construction navale, aéronautiques et ferroviaire, l'automobile et la pharmacie. Deux secteurs sont nettement en retrait : l'industrie agroalimentaire (73 %) et les hôtels et restaurants (79 %).

Avec 92 % des entreprises connectées à l'internet à haut débit, la France, l'Espagne et la Finlande se situent largement au-dessus de la moyenne européenne (81 %). Si l'accès à l'internet semble proche du niveau maximum dans presque tous les pays membres, le pourcentage d'entreprises disposant d'un accès à haut débit peut encore progresser, notamment dans les entreprises de 10 à 19 salariés.

### A - Équipements en outils TIC de base et part des salariés utilisateurs en France

	Équipements de base (en % des entreprises)			Salariés utilisant régulièrement (en % des salariés)	
	Ordinateur	connexion à l'internet	connexion à haut débit	un ordinateur	Internet
<b>Tous secteurs</b>	<b>97</b>	<b>94</b>	<b>91</b>	<b>57</b>	<b>41</b>
<b>Par taille d'entreprises :</b>					
de 10 à 19 salariés	95	91	87	46	38
de 20 à 49 salariés	99	97	95	47	37
de 50 à 249 salariés	100	99	98	53	41
de 250 salariés ou plus	100	100	99	62	44
<b>Par secteur d'activité :</b>					
Industrie manufacturière (hors énergie)	97	95	91	53	37
Services aux entreprises	99	97	95	65	51
Commerce	98	94	92	61	37

**Champ :** Entreprises de 10 salariés ou plus des secteurs marchands

**Source :** Insee - enquête TIC 2008

**En annexe :** Les résultats de l'enquête par secteur d'activité en France, page 19

### B - Équipements en outils TIC de base et part des salariés utilisateurs dans l'Union européenne

	Équipements de base (en % des entreprises)			Salariés utilisant régulièrement (en % des salariés)	
	Ordinateur	connexion à l'internet	connexion à haut débit	un ordinateur	Internet
<b>Tous secteurs UE - 15</b>	<b>97</b>	<b>95</b>	<b>86</b>	<b>54</b>	<b>42</b>
<b>Tous secteurs UE - 27</b>	<b>96</b>	<b>93</b>	<b>81</b>	<b>50</b>	<b>39</b>
France	98	95	92	55	39
Allemagne	97	95	84	58	45
Royaume-Uni	95	93	87	53	43
Italie	96	94	81	42	31
Espagne	98	95	92	49	39
Pays-Bas	100	99	86	62	52
Belgique	98	97	91	58	43
Danemark	99	98	80	99	64
Suède	97	96	89	68	59
Finlande	99	99	92	70	62
Autriche	98	97	76	54	43
Pologne	95	93	59	36	28

**Champ :** Entreprises de 10 salariés ou plus des secteurs marchands à l'exclusion des secteurs de la production et de la distribution d'électricité, de gaz et de chaleur, le captage, le traitement et la distribution d'eau (divisions 40 à 41 - NAF rév.1), les services de restauration, de débits de boissons, de cantines et de traiteurs (groupes 55,3, 55.4 et 55,5) et le secteur des activités financières.

**Source :** Eurostat - enquête communautaire 2008 sur les TIC.

**NOTA :** Pour la France, la légère différence des taux d'équipement entre les tableaux A et B provient du champ plus restreint pris en compte par la commission dans le tableau B de comparaison européenne.

### 3 – Intégration des TIC dans le fonctionnement interne des entreprises

#### Un développement progressif des réseaux internes au sein des entreprises

En 2008, en France, un peu plus des trois quarts des entreprises disposent de réseaux locaux d'entreprise (LAN) qui permettent l'interconnexion des ordinateurs. Si pratiquement toutes les entreprises de 50 salariés et plus en disposent, ce n'est le cas que pour deux tiers des entreprises de 10 à 19 salariés. Les entreprises des secteurs des services aux entreprises et du commerce sont les mieux équipés. Dans les pays de l'Europe du Nord, comme les Pays-Bas, le Danemark et la Finlande, plus de 85 % des entreprises disposent de réseaux locaux.

Le réseau intranet, qui permet de partager l'information au sein de l'entreprise, s'est développé : 42 % des entreprises de 10 salariés et plus ont mis en place un tel réseau en 2008. Prenant toute sa valeur lorsqu'il permet de relier un grand nombre de salariés, il est présent dans neuf grandes entreprises sur dix. Près des deux tiers des moyennes entreprises (de 50 à 249 salariés) se sont dotées d'un tel réseau, contre un peu moins d'un tiers pour les petites entreprises de 10 à 19 salariés. Dans l'UE à 15, la moyenne n'atteint que 30 % des entreprises, la France figure ainsi parmi les pays les mieux équipés avec la Belgique, la Suède et le Danemark.

#### Une lente diffusion d'outils informatiques pour l'organisation du travail

En liaison avec la mise en place de réseaux internes, se développe l'usage d'outils de travail collaboratif (*groupeware*) qui comporte des fonctions d'annuaire, d'agenda et d'applications partagées, permettant à des utilisateurs éloignés de travailler ensemble. En France, une grande entreprise sur deux en est pourvue mais la diffusion de cet outil aux autres types d'entreprises est lente : seulement 13 % des entreprises disposent d'un tel outil. De même, l'adoption d'outils électroniques permettant d'automatiser les procédures et processus de travail (*workflow*) progresse lentement : ces outils n'étaient utilisés que par 7 % des entreprises en 2008.

#### L'adoption d'outils logiciels plus avancés surtout dans les grandes entreprises

Les réseaux locaux constituent une première étape vers l'« intégration interne » de l'entreprise qui permet d'organiser le partage automatique de l'information entre plusieurs de ses pôles. Des outils avancés tels que les progiciels de gestion intégrée (PGI ou ERP) ou les progiciels de gestion de la relation client (GRC ou CRM) deviennent alors nécessaires.

Les progiciels de gestion intégrée permettent, à partir d'une base de données unique, de gérer et de coordonner différents processus opérationnels (commercial, production, contrôle de gestion, stocks, trésorerie) de l'entreprise et de partager l'information sur les ventes et/ou les achats, notamment avec les pôles finances, planning ou marketing. En France, ces progiciels (ERP) sont avant tout adoptés par les grandes entreprises de 250 salariés ou plus (63 %), ou celles qui font partie d'un groupe, du fait de leur caractère très structurant sur le plan organisationnel et de leur coût très élevé. Les secteurs de la pharmacie, de l'automobile et des composants électriques et électroniques en sont les mieux dotés, alors que les secteurs de la construction, des transports et du commerce sont très en retrait. Dans l'UE à 15, seulement 18 % des entreprises se sont dotées d'un progiciel de gestion intégrée. La France avec 19 % d'entreprises équipées est légèrement distancée par l'Allemagne (21 %), alors que les pays de l'Europe du Nord sont plus en pointe (30 % en Suède).

Pour améliorer l'efficacité des fonctions commerciales, les entreprises adoptent des logiciels de gestion des relations clients (GRC ou CRM) qui gèrent l'ensemble des relations client dans un même processus, en regroupant la gestion des campagnes de marketing, l'informatisation des forces de vente, le suivi de la relation client au quotidien, etc. Une grande entreprise sur deux utilise ce procédé, contre 19 % en moyenne.

#### Les systèmes d'intégration interne se développent

L'un des objectifs des réseaux informatiques est l'intégration des processus métiers au sein de l'entreprise, de façon à les automatiser et à induire des gains de productivité. Ainsi, il y a « intégration interne » dès lors qu'il y a couplage automatique du système de gestion des commandes passées ou reçues avec l'un des trois autres systèmes informatiques internes : les systèmes de la gestion de l'approvisionnement, de la production et de l'exploitation ainsi que celui de la facturation et des paiements. En moyenne, plus du tiers des entreprises ont mis en place un tel couplage pour les achats et plus de quatre sur dix pour les ventes. Ce couplage automatique des différents systèmes informatiques se généralise dans les grandes entreprises de 250 salariés ou plus, avec 69 % (achats) et 75 % (ventes). Les moyennes entreprises de 50 à 249 salariés progressent dans la même direction, avec plus de la moitié des entreprises couplant leurs systèmes informatiques en interne.

## A - Intégration des TIC dans le fonctionnement interne des entreprises en France

	Réseau local LAN*	Intranet	Progiciel ERP*	Logiciels					Système d'intégration interne	
				Gestion relation clients CRM*	Outil de travail collaboratif groupware*	Automati - sation des flux workflow*	Outil d'archivage GED*	Outil analyse de données datamining*	Achats	Ventes
<b>Tous secteurs</b>	<b>76</b>	<b>42</b>	<b>19</b>	<b>19</b>	<b>13</b>	<b>7</b>	<b>16</b>	<b>29</b>	<b>35</b>	<b>42</b>
<b>Par taille d'entreprises :</b>										
de 10 à 19 salariés	65	31	9	14	7	3	12	22	27	32
de 20 à 49 salariés	83	44	21	20	10	6	16	29	37	45
de 50 à 249 salariés	94	65	42	30	28	14	23	44	52	62
de 250 salariés ou plus	99	87	63	49	59	45	47	69	69	75
<b>Par secteur d'activité :</b>										
Industrie manufacturière (hors énergie)	78	37	28	18	13	8	13	30	41	53
Services aux entreprises	86	55	19	25	24	12	26	31	26	33
Commerce (ensemble)	82	55	21	26	13	6	19	36	49	54

\* Voir Glossaire

**Champ :** Entreprises de 10 salariés ou plus des secteurs marchands

**Source :** Insee - enquête TIC 2008

**En annexe :** Les résultats de l'enquête par secteur d'activité en France, page 20

## B - Intégration des TIC dans le fonctionnement interne des entreprises dans l'Union européenne

	Réseau local LAN*	Intranet	Progiciel ERP*	Système d'intégration interne	
				Achats	Ventes
<b>Tous secteurs UE - 15</b>	<b>76</b>	<b>30</b>	<b>18</b>	<b>33</b>	<b>39</b>
<b>Tous secteurs UE - 27</b>	<b>72</b>	<b>29</b>	<b>16</b>	<b>31</b>	<b>37</b>
France	75	42	19	36	42
Allemagne	77	37	21	25	28
Royaume-Uni	80	25	6	18	24
Italie	71	21	11	40	46
Espagne	78	18	23	33	37
Pays-Bas	87	32	26	57	67
Belgique	83 (1)	44 (1)	33	47	55
Danemark	86	42	26	42	52
Suède	82	43	30	34	42
Finlande	85	37	19	38	41
Autriche	77	31	21	50	56
Pologne	64 (1)	33 (1)	12	16	22

\* Voir Glossaire

**Champ :** Entreprises de 10 salariés ou plus, sont exclus les secteurs de la production et de la distribution d'électricité, de gaz et de chaleur, le captage, le traitement et la distribution d'eau (divisions 40 à 41 - NAF rév.1), les services de restauration, de débits de boissons, de cantines et de traiteurs (groupes 55,3, 55,4 et 55,5) et le secteur des activités financières.

**Source :** Eurostat - enquête communautaire 2008 sur les TIC. (1) : année 2007

**NOTA :** Pour la France, la légère différence des taux d'équipement entre les tableaux A et B provient du champ plus restreint pris en compte par la commission dans le tableau B de comparaison européenne.

## 4 – Intégration des TIC dans les relations externes des entreprises

### La moitié des entreprises dispose d'un site web en France, les deux tiers dans l'UE à 15

En 2008, 54 % des entreprises de dix salariés ou plus disposent d'un site internet ou d'une page d'accueil. Le site web est tout d'abord une vitrine pour l'entreprise. D'autres sites donnent accès aux catalogues de produits ou aux listes de prix, permettent la prise de commande ou la réservation de produits ou de prestations. Plus rarement, il permet d'effectuer le paiement en ligne. Le site d'une entreprise peut également gérer les offres et les demandes d'emploi.

Les grandes entreprises disposent fréquemment d'un site : 85 % des entreprises de 250 salariés ou plus. Le taux d'équipement est plus réduit (60 %) pour les entreprises de 20 à 49 salariés et les entreprises de 50 à 249 salariés (71 %). Moins de la moitié des très petites entreprises de 10 à 19 salariés en sont dotés (44 %).

Parmi les secteurs, les activités financières, les combustibles et carburants ainsi que les services aux entreprises notamment ceux liés aux TIC sont massivement dotés d'un site internet (90 %). Les secteurs les moins équipés sont l'habillement (31 %), l'industrie agroalimentaire (34 %) et la construction (33 %). Ces disparités sectorielles sont dues à la structure par taille des entreprises. Ainsi, le secteur du commerce de détail, composé d'entreprises de petite taille, a un faible taux d'équipement (39 %).

La France reste très en retrait de la moyenne européenne (UE à 15), dont le taux est de 67 %. Les pays d'Europe du Nord ont des taux d'équipement supérieurs à 80 %. En Allemagne et au Royaume-Uni, les trois quarts des entreprises sont équipées d'un site internet.

### Un tiers des grandes entreprises assurent le partage électronique d'informations avec leurs fournisseurs ou leurs clients.

Les entreprises optimisent la collaboration avec leurs partenaires en partageant plus efficacement des informations ou des applications informatiques. Il s'agit de gagner du temps et de réduire les coûts.

L'échange automatisé d'informations avec les fournisseurs et les clients est régulièrement utilisé par un tiers des entreprises de 250 salariés ou plus. Avec les autres types d'entreprises, cette pratique est moins fréquente : 16 % seulement des entreprises de 50 à 249 salariés y ont recours. En moyenne, seul 12 % des entreprises ont adopté ces transferts électroniques.

Le partage automatisé d'informations *via* les moyens de transferts électroniques de données est déjà répandu dans certains secteurs comme ceux du commerce (23 %), des combustibles et carburants (57 %) et des industries pharmaceutiques (25 %) et de l'habillement-cuir (22 %).

Les transferts électroniques de données se développent surtout dans les relations avec les fournisseurs (9 %) et à un degré moindre avec les clients (5%). Déjà près d'un quart des grandes entreprises de 250 salariés ou plus assurent un partage de l'information avec leurs fournisseurs et leurs clients.

### Un réseau extranet pour optimiser la collaboration entre partenaires

Le réseau extranet offre à certains partenaires extérieurs (fournisseurs, clients, etc.) un accès sécurisé au système d'information de l'entreprise.

En 2008, en France, 30 % des entreprises de 10 salariés ou plus sont équipées en extranet. Plus de la moitié des grandes entreprises de 250 salariés ou plus ont mis en place ce type de réseau informatique, contre 43% pour les entreprises moyennes de 50 à 249 salariés et seulement 23 % pour celles de 10 à 19 salariés.

L'équipement en réseau extranet est le plus avancé dans les secteurs de l'énergie (combustibles et carburants) (76%) et des activités financières (69 %). Suivent, plus en retrait, les entreprises du secteur du commerce et de la réparation automobile, avec un taux d'équipement de 53 %. En revanche, le taux d'équipement s'échelonne de 17 % à 11 % dans les secteurs des équipements du foyer, de l'industrie agroalimentaire (14 %) et de la construction (11 %).

La France figure parmi les pays les mieux équipés avec la Belgique et la Finlande. La moyenne européenne se situe à 16 %. Les entreprises en Allemagne et au Royaume-Uni sont moitié moins dotées en réseau extranet que les entreprises françaises ; leurs taux d'équipement se situent en-dessous de la moyenne européenne.

## A - Intégration des TIC dans les relations externes des entreprises en France

% d'entreprises

	Site Web	Extranet	Partage électronique d'information avec		
			Fournisseurs et/ou clients	Fournisseurs	Clients
<b>Tous secteurs</b>	<b>54</b>	<b>30</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>5</b>
<b>Par taille d'entreprises :</b>					
de 10 à 19 salariés	44	23	10	8	4
de 20 à 49 salariés	60	31	11	8	5
de 50 à 249 salariés	71	43	16	12	10
de 250 salariés ou plus	85	59	33	24	23
<b>Par secteur d'activité :</b>					
Industrie manufacturière (hors énergie)	58	26	11	7	8
Services aux entreprises	62	41	6	4	3
Commerce (ensemble)	54	38	23	20	7

**Champ :** Entreprises de 10 salariés ou plus des secteurs marchands

**Source :** Insee - enquête TIC 2008

**En annexe :** Les résultats de l'enquête par secteur d'activité en France, page 21

## B - Intégration des TIC dans les relations externes des entreprises dans l'Union européenne

% d'entreprises

	Site Web	Extranet	Partage électronique d'information avec fournisseurs et/ou clients
<b>Tous secteurs UE - 15</b>	<b>67</b>	<b>17</b>	<b>16</b>
<b>Tous secteurs UE - 27</b>	<b>64</b>	<b>16</b>	<b>15</b>
France	54	30	12
Allemagne	77	15	12
Royaume-Uni	76	13	7
Italie	58	14	21
Espagne	54	9	20
Pays-Bas	85	17	13
Belgique	76	32	35
Danemark	87	24	22
Suède	86	29	27
Finlande	82	30	20
Autriche	79	16	20
Pologne	57	7	14

**Champ :** Entreprises de 10 salariés ou plus, sont exclus les secteurs de la production et de la distribution d'électricité, de gaz et de chaleur, le captage, le traitement et la distribution d'eau (divisions 40 à 41 - NAF rév.1), les services de restauration, de débits de boissons, de cantines et de traiteurs (groupes 55,3, 55,4 et 55,5) et le secteur des activités financières.

**Source :** Eurostat - enquête communautaire 2008 sur les TIC.

**NOTA :** Pour la France, la légère différence des taux d'équipement entre les tableaux A et B provient du champ plus restreint pris en compte par la commission dans le tableau B de comparaison européenne.

## 5 – Utilisation des TIC dans les relations avec les services bancaires ou les administrations

### Des logiciels adaptés aux transactions bancaires

Les banques ont mis en place des logiciels qui permettent aux entreprises de réaliser « en ligne » les transactions les plus courantes : consulter leurs comptes ou effectuer des virements.

En 2008, en France, trois quarts des entreprises utilisent l'internet pour accéder aux services bancaires. Cette proportion est encore plus élevée parmi les PME : 80 %.

Certains secteurs d'activité ont fortement développé cette pratique : les secteurs des équipements mécaniques, de l'automobile et des services de conseils et assistance (88 %). Suivent les secteurs de la métallurgie et des composants électroniques. En revanche, seulement la moitié des hôtels et restaurants et du secteur de l'énergie effectuent des opérations bancaires *via* l'internet.

Les entreprises des pays du Nord de l'Europe recourent le plus aux services bancaires et financiers en ligne : plus des trois quarts utilisent l'internet dans ce sens. Le Danemark et la Finlande sont en pointe avec respectivement 94 % et 92 %.

Les services bancaires mis à la disposition des entreprises sur internet devraient s'intensifier en raison du gain de temps de cette pratique. De plus, les moyens mis en œuvre par les banques pour sécuriser les paiements sur internet devraient en augmenter l'utilisation par les entreprises.

### L'internet modernise les procédures administratives

Les relations avec les autorités publiques *via* l'internet sont très diverses : simple recherche d'informations, obtention de formulaires administratifs, réponse à ces formulaires par l'internet, réponse aux appels d'offres publics électroniques. L'utilisation de l'internet permet de simplifier et d'optimiser les procédures administratives, notamment en diminuant le nombre de formulaires et d'attestations à remplir.

Les entreprises utilisent de plus en plus internet dans leurs relations avec l'administration : plus de sept sur dix ont contacté l'administration en ligne en 2007. Les grandes entreprises de plus de 250 salariés échangent plus facilement avec l'administration par l'intermédiaire de l'internet (87 %), il en est de même pour les entreprises de 50 à 249 salariés (85 %). En revanche seulement les deux tiers des entreprises de 10 à 19 salariés utilisent ce moyen électronique.

Les secteurs les plus en relations avec les administrations *via* internet sont les secteurs de l'énergie (combustibles et carburants), des composants électriques et électroniques et de la pharmacie dont les taux sont supérieurs à 90 %. Les trois secteurs d'activité les moins engagés sont le commerce de détail et réparation, l'habillement et le cuir (62 %) et les hôtels et restaurants (48 %). Là encore, la structure par taille des entreprises explique ces écarts.

La Finlande et le Danemark sont en tête des pays européens, avec respectivement 95 % et 90 % des entreprises ayant des relations en ligne avec les administrations, près de la moitié des entreprises finlandaises et danoises remplissent des déclarations administratives *via* l'internet. Suivent ensuite les Pays-Bas, l'Italie et l'Autriche avec plus de 80 % des entreprises.

### La France en pointe pour les déclarations administratives *via* l'internet.

S'agissant des déclarations administratives par internet, la France réalise une remarquable performance : près de 70 % des entreprises y ont recours, alors que ce taux n'est que de 41 % environ dans l'UE à 15. Même les pays nordiques sont loin d'atteindre le score des entreprises françaises : moins de la moitié des entreprises pour la Finlande et le Danemark. En Allemagne et en Suède, 30% des entreprises utilisent l'internet pour effectuer des déclarations administratives.

### Les appels d'offre *via* l'internet encore en phase de démarrage

En 2007, 13 % des entreprises utilisent l'internet pour répondre aux appels d'offres publics. La progression est lente : de 11 % en 2005 à 13 % en 2007. Ce sont surtout les grandes entreprises qui répondent par l'internet aux offres d'achat public électroniques. Mais les entreprises de 10 à 19 salariés sont tout de même 10 % à le faire.

Quelques secteurs pratiquent davantage ce moyen, comme l'énergie (27 %) et les composants électriques ou électroniques (25 %). Les entreprises du commerce de détail et de la réparation et celles de l'équipement du foyer ne sont que 4 % à répondre en ligne aux appels d'offres publics.

### A - Utilisation de l'internet dans les relations avec les services bancaires et les administrations en France

	Recours aux services bancaires et financiers via l'internet	% d'entreprises		
		Relations avec les administrations		
		Par internet en 2007	... Pour effectuer des déclarations administratives	... Pour répondre aux appels d'offres publics
<b>Tous secteurs</b>	<b>76</b>	<b>72</b>	<b>67</b>	<b>13</b>
<b>Par taille d'entreprises :</b>				
de 10 à 19 salariés	70	64	58	10
de 20 à 49 salariés	83	78	74	14
de 50 à 249 salariés	81	85	82	18
de 250 salariés ou plus	77	87	82	21
<b>Par secteur d'activité :</b>				
Industrie manufacturière (hors énergie)	77	73	68	12
Services aux entreprises	82	80	76	18
Commerce (ensemble)	76	74	68	9

**Champ :** Entreprises de 10 salariés ou plus des secteurs marchands

**Source :** Insee - enquête TIC 2008

**En annexe :** Les résultats de l'enquête par secteur d'activité en France, page 22

### B – Utilisation de l'internet dans les relations avec les services bancaires et les administrations dans l'Union européenne

	Recours aux services bancaires et financiers via l'internet	% d'entreprises	
		Relations avec les administrations	
		Par internet en 2007	... Pour effectuer des déclarations administratives
<b>Tous secteurs UE - 15</b>	<b>80</b>	<b>70</b>	<b>41</b>
<b>Tous secteurs UE - 27</b>	<b>78</b>	<b>68</b>	<b>39</b>
France	77	73	68
Allemagne	75	56	30
Royaume-Uni	75	64	43
Italie	86	82	41
Espagne	82	64	40
Pays-Bas	88	85	16
Belgique	89	69	47
Danemark	94	90	45
Suède	90	78	30
Finlande	92	95	46
Autriche	85	80	44
Pologne	75	68	20

**Champ :** Entreprises de 10 salariés ou plus, sont exclus les secteurs de la production et de la distribution d'électricité, de gaz et de chaleur, le captage, le traitement et la distribution d'eau (divisions 40 à 41 - NAF rév.1), les services de restauration, de débits de boissons, de cantines et de traiteurs (groupes 55,3, 55.4 et 55,5) et le secteur des activités financières.

**Source :** Eurostat - enquête communautaire 2008 sur les TIC.

**NOTA :** Pour la France, la légère différence des taux d'équipement entre les tableaux A et B provient du champ plus restreint pris en compte par la commission dans le tableau B de comparaison européenne.

## 6 – Activité de commerce électronique : achats et ventes

Le terme « commerce électronique » (ou commerce en ligne) recouvre les achats ou les ventes de biens ou services effectués par voie électronique de bout en bout de la procédure. Il s'agit de transactions commerciales utilisant soit l'internet (*via* un site), soit un système d'échanges de données informatisés (EDI) ou d'autres réseaux électroniques.

### Les achats en ligne en France sont très en-dessous de la moyenne européenne

Dans la plupart des pays de l'UE à 27, les achats en ligne par un moyen électronique (internet ou EDI) sont plus répandus que les ventes en ligne : globalement, 18 % des entreprises de 10 salariés ou plus y ont recours, contre 13 % des entreprises pour les ventes en ligne. Avec moins d'un cinquième des entreprises procédant à des achats en ligne (internet et EDI), la France se situe nettement en-dessous de la moyenne de l'UE-15 (32 %). Ce retard est encore plus prononcé par rapport aux grands pays européens : plus de la moitié des entreprises en Allemagne et un peu moins de la moitié au Royaume-Uni. Ce retard dans l'approvisionnement des entreprises par des moyens électroniques ne s'est pas réduit au cours des années récentes.

### Les achats *via* l'internet surtout dans les sociétés de services et les achats *via* l'EDI surtout parmi les grandes entreprises

En France, plus d'une entreprise sur cinq effectue des achats *via* l'internet. La proportion est plus importante parmi les sociétés de services aux entreprises (33 %) ou celles de l'énergie (combustibles et carburants) qui sont plus de deux tiers à y avoir recours. En revanche, les achats réalisés *via* l'EDI, système déjà ancien et nécessitant des investissements relativement lourds, sont l'apanage des grandes entreprises (16 %) et, dans une moindre mesure, des entreprises de 50 à 250 salariés (9 %). En dehors du secteur des combustibles et carburants, où l'achat *via* l'EDI est très utilisé (61 %), c'est dans le commerce qu'il est le plus largement répandu, cette pratique concernant nettement plus de 10 % des entreprises.

### L'importance économique très supérieure des achats *via* l'EDI

En France, 8,6 % des achats des entreprises sont effectués *via* l'EDI, alors que 3,2% seulement sont réalisés *via* l'internet. Ce dernier pourcentage est cependant supérieur dans le commerce de détail et dans le commerce et la réparation automobile (12 %) ainsi que dans les transports (8%). Les achats *via* l'EDI, quant à eux, atteignent 20 % dans le secteur du commerce de détail ou dépassent 12 % dans le secteur du commerce de gros et 11% ou dans le commerce et la réparation automobile. Dans les secteurs de la métallurgie et des équipements électriques et électroniques, la part des achats électroniques *via* l'EDI dépasse également 11%.

### Progression lente des ventes en ligne avec des écarts européens réduits

Seulement 13 % des entreprises d'au moins dix salariés déclarent avoir reçu des commandes de biens ou de services par voie électronique en 2007. Ce sont les hôtels et les restaurants qui vendent le plus souvent à distance, *via* l'internet, même si cette part reste relativement modeste (20 %). Viennent ensuite les entreprises du transport et celles de l'industrie (18 %).

La France se situe nettement en-dessous de la moyenne de l'UE à 15 qui s'élève à 18 % des entreprises. Elle est largement distancée par le Royaume-Uni et les Pays-Bas où deux fois plus d'entreprises se sont engagées dans les ventes en ligne. Toutefois, les écarts au sein de l'UE-27 sont moins prononcés que pour les achats en ligne. S'agissant du poids économique des ventes en ligne, la France améliore sa position, grâce à l'importance qu'a gardée l'EDI, avec 12 % du chiffre d'affaires global au niveau de la moyenne de l'UE à 27 et de l'Allemagne. Le Royaume-Uni (21 %) et le Danemark (22 %) sont nettement plus engagés dans le commerce électronique.

### Ventes *via* l'internet : 9 % des entreprises ; ventes *via* l'EDI 9,3 % du CA

9 % des entreprises reçoivent des commandes *via* l'internet, mais cette proportion passe à 23 % dans les entreprises de 250 salariés ou plus et à 12 % dans les PME de 50 à 249 salariés. 5 % des entreprises utilisent l'EDI pour effectuer leurs ventes en ligne, mais cette proportion s'élève à 11% dans l'industrie manufacturière, à 26 % dans le secteur de la pharmacie et à 20% dans les industries agroalimentaires.

Les ventes *via* l'EDI représentent 9,3 % du chiffre d'affaires des entreprises concernées, contre seulement 2,3 % pour les ventes effectuées *via* l'internet. Ce dernier taux est cependant plus élevé dans certains secteurs, notamment l'hôtellerie-restauration (4,7 %). La part des ventes *via* l'EDI est importante dans l'industrie manufacturière (17,4 %), notamment dans les IAA (32 %), les équipements des foyers (31 %) et la pharmacie (30 %).

**A - Commerce électronique en France : Achats et ventes, via l'internet ou d'autres systèmes électroniques (EDI)**

	Achats électroniques				Ventes électroniques			
	En % des entreprises		En % des achats		En % des entreprises		En % du CA	
	par Internet	par EDI	par Internet	par EDI	par Internet	par EDI	par Internet	par EDI
<b>Tous secteurs</b>	<b>22</b>	<b>5</b>	<b>3,2</b>	<b>8,6</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>2,3</b>	<b>9,3</b>
<b>Par taille d'entreprises :</b>								
de 10 à 19 salariés	20	3	2,8	3,1	8	3	1,4	1,6
de 20 à 49 salariés	23	4	2,2	3,4	9	5	0,8	2,1
de 50 à 249 salariés	24	9	2,2	7,8	12	13	1,5	8,7
de 250 salariés ou plus	29	16	3,9	11,2	23	25	3,1	12,6
<b>Par secteur d'activité :</b>								
Industrie manufacturière (hors énergie)	21	3	2,8	5,0	8	11	2,3	17,4
Services aux entreprises	33	2	3,7	3,8	7	2	2,6	4,5
Commerce (ensemble)	22	12	3,4	14,8	12	6	2,4	6,6

**Champ :** Entreprises de 10 salariés ou plus des secteurs marchands sauf banques et compagnies d'assurance

**Source :** Insee - enquête TIC 2008

**En annexe :** Les résultats de l'enquête par secteur d'activité en France, page 23

**B - Commerce électronique dans l'Union européenne : Achats et ventes, via l'internet ou d'autres systèmes électroniques (EDI)**

via l'internet et autres (EDI)	Achats électroniques	Ventes électroniques	
	En % des entreprises	En % des entreprises	En % du CA
<b>Tous secteurs UE - 15</b>	<b>32</b>	<b>18</b>	<b>13</b>
<b>Tous secteurs UE - 27</b>	<b>28</b>	<b>16</b>	<b>12</b>
France	18	13	12
Allemagne (1)	52	24	11
Royaume-Uni	47	32	21
Italie	12	3	2 (1)
Espagne	19	10	8
Pays-Bas	40	27	14
Belgique	34	16	11 (1)
Danemark	38	20	22 (1)
Suède	50	19	13
Finlande (1)	19	15	15
Autriche	34	15	13
Pologne	11	8	9

**Champ :** Entreprises de 10 salariés ou plus, sont exclus les secteurs de la production et de la distribution d'électricité, de gaz et de chaleur, le captage, le traitement et la distribution d'eau (divisions 40 à 41 - NAF rév.1), les services de restauration, de débits de boissons, de cantines et de traiteurs (groupes 55,3, 55.4 et 55,5) et le secteur des activités financières.

**Source :** Eurostat - enquête communautaire 2008 sur les TIC. (1) : année 2007

**NOTA :** Pour la France, la légère différence des taux d'équipement entre les tableaux A et B provient du champ plus restreint pris en compte par la commission dans le tableau B de comparaison européenne.

## Deuxième partie - l'adoption et l'usage des TIC en France dans les différents secteurs marchands - Tableaux statistiques

### 1- Equipements en outils TIC de base et part des salariés utilisateurs en France

	Équipements de base (en % des entreprises)			Salariés utilisant régulièrement (en % des salariés)	
	Ordinateur	connexion à l'internet	connexion à haut débit	un ordinateur	Internet
<b>Tous secteurs</b>	<b>97</b>	<b>94</b>	<b>91</b>	<b>57</b>	<b>41</b>
<b>Industrie manufacturière</b>	<b>97</b>	<b>95</b>	<b>91</b>	<b>53</b>	<b>37</b>
Navale, aéronautique, ferroviaire	100	100	100	41	64
Automobile	100	100	100	71	25
Pharmacie, parfumerie, entretien	100	100	100	81	64
Équip. électriques et électroniques	100	100	99	70	55
Composants électriques et électroniques	100	100	98	60	49
Produits minéraux	100	99	98	47	33
Métallurgie, transformation des métaux	100	99	96	48	25
Équipement du foyer	99	99	95	48	31
Équipements mécaniques	100	100	95	52	38
Chimie, caoutchouc, plastiques	100	100	94	57	39
Édition, imprimerie, reproduction	99	99	94	70	58
Bois, papier	100	98	91	44	28
Textile	98	93	90	38	26
Habillement, Cuir	89	86	84	43	35
Industrie agroalimentaire	84	77	73	38	23
Combustibles, carburants	100	100	100	80	73
Eau, gaz, électricité	98	95	94	72	67
Construction	99	95	92	31	27
Transports	97	95	90	42	26
Commerce et réparation automobile	100	99	99	63	47
Commerce de gros, intermédiaire	99	98	96	71	52
Commerce de détail, réparation	95	88	85	55	26
Activités financières	100	100	100	96	79
Recherche et développement	100	100	98	92	76
Activités immobilières	98	98	98	79	66
Activités récréatives, culturelles et sportives	99	98	97	87	74
Conseils et assistance	99	98	97	85	74
Postes et télécommunications	95	91	91	61	27
Services opérationnels	97	94	90	36	32
Hôtels et restaurants	89	81	79	30	22

Classement des secteurs par ordre décroissant sur la connexion à haut débit.

**Champ** : Entreprises de 10 salariés ou plus des secteurs marchands

**Source** : Insee - enquête TIC 2008

## 2 - Intégration des TIC dans le fonctionnement interne des entreprises en France

% d'entreprises

	Réseau local <i>LAN*</i>	Intranet	Progiciel <i>ERP*</i>	Logiciels					Système d'intégration interne	
				Gestion relation clients <i>CRM*</i>	Outil de travail collaboratif <i>groupware*</i>	Automati - sation des flux <i>workflow*</i>	Outil d'archivage <i>GED*</i>	Outil analyse de données <i>datamining*</i>	Achats	Ventes
<b>Tous secteurs</b>	<b>76</b>	<b>42</b>	<b>19</b>	<b>19</b>	<b>13</b>	<b>7</b>	<b>16</b>	<b>29</b>	<b>35</b>	<b>42</b>
<b>Industrie manufacturière</b>	<b>78</b>	<b>37</b>	<b>28</b>	<b>18</b>	<b>13</b>	<b>8</b>	<b>13</b>	<b>30</b>	<b>41</b>	<b>53</b>
Pharmacie, parfumerie, entretien	98	57	74	26	34	19	37	75	77	88
Composants électriques et électroniques	92	49	47	26	30	13	24	41	67	69
Chimie, caoutchouc, plastiques	83	45	39	33	27	17	13	40	51	64
Équip. électriques et électroniques	84	43	36	20	26	10	15	31	52	65
Automobile	94	55	45	8	22	8	17	28	46	51
Navale, aéronautique, ferroviaire	83	27	38	19	41	22	14	28	44	50
Produits minéraux	91	52	21	26	12	12	6	32	52	60
Équipements mécaniques	90	36	26	19	9	8	12	27	48	59
Métallurgie, transformation des métaux	84	39	29	14	11	6	12	28	41	52
Édition, imprimerie, reproduction	89	41	25	20	11	10	18	27	28	44
Bois, papier	69	42	25	18	10	8	8	26	37	46
Habillement, Cuir	61	32	26	11	8	7	8	28	39	50
Textile	68	32	21	17	8	5	7	29	38	45
Équipement du foyer	67	26	19	17	6	5	11	25	33	46
Industrie agroalimentaire	53	26	21	16	10	6	11	27	29	42
Combustibles, carburants	100	86	46	16	86	87	39	32	90	36
Eau, gaz, électricité	97	73	29	39	42	34	47	56	48	46
Transports	72	36	12	18	7	4	15	28	31	43
Construction	64	18	9	7	4	1	7	13	20	23
Commerce de gros, intermédiaire	92	54	30	32	20	10	21	44	57	62
Commerce et réparation automobile	87	58	20	26	8	4	18	32	44	48
Commerce de détail, réparation	70	55	12	21	8	4	17	32	44	48
Activités financières	99	92	24	64	62	50	68	84	44	55
Recherche et développement	100	54	43	35	61	40	48	57	26	45
Conseils et assistance	93	62	20	28	28	13	30	33	27	32
Postes et télécommunications	80	53	19	37	34	19	16	31	27	41
Activités immobilières	95	49	20	24	22	9	26	35	32	39
Activités récréatives, culturelles et sportives	89	62	19	16	22	14	18	27	30	42
Services opérationnels	71	38	16	19	11	8	18	25	25	33
Hôtels et restaurants	44	33	7	11	4	2	11	22	20	26

\* Voir Glossaire

Classement des secteurs par ordre décroissant sur le total des équipements

**Champ :** Entreprises de 10 salariés ou plus des secteurs marchands**Source :** Insee - enquête TIC 2008

## 3 - Intégration des TIC dans les relations externes des entreprises en France

	% d'entreprises				
	Site Web	Extranet	Partage électronique d'information avec		
			Fournisseurs et / ou clients	Fournisseurs	Clients
<b>Tous secteurs</b>	<b>54</b>	<b>30</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>5</b>
<b>Industrie manufacturière</b>	<b>58</b>	<b>26</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>8</b>
Navale, aéronautique, ferroviaire	100	29	15	13	12
Automobile	77	39	15	13	14
Pharmacie, parfumerie, entretien	72	46	25	16	13
Équip. électriques et électroniques	70	28	12	11	8
Chimie, caoutchouc, plastiques	69	26	15	9	11
Composants électriques et électroniques	69	46	14	13	9
Équipement du foyer	69	17	10	8	5
Métallurgie, transformation des métaux	63	29	11	5	8
Produits minéraux	63	18	4	2	2
Édition, imprimerie, reproduction	62	32	8	5	3
Équipements mécaniques	61	28	9	7	5
Bois, papier	55	28	7	5	6
Textile	53	30	10	5	9
Industrie agroalimentaire	34	14	10	4	7
Habillement, Cuir	31	25	22	21	15
Combustibles, carburants	93	76	57	54	57
Eau, gaz, électricité	60	47	7	5	2
Transports	51	28	11	8	8
Construction	33	11	5	4	1
Commerce et réparation automobile	65	53	38	35	9
Commerce de gros, intermédiaire	65	38	17	12	6
Commerce de détail, réparation	39	31	23	21	8
Activités financières	94	69	14	11	5
Recherche et développement	93	56	4	4	3
Activités immobilières	78	38	5	3	4
Activités récréatives, culturelles et sportives	78	42	7	4	3
Conseils et assistance	67	49	6	5	3
Postes et télécommunications	65	44	15	13	9
Hôtels et restaurants	59	24	9	8	4
Services opérationnels	49	20	6	4	2

Classement des secteurs par ordre décroissant sur l'équipement en site Web.

**Champ** : Entreprises de 10 salariés ou plus des secteurs marchands

**Source** : Insee - enquête TIC 2008

## 4 - Utilisation de l'internet dans les relations avec les services bancaires et les administrations en France

% d'entreprises

	Recours aux services bancaires et financiers via l'internet	Relations avec les administrations		
		Par internet en 2007	... Pour effectuer des déclarations administratives	... Pour répondre aux appels d'offres publics
<b>Tous secteurs</b>	<b>76</b>	<b>72</b>	<b>67</b>	<b>13</b>
<b>Industrie manufacturière</b>	<b>77</b>	<b>73</b>	<b>68</b>	<b>12</b>
Équipements mécaniques	88	77	73	19
Automobile	87	78	77	9
Métallurgie, transformation des métaux	84	76	72	8
Composants électriques et électroniques	84	91	88	25
Édition, imprimerie, reproduction	82	69	66	14
Équip. électriques et électroniques	81	73	64	21
Produits minéraux	81	82	65	11
Navale, aéronautique, ferroviaire	81	82	81	9
Équipement du foyer	78	75	71	4
Chimie, caoutchouc, plastiques	77	72	69	11
Bois, papier	73	75	70	14
Habillement, Cuir	72	62	61	9
Pharmacie, parfumerie, entretien	65	96	95	9
Textile	64	74	69	10
Industrie agroalimentaire	57	58	53	6
Eau, gaz, électricité	48	87	83	27
Combustibles, carburants	26	100	91	13
Construction	79	69	64	17
Transports	74	75	68	15
Commerce de gros, intermédiaire	82	84	79	16
Commerce et réparation automobile	81	80	71	7
Commerce de détail, réparation	68	62	57	4
Conseils et assistance	86	84	80	18
Activités immobilières	77	79	72	15
Activités financières	76	83	77	9
Postes et télécommunications	75	72	63	18
Services opérationnels	73	71	65	18
Activités récréatives, culturelles et sportives	72	73	69	9
Recherche et développement	66	87	82	5
Hôtels et restaurants	52	48	44	6

Classement par ordre décroissant sur les recours aux services bancaires et financiers.

**Champ** : Entreprises de 10 salariés ou plus des secteurs marchands**Source** : Insee - enquête TIC 2008

## 5 - Commerce électronique en France : Achats et ventes, via l'internet ou d'autres systèmes électroniques (EDI)

	Achats électroniques				Ventes électroniques			
	En % des entreprises		En % des achats		En % des entreprises		En % du CA	
	par Internet	par EDI	par Internet	par EDI	par Internet	par EDI	par Internet	par EDI
<b>Tous secteurs</b>	<b>22</b>	<b>5</b>	<b>3,2</b>	<b>8,6</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>2,3</b>	<b>9,3</b>
<b>Industrie manufacturière</b>	<b>21</b>	<b>3</b>	<b>2,8</b>	<b>5,0</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>2,3</b>	<b>17,4</b>
Navale, aéronautique, ferroviaire	20	2	7,1	0,5	3	13	2,0	6,3
Équip. électriques et électroniques	30	6	6,6	11,6	4	6	4,7	6,2
Équipement du foyer	20	2	5,4	9,3	6	5	2,9	31,3
Équipements mécaniques	26	2	3,6	4,0	5	5	2,5	5,1
Automobile	22	9	3,0	7,5	8	17	4,6	18,9
Édition, imprimerie, reproduction	37	5	2,8	3,0	21	8	2,3	9,6
Produits minéraux	12	2	2,8	1,3	7	8	2,5	8,3
Pharmacie, parfumerie, entretien	22	4	2,6	4,9	9	26	1,1	29,4
Métallurgie, transformation des métaux	20	3	2,2	11,3	9	10	2,0	13,1
Composants électriques et électroniques	26	5	1,7	8,4	9	15	0,7	20,9
Chimie, caoutchouc, plastiques	20	5	1,5	3,5	11	17	3,0	14,7
Bois, papier	19	2	1,2	3,2	4	8	0,7	10,7
Industrie agroalimentaire	12	2	0,8	1,3	8	19	1,2	32,2
Habillement, Cuir	23	1	0,7	2,6	11	4	1,0	22,6
Textile	11	0	0,5	1,1	10	4	0,7	4,3
Combustibles, carburants	70	61	1,0	0,4	51	64	0,4	12,2
Eau, gaz, électricité	31	11	0,6	1,2	4	5	0,5	2,6
Transports	19	2	7,9	3,1	13	8	4,4	7,5
Construction	15	1	1,0	0,6	2	1	0,3	0,0
Commerce et réparation automobile	28	15	12,0	11,2	7	2	0,7	2,3
Commerce de détail, réparation	14	14	2,9	21,1	10	2	1,6	0,8
Commerce de gros, intermédiaire	28	10	1,8	12,7	17	11	3,1	10,4
Conseils et assistance	38	3	4,6	4,8	7	3	1,9	1,6
Recherche et développement	30	4	4,0	18,9	8	1	3,3	10,8
Postes et télécommunications	31	3	3,7	2,4	16	4	6,3	7,0
Hôtels et restaurants	17	4	2,5	7,5	20	3	4,7	0,9
Activités récréatives, culturelles et sportives	31	2	2,1	12,8	12	2	0,5	5,9
Services opérationnels	23	1	2,0	1,6	7	2	1,2	6,5
Activités immobilières	19	3	0,8	0,2	5	0	0,2	0,0

Classement des secteurs par ordre décroissant sur le % des achats internet.

**Champ :** Entreprises de 10 salariés ou plus des secteurs marchands sauf banques et compagnies d'assurance

**Source :** Insee - enquête TIC 2008

## Glossaire

### Réseau local d'entreprise (*Local Area Network, LAN, WLAN*)

Réseau informatique reliant entre eux un ensemble d'ordinateurs appartenant à une même entreprise dans une zone réduite (salle, bâtiment ou site), et permettant notamment le partage d'informations. On distingue les réseaux filaires des réseaux sans fil (*Wireless*).

### Intranet

Réseau informatique utilisé à l'intérieur d'une entreprise ou de toute autre entité organisationnelle, utilisant des navigateurs *Web*, et mettant à disposition des utilisateurs d'un ou de plusieurs sites les mêmes informations. Il n'est pas accessible en dehors de cette entité.

### Extranet

Site à accès sécurisé permettant à une entreprise de n'autoriser sa consultation qu'à certaines catégories d'intervenants externes, en général ses clients. Un Extranet est en général, mais pas nécessairement, une extension d'un intranet.

### Site Web (site sur la Toile)

Emplacement sur le *www* (abréviation de *World Wide Web* service interactif proposé sur Internet) identifié par une adresse Web du type <http://www.insee.fr>. Le serveur Web contient un ensemble de langages spécifiques (HTML, XML, Java) consultables avec un navigateur (tels Netscape ou Internet explorer).

### Échange de données informatisées (EDI)

« Échange de données informatisées (EDI) entre l'entreprise et les autres systèmes TIC extérieurs à l'entreprise » signifie : échange de messages (exemples : commandes, factures, opérations de paiement, description des marchandises) ; via l'internet ou autres réseaux informatiques ; dans un format reconnu qui permet son traitement automatique (ex : XML, EDIFACT etc.) ; excluant les messages individuels tapés manuellement.

### Connexion à haut débit DSL

Technologie accroissant la largeur de bande disponible pour transporter des informations à une vitesse rapide sur des lignes téléphoniques classiques. En font partie les technologies de l'ADSL, SDSL, IDSL, HDSL, RADSL, VDSL, dont les caractéristiques de vitesse et de distance varient. La capacité de transmission offerte permet l'accès rapide à l'internet, à la vidéoconférence, au télétravail, etc.

### Autres connexions fixes à haut débit

Technologies permettant une grande capacité de transmission (au minimum 2 Mbits/s) via une liaison spécialisée, la fibre optique, le câble. Les technologies alternatives (Ethernet, courant porteur en ligne (CPL) métropolitains, boucle locale radio (BLR/FWA), Wifi/Wimax, ATM, relais de trame) sont à classer dans cette rubrique.

### Progiciel de gestion intégrée (PGI) ou Enterprise Resources Planning (ERP)

Progiciel qui permet de gérer les processus d'une entreprise et de partager les informations entre les métiers par le biais d'une base de données unique. Les PGI sont divisés en modules qui correspondent à des fonctions de l'entreprise. (Exemples de PGI : *SAP, PeopleSoft, Oracle*). Classiquement un PGI/ERP intègre les fonctions : planning, achats.

### Gestion de la relation client (GRC) – Customer Relationship Management (CRM)

Progiciels permettant de gérer l'ensemble des relations clients dans un même processus en regroupant la gestion des campagnes marketing, l'informatisation des forces de vente, le suivi de la relation client au quotidien, etc.

### Outils d'archivage :

#### - Gestion électronique de documents (GED)

Application informatique permettant la saisie, l'indexation et le stockage des documents et fichiers bureautiques ou de l'internet.

#### - Outils de Gestion des connaissances

Dispositif incluant des logiciels, destiné à améliorer l'archivage, la formalisation et la valorisation des savoirs techniques, compétences ou expériences (meilleures pratiques), en simplifiant l'accès.

### Outils d'analyse de données (Outils d'analyse statistique, outils décisionnels)

Logiciels utilisés pour explorer de grandes quantités de données et y trouver des corrélations pour faire des analyses, prévoir des évolutions et aider à la décision. Ces applications (par exemple outils décisionnels, outils de datamining) exploitent les données dans des bases de données centralisées (*datamarts, datawarehouses*)

### Groupware (Logiciel collaboratif)

Logiciel qui permet à des utilisateurs séparés géographiquement mais reliés par un réseau informatique de travailler ensemble. Cela peut passer par le partage des messageries, des agendas, des bases de documents, etc. Par exemple, *Outlook* et *Lotus Notes* ont des fonctionnalités de groupware. On inclut ici dans le terme groupware les applications de Web collaboratif.

### Workflow (Gestion électronique des processus)

Technologie logicielle ayant pour objectif l'amélioration de l'efficacité des processus internes d'une entreprise. Ceci implique la modélisation des procédures de travail avec la prise en compte des acteurs, des tâches et des documents. Exemple : la circulation automatique de méls pour valider une demande de congé. Le *workflow* peut faire partie d'un BPMS.