

Le 4 Pages

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

L'usage des TIC dans les entreprises industrielles européennes progresse de façon contrastée selon les pays et les outils

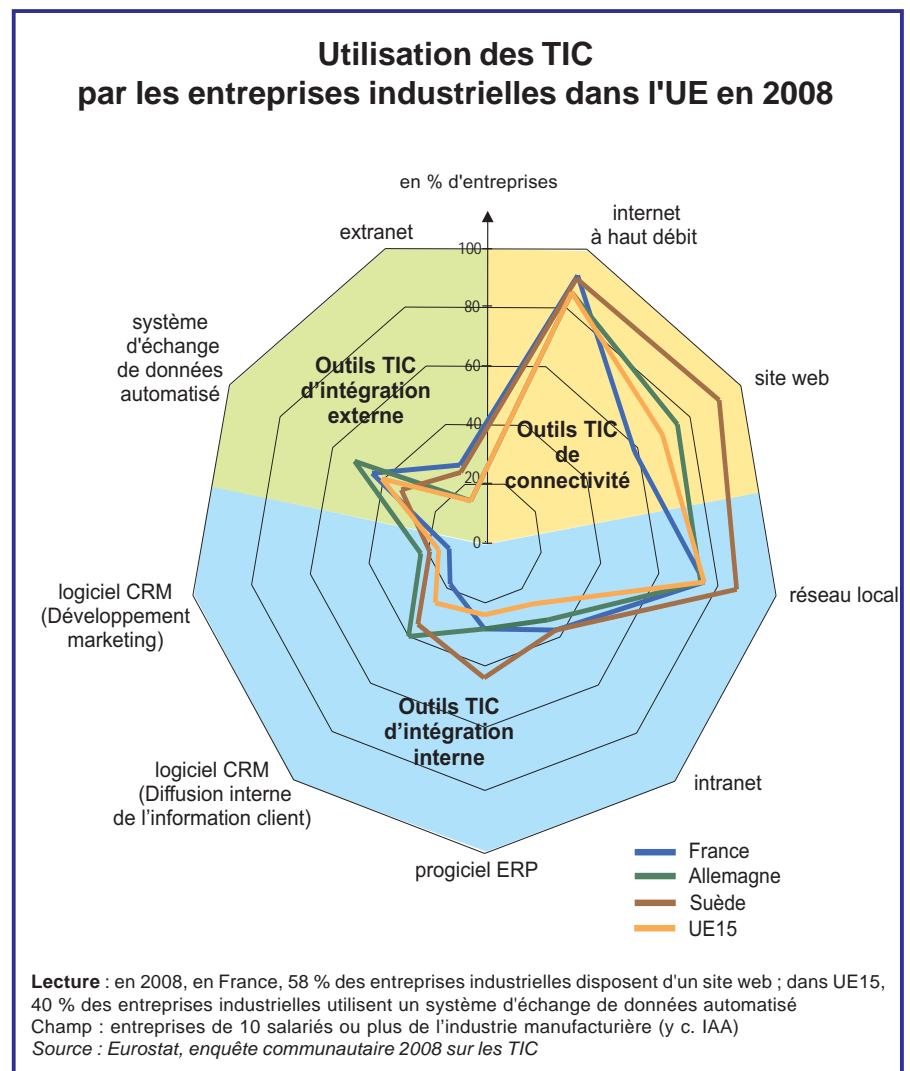
L'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) par les entreprises industrielles a progressé au sein de l'Europe des 15 (UE15) entre 2003 et 2008. Les avancées les plus marquantes ont été réalisées dans l'accès à l'internet à haut débit et l'équipement en réseaux locaux.

La Suède et la Finlande occupent la première place devant les Pays-Bas. La France, l'Allemagne et le Royaume-Uni se situent dans la moyenne.

La France se distingue par une forte diffusion au sein des entreprises industrielles de l'internet à haut débit ainsi que de l'extranet et de l'intranet mais reste en retrait pour l'équipement des entreprises industrielles en sites web. Elle prend du retard dans le développement des réseaux locaux ainsi que dans celui des logiciels de gestion de la relation client, où l'Allemagne excelle. Enfin, elle se situe dans la moyenne quant à l'intensité d'utilisation de l'informatique par les salariés.

Les technologies de l'information et de la communication représentent un enjeu économique majeur : la plupart des études, aussi bien françaises qu'étrangères, concluent à un fort impact des TIC sur la productivité des entreprises.

La stratégie de Lisbonne adoptée en mars 2000 a fixé à l'Union européenne l'objectif de devenir l'économie de la connaissance la plus compétitive et la plus dynamique du monde. En conséquence, l'Union européenne a adopté des plans



d'action successifs en matière d'équipement en TIC des entreprises : d'abord « e-Europe 2002 », en juin 2000, puis « e-Europe 2005 », en juin 2002, et enfin la stratégie « i-2010 », lancée en juin 2005, dans le cadre de la révision de la stratégie de Lisbonne.

Pour le suivi de cette politique européenne, un règlement communautaire a

été mis en place : il fournit une base juridique à la collecte régulière de statistiques sur les TIC dans les États membres. Des données comparables par pays sont ainsi publiées depuis 2003 (encadré 1). Ces enquêtes communautaires sur les TIC permettent de faire le point sur la progression de l'équipement des entreprises en TIC.

■ Les TIC progressent dans l'UE15

Au sein de l'UE15, les « pays du Nord », plus particulièrement la Suède et la Finlande, se distinguent par une utilisation intensive des TIC dans l'industrie. Ils sont suivis par les Pays-Bas, la Belgique et l'Irlande. La France, l'Allemagne, le Royaume-Uni et l'Autriche occupent une position intermédiaire. Ils devancent l'Espagne, l'Italie, la Grèce, et surtout le Portugal qui accuse un retard important.

Dans l'UE15, 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 plus que doublé depuis 2003 (*tableau 1*). La croissance des réseaux locaux a été forte. L'accès à l'internet et l'équipement en site web ont également progressé, mais de façon moins vive, de même que l'utilisation par les salariés de l'informatique. Seules exceptions : l'extranet et l'intranet. Ces outils TIC de base, ne « décollent » toujours pas. L'extranet, qui était peu présent en 2003 avec seulement 10% d'entreprises équipées, progresse faiblement. Sur la même période, l'intranet est le seul outil dont l'emploi a stagné : seul un quart des entreprises en était équipé en 2008, comme en 2003.

Les outils logiciels avancés de gestion intégrée et de gestion de la relation client restent encore peu répandus dans l'UE15 (un quart des entreprises) au regard de leur développement dans certains pays nordiques et dans une moindre mesure en Allemagne.

Les pays les moins avancés dans l'utilisation des TIC par les entreprises industrielles tendent à rattraper leur retard. La position relative des États membres est toutefois variable selon les outils considérés. Ainsi, pour l'intranet, le retard de l'Espagne, de l'Italie et du Portugal se creuse, alors que la France et l'Irlande accentuent leur avantage. Pour l'équipement en sites web, le retard de la France se confirme ; il en est de même de l'Italie pour la généralisation de l'usage de l'ordinateur. Pour l'extranet, l'Irlande et la Suède ont accentué leur avantage.

■ Connectivité : la France en pointe dans le développement du haut débit ...

Dans l'UE15, 94% des entreprises manufacturières sont désormais connectées à Internet et les pays les moins « connectés » en 2003 ont pratiquement rattrapé leur retard. Cependant, l'accès à Internet n'est pas suffisant, l'accès au haut débit est indispensable pour utiliser efficacement de nombreux outils tels les sites web, les réseaux locaux, les intranets ou extranets. La généralisation du haut débit constitue donc une priorité des plans d'action pour le

1 - Les enquêtes communautaires sur les TIC

A partir de 2003, les enquêtes communautaires sur les technologies de l'information et de la communication (TIC), couvrant presque tout le secteur marchand non agricole, se développent sur la base d'un accord volontaire entre pays de l'UE. Depuis 2006, en application d'un règlement communautaire, les enquêtes TIC sont menées annuellement, sur le champ des entreprises de 10 salariés ou plus, dans tous les pays européens. A partir de cette série d'enquêtes, la situation des entreprises manufacturières vis-à-vis de l'utilisation d'un certain nombre d'outils TIC de base (accès à internet, haut débit, site web, réseau local, intranet et extranet) est connue pour l'ensemble de l'UE15 en 2003, puis chaque année depuis 2006. Les résultats retracent la situation en début d'année.

développement de la société de l'information, non seulement au niveau européen, avec le plan « i-2010 » lancé fin 2005 dans la continuité des actions « e-Europe 2002 » et « e-Europe 2005 », que sur le plan national avec l'opération « TIC&PME 2010 » en France (*encadré 2*).

Dans l'UE15, 85 % des entreprises manufacturières utilisent le haut débit, soit 2,4 fois plus qu'en 2003 (*graphique 1*). Il est l'outil TIC de base dont la progression a été la plus forte. Les pays les mieux dotés, juste derrière la Finlande, sont l'Espagne, la France et la Suède avec plus de 9 entreprises équipées sur 10 contre 8 sur 10 en Italie, au Portugal et en Autriche. Les Pays-Bas et l'Allemagne occupent une position intermédiaire. En France et au Royaume-Uni, l'adoption du haut débit a « explosé » en 5 ans, la France passant ainsi du 7^e au 3^e rang et le Royaume-Uni du 10^e au 5^e rang. Le fort développement du haut débit a aussi concerné les pays les moins équipés : Italie, Portugal et Irlande. Partis d'un très bas niveau d'équipement, ces pays ont rattrapé la plus grande partie de leur retard.

■ ... mais toujours en retrait pour les sites web

Dans l'industrie, 7 entreprises européennes sur 10 disposent d'un site web en propre ou en partage, mais la progression du taux d'équipement est modérée : elles étaient 6 sur 10 en 2003. L'écart entre les États membres s'est toutefois réduit. La Suède, la Finlande et les Pays-Bas restent en tête avec un taux d'équipement de l'ordre de 90%. L'Italie, l'Espagne et la France sont en retard, le Portugal fermant la marche. Toutefois, l'Espagne et le Portugal ont rattrapé

une partie de leur retard pour arriver à un taux d'équipement compris entre 50% et 60%.

Un niveau de saturation pourrait être atteint pour la mise en place de sites web par les entreprises industrielles : dans les pays mieux dotés que la moyenne - Suède, Finlande, Pays-Bas, Autriche, Royaume-Uni et Allemagne - le taux d'équipement en sites web a très peu progressé entre 2006 et 2008. Il s'est stabilisé entre 70% et 90% selon les pays, contre 70% en moyenne au niveau de l'UE15.

La France se démarque cependant : elle serait le seul pays dans lequel l'équipement en sites web a régressé de façon significative entre 2006 et 2008 : 58% des entreprises manufacturières disposaient d'un site web en 2008 contre 65 % en 2006. Ce résultat est à prendre avec précaution, car le questionnaire d'enquête a changé au cours des trois années. Il semblerait toutefois que cette diminution soit principalement due à l'abandon de leur site web par les petites entreprises de 10 à 19 salariés : elles étaient 56% à déclarer avoir un site en 2006, elles ne sont plus que 41% en 2008.

■ Réseaux internes : la France en retard pour les réseaux locaux, en avance pour l'intranet

L'entreprise peut tirer bénéfice de l'utilisation de réseaux informatiques internes, réputés améliorer son fonctionnement et générer des gains de productivité. D'où le développement des réseaux locaux et des intranets.

En 2008, trois quarts des entreprises européennes de l'industrie étaient dotées de réseaux locaux contre seulement la moitié en 2003. La progression est cependant faible

2 - Le plan TIC-PME 2010

Le plan d'action TIC-PME 2010, lancé fin 2005 par le gouvernement français, dans le cadre des plans d'action européens vise à renforcer la compétitivité des PME par un usage plus intense des TIC. Il incite les entreprises d'une même filière à mutualiser leurs efforts et à développer, dans le cadre de règles internationales, des standards et outils spécifiques, notamment des plates-formes d'échanges, destinés à favoriser l'intégration des PME dans l'économie numérique. En 2006 et 2007, l'État a mobilisé plus de 10 M€ à travers deux appels à projets successifs touchant une vingtaine de filières.

1. Connectivité des entreprises industrielles en europe en 2003 et 2008

en % des entreprises

	Équipements pour développer la connectivité											
	Connexion à internet				Internet haut débit				Site web (en propre ou partagé)			
	2003		2008		2003		2008		2003		2008	
	en %	rang ⁽¹⁾	en %	rang ⁽²⁾	en %	rang ⁽¹⁾	en %	rang ⁽³⁾	en %	rang ⁽¹⁾	en %	rang ⁽³⁾
Suède	97	2	97	4	57	2	90	4	83	1	91	1
Pays-Bas	88	8	99	1	35	8	85	7	65	6	86	3
Allemagne	95	3	95	7	44	5	85	7	76	3	75	6
France	88	8	95	7	37	7	91	3	47	11	58	11
Royaume-Uni	89	7	95	7	28	10	88	5	73	4	79	5
UE15	87	-	95	-	36	-	85	-	58	-	69	-
Espagne	81	14	95	7	49	4	92	2	36	13	61	10
Italie	82	12	94	7	27	11	80	10	51	10	65	9

⁽¹⁾ Hors Danemark, ⁽²⁾ Hors Grèce et Danemark, ⁽³⁾ Hors Grèce, Danemark et Belgique

Champ : entreprises de 10 salariés ou plus de l'industrie manufacturière

Source : Eurostat, enquête communautaire sur les TIC

2. Fonctionnement en réseau des entreprises industrielles en europe en 2008

en % des entreprises

	Outils TIC d'intégration interne										Outils TIC d'intégration externe					
	Réseaux internes				Outils logiciels avancés						Système d'échange de données automatisé				Extranet	
	Réseau local		Intranet		Gestion intégrée (ERP)		Gestion de l'information client (CRM)									
							Diffusion interne		Développement marketing							
	en %	rang ⁽¹⁾	en %	rang ⁽²⁾	en %	rang ⁽²⁾	en %	rang ⁽²⁾	en %	rang ⁽²⁾	en %	rang ⁽²⁾	en %	rang ⁽²⁾	en %	rang ⁽²⁾
Suède	86	5	37	3	44	1	35	3	19	4	33	10	24	4		
Pays-Bas	89	3	30	8	43	2	27	6	19	4	72	1	14	6		
Allemagne	74	10	33	6	28	7	40	2	22	3	51	3	14	6		
France	75	9	37	4	28	7	18	10	12	11	44	6	26	2		
Royaume-Uni	83	6	23	9	14	11	16	11	13	9	22	13	11	10		
UE15	75	-	26	-	24	-	26	-	16	-	40	-	14	-		
Espagne	78	7	15	12	28	7	24	7	17	7	32	11	6	12		
Italie	71	11	19	11	13	12	21	9	13	9	35	9	13	9		

⁽¹⁾ Hors Grèce et Danemark, ⁽²⁾ Hors Grèce, Danemark et Belgique

Champ : entreprises de 10 salariés ou plus de l'industrie manufacturière

Source : Eurostat, enquête communautaire sur les TIC

pour la France qui régresse ainsi du 6^e au 9^e rang au niveau européen, passant derrière le Royaume-Uni et l'Espagne. Les Pays-Bas et la Finlande se détachent avec 9 entreprises équipées sur 10. Le Portugal et l'Italie, en phase de décollage rapide, ont réalisé la plus forte progression et rattrapent une grande partie de leur retard.

Au niveau de l'UE15, l'intranet est beaucoup moins répandu que le réseau local : en 2008 un quart seulement des entreprises en étaient dotées, contre les trois quarts pour les réseaux locaux. En outre, sa diffusion n'a pas progressé : après avoir gagné 6 points entre 2003 et 2006, le taux d'équipement en intranet est revenu à son niveau initial en 2008. Cette stagnation globale recouvre des situations contrastées entre pays : l'intranet régresserait dans des pays qui étaient déjà en retard - Espagne, Italie et Portugal - et le Royaume-Uni les rejoindrait. A l'inverse, il progresserait dans des pays qui font partie des mieux dotés tels la France (4^e rang) et l'Irlande, ou encore l'Allemagne, celle-ci quittant le groupe des pays retardataires.

En France, au contraire de l'Allemagne, les logiciels de gestion de la relation client sont encore peu développés

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, notamment entre le système de gestion des commandes passées ou reçues et les systèmes de gestion des stocks, de la comptabilité, de la production, de la distribution, etc.

Des outils avancés tels que les progiciels de gestion intégrée (*Enterprise resource planning* - ERP) ou les logiciels de gestion de la relation client (*Client resource management* - CRM) deviennent alors nécessaires. Par le biais d'une base de données unique, les progiciels ERP permettent de gérer les processus d'une entreprise et de partager en son sein l'information sur les ventes et les achats, notamment avec les pôles « finances », « planning », « marketing », etc. Les

logiciels CRM permettent de gérer l'ensemble des relations client dans un même processus : collecter et rendre accessible à d'autres services l'information clientèle et l'analyser à des fins de marketing (fixation des prix, organisation des ventes promotionnelles, choix des canaux de distribution).

À la différence des réseaux locaux, les outils avancés d'intégration interne sont encore peu diffusés. En 2008, seul un quart des entreprises européennes du secteur industriel utilisent un progiciel de gestion intégré (ERP). La France se situe dans une position intermédiaire avec l'Allemagne et l'Espagne, juste au-dessus de la moyenne européenne (tableau 2). Les ERP sont cependant utilisés par 80% des grandes entreprises industrielles en France (250 salariés et plus), alors qu'elles ne le sont que par 10% des petites entreprises (entre 10 et 19 salariés).

Les logiciels de gestion de la relation client (GRC) sont adoptés par un quart des entreprises industrielles européennes pour diffuser en interne l'information clientèle et par 16% d'entre elles pour analyser ces

informations à des fins de marketing. Dans ce domaine, la France fait partie des pays les moins avancés avec le Royaume-Uni, l'Italie et le Portugal. À la différence des ERP, ses entreprises industrielles sont beaucoup moins équipées que les entreprises allemandes, qu'il s'agisse des outils de diffusion en interne de l'information client (18% contre 40%) ou des outils de gestion de cette information à des fins de marketing (12% contre 22%). Toutefois, 40% des grandes entreprises industrielles en France utilisent un logiciel de gestion de la relation client.

« Intégration externe » : la France en pointe pour l'extranet, l'Allemagne pour l'échange de données automatisé

Si les entreprises manufacturières utilisent d'abord les réseaux informatiques pour améliorer leur fonctionnement interne, accroître l'efficacité des relations interentreprises constitue un autre axe essentiel du développement des TIC. L'entreprise qui partage électroniquement de l'information avec ses fournisseurs ou ses clients se rencontre de plus en plus fréquemment. Cette entreprise dite « étendue » réalise une « intégration externe » en partageant avec ses partenaires des informations sur l'évolution des livraisons ou sur les prévisions concernant les stocks, la production ou la demande. Elle utilise différents outils tels que l'extranet, le système d'échange de données automatisé ou les progiciels de gestion de la chaîne logistique d'approvisionnement (SCM - *Supply Chain*

Management). Ces derniers sont destinés à planifier et à piloter les flux physiques de l'entreprise, de la demande du client aux approvisionnements provenant des fournisseurs.

En France, comme dans l'UE15, quatre entreprises manufacturières sur dix recourent à un système d'échange de données automatisé, pour accélérer et fiabiliser les échanges réguliers d'informations et de documents avec leurs partenaires d'affaires. Ce système, dont plus de la moitié des entreprises industrielles allemandes est équipée, repose sur des transferts de données via internet ou d'autres réseaux informatiques dans un format reconnu qui permet son traitement automatique (XML, EDIFACT, etc.). La sécurité et la rapidité de ce système en expliquent la diffusion significative.

L'extranet, moins puissant, offre un accès sécurisé au système d'information de l'entreprise. Après l'échange de données automatisé, c'est l'outil le plus utilisé par les entreprises industrielles pour gérer leurs relations avec leurs partenaires, en général leurs clients. Il reste néanmoins peu répandu : 14% des entreprises en seraient équipées dans l'UE15 en 2008.

En 2008, la France aurait rejoint la Suède, l'Irlande et la Finlande, pays avancés en matière d'extranet, avec un quart d'entreprises équipées, soit près de trois fois plus qu'en 2003. Elle passerait ainsi du 10^e au 2^e rang. Son taux d'équipement serait deux fois plus élevé que dans le groupe peu avancé comprenant notamment l'Allemagne, le Royaume-Uni et l'Italie. Ces pays, moins bien dotés en extranet, ne sont pas dans une dynamique

de rattrapage, ce qui ne constitue pas nécessairement un désavantage pour l'Allemagne dont la moitié des entreprises industrielles disposent d'un système d'échange de données automatisé.

Dans l'UE15, la moitié des salariés utilisent l'informatique

L'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) par les entreprises industrielles a fortement progressé au sein de l'Europe des 15 entre 2003 et 2008. Mais, pour que cet investissement dans les TIC produise ses effets, leur utilisation par les salariés doit s'intensifier.

Or, en 2008, dans l'UE15, si presque toutes les entreprises industrielles de 10 salariés ou plus sont équipées en ordinateurs et ont accès à internet, seule la moitié de leur salariés utilisent régulièrement un ordinateur et 38% l'internet.

En Suède et en Finlande, les deux tiers des salariés de l'industrie utilisent régulièrement un ordinateur. À l'opposé, ils ne sont que 40% en Espagne, en Italie et seulement 30% au Portugal. Les autres pays, comme l'Allemagne, les Pays-Bas, la France et le Royaume-Uni, sont dans une position intermédiaire. L'évolution au sein de l'UE15 est modérée, avec un gain moyen de 8 points en 5 ans, et elle est peu différenciée selon les pays. Elle est cependant plus faible en Suède et en Finlande, où l'utilisation de l'informatique par les salariés a déjà atteint le niveau le plus élevé, ainsi qu'en Italie, bien que ce pays accuse un retard dans ce domaine.

Philippe FAURE

Voir aussi

- « Statistiques sur la société de l'information », *Eurostat* : http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/information_society/data
- X. NIEL, M. JLASSI : « les sites web des entreprises : présenter ses produits et gérer des offres d'emploi », *Insee Première*, n° 1227, mars 2009
- « i2010 - Rapport annuel 2008 sur la société de l'information », *Commission européenne*, avril 2008
- S. BESNARD, C. BIRÉ, P. VICTOR : « L'intégration des TIC est encore incomplète dans les entreprises », *Insee Première*, n° 1184, avril 2008
- P. FAURE, R. HEITZMANN : « Déploiement accru et diversification des TIC dans l'industrie manufacturière », *Le 4 pages, Sessi*, n° 231, mai 2007
- G. LEFORESTIER : « TIC et productivité des entreprises - Des liens forts », *Le 4 pages, Sessi*, n° 223, novembre 2006
- P. FAURE, E. PLIQUET : « TIC et modes organisationnels dans des entreprises industrielles », *Le 4 pages, Sessi*, n° 239, décembre 2007

Directeur de la publication
Luc Rousseau

Rédacteur en chef
François Magnien
Secrétaire de rédaction
Nicole Merle-Lamoot
Composition par PAO
Brigitte Baroin

Direction générale de la compétitivité,
de l'industrie et des services

N° ISSN : 1241-1515