



Liberté • Égalité • Fraternité  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

À  
MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE  
DES FINANCES ET DE L'INDUSTRIE

## Le tableau de bord

# des TIC dans les entreprises

novembre 2010



dgcis

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



# Le tableau de bord des TIC dans les entreprises

NOVEMBRE 2010

Le *tableau de bord des TIC*, à l'origine *tableau de bord du commerce électronique*, a été créé début 2002 par la mission pour l'économie numérique, rattachée au ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie et chargée de favoriser le développement de l'économie numérique. Depuis lors, la publication de ce tableau de bord a été régulière. D'abord élaboré par l'Idate, il a ensuite été repris par le service des études et des statistiques industrielles (Sessi) de la direction générale des entreprises (DGE). Depuis 2009, le tableau de bord est réalisé par la sous-direction de la Prospective, des Études économiques et de l'Évaluation (P3E) de la direction générale de la Compétitivité, de l'Industrie et des Services (DGCIS).

## Sommaire

• Contenu du tableau de bord des TIC dans les entreprises	4
• Définition et rôle des TIC ; sources du tableau de bord	5
<b>Les principaux résultats</b>	7
<b>Première partie - L'adoption et l'usage des TIC par les sociétés en France et dans l'Union européenne</b>	
1 - Les TIC dans l'entreprise : principaux constats et place de la France dans l'UE à 15	8
2 - L'équipement en outils TIC de base et l'implication des salariés dans leur utilisation	12
3 - L'intégration des TIC dans le fonctionnement interne des sociétés	14
4 - L'intégration des TIC dans les relations externes des sociétés	16
5 - L'utilisation d'internet dans les relations avec les services bancaires et les administrations	18
6 - Le commerce électronique <i>via</i> les sites web ou d'autres systèmes électroniques (EDI)	20
<b>Deuxième partie - France : tableaux détaillés par secteur d'activité</b>	
1- L'équipement en outils TIC de base et l'implication des salariés dans leur utilisation	22
2 - L'intégration des TIC dans le fonctionnement interne des sociétés	23
3 - L'intégration des TIC dans les relations externes des sociétés	24
4 - L'utilisation d'internet dans les relations avec les services bancaires et les administrations	25
5 - Le commerce électronique <i>via</i> les sites web ou d'autres systèmes électroniques (EDI)	26
• Glossaire	27

## Contenu du tableau de bord des TIC dans les entreprises

Le tableau de bord des technologies de l'information et de la communication (TIC) dans les entreprises est centré sur l'adoption des TIC, leur usage et la pratique du commerce électronique au sein des sociétés.

Les principaux résultats de l'enquête communautaire sur les TIC y sont présentés et commentés. Cette enquête est réalisée dans tous les pays membres de l'Union européenne et permet notamment de positionner les sociétés françaises par rapport à leurs homologues en Europe.

Les différents indicateurs d'équipement et d'usage des TIC sont regroupés selon leur finalité : les outils TIC de base et l'implication des salariés dans leur utilisation ; l'intégration avancée des TIC dans le fonctionnement interne ou dans les relations externes des sociétés, et ses outils. Vient ensuite la présentation des transactions des sociétés, qu'elles soient administratives, bancaires, ou commerciales *via* internet et l'EDI.

Dans une première partie, les données des sociétés sont fournies pour nos principaux partenaires de l'Union européenne et pour l'UE à 15. Pour la France, elles sont ventilées par grands secteurs d'activité – industrie manufacturière, commerce, soutien aux entreprises – et selon la catégorie de taille d'entreprise à laquelle la société appartient (encadré 1). Trois catégories ont été retenues :

- les petites entreprises, PME de moins de 50 salariés qui ne sont pas des microentreprises et dont le chiffre d'affaires ou le total de bilan est inférieur à 10 millions d'euros ;
- les entreprises moyennes, PME qui ne sont pas des petites entreprises ni des microentreprises ;
- l'ensemble constitué des entreprises de taille intermédiaire (ETI) et des grandes entreprises (les ETI et les grandes entreprises ont une utilisation comparable des TIC, ce qui a amené à ne pas les distinguer).

Les microentreprises (moins de 10 salariés) ne sont pas prises en compte dans ce tableau de bord car non couvertes par l'enquête communautaire sur les TIC.

Dans une seconde partie, les données concernant la France sont ventilées selon les différents secteurs fins marchands (hors agriculture) en utilisant la nomenclature internationale en 38 postes (A38) de la NAF rev2 qui est destinée à l'analyse économique et à la diffusion. Deux rubriques de cette nomenclature en 38 postes ont cependant été éclatées, selon la nouvelle nomenclature européenne, en 64 postes (A64) : le poste « fabrication de matériels de transport (CL) », ventilé entre « industrie automobile (CL1) » et « fabrication d'autres matériels de transport (CL2) » ; le poste « commerce, réparation d'automobiles et de motocycles (GZ) », ventilé entre « commerce et réparation d'automobiles et de motocycles (GZ1) », « commerce de gros, à l'exception des automobiles et des motocycles (GZ2) » et « commerce de détail, à l'exception des automobiles et des motocycles (GZ3) ». Enfin, dans les autres activités de service (SZ), seul le poste « réparation d'ordinateurs et équipements de communication » a été enquêté.

### Encadré 1 : Les nouvelles catégories de taille d'entreprise

La Loi de Modernisation de l'Économie (LME) a défini les catégories de taille d'entreprise pour les besoins de l'analyse statistique et économique et a introduit la catégorie des entreprises de taille intermédiaire (ETI), entre les PME et les grandes entreprises. Un décret d'application de la loi précise comment les critères d'effectifs salariés, de chiffre d'affaires et de total de bilan permettent de déterminer ces catégories d'entreprises.

En outre, le concept d'entreprise est celui adopté par le règlement statistique européen : l'entreprise est définie comme la plus petite combinaison de sociétés jouissant d'une certaine autonomie de décision. Une entreprise peut donc être une société indépendante ou un groupe de sociétés (la société mère et ses filiales). Quatre catégories sont distinguées : les microentreprises, les petites et moyennes entreprises, les ETI et les grandes entreprises. Les seuils en termes de nombre de salariés sont de 10 salariés, et 5 000 salariés. Les critères de chiffre d'affaires et de total de bilan sont pris en compte pour surclasser certaines entreprises.

*Pour plus de détails, consulter le dossier de la DGCIS sur les entreprises de taille intermédiaire (voir bibliographie).*

## Définition et rôle des TIC

**Les technologies de l'information et de la communication (TIC)** regroupent un ensemble de ressources nécessaires pour traiter l'information, en particulier l'équipement informatique et les logiciels, les télécommunications et les réseaux, le commerce électronique et les médias électroniques. Elles constituent un facteur clé de la compétitivité des entreprises en transformant les relations avec les clients, les fournisseurs et les autres partenaires, et en étant à l'origine d'une profonde réorganisation des méthodes de conception et de production.

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 achats réalisés *via* un site internet, mais aussi *via* d'autres connexions directes entre les ordinateurs des différentes entreprises, tels les systèmes d'échange de données automatisé (de type EDI). Elle exclut les transactions passées sur un mode non interactif, par exemple par fax et téléphone, mais aussi les courriels (message simple suivi d'un traitement manuel). Toutefois, le paiement et la livraison ne doivent pas nécessairement être réalisés par voie électronique. Le commerce électronique distingue les transactions électroniques à destination des particuliers (*B to C : Business to Customer*) des transactions électroniques interentreprises (*B to B : Business to Business*), en excluant les transactions de nature financière.

## Sources du tableau de bord

Le tableau de bord contient les chiffres les plus récents fournis par **l'enquête communautaire sur les TIC**, réalisée chaque année par les instituts nationaux de la statistique des pays membres de l'Union européenne. Le dispositif mis en place vise à assurer la comparabilité des statistiques sur l'usage des TIC dans les entreprises européennes (méthodologie commune et même questionnaire).

L'enquête communautaire de 2009 a été réalisée au cours du premier trimestre dans chacun des 27 États membres de l'Union auprès d'un échantillon global de 152 000 sociétés de 10 salariés ou plus des secteurs marchands non agricoles.

Le champ de diffusion de l'enquête retenu par Eurostat exclut cependant le secteur des activités financières.

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

En France métropolitaine, l'enquête TIC 2009 a été menée par l'Insee en collaboration avec plusieurs services statistiques ministériels auprès d'un échantillon de 12 400 sociétés de 10 salariés ou plus, couvrant quasiment tout le secteur marchand non agricole.

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

En général, les réponses reflètent la situation au moment de l'enquête, c'est-à-dire autour de janvier 2009, la période de référence des questions étant le mois précédant l'enquête. En revanche, les questions portant sur le commerce électronique, le chiffre d'affaires et les achats des sociétés se réfèrent à l'année précédant l'enquête (2008 pour l'enquête de 2009).

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

**Pour la France, les taux d'équipement peuvent être légèrement différents entre les tableaux provenant de l'exploitation directe du fichier de l'enquête française et ceux provenant de la base de données d'Eurostat aux fins de comparaisons internationales. Cela est dû au fait qu'Eurostat exclut les activités financières de son champ de diffusion.**

## Les principaux résultats

Entre 2003 et 2009, les connexions à haut débit se sont développées très rapidement dans l'Union européenne. L'utilisation d'internet par les salariés a progressé de façon soutenue, de même que son usage dans les relations avec les services bancaires ou financiers ainsi qu'avec l'administration, pratique dans laquelle la France est en pointe.

Parmi les outils TIC destinés à améliorer le fonctionnement interne des sociétés, les réseaux locaux sont aujourd'hui largement répandus alors que l'intranet se développe lentement, sauf en Allemagne. Les progiciels de gestion intégrée (ERP), qui permettent de gérer différents processus opérationnels de l'entreprise et de partager l'information sur les ventes et/ou les achats, notamment avec les pôles finances, planning ou marketing, sont des outils moins adoptés. Ils restent l'apanage des pays nordiques, la France se situant dans une position intermédiaire.

Les outils destinés à gérer les relations externes des sociétés avec leurs différents partenaires (clients, fournisseurs, etc.) sont encore peu répandus en dehors des sites web. La situation de la France est cependant atypique : en retard sur le développement des sites web, elle est largement en tête dans l'utilisation de l'extranet. Par contre, la France est en retard, notamment par rapport à l'Allemagne, dans le commerce électronique, qu'il s'agisse d'achats ou de ventes.

Les sociétés faisant partie d'une ETI ou d'une grande entreprise adoptent davantage les TIC que celles intégrées à une PME. Cette différence est d'autant plus importante que les applications sont complexes et correspondent à un état avancé de l'utilisation des TIC : progiciels de gestion intégrée (ERP), outils de travail collaboratif (groupware), outils de modélisation et d'automatisation des procédures de travail (workflow), etc.

### Pour en savoir plus

« **L'intégration des TIC est plus avancée dans le fonctionnement interne des entreprises que dans ses relations externes** », Faure (Philippe), *Le 4 pages de la DGCIS*, à paraître.

« **Les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) en 2009 — les TIC s'imposent dans l'agroalimentaire** », Ambiaud (Eric), *Agreste Primeur*, n° 242, juin 2010.

« **L'usage des TIC dans les entreprises industrielles européennes progresse de façon contrastée selon les pays et les outils** », Faure (Philippe), *Le 4 Pages de la DGCIS*, n° 6, septembre 2009.

« **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** », Jlassi (Mahmoud), Niel (Xavier), division Services, *Insee Première*, n°1227, mars 2009.

« **Les besoins de compétence en TIC dans l'industrie — Recrutement, externalisation et formation sont complémentaires** », Faure (Philippe), *Le 4 Pages du Sessi*, n° 248, juin 2008.

« **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 du Sessi*, n° 239, décembre 2007.

« **Les entreprises de taille intermédiaire (ETI)** », DGCIS, *Les dossiers économiques et statistiques*, mai 2010.



## L'adoption et l'usage des TIC par les sociétés en France et dans l'Union européenne

### 1 - Les TIC dans l'entreprise : principaux constats et place de la France dans l'UE à 15

#### **Le haut débit se diffuse rapidement mais l'intranet ne décolle pas, sauf en Allemagne et au Royaume-Uni**

Entre 2003 et 2009, l'équipement en TIC des sociétés et leur utilisation par les salariés se sont sensiblement développés, plus particulièrement le haut débit, dont l'usage a plus que doublé en moyenne au sein de l'Union européenne (UE à 15), entraîné notamment par le Royaume-Uni, les Pays-Bas et l'Italie, qui rattrapent leur retard. En dehors du Royaume-Uni qui en était peu doté initialement, l'internet a également progressé, mais de façon plus modérée car plus de 80 % des entreprises en étaient déjà pourvues en 2003.

Dans la plupart des pays, l'équipement en réseau intranet, encore peu répandu, a peu progressé sauf en Allemagne et au Royaume-Uni. Dans la plupart des cas, cette progression était déjà réalisée en 2006 ou 2007, et elle a été suivie d'une période de stabilité (Allemagne), voire de régression (Royaume-Uni). De 2003 à 2009, la croissance très faible de l'intranet en France a cependant été continue et a épousé la moyenne de l'UE à 15. Mais la France était mieux dotée au départ que la plupart des autres pays, tels l'Espagne et l'Italie où l'usage de l'intranet aurait même reculé sur l'ensemble de la période.

#### **L'essor de l'extranet reste rapide en France mais celui des sites web plafonne**

Pour l'évolution des réseaux locaux, des sites web et de l'extranet, la France se distingue par rapport à la moyenne européenne. La croissance des réseaux locaux a été forte en général, sauf en France et dans des pays déjà bien dotés (Allemagne, Finlande, Suède,...). Les sites web 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 sociétés en sites a été multiplié par deux en France tandis qu'il augmentait de 60 % en Espagne. En France, cette progression vive a été réalisée entièrement de 2003 à 2006, la tendance ultérieure étant plutôt à la baisse.

À l'image de l'intranet, l'extranet n'a pas décollé. Son évolution est cependant contrastée selon les pays, régressant aux Pays-Bas et faisant plus que doubler dans les sociétés françaises.

#### **Les TIC jouent un rôle plus important dans le fonctionnement interne des sociétés que dans leurs relations avec l'extérieur**

Dans l'UE à 15, les sociétés ont généralement atteint un haut niveau de connectivité qui leur a permis de développer en interne le travail en réseau. En revanche, son extension aux relations avec les fournisseurs ou les clients reste encore limitée.

En France par exemple, plus de 95 % des sociétés sont connectées à internet et elles ont adopté le haut débit dans les mêmes proportions. Le rôle des TIC dans leur fonctionnement interne est important : les trois quarts d'entre elles ont mis en place des réseaux locaux, 41 % des réseaux intranet, et 47 % 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.). Dans l'ensemble, pour l'intégration des TIC dans le fonctionnement interne des sociétés, la France fait mieux que la moyenne européenne (sauf pour l'utilisation des réseaux locaux).

En revanche, le rôle des TIC dans les relations externes des sociétés est plus réduit : en France par exemple, si 54 % des sociétés ont créé un site sur la Toile, seulement 32 % ont mis en place un extranet, et elles ne sont que 11 % à pratiquer le partage électronique d'informations avec leurs fournisseurs ou leurs clients (sur les prévisions de demande, les stocks, les livraisons, ...). De façon générale, pour l'intégration des TIC dans les relations externes des sociétés, la France se situe en deçà de la moyenne européenne.

## Connectivité dans les sociétés

% des sociétés

	Accès à internet				Internet haut débit				Site web (en propre ou partagé)			
	2003		2009		2003		2009		2003		2009	
	%	rang	%	rang	%	rang	%	rang	%	rang	%	rang
Finlande	97	1	100	1	65	2	94	1	70	4	85	3
Suède	95	3	95	8	62	3	88	4	80	1	86	2
Pays-Bas	86	8	96	5	37	10	86	7	61	7	84	4
Allemagne	95	3	97	4	42	8	88	4	71	3	79	6
<b>France</b>	<b>83</b>	<b>11</b>	<b>96</b>	<b>5</b>	<b>49</b>	<b>5</b>	<b>92</b>	<b>3</b>	<b>26</b>	<b>14</b>	<b>54</b>	<b>13</b>
Royaume-Uni	74	14	91	13	27	13	85	8	58	9	75	7
<b>UE à 15</b>	<b>85</b>	<b>-</b>	<b>95</b>	<b>-</b>	<b>40</b>	<b>-</b>	<b>87</b>	<b>-</b>	<b>53</b>	<b>-</b>	<b>67</b>	<b>-</b>
Espagne	82	13	95	8	51	4	93	2	33	13	56	12
Italie	83	11	94	10	31	11	83	9	47	12	59	11

Champ : Sociétés de 10 salariés ou plus des secteurs marchands non agricoles, hors secteur financier.

Sources : Eurostat – enquête communautaire sur les TIC.

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

% des sociétés

	Salariés utilisant régulièrement un ordinateur		Salariés utilisant régulièrement internet			
	2009		2003		2009	
	%	rang	%	rang	%	rang
Finlande	70	1	53	2	63	2
Suède	68	2	50	3	59	3
Pays-Bas	64	3	35	5	55	4
Allemagne	60	4	29	8	46	5
<b>France</b>	<b>54</b>	<b>6</b>	<b>27</b>	<b>9</b>	<b>41</b>	<b>7</b>
Royaume-Uni	55	5	nd	nd	44	6
<b>UE à 15</b>	<b>54</b>	<b>-</b>	<b>29</b>	<b>-</b>	<b>43</b>	<b>-</b>
Espagne	50	8	27	9	41	7
Italie	41	11	18	13	32	12

Champ : Sociétés de 10 salariés ou plus des secteurs marchands non agricoles, hors secteur financier.

Sources : Eurostat – enquête communautaire sur les TIC.

---

## **Dans l'UE à 15, la France est dans une position intermédiaire entre l'Allemagne et le Royaume-Uni 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 sociétés. Ils sont suivis par les Pays-Bas et l'Allemagne. La France se situe dans une position intermédiaire suivie par l'Autriche, le Royaume-Uni et l'Espagne. L'Italie, l'Irlande, la Grèce, et surtout le Portugal accusent un retard sensible.

Selon l'outil TIC considéré, la France occupe une place variable qui a évolué entre 2003 et 2009. En pointe dans le développement des connexions à haut débit, elle rejoint la Finlande et l'Espagne en tête. Mais, comme l'Italie et l'Espagne, la France reste très en retrait pour les sites web dont le développement particulièrement rapide constaté entre 2003 et 2006 ne s'est pas poursuivi ensuite : ainsi, la France n'a pu réduire qu'une partie du retard important qui la situait au niveau du Portugal en 2003.

Pour le travail en réseau la situation est contrastée : les sociétés françaises ont pris du retard dans le développement des réseaux locaux d'entreprise. En revanche, elles confirment leur avance dans l'adoption de réseaux intranet et figurent en pointe dans l'UE à 15, derrière la Finlande et la Suède. Pour l'extranet, la France rejoint en tête la Finlande.

Avec plus de la moitié des salariés qui utilisent régulièrement un ordinateur, la France occupe une position intermédiaire dans l'UE à 15, au niveau du Royaume-Uni mais derrière l'Allemagne. Avec plus de 40 % de salariés qui utilisent régulièrement internet, notre pays reste un peu en deçà de la moyenne européenne, au même niveau que l'Espagne, mais derrière l'Allemagne et le Royaume-Uni.

## Fonctionnement en réseau dans les sociétés

% des sociétés

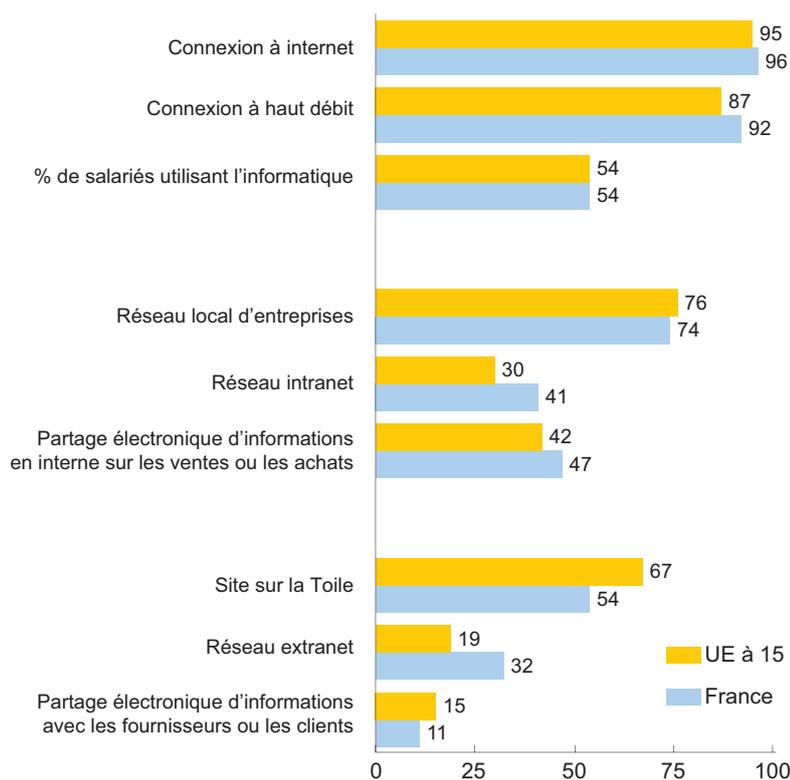
	Réseau local				Intranet				Extranet			
	2003		2009		2003		2009		2003		2009	
	%	rang	%	rang	%	rang	%	rang	%	rang	%	rang
Finlande	78	2	85	3	34	6	42	2	18	4	32	2
Suède	70	4	82	6	43	2	43	1	17	5	29	4
Pays-Bas	65	6	85	3	28	12	32	8	28	1	18	8
Allemagne	81	1	79	8	22	14	40	5	nd	nd	22	5
<b>France</b>	<b>65</b>	<b>6</b>	<b>74</b>	<b>10</b>	<b>38</b>	<b>4</b>	<b>41</b>	<b>3</b>	<b>14</b>	<b>8</b>	<b>32</b>	<b>2</b>
Royaume-Uni	50	9	75	9	2	15	23	12	5	15	14	13
<b>UE à 15</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>19</b>	<b>-</b>
Espagne	55	8	82	6	29	11	23	12	12	11	14	13
Italie	28	14	70	11	28	12	21	14	10	13	15	12

Champ : Sociétés de 10 salariés ou plus des secteurs marchands non agricoles, hors secteur financier.

Sources : Eurostat – enquête communautaire sur les TIC.

## Diffusion des TIC en 2009 dans les sociétés au sein de l'Union européenne (UE à 15)

% des sociétés



Champ : Sociétés de 10 salariés ou plus des secteurs marchands non agricoles, hors secteur financier.

Sources : Eurostat – enquête communautaire sur les TIC.

## 2 - L'équipement en outils TIC de base et l'implication des salariés dans leur utilisation

### Plus de la moitié des salariés utilisent régulièrement un ordinateur ...

En 2009, la quasi-totalité des sociétés françaises de 10 salariés ou plus sont équipées en micro-ordinateurs sauf dans quelques secteurs comme ceux de l'hébergement et de la restauration, de l'agroalimentaire ou des matériels de transport (hors automobile).

En revanche, les salariés ne sont pas tous des utilisateurs réguliers de l'informatique : sur le lieu de travail, 56 % d'entre eux seulement utilisent un ordinateur au moins une fois par semaine. Ce taux atteint 62 % dans les sociétés intégrées à une ETI ou à une grande entreprise contre 42 % au sein des petites entreprises. Les salariés travaillant dans les télécommunications, l'informatique et les services d'information, les activités financières ou les services de recherche-développement sont quasiment tous des utilisateurs réguliers. En revanche, l'informatique est peu utilisée par les salariés de la construction ou des services administratifs et de soutien (activités location de voitures, de machines et équipements ; agences d'intérim ; services de sécurité, de nettoyage ; etc.).

Dans l'UE à 15, 97 % des entreprises sont équipées en ordinateurs et seulement 54 % des salariés en utilisent un régulièrement. En Suède, aux Pays-Bas et en Allemagne, plus de 60 % des salariés utilisent régulièrement l'informatique à leur travail alors que la France et le Royaume-Uni se situent en deçà, au niveau de la moyenne de l'UE à 15.

### ... et plus de quatre salariés sur dix naviguent sur internet

En France, 96 % des sociétés sont connectées à internet. Comme pour l'équipement en micro-ordinateurs, l'équipement en connexions internet s'est généralisé : dans tous les secteurs, au moins 95 % des sociétés disposent d'un accès à internet, sauf dans l'industrie agroalimentaire et le secteur hébergement-restauration (84 %).

Par ailleurs, 43 % des salariés utilisent régulièrement internet au travail (au moins une fois par semaine). Ce taux est de 46 % dans les sociétés au sein des ETI et des grandes entreprises où l'usage de l'informatique est très répandu, contre 35 % au sein des petites entreprises. Mais, au sein des petites entreprises, les salariés qui travaillent couramment sur ordinateur sont plus nombreux à utiliser régulièrement internet (83%) que dans les ETI et les grandes entreprises (74 %). Les salariés travaillant dans l'informatique et les services d'information, dans les secteurs électricité-gaz, édition-audiovisuel-diffusion ou comptabilité-gestion-juridique utilisent internet au moins une fois par semaine dans au moins 80 % des cas. En revanche, ce taux est inférieur à 30 % dans certains secteurs comme l'hébergement et la restauration, l'industrie agroalimentaire, le commerce de détail ou la construction.

Au niveau de l'UE à 15, plus de quatre salariés sur dix utilisent régulièrement internet au travail. La France et l'Espagne sont un peu en deçà de la moyenne européenne tandis que l'Allemagne et le Royaume-Uni se situent juste au-dessus. Le Danemark, la Finlande, la Suède et les Pays-Bas se distinguent avec environ six salariés sur dix utilisant internet régulièrement.

### La connexion internet haut débit se généralise en France

L'internet à haut débit est indispensable pour utiliser efficacement les outils TIC, tels les sites web, les réseaux intranet, et aussi pour développer de nouveaux usages comme le commerce électronique. En France, la connexion haut débit concerne plus de neuf sociétés sur dix en 2009 contre 37 % en 2003. Elle est en voie de généralisation dans les entreprises, quelle que soit leur taille ou leur activité, sauf dans les secteurs de l'industrie agroalimentaire, de l'hébergement et de la restauration.

Avec plus de neuf sociétés sur dix connectées au haut débit, la France, l'Espagne et la Finlande se situent au-dessus de la moyenne européenne (82 % dans l'UE à 27 et 87 % dans l'UE à 15). Il existe donc une marge de progression importante dans de nombreux pays, même dans l'UE à 15 : en Autriche et en Irlande, un quart des sociétés n'ont toujours pas accès au haut débit.

## Équipements en outils TIC de base et implication des salariés dans leur utilisation en France en 2009

	Équipements de base (en % des sociétés)			Salariés utilisant régulièrement (en % des salariés)	
	Ordinateur	Connexion à internet	Connexion à haut débit *	un ordinateur	internet
<b>Ensemble des entreprises</b>	<b>98</b>	<b>96</b>	<b>92</b>	<b>56</b>	<b>43</b>
Par catégorie d'entreprises :					
Petites entreprises	98	95	90	42	35
Moyennes entreprises	99	98	96	49	39
ETI et grandes entreprises	100	98	95	62	46
Par secteur d'activité** :					
Industrie manufacturière	97	95	91	56	38
Commerce	100	98	96	57	40
Soutien aux entreprises***	99	98	95	62	53

\* Voir glossaire.

\*\* Par secteurs détaillés, cf page 22.

\*\*\* Soutien aux entreprises : composé des sections M (activités spécialisées, scientifiques et techniques) et N (activités de services administratifs et de soutien) de la nomenclature NAF rev2.

Champ : Sociétés de 10 salariés ou plus des secteurs marchands non agricoles.

Source : Insee – enquête TIC 2009 – Ficus, LIFI, Diane 2007 – calculs DGCIS.

## Équipements en outils TIC de base et implication des salariés dans leur utilisation au sein de l'Union européenne

	Équipements de base (en % des sociétés)			Salariés utilisant régulièrement (en % des salariés)	
	Ordinateur	Connexion à internet	Connexion à haut débit *	un ordinateur	internet
<b>UE à 15</b>	<b>97</b>	<b>95</b>	<b>87</b>	<b>54</b>	<b>43</b>
<b>UE à 27</b>	<b>96</b>	<b>93</b>	<b>82</b>	<b>50</b>	<b>40</b>
<b>France</b>	<b>98</b>	<b>96</b>	<b>92</b>	<b>54</b>	<b>41</b>
Allemagne	98	97	88	60	46
Royaume-Uni	93	91	85	55	44
Italie	96	94	83	41	32
Espagne	98	95	93	50	41
Pays-Bas	100	96	86	64	55
Danemark	99	98	82	-	64
Suède	96	95	88	68	59
Finlande	100	100	94	70	63
Autriche	99	98	76	51	41
Pologne	93	90	58	39	32

\* Voir glossaire.

Champ : Sociétés de 10 salariés ou plus des secteurs marchands non agricoles, hors secteur financier.

Source : Eurostat – enquête communautaire 2009 sur les TIC.

### 3 - L'intégration des TIC dans le fonctionnement interne des sociétés

#### Les réseaux internes progressent lentement

Les sociétés développent des réseaux informatiques internes pour améliorer leur fonctionnement et gagner en productivité. En 2009, en France, les trois quarts des sociétés de 10 salariés et plus disposent de réseaux locaux qui permettent l'interconnexion des ordinateurs. Presque toutes les sociétés appartenant aux ETI et aux grandes entreprises en possèdent, et seulement les deux tiers des petites entreprises. Dans la recherche-développement, la chimie et le raffinage, 100 % des sociétés sont équipées. Aux Pays-Bas, au Danemark et en Finlande, plus de 85 % des sociétés ont des réseaux locaux, contre 74 % en France où ils se développent lentement.

Le réseau intranet est beaucoup moins répandu que les réseaux locaux : en moyenne, 42 % des sociétés de 10 salariés et plus en possèdent un, mais celui-ci est présent surtout dans les ETI et les grandes entreprises (trois quarts des sociétés) et peu dans les petites entreprises (un tiers des sociétés). L'intranet progresse très faiblement en France et en moyenne dans l'UE à 15, mais notre pays figure parmi les pays les mieux équipés avec la Suède, la Finlande et l'Allemagne.

#### L'intégration interne des informations commerciales se développe ...

Les réseaux locaux constituent une première étape vers l'« intégration interne » des sociétés, qui consiste à organiser le partage automatique de l'information en son sein. Eurostat utilise comme indicateur d'intégration interne le fait qu'une société partage de façon automatique de l'information sur les achats et/ou les ventes avec au moins un de ses pôles (comptabilité, gestion des stocks, de la production ou de la distribution). Selon cet indicateur, presque la moitié des sociétés sont concernées, et sensiblement plus pour les ventes (42 %) que pour les achats (36 %).

Avec moins de 40 % de sociétés concernées, les petites entreprises sont en retrait par rapport aux entreprises moyennes, ETI et grandes entreprises où plus de six sociétés sur dix pratiquent l'intégration interne des informations commerciales. Celle-ci touche également plus de 90 % des sociétés dans la pharmacie et le raffinage et plus des trois quarts dans les secteurs des équipements électriques, du gaz et de l'électricité. En France et en Espagne, l'intégration interne se développe moins lentement que dans le reste de l'UE à 15. Avec un taux d'intégration interne de 47 %, les sociétés françaises se situent au-dessus de la moyenne européenne (42 %), au niveau de la Finlande et de la Suède, mais derrière le Danemark et les Pays-Bas (plus de 55 %).

#### ... grâce à des outils TIC avancés, surtout dans les ETI et les grandes entreprises

Cette intégration nécessite l'utilisation d'outils avancés : progiciels de gestion intégrée (Enterprise resource planning — ERP), logiciels de gestion de la relation client (Customer relationship management — CRM), autres progiciels de marché ou applications « maison ».

À partir d'une base de données unique, les progiciels de gestion intégrée (ERP) permettent de gérer différents processus opérationnels de l'entreprise et de partager l'information sur les ventes et/ou les achats, notamment avec les pôles finances, planning ou marketing. Ces progiciels sont avant tout adoptés au sein des ETI et des grandes entreprises du fait de leur caractère structurant sur le plan organisationnel et de leur coût élevé (la moitié des sociétés sont concernées contre une sur dix dans les petites entreprises). Les secteurs du raffinage, des matériels de transport (hors automobile), de la pharmacie, de la chimie et des équipements électriques en sont les mieux dotés. L'ERP progresse en France mais reste stable en moyenne dans l'UE à 15. Avec 21 % de sociétés équipées, la France se situe au-dessus de la moyenne européenne, presque au même niveau que l'Allemagne, les Pays-Bas et la Finlande. La Suède et le Danemark se détachent en tête (30 %).

Les logiciels CRM gèrent l'ensemble des relations clients 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. Comme pour l'ERP, les logiciels CRM ne sont déployés que dans 21 % des sociétés, mais le critère de la taille est moins fortement discriminant. Les secteurs des finances, du raffinage, de l'industrie pharmaceutique et des télécommunications en sont les mieux dotés.

#### L'adoption d'outils TIC avancés pour l'organisation du travail reste encore rare

L'amélioration du fonctionnement interne des sociétés passe aussi par l'usage d'outils avancés de rationalisation de l'organisation du travail qui sont encore peu utilisés, sauf dans certains secteurs (raffinage, pharmacie, finances, recherche-développement, ...). Les outils de travail collaboratif (groupware, vidéoconférence, etc.) en font partie : ils permettent de travailler ensemble à distance, par exemple avec les logiciels groupware qui organisent le

partage des messageries, des agendas et des documents. 37 % des sociétés appartenant aux ETI ou aux grandes entreprises en sont dotées, mais seulement 13 % de l'ensemble des sociétés. De même, l'adoption d'outils d'automatisation des processus de travail (workflow) est encore très minoritaire (7 % des sociétés) en dehors des ETI et des grandes entreprises au sein desquelles le quart des sociétés en sont équipées.

## Intégration des TIC dans le fonctionnement interne des sociétés en France

% des sociétés

	Réseau local LAN *	Intranet *	Partage électronique d'informations commerciales en interne				Autres outils d'intégration interne		
			Informations partagées			Principaux outils utilisés		Outil de travail collaboratif groupware*	Automatisation des flux workflow*
			... sur achats ou ventes	... sur achats	... sur ventes	Progiciel ERP*	Gestion relation clients CRM*		
<b>Ensemble des entreprises</b>	<b>74</b>	<b>42</b>	<b>47</b>	<b>36</b>	<b>42</b>	<b>21</b>	<b>21</b>	<b>13</b>	<b>7</b>
<b>Par catégorie d'entreprises :</b>									
Petites entreprises	67	31	39	29	35	11	16	7	3
Moyennes entreprises	88	55	61	49	56	36	30	18	8
ETI et grandes entreprises	94	75	67	56	61	48	36	37	26
<b>Par secteur d'activité** :</b>									
Industrie manufacturière	78	38	57	44	54	32	22	15	9
Commerce	82	58	62	53	55	23	28	12	6
Soutien aux entreprises***	82	47	37	25	33	21	24	23	11

\* Voir Glossaire.

\*\* Par secteurs détaillés, cf page 23.

\*\*\* Soutien aux entreprises : composé des sections M (activités spécialisées, scientifiques et techniques) et N (activités de services administratifs et de soutien) de la nomenclature NAF rev2.

Champ : Sociétés de 10 salariés ou plus des secteurs marchands non agricoles.

Source : Insee – enquête TIC 2009 – Ficus, LIFI, Diane 2007 – calculs DGCIS.

## Intégration des TIC dans le fonctionnement interne des sociétés dans l'Union européenne

% des sociétés

	Réseau local LAN *	Intranet *	Progiciel ERP*	Informations partagées sur achats ou ventes
<b>UE à 15</b>	<b>76</b>	<b>30</b>	<b>18</b>	<b>42</b>
<b>UE à 27</b>	<b>72</b>	<b>30</b>	<b>16</b>	<b>40</b>
<b>France</b>	<b>74</b>	<b>41</b>	<b>21</b>	<b>47</b>
Allemagne	79	40	24	32
Royaume-Uni	75	23	7	27
Italie	70	21	9	43
Espagne	82	23	18	50
Pays-Bas	85	32	23	55
Danemark	87	39	28	58
Suède	82	43	30	48
Finlande	85	42	22	47
Autriche	83	29	22	57
Pologne	56	28	9	25

\* Voir Glossaire.

Champ : Sociétés de 10 salariés ou plus des secteurs marchands non agricoles, hors secteur financier.

Source : Eurostat – enquête communautaire 2009 sur les TIC.

## 4 - L'intégration des TIC dans les relations externes des sociétés

### Les deux tiers des sociétés disposent d'un site web dans l'UE à 15, mais seulement la moitié en France

En 2009, 54 % des sociétés françaises de 10 salariés ou plus disposent d'un site internet avec au moins une page d'accueil. Pour l'entreprise, il s'agit d'une vitrine qui, dans la majorité des cas, affiche des catalogues de produits et/ou des listes de prix. Plus rarement, il offre d'autres services : la passation de commandes ou la réservation de produits (avec la possibilité de payer en ligne une fois sur deux), la gestion des offres et des demandes d'emploi, la personnalisation du site pour les visiteurs réguliers, etc.

71 % des sociétés contrôlées par une ETI ou une grande entreprise disposent d'un site. Ce taux est encore élevé pour les sociétés classées dans les moyennes entreprises (65 %), mais moins de la moitié des sociétés assimilées à une petite entreprise sont dotées d'un site.

Dans les secteurs du matériel de transport (hors automobile), du gaz et de l'électricité, de l'information et de la communication ainsi que dans les finances, neuf sociétés sur dix sont dotées d'un site internet.

Dans l'UE à 27, la France est le seul pays où la proportion des sites stagne depuis 2006, même si leur progression est faible en moyenne dans le reste de l'Union européenne. Avec l'Espagne et l'Italie, la France reste très en retrait dans l'UE à 15 où 67 % des sociétés sont équipées en moyenne. Avec un taux d'équipement supérieur à 80 %, les pays d'Europe du Nord sont les mieux dotés, juste devant l'Allemagne et le Royaume-Uni.

### Le partage automatique d'informations avec les fournisseurs et/ou les clients est encore peu répandu

Au-delà de l'ouverture sur l'extérieur que permettent les sites web, certaines sociétés mettent en oeuvre un système de partage automatique de l'information avec les fournisseurs et/ou les clients sur la chaîne logistique d'approvisionnement afin de coordonner la disponibilité et la livraison des produits au client. Les informations mises en commun portent notamment sur l'évolution des livraisons, les prévisions de demande, les niveaux de stocks ou les plans de production. Eurostat considère ce partage comme le stade le plus avancé du développement des TIC et l'utilise comme indicateur « d'intégration externe » de l'entreprise.

Selon cet indicateur, l'intégration externe avec les fournisseurs et/ou les clients est peu répandue : elle concerne 19 % des sociétés au sein des ETI et des grandes entreprises, 14 % au sein des entreprises moyennes, et seulement 8 % au sein des petites entreprises. Elle implique 11 % des sociétés en moyenne, et un peu plus les fournisseurs (8,4 %) que les clients (5,7 %).

Le partage automatisé d'informations est plus présent dans certains secteurs tels que le commerce et la réparation automobile (31 %), les produits informatiques, électroniques et optiques (26 %). Viennent ensuite l'industrie pharmaceutique, l'automobile, les autres matériels de transport et les télécommunications (20 %).

Avec 30 % des sociétés qui, selon l'indicateur d'Eurostat, pratiquent l'intégration externe, la Suède vient largement en tête devant des pays comme l'Italie, le Danemark et la Finlande où ce taux avoisine les 20 %. La France, l'Allemagne, l'Espagne et les Pays-Bas se situent à un niveau comparable en deçà de la moyenne de l'UE à 15 (15 %). Le Royaume-Uni, très en retard, ferme la marche.

### La France est en pointe pour l'extranet au sein de l'Europe

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

En France, un tiers des sociétés en moyenne sont équipées en extranet. 46 % en sont dotées au sein des ETI et des grandes entreprises, contre 28 % parmi les petites entreprises.

La diffusion de l'extranet est la plus avancée dans les secteurs des finances, de l'informatique, des télécommunications, des équipements électriques, de l'automobile ainsi que dans le commerce et la réparation automobile.

L'équipement en extranet a plus que doublé en France depuis 2003, tandis qu'il progressait faiblement en moyenne dans l'UE à 15. Avec environ 30 % de sociétés équipées, la France, la Finlande et la Suède sont les pays de l'UE à 27 les mieux pourvus en 2009, devant notamment l'Allemagne, le Danemark et les Pays-Bas. Situés en dessous de la moyenne de l'UE à 27 (19 %), le Royaume-Uni, l'Espagne et l'Italie sont moitié moins dotés en extranet que la France.

## Intégration des TIC dans les relations externes des sociétés en France

% des sociétés

	Site web*	Extranet*	Partage électronique d'informations avec...		
			... fournisseurs et/ou clients	... fournisseurs	... clients
<b>Ensemble des entreprises</b>	<b>54</b>	<b>33</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>6</b>
<b>Par catégorie d'entreprises :</b>					
Petites entreprises	48	28	8	7	4
Moyennes entreprises	65	41	14	10	8
ETI et grandes entreprises	71	46	19	15	13
<b>Par secteur d'activité** :</b>					
Industrie manufacturière	60	30	12	8	8
Commerce	53	43	17	15	6
Soutien aux entreprises***	62	37	4	3	4

\* Voir Glossaire.

\*\* Par secteurs détaillés, cf page 24.

\*\*\* Soutien aux entreprises : composé des sections M (activités spécialisées, scientifiques et techniques) et N (activités de services administratifs et de soutien) de la nomenclature NAF rev2.

Champ : Sociétés de 10 salariés ou plus des secteurs marchands non agricoles.

Source : Insee – enquête TIC 2009 – Ficus, LIFI, Diane 2007 – calculs DGCIS.

## Intégration des TIC dans les relations externes des sociétés dans l'Union européenne

% des sociétés

	Site web*	Extranet*	Partage électronique d'informations avec fournisseurs et/ou clients
<b>UE à 15</b>	<b>67</b>	<b>19</b>	<b>15</b>
<b>UE à 27</b>	<b>64</b>	<b>18</b>	<b>14</b>
<b>France</b>	<b>54</b>	<b>32</b>	<b>11</b>
Allemagne	79	22	13
Royaume-Uni	75	14	6
Italie	59	15	22
Espagne	56	14	14
Pays-Bas	84	18	13
Danemark	88	22	19
Suède	86	29	30
Finlande	85	32	18
Autriche	80	17	14
Pologne	57	10	13

\* Voir Glossaire.

Champ : Sociétés de 10 salariés ou plus des secteurs marchands non agricoles, hors secteur financier.

Source : Eurostat – enquête communautaire 2009 sur les TIC.

## 5 - L'utilisation d'internet dans les relations avec les services bancaires et les administrations

### L'utilisation des services bancaires en ligne se développe rapidement

En 2009, en France, trois quarts des sociétés appartenant à une ETI ou à une grande entreprise utilisent internet pour accéder aux services bancaires et financiers. Cette proportion est encore plus élevée parmi les PME (82 %). Neuf sociétés sur dix recourent à cette pratique dans certains secteurs, notamment dans ceux de l'automobile et des autres matériels de transport, des machines, de la chimie, du caoutchouc et du plastique, des télécommunications, et dans certaines activités de soutien aux entreprises (services juridiques, comptabilité, gestion, architecture, ingénierie, contrôle et analyses techniques).

L'utilisation des services bancaires et financiers en ligne progresse rapidement en Europe depuis 2003, en particulier dans les entreprises françaises. En moyenne, quatre sociétés européennes sur cinq utilisent internet dans ce sens en 2009, comme en France ou en Allemagne. Mais l'Italie et les Pays-Bas, par exemple, se sont encore davantage investis dans ce domaine. En fait, les moyens mis en œuvre par les banques pour sécuriser les transactions sur internet favorisent un usage de plus en plus intensif par les entreprises des services bancaires en ligne.

### La progression de l'administration en ligne permet de simplifier les procédures administratives et de réduire les coûts

L'accélération du déploiement de l'administration en ligne (e-administration) est un des principaux objectifs du plan d'action européen « i-2010 », qui vise à stimuler le développement de l'économie numérique. L'e-administration simplifie les formalités administratives, permet de réduire les coûts tant pour les entreprises que pour l'administration, et de ce fait est censée stimuler la croissance.

Dans la plupart des cas, l'entreprise utilise internet dans ses relations avec l'administration pour obtenir de l'information, récupérer des formulaires (ex : déclaration d'impôts), y répondre en ligne, ou pour traiter des formalités administratives (enregistrement, déclaration de données sociales, etc.). Plus rarement, elle utilise internet afin de répondre en ligne aux appels d'offres publics électroniques.

L'utilisation d'internet dans les relations avec les autorités publiques a augmenté sensiblement dans les trois dernières années, et elle s'est diffusée largement dans les petites unités et la plupart des secteurs d'activité : 73 % des sociétés y ont eu recours en 2008 contre 65 % en 2005. Si ce taux atteint 81 % en 2008 pour les sociétés incluses dans une entreprise moyenne, une ETI ou une grande entreprise, il est encore de 70 % dans les sociétés appartenant à une petite entreprise.

Les secteurs les plus en relation avec les administrations *via* internet sont tout d'abord ceux de la cokéfaction et du raffinage (100 % des sociétés) et l'industrie pharmaceutique (91 %). Avec 86 % de sociétés concernées, viennent ensuite les équipements électriques, les matériels de transport (hors automobile), le bois et le papier, l'imprimerie, ainsi que certaines activités de soutien aux entreprises (activités juridiques, comptabilité, gestion, architecture, ingénierie, contrôle et analyses techniques).

Les pays de l'Europe du Nord sont en tête des pays européens, et en premier lieu la Finlande et le Danemark, avec respectivement 95 % et 90 % des sociétés ayant recours à internet dans les relations avec les autorités publiques. Suivent ensuite la Suède, les Pays-Bas et l'Italie avec plus de 80 % de sociétés concernées. La France se situe au niveau de la moyenne de l'UE à 72 %, largement devant l'Allemagne, le Royaume-Uni et l'Espagne qui ferment la marche.

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

S'agissant du traitement des formalités administratives *via* internet, la France est en tête de l'UE à 27, avec près de 70 % d'entreprises concernées en 2008, loin devant la Finlande (54 %), le Royaume-Uni (49 %) et le Danemark qui se positionnent au niveau moyen de l'UE à 15 (45 %). En deçà se situent l'Espagne, l'Italie, la Suède et l'Allemagne.

En revanche, la réponse *via* internet aux appels d'offres publics est beaucoup moins répandue et sa progression est lente : seulement 13 % des sociétés ont utilisé ce moyen en 2008 contre 11 % en 2005. Cette proportion est deux fois plus importante quand une société est intégrée à une ETI ou à une grande entreprise plutôt qu'à une PME (20 % contre 11 %).

Le plan d'action européen « i-2010 » attache une importance particulière au développement de la passation électronique des marchés publics. Celle-ci est considérée comme un service d'administration en ligne à fort impact qui génère d'importantes économies. À terme, les États membres se sont d'ailleurs engagés à rendre la totalité des marchés publics accessible en ligne.

### Utilisation d'internet dans les relations avec les services bancaires et les administrations en France

	Recours aux services bancaires et financiers via internet	Relations avec les administrations		
		par internet en 2008	... pour effectuer des déclarations administratives	... pour répondre aux appels d'offres publics
<b>Ensemble des entreprises</b>	<b>82</b>	<b>73</b>	<b>69</b>	<b>13</b>
<b>Par catégorie d'entreprises :</b>				
Petites entreprises	82	70	65	11
Moyennes entreprises	85	81	79	13
ETI et grandes entreprises	75	81	76	20
<b>Par secteur d'activité* :</b>				
Industrie manufacturière	82	77	73	12
Commerce	85	77	73	9
Soutien aux entreprises**	85	78	75	17

\* Par secteurs détaillés, cf page 25.

\*\* Soutien aux entreprises : composé des sections M (activités spécialisées, scientifiques et techniques) et N (activités de services administratifs et de soutien) de la nomenclature NAF rev2.

Champ : Sociétés de 10 salariés ou plus des secteurs marchands non agricoles.

Source : Insee – enquête TIC 2009 – Ficus, LIFI, Diane 2007 – calculs DGCS.

### Utilisation d'internet dans les relations avec les services bancaires et les administrations dans l'Union européenne

	Recours aux services bancaires et financiers via internet	Relations avec les administrations	
		par internet en 2008	... pour effectuer des déclarations administratives
<b>UE à 15</b>	<b>81</b>	<b>72</b>	<b>45</b>
<b>UE à 27</b>	<b>79</b>	<b>70</b>	<b>42</b>
<b>France</b>	<b>82</b>	<b>73</b>	<b>69</b>
Allemagne	79	63	32
Royaume-Uni		65	49
Italie	86	81	42
Espagne		64	43
Pays-Bas	88	82	26
Danemark	-	90	45
Suède	-	86	36
Finlande	-	95	54
Autriche	85	77	37
Pologne	77	61	29

Champ : Sociétés de 10 salariés ou plus des secteurs marchands non agricoles, hors secteur financier.

Source : Eurostat – enquête communautaire 2009 sur les TIC.

## 6 - Le commerce électronique *via* les sites web ou d'autres systèmes électroniques (EDI)

En 2008, en France comme dans la plupart des pays de l'UE à 27, les sociétés de 10 salariés et plus sont bien moins nombreuses à vendre en ligne qu'à acheter. Par ailleurs, si la pratique du commerce électronique, tant pour l'achat que pour la vente, passe bien plus fréquemment par les sites web que par un système d'échange de données informatisées (EDI), les montants engagés *via* l'EDI sont nettement plus importants, celui-ci étant utilisé essentiellement par les ETI et les grandes entreprises.

### **20 % des sociétés appartenant aux ETI ou aux grandes entreprises vendent en ligne contre 10 % au sein des petites entreprises**

Pour les ventes par voie électronique, la France se situe au niveau de la moyenne de l'UE à 15, tant par la propension des sociétés à exercer cette pratique que par la part du chiffre d'affaires qu'elles réalisent ainsi. Pour la proportion de sociétés impliquées, l'Allemagne, le Royaume-Uni et la Finlande font mieux que la France (18 % contre 13 % en France). Mais la France est davantage distancée par la Suède, le Danemark, et surtout les Pays-Bas, où les sociétés concernées sont deux fois plus nombreuses (26 %). Pour ce qui a trait au poids économique des ventes en ligne, la France est au niveau des Pays-Bas avec des sociétés qui réalisent 13 % de leur chiffre d'affaires par voie électronique. Elle devance l'Espagne (9%), se positionne juste derrière l'Allemagne et le Royaume-Uni (15 %) mais son retard est sensible par rapport à la Suède et à la Finlande (18 %).

En France, les secteurs les plus engagés dans la vente en ligne sont la chimie, l'industrie pharmaceutique, les équipements électriques, l'automobile, le commerce de gros, les télécommunications ainsi que le secteur de l'édition, de l'audiovisuel et de la diffusion. 20 % des sociétés intégrées à des ETI ou à des grandes entreprises vendent par voie électronique contre 10 % dans les petites entreprises.

### **10 % des ventes sont réalisées *via* l'EDI contre 3 % *via* les sites web**

9 % des sociétés reçoivent des commandes *via* les sites web et seulement 6 % *via* l'EDI. Cependant, la part des ventes réalisée *via* l'EDI (10 %) est le triple de celle réalisée *via* les sites web (3 %). En fait, la vente *via* l'EDI est surtout le fait de sociétés appartenant aux ETI et aux grandes entreprises : 12 % d'entre elles la pratiquent et cela représente 13 % de leur chiffre d'affaires. En revanche, dans les petites entreprises, cette pratique ne concerne que 4 % des sociétés qui ne réalisent ainsi que 1 % de leurs ventes.

La part des ventes *via* l'EDI s'élève autour de 14 % dans la chimie, l'industrie pharmaceutique, l'automobile, l'industrie agroalimentaire (IAA), le commerce de gros et les télécommunications. Pour les ventes *via* les sites web, ce taux monte autour de 20 % dans les télécommunications, l'informatique, les hôtels-restaurants ainsi que dans la recherche-développement scientifique.

### **La France très en retrait pour les achats en ligne au sein de l'UE à 15**

L'adoption du commerce électronique est beaucoup plus fréquente à l'achat qu'à la vente dans tous les pays de l'Union européenne, et en moyenne 32 % des sociétés le pratiquent à l'achat dans l'UE à 27 (contre 13 % à la vente). En France, le commerce électronique concerne 26 % des sociétés à l'achat (contre 13 % à la vente), et il représente 15 % des achats (contre 13 % des ventes). Avec un quart des sociétés qui achètent en ligne, la France se situe très en dessous de la moyenne de l'UE à 15 (37 %). Ce retard est encore plus marqué par rapport aux grands pays européens : l'achat à distance est pratiqué par six sociétés sur dix en Allemagne, en Suède et au Danemark, par quatre sociétés sur dix aux Pays-Bas et en Finlande et une sur trois au Royaume-Uni et en Italie.

En France, plus de 50 % des sociétés achètent en ligne dans le secteur de la recherche-développement scientifique et dans celui des matériels de transport (hors automobile).

### **10 % des achats sont effectués *via* l'EDI contre 5 % *via* les sites web**

Si les sociétés sont quatre fois plus nombreuses à acheter *via* les sites web que *via* l'EDI (26 % contre 6 %), le montant des commandes passées *via* l'EDI est deux fois plus important que celui passé *via* les sites web (10 % contre 5 %).

Comme pour les ventes, mais de façon moins tranchée, ce sont surtout les sociétés intégrées à des ETI ou à de grandes entreprises qui achètent *via* l'EDI : 10 % d'entre elles sont concernées, qui réalisent ainsi 12 % de leurs achats. Dans les petites entreprises, cette pratique ne concerne que 5 % des sociétés et 3 % de leurs achats. Par ailleurs, c'est dans l'industrie pharmaceutique, le commerce et les télécommunications que l'achat *via* l'EDI est le plus largement répandu.

### Commerce électronique en France *via* les sites web ou d'autres systèmes électroniques (EDI) en 2008

	Achats électroniques					Ventes électroniques				
	en % des sociétés			en % des achats		en % des sociétés			en % du CA	
	Ensemble	<i>via</i> site web	<i>via</i> EDI*	<i>via</i> site web	<i>via</i> EDI*	Ensemble	<i>via</i> site web	<i>via</i> EDI*	<i>via</i> site web	<i>via</i> EDI*
<b>Ensemble des entreprises</b>	<b>26</b>	<b>22</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>13</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>10</b>
<b>Par catégorie d'entreprises :</b>										
Petites entreprises	26	22	5	4	3	10	8	4	1	1
Moyennes entreprises	28	23	7	4	5	16	12	7	3	3
ETI et grandes entreprises	28	21	10	5	12	20	11	12	3	13
<b>Par secteur d'activité** :</b>										
Industrie manufacturière	22	19	4	3	8	16	9	9	2	13
Commerce	30	22	11	6	15	16	12	7	4	13
Soutien aux entreprises***	35	32	5	6	5	9	7	3	3	3

\* Voir glossaire.

\*\* Par secteurs détaillés, cf page 26.

\*\*\* Soutien aux entreprises : composé des sections M (activités spécialisées, scientifiques et techniques) et N (activités de services administratifs et de soutien) de la nomenclature NAF rev2.

Champ : Sociétés de 10 salariés ou plus des secteurs marchands non agricoles, hors secteur financier.

Source : Insee – enquête TIC 2009 – Ficus, LIFI, Diane 2007 – calculs DGCIS.

### Commerce électronique dans l'Union européenne *via* les sites web ou d'autres systèmes électroniques (EDI) en 2008

	Achats électroniques en % des sociétés	Ventes électroniques	
		en % des sociétés	en % du CA
<b>UE à 15</b>	<b>37</b>	<b>14</b>	<b>12</b>
<b>UE à 27</b>	<b>32</b>	<b>13</b>	<b>12</b>
<b>France</b>	<b>26</b>	<b>13</b>	<b>13</b>
Allemagne	59	18	15
Royaume-Uni	34	18	15
Italie	32		
Espagne	20	11	9
Pays-Bas	41	26	12
Danemark	64	23	-
Suède	62	22	18
Finlande	41	17	18
Autriche	37	10	11
Pologne	12	5	7

Champ : Sociétés de 10 salariés ou plus des secteurs marchands non agricoles, hors secteur financier.

Source : Eurostat – enquête communautaire 2009 sur les TIC.

# Deuxième partie

## France : tableaux détaillés par secteur d'activité

### 1- L'équipement en outils TIC de base et l'implication des salariés dans leur utilisation en France

	Équipements de base (en % des sociétés)			Salariés utilisant régulièrement (en % des salariés)	
	Ordinateur	Connexion à internet	Connexion à haut débit *	... un ordinateur	... internet
<b>Tous secteurs</b>	<b>98</b>	<b>96</b>	<b>92</b>	<b>56</b>	<b>43</b>
<b>Industrie manufacturière</b>	<b>97</b>	<b>95</b>	<b>91</b>	<b>56</b>	<b>38</b>
Denrées alimentaires, boissons, produits à base de tabac	90	84	78	40	25
Textiles, habillement, cuir et chaussure	96	96	88	43	32
Bois, papier et imprimerie	99	97	93	47	31
Cokéfaction et raffinage	100	100	100	92	74
Chimie	100	100	100	70	52
Pharmacie	100	100	100	88	67
Caoutchouc, plastique et minéraux non métalliques	100	100	96	47	31
Métallurgie et produits métalliques	100	97	94	46	28
Produits informatiques, électroniques et optiques	100	100	100	80	62
Équipements électriques	100	100	97	61	51
Machines et équipements n.c.a. <sup>(1)</sup>	99	99	91	61	48
Automobile	100	99	95	70	31
Autres matériels de transport	94	94	91	68	45
Autres industries manufacturières y compris réparation et installation	98	95	93	48	37
Électricité, gaz, vapeur et air conditionné	100	99	99	89	83
Eau, assainissement	100	100	98	39	32
Construction	100	96	90	31	27
<b>Commerce</b>	<b>100</b>	<b>98</b>	<b>96</b>	<b>57</b>	<b>40</b>
Commerce et réparation automobile	100	99	96	65	54
Commerce de gros hors autos	100	99	96	71	54
Commerce de détail hors autos	100	98	95	46	26
Transports et entreposage	96	92	86	41	30
Hébergement et restauration	89	84	79	32	24
Édition, audiovisuel et diffusion	100	100	98	90	84
Télécommunications	100	99	99	98	68
Activités informat. et services d'information	100	99	97	95	88
Activités financières et d'assurance	100	100	99	94	78
Activités immobilières	100	98	97	77	68
<b>Soutien aux entreprises</b>	<b>99</b>	<b>98</b>	<b>95</b>	<b>62</b>	<b>53</b>
Activités juridiques, comptabilité, gestion, architecture, ingénierie, contrôle et analyses techniques	100	100	97	91	83
Recherche-développement scientifique	100	100	100	94	81
Autres activités spécialisées, scientifiques et techniques	99	99	99	80	61
Activités de services administratifs et de soutien	98	96	92	35	28
Réparation ordinateurs et équipement de communication	100	100	100	91	75

\* Voir glossaire.

<sup>(1)</sup> n.c.a. : non classés ailleurs.

Champ : Sociétés de 10 salariés ou plus des secteurs marchands non agricoles.

Source : Insee – enquête TIC 2009.

## 2 - L'intégration des TIC dans le fonctionnement interne des sociétés en France

% des sociétés

	Réseau local LAN *	Intranet *	Partage électronique d'informations commerciales en interne					Autres outils d'intégration interne	
			Informations partagées			Principaux outils utilisés		Outil de travail collaboratif groupware*	Automatisation des flux workflow*
			... sur achats ou ventes	... sur achats	... sur ventes	Progiciel ERP*	Gestion relation clients CRM*		
<b>Tous secteurs</b>	<b>74</b>	<b>42</b>	<b>47</b>	<b>36</b>	<b>42</b>	<b>21</b>	<b>21</b>	<b>13</b>	<b>7</b>
<b>Industrie manufacturière</b>	<b>78</b>	<b>38</b>	<b>57</b>	<b>44</b>	<b>54</b>	<b>32</b>	<b>22</b>	<b>15</b>	<b>9</b>
Denrées alimentaires, boissons, produits à base de tabac	55	30	46	28	42	20	16	8	4
Textiles, habillement, cuir et chaussure	74	42	54	40	52	33	24	12	11
Bois, papier et imprimerie	85	40	49	39	46	23	20	10	10
Cokéfaction et raffinage	100	53	91	91	91	94	51	53	51
Chimie	99	51	86	77	84	69	32	35	17
Pharmacie	83	65	95	92	91	72	51	72	31
Caoutchouc, plastique et minéraux non métalliques	89	44	69	54	66	50	28	17	13
Métallurgie et produits métal.	84	30	60	43	57	27	16	9	4
Produits informatiques, électroniques et optiques	83	60	73	67	71	59	18	47	16
Équipements électriques	94	57	75	64	73	64	42	31	27
Machines et équip. n.c.a. <sup>(1)</sup>	88	50	58	49	56	36	30	24	13
Automobile	89	58	53	52	50	46	20	34	18
Autres matériels de transport	94	37	73	57	70	79	38	26	34
Autres industries manuf. y c. réparation et installation	72	30	51	41	50	22	23	8	5
Électricité, gaz, vapeur et air conditionné	86	42	81	76	58	23	33	41	22
Eau, assainissement	89	48	29	26	23	30	14	17	15
Construction	60	19	28	21	24	8	6	4	2
<b>Commerce</b>	<b>82</b>	<b>58</b>	<b>62</b>	<b>53</b>	<b>55</b>	<b>23</b>	<b>28</b>	<b>12</b>	<b>6</b>
Commerce et réparation automobile	85	61	55	49	45	20	31	8	3
Commerce de gros hors auto.	88	51	71	61	68	31	32	17	7
Commerce de détail hors auto.	75	63	56	47	46	17	24	9	5
Transports et entreposage	65	33	40	26	37	12	14	7	4
Hébergement et restauration	49	31	32	22	27	10	15	4	3
Édition, audiovisuel et diffusion	94	54	55	43	52	33	44	28	20
Télécommunications	96	67	63	42	58	31	51	46	31
Activités informatiques et services d'information	93	70	52	30	51	22	46	53	28
Activités financières et d'assurance	97	87	56	41	49	23	55	60	45
Activités immobilières	84	58	34	21	24	19	25	18	8
<b>Soutien aux entreprises</b>	<b>82</b>	<b>47</b>	<b>37</b>	<b>25</b>	<b>33</b>	<b>21</b>	<b>24</b>	<b>23</b>	<b>11</b>
Activités juridiques, comptabilité, gestion, architecture, ingénierie, contrôle et analyses tech.	94	53	34	23	30	26	29	31	10
Recherche-développement scientifique	100	68	62	57	52	47	31	63	44
Autres activités spécialisées, scientifiques et techniques	91	73	48	33	44	31	36	35	20
Activités de services administratifs et de soutien	68	35	38	25	35	13	15	10	9
Réparation ordinateurs et équip. de communication	100	79	79	51	78	59	47	7	43

\* Voir glossaire.

<sup>(1)</sup> n.c.a. : non classés ailleurs.

Champ : Sociétés de 10 salariés ou plus des secteurs marchands non agricoles.

Source : Insee – enquête TIC 2009.

### 3 - L'intégration des TIC dans les relations externes des sociétés en France

% des sociétés

	Site web*	Extranet*	Partage électronique d'informations avec...		
			... fournisseurs et/ou clients	... fournisseurs	... clients
<b>Tous secteurs</b>	<b>54</b>	<b>33</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>6</b>
<b>Industrie manufacturière</b>	<b>60</b>	<b>30</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>8</b>
Denrées alimentaires, boissons, produits à base de tabac	39	21	8	5	6
Textiles, habillement, cuir et chaussure	48	31	12	8	8
Bois, papier et imprimerie	64	36	14	8	8
Cokéfaction et raffinage	57	51	4	2	4
Chimie	69	45	17	11	12
Pharmacie	87	41	21	16	13
Caoutchouc, plastique et minéraux non métalliques	64	27	17	10	14
Métallurgie et produits métalliques	61	24	9	6	7
Produits informatiques, électroniques et optiques	81	48	26	21	18
Équipements électriques	82	58	21	17	14
Machines et équipements n.c.a <sup>(1)</sup>	73	41	6	3	3
Automobile	84	54	21	20	19
Autres matériels de transport	93	32	19	10	18
Autres industries manufacturières y compris réparation et installation	63	29	9	7	4
Électricité, gaz, vapeur et air conditionné	90	35	2	1	1
Eau, assainissement	72	36	3	2	2
Construction	34	15	4	3	2
<b>Commerce</b>	<b>53</b>	<b>43</b>	<b>17</b>	<b>15</b>	<b>6</b>
Commerce et réparation automobile	58	55	31	28	8
Commerce de gros hors autos	62	43	14	12	7
Commerce de détail hors autos	43	37	15	14	4
Transports et entreposage	42	23	13	8	12
Hébergement et restauration	56	29	12	10	5
Édition, audiovisuel et diffusion	88	48	14	12	8
Télécommunications	88	60	19	15	14
Activités informatiques et services d'information	86	62	11	8	4
Activités financières et d'assurance	86	64	9	7	3
Activités immobilières	76	44	9	7	7
<b>Soutien aux entreprises</b>	<b>62</b>	<b>37</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
Activités juridiques, comptabilité, gestion, architecture, ingénierie, contrôle et analyses techniques	69	45	4	3	3
Recherche-développement scientifique	77	37	2	1	2
Autres activités spécialisées, scientifiques et techniques	83	47	8	4	7
Activités de services administratifs et de soutien	50	26	4	3	4
Réparation ordinateurs et équipement de communication	56	47	42	40	2

\* Voir Glossaire.

<sup>(1)</sup> n.c.a. : non classés ailleurs.

Champ : Sociétés de 10 salariés ou plus des secteurs marchands non agricoles.

Source : Insee – enquête TIC 2009.

## 4 - L'utilisation d'internet dans les relations avec les services bancaires et les administrations en France

	Recours aux services bancaires et financiers via internet	Relations avec les administrations		
		par internet en 2008	... pour effectuer des déclarations administratives	... pour répondre aux appels d'offres publics
<b>Tous secteurs</b>	<b>82</b>	<b>73</b>	<b>69</b>	<b>13</b>
<b>Industrie manufacturière</b>	<b>82</b>	<b>77</b>	<b>73</b>	<b>12</b>
Denrées alimentaires, boissons, produits à base de tabac	65	58	56	7
Textiles, habillement, cuir et chaussure	83	81	77	6
Bois, papier et imprimerie	87	86	82	18
Cokéfaction et raffinage	57	100	100	45
Chimie	89	88	85	12
Pharmacie	81	91	90	38
Caoutchouc, plastique et minéraux non métalliques	89	82	74	13
Métallurgie et produits métalliques	86	79	74	9
Produits informatiques, électroniques et optiques	86	77	76	23
Équipements électriques	82	86	86	8
Machines et équipements n.c.a. <sup>(1)</sup>	92	81	79	12
Automobile	90	81	80	14
Autres matériels de transport	91	86	83	14
Autres industries manif. y compris réparation et installation	83	77	75	16
Électricité, gaz, vapeur et air conditionné	39	58	43	6
Eau, assainissement	79	78	73	22
Construction	85	70	63	18
<b>Commerce</b>	<b>85</b>	<b>77</b>	<b>73</b>	<b>9</b>
Commerce et réparation automobile	87	76	71	8
Commerce de gros hors autos	87	77	74	17
Commerce de détail hors autos	81	77	72	3
Transports et entreposage	77	71	65	9
Hébergement et restauration	60	49	45	2
Édition, audiovisuel et diffusion	85	76	70	16
Télécommunications	91	77	74	24
Activités informatiques et services d'information	88	85	82	28
Activités financières et d'assurance	77	87	79	9
Activités immobilières	84	71	63	16
<b>Soutien aux entreprises</b>	<b>85</b>	<b>78</b>	<b>75</b>	<b>17</b>
Activités juridiques, comptabilité, gestion, architecture, ingénierie, contrôle et analyses techniques	89	86	84	17
Recherche-développement scientifique	86	80	79	12
Autres activités spécialisées, scientifiques et techniques	88	80	76	18
Activités de services administratifs et de soutien	80	69	65	17
Réparation ordinateurs et équip. de communication	99	99	93	2

<sup>(1)</sup> n.c.a. : non classés ailleurs.

Champ : Sociétés de 10 salariés ou plus des secteurs marchands non agricoles.

Source : Insee – enquête TIC 2009.

## 5 - Le commerce électronique en France via les sites web ou d'autres systèmes électroniques (EDI) en 2008

	Achats électroniques					Ventes électroniques				
	en % des sociétés		en % des achats			en % des sociétés			en % du CA	
	Ensemble	via site web	via EDI*	via site web	via EDI*	Ensemble	via site web	via EDI*	via site web	via EDI*
<b>Tous secteurs</b>	<b>26</b>	<b>22</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>13</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>10</b>
<b>Industrie manufacturière</b>	<b>22</b>	<b>19</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>16</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>13</b>
Denrées alimentaires, boissons, produits à base de tabac	15	13	3	2	4	19	8	13	3	30
Textiles, habillement, cuir et chaussure	21	20	1	1	2	10	6	5	2	6
Bois, papier et imprimerie	29	28	7	2	2	15	10	8	1	6
Cokéfaction et raffinage	6	6	2	1	0	12	2	10	1	9
Chimie	23	20	4	4	3	26	15	14	2	7
Pharmacie	22	16	17	1	6	24	12	15	0	13
Caoutchouc, plastique et minéraux non métalliques	19	15	6	6	7	17	8	11	4	13
Métallurgie et produits métalliques	15	13	3	3	5	18	10	9	2	10
Produits informatiques, électroniques et optiques	34	29	6	4	16	16	8	12	3	12
Équipements électriques	21	16	5	4	15	22	16	11	2	12
Machines et équipements n.c.a <sup>(1)</sup>	24	23	7	3	7	11	7	5	3	11
Automobile	26	20	8	3	13	22	13	13	4	15
Autres matériels de transport	54	53	2	8	24	9	4	8	3	7
Autres industries manufacturières y c. réparation et installation	29	26	5	3	10	13	8	8	1	7
Électricité, gaz, vapeur et air conditionné	30	23	8	1	2	7	6	4	1	2
Eau, assainissement	23	21	2	2	0	2	1	2	0	2
Construction	20	17	4	3	1	5	3	2	0	0
<b>Commerce</b>	<b>30</b>	<b>22</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>15</b>	<b>16</b>	<b>12</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>13</b>
Commerce et réparation automobile	30	23	12	19	11	10	7	5	8	7
Commerce de gros hors auto.	30	24	8	4	12	23	15	14	5	20
Commerce de détail hors auto.	31	20	14	5	24	12	11	2	3	1
Transports et entreposage	19	17	3	7	3	9	6	5	3	10
Hébergement et restauration	22	18	7	5	8	19	18	3	4	1
Édition, audiovisuel et diffusion	39	37	4	5	9	23	22	6	8	5
Télécommunications	45	40	11	1	2	26	22	13	3	6
Activités informatiques et services d'information	56	54	3	18	7	8	5	4	3	4
Activités immobilières	25	25	5	2	2	6	6	1	0	1
<b>Soutien aux entreprises</b>	<b>35</b>	<b>32</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
Activités juridiques, comptabilité, gestion, architecture, ingénierie, contrôle et analyses techniques	40	36	6	7	6	7	6	2	2	2
Recherche-développement scientifique	60	56	6	10	6	20	19	2	0	0
Autres activités spécialisées, scientifiques et techniques	43	39	5	2	2	10	5	4	2	5
Activités de services administratifs et de soutien	27	25	4	7	4	11	8	4	6	3
Réparation ordinateurs et équip. de communication	75	74	1	2	0	9	7	2	6	2

\* Voir glossaire.

<sup>(1)</sup> n.c.a. : non classés ailleurs.

Champ : Sociétés de 10 salariés ou plus des secteurs marchands non agricoles, hors secteur financier.

Source : Insee – enquête TIC 2009.

## Glossaire

### Connexion à haut débit

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 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) métropolitain, boucle locale radio (BLR/FWA), Wifi/Wimax, ATM, relais de trame) sont à classer dans cette rubrique.

### 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.

### 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 suivantes : planning, achats, ventes, marketing, relations clients, finances et ressources humaines.

### Gestion de la relation clients (GRC) — Customer Relationship Management (CRM)

Logiciels 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 clients au quotidien, etc.

### 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. Cela 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.

### Site web

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). Le site web permet à une entreprise de se faire connaître, de présenter ses produits et de proposer des services en ligne (réservation ou commande, paiement, présentation de postes vacants, etc.).

---

## 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.

## 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* internet ou d'autres réseaux informatiques, dans un format reconnu qui permet son traitement automatique (ex : XML, EDIFACT etc.), excluant les messages individuels tapés manuellement.



Entre 2003 et 2009, les connexions à haut débit se sont développées très rapidement dans l'Union européenne. L'utilisation d'internet par les salariés a progressé de façon soutenue, de même que son usage dans les relations avec les services bancaires ou financiers ainsi qu'avec l'administration, pratique dans laquelle la France est en pointe.

Parmi les outils TIC destinés à améliorer le fonctionnement interne des sociétés, les réseaux locaux sont aujourd'hui largement répandus alors que l'intranet se développe lentement, sauf en Allemagne. Les progiciels de gestion intégrée (ERP), qui permettent de gérer différents processus opérationnels de l'entreprise et de partager l'information sur les ventes et/ou les achats, notamment avec les pôles finances, planning ou marketing, sont des outils moins adoptés. Ils restent l'apanage des pays nordiques, la France se situant dans une position intermédiaire.

Les outils destinés à gérer les relations externes des sociétés avec leurs différents partenaires (clients, fournisseurs, etc.) sont encore peu répandus en dehors des sites web. La situation de la France est cependant atypique : en retard sur le développement des sites web, elle est largement en tête dans l'utilisation de l'extranet. Par contre, la France est en retard, notamment par rapport à l'Allemagne, dans le commerce électronique, qu'il s'agisse d'achats ou de ventes.

Les sociétés faisant partie d'une ETI ou d'une grande entreprise adoptent davantage les TIC que celles intégrées à une PME. Cette différence est d'autant plus importante que les applications sont complexes et correspondent à un état avancé de l'utilisation des TIC : progiciels de gestion intégrée (ERP), outils de travail collaboratif (groupware), outils de modélisation et d'automatisation des procédures de travail (workflow), etc.