



La quasi-totalité des établissements d'au moins dix salariés de la région sont aujourd'hui équipés en ordinateurs connectés à Internet. Les enjeux s'orientent maintenant vers des technologies de l'information et de la communication (TIC) plus innovantes. Les plus grands établissements, ou ceux appartenant à un groupe, disposent d'un site Internet et sont bien équipés en outils nomades. Les secteurs des services aux entreprises, du commerce et de l'industrie figurent parmi les plus gros utilisateurs de TIC. Enfin, la localisation de l'établissement ne semble importante que pour l'accès au haut débit qui ne couvre pas encore la totalité du territoire.

Les TIC dans le paysage économique



Laetitia BAUDRIN

Service Études et Diffusion



INSEE NORD-PAS-DE-CALAIS - 130 AVENUE DU PRÉSIDENT J.F. KENNEDY - 59034 LILLE CEDEX

☎ 03 20 62 86 29 - 📠 : 03 20 62 86 00

Les technologies de l'information et de la communication, présentes dans l'entreprise depuis une dizaine d'années, connaissent des évolutions étonnamment rapides. Leur mutation se poursuit et leur diffusion est à géométrie variable. En 2006, en France comme dans le Nord-Pas-de-Calais, la plupart des établissements sont équipés en outils de base servant de support aux technologies les plus récentes.

DES ÉQUIPEMENTS DE BASE LARGEMENT IMPLANTÉS

Les équipements les plus répandus au sein des établissements forment la configuration minimale requise pour installer des technologies plus avancées. En 2006, 96% des établissements régionaux de plus de dix salariés possèdent au moins un poste informatique [Tableau](#). Les ordinateurs sont le plus souvent installés dans les services de gestion et de comptabilité, s'ils existent au sein de l'établissement, et à la direction générale. De même, plus de 90% des établissements ont soit une seule adresse électronique pour toute la structure, soit des adresses personnelles pour quelques salariés, soit une adresse par salarié. Les petits établissements, plus que les grands, disposent d'une seule adresse. La connexion Internet est également devenue indispensable dans les échanges avec les clients, les fournisseurs et même entre les salariés [Graphique 2](#) surtout s'ils sont répartis sur plusieurs sites. C'est pourquoi 90% des établissements ont un accès, de plus en plus souvent en haut débit, car la zone de couverture de l'ADSL ne cesse de s'étendre.

Avec la généralisation des échanges électroniques, les établissements ont ressenti le besoin de se protéger, entre autres des virus et du vol de données, en sécurisant leur réseau. Aujourd'hui, ils ont quasiment tous installé soit un antivirus, soit un antispy, soit un pare-feu, soit les trois.

Le site web peut être considéré comme le dernier équipement de base car il est le plus récent. Il est le moins fréquemment utilisé par les établissements en raison de son usage plus spécifique [Graphique 1](#). En 2006, un peu plus de la moitié des établissements régionaux de plus de dix salariés en ont un. Le site Web est avant tout une vitrine présentant l'établissement et, si la nature de l'activité s'y prête, un cata-

logue des produits et des services. Il peut également avoir d'autres utilités. La première est le recrutement : 31% des établissements régionaux déclarent diffuser ou recueillir des offres d'emplois via leur site. La seconde est l'e-commerce avec la prise de commande en ligne et le paiement en ligne sécurisé. En 2006, 17% des établissements régionaux de plus de dix salariés proposent des achats en ligne et 10% y ont intégré le paiement en ligne. Ce sont surtout des établissements commerciaux et de services aux particuliers, notamment les hôtels.

Ces quelques outils de base, les plus répandus, sont installés depuis au moins cinq ans. Le taux d'équipement semble avoir atteint son maximum puisque les rares établissements n'ayant pas investi ne souhaitent pas le faire, sans doute n'en voyant pas l'utilité. Par exemple, il n'est pas toujours nécessaire de mettre un poste informatique et une adresse électronique à disposition de chaque salarié du transport ou encore du BTP car leur activité les conduit le plus souvent à être très mobiles. La seule exception concerne le site web. C'est un outil relativement récent que certains établissements n'ont pas encore eu la possibilité de créer. Environ 10% des structures régionales envisagent de le faire à plus ou moins long terme, essentiellement des établissements de petite taille du secteur commercial.

Si, en 2006, la généralisation des équipements de base est acquise, les enjeux technologiques se sont déplacés. La différence se fait maintenant dans la décision de s'équiper ou non en technologies innovantes.

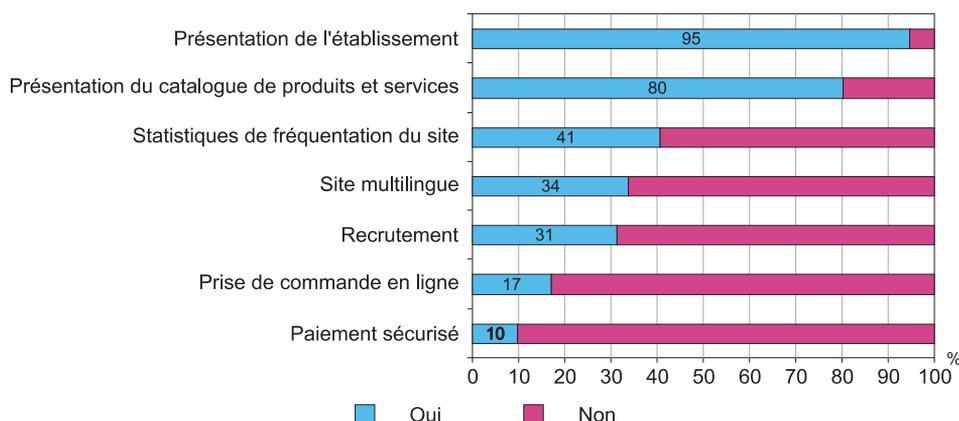
L'ÉVOLUTION SE POURSUIT AVEC LA DIFFUSION PLUS OU MOINS RAPIDE DE TECHNOLOGIES PLUS POINTUES

D'autres équipements, technologiquement plus avancés, sont moins souvent installés dans les établissements car ils présentent des fonctionnalités spécifiques et requièrent des compétences informatiques plus pointues. Le degré de diffusion des technologies varie en fonction de la maturité économique et technique de l'établissement.

Les premiers exemples sont l'intranet et l'extranet. Réseaux de partage de l'information entre des utilisateurs clairement identifiés, l'intranet relie en général des usagers situés dans un même établissement tandis que l'extranet permet d'avoir, via Internet, des relations privilégiées avec des clients ou des fournisseurs par exemple. Un peu moins de 40% des établissements régionaux de plus de dix salariés ont installé un intranet, dont la moitié des plus de vingt salariés et seulement un quart des moins de vingt. L'extranet n'est utilisé que par 20% des établissements. Parmi eux, 26% relevant du commerce jugent cet outil particulièrement appréciable. Les marges de progression de ces deux outils dans les prochains mois semblent importantes puisqu'environ 5,5% des établissements envisagent d'en installer au moins un.

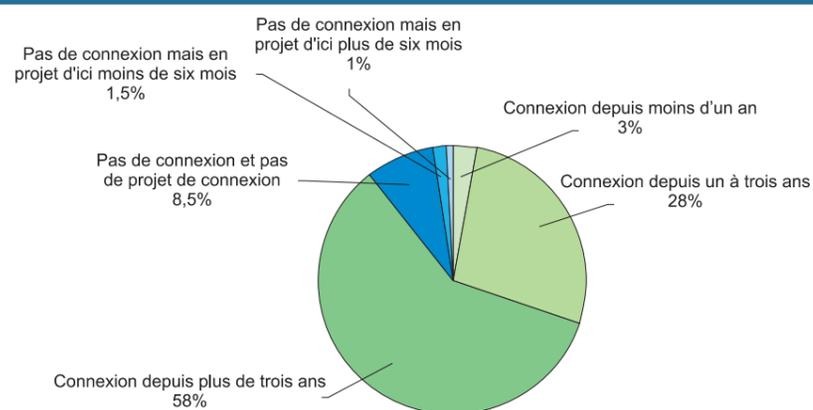
La téléphonie par IP est également une technologie avec un fort potentiel de développement puisque 5% des établissements régionaux de plus de dix salariés projettent de l'installer en 2007.

Graphique 1 : RÉPARTITION DES PRINCIPALES FONCTIONNALITÉS DES SITES WEB DES ÉTABLISSEMENTS RÉGIONAUX



Source : Insee

Graphique 2 : RÉPARTITION DES ÉTABLISSEMENTS EN FONCTION DE LEUR CONNEXION OU NON À INTERNET



Source : Insee

Actuellement, 13% des établissements utilisent cet outil, dont plus de 15% des établissements industriels et commerciaux. Le Wifi est utilisé par près d'un quart des établissements. En revanche, les prévisions d'installation sont moindres : seulement 3% de structures ont émis le souhait d'installer un réseau Wifi. Les raisons sous-jacentes sont que le Wifi est beaucoup plus coûteux et beaucoup moins sécurisé qu'un réseau filaire classique. Cette technologie intéresse néanmoins le secteur des services aux particuliers ; notamment les hôtels et restaurants désireux de satisfaire leur clientèle par la mise à disposition de hotspot.

Les outils de gestion : progiciels de gestion intégrés (PGI) et systèmes de gestion électronique de documents (GED) sont peu intégrés dans les petits et moyens établissements essentiellement pour des coûts d'acquisition et de mise en œuvre élevés. En 2006, 15% des établissements régionaux de plus de dix salariés ont un outil de GED et 29% possèdent un PGI. Commerce, services aux entreprises et industrie sont les secteurs les mieux équipés. Les perspectives d'investissements dans l'acquisition d'une de ces technologies sont peu élevées car le nombre de clients pouvant être intéressés est restreint : un peu plus de 2% des établissements envisagent d'acheter un système de gestion en 2007.

L'équipement en TIC n'a pas lieu uniformément dans tous les établissements, il existe des disparités qui amènent les dirigeants à privilégier une technologie plutôt qu'une autre.

L'ÉQUIPEMENT DÉPEND DES INTÉRÊTS STRATÉGIQUES DE L'ÉTABLISSEMENT

La localisation géographique n'apparaît pas comme un facteur de choix puisque le but des TIC est justement de pallier les difficultés liées aux distances et à l'éloignement. Le seul problème posé à ce niveau, mais qui se résorbe de jour en jour, est l'accès à l'ADSL qui n'a pas encore couvert toutes les zones rurales. En revanche, le clivage s'opère plutôt au niveau de la taille des établissements et des activités.

Les décisions de s'équiper d'une technologie plutôt que d'une autre relèvent de la stratégie de l'établissement, de l'entreprise ou du groupe. Bien sûr, elles dépendent de la structure et en particulier de la taille et du secteur d'activité. Mais, toutes choses égales par ailleurs, les moyens financiers et les besoins techniques sont les premiers critères d'aide à la décision pour les dirigeants.

LES BESOINS EN ÉQUIPEMENT SONT TRÈS SOUVENT LIÉS À L'ACTIVITÉ EXERCÉE

En 2006, les technologies innovantes ont des utilisations très spécifiques. Elles ne sont donc pas nécessairement utiles à tous les types d'établissements pour qui la nature des métiers et la taille déterminent en général les besoins. Ainsi, par exemple, les secteurs du BTP et des transports sont plus fortement équipés en téléphones mobiles que les autres. En 2006, 69% des établissements du BTP et 77% de ceux de transports ont une flotte de téléphones mobiles contre 60% en moyenne. Les secteurs du commerce, de l'industrie et des services aux entreprises utilisent plus fréquemment un PGI que les autres : 39% des industriels, 36% des commerçants et 28% des chefs d'établissements de services aux entreprises ont un progiciel de gestion. Cet outil leur sert par exemple à gérer leurs stocks. Les commerçants sont aussi très intéressés par l'e-commerce et ont donc plus largement investi que les autres dans la création d'un site avec prise de commande et paiement en ligne. Enfin, les établissements de services aux particuliers qui regroupent notamment les hôtels, restaurants et services à la personne, ont beaucoup moins besoin d'outils de gestion du fait de leur petite

taille et de leurs stocks réduits. Seulement 9% d'entre eux ont un système de GED et 14% d'entre eux un PGI.

LES PETITS ÉTABLISSEMENTS SONT PARFOIS FREINÉS PAR LEURS MOYENS

Les besoins et les envies des chefs d'entreprise d'acquies des technologies sont parfois freinés par des considérations financières et humaines. En effet, certaines technologies sont très coûteuses, à la fois en termes financiers mais aussi en temps d'appropriation de l'équipement. Ainsi, les établissements isolés ou de petite taille sont souvent moins équipés car ils ne profitent pas des compétences ou des moyens qui sont ceux d'une grande entreprise ou d'un groupe. Acquies un outil de GED ou un PGI est un investissement financier important et nécessite de former des salariés à l'outil. Certains établissements possèdent la ressource intellectuelle nécessaire et développent leur propre système de gestion. De même, installer un réseau Wifi, la téléphonie par IP ou la fonctionnalité d'accès à distance aux courriels suppose soit de disposer au sein de l'établissement, de l'entreprise ou du groupe d'un technicien qualifié, soit de recourir aux services d'un installateur. C'est aussi du fait de leur petite taille et de

leurs moyens réduits que les établissements de services aux particuliers sont moins bien équipés en TIC.

Au final, les établissements des secteurs de l'industrie, du commerce et des services aux entreprises sont ceux qui semblent être les plus grands utilisateurs et s'être le plus équipés. Mais au-delà des considérations de taille, de secteur d'activité, d'appartenance à un groupe ou encore de localisation géographique, il pourrait être intéressant de connaître les attentes des chefs d'entreprise vis-à-vis des TIC et si elles ont été satisfaites lorsqu'ils ont investi dans une technologie. Et s'ils n'ont pas investi, quels freins les ont amenés à prendre cette décision.

PART DES ÉTABLISSEMENTS POSSÉDANT LES DIFFÉRENTS ÉQUIPEMENTS EN FONCTION DE LA TAILLE ET DU SECTEUR D'ACTIVITÉ

Unité : %

		Équipement en ordinateur	Adresse électronique		Réseau sécurisé	Réseau local	Connexion internet		Site web	Intranet	Extranet	Flotte de téléphones mobiles	Accès à distance aux courriels	Outils nomades	Outils de gestion		Wifi	VoIP	Logiciels open source
			Une par établissement	Une par salarié			ADSL	PGI							GED				
BTP	Entre 10 et 20 salariés	95,7	58,7	6,3	87,4	42,7	88,6	26,8	7,3	2,8	59,0	20,1	24,4	5,5	4,3	20,1	6,7	0,8	
	Plus de 20 salariés	96,1	33,5	31,4	96,8	71,7	83,5	47,1	33,3	17,5	79,6	35,2	36,4	29,5	14,4	21,5	5,9	10,2	
	Ensemble	95,9	46,9	18,1	91,9	56,3	86,0	36,3	19,5	9,7	68,7	27,1	30,0	16,7	9,0	20,8	6,4	5,2	
Commerce	Entre 10 et 20 salariés	97,3	44,2	25,5	91,2	72,0	91,4	45,7	35,4	25,1	52,0	33,4	32,2	26,7	11,0	20,9	13,8	7,7	
	Plus de 20 salariés	99,3	30,0	38,5	96,1	80,7	85,8	63,2	63,8	28,7	68,3	51,9	53,2	47,4	20,8	26,8	18,4	20,1	
	Ensemble	98,2	37,9	31,2	93,5	75,9	88,9	53,5	48,0	26,7	59,2	41,6	41,5	35,9	15,3	23,5	15,9	13,2	
Services aux entreprises	Entre 10 et 20 salariés	99,3	30,4	40,0	93,6	77,8	91,9	46,5	42,0	21,4	60,7	44,4	41,3	23,7	16,0	23,7	14,5	8,2	
	Plus de 20 salariés	98,5	32,7	40,3	95,3	69,2	80,5	63,3	58,6	20,0	61,9	47,2	44,0	31,6	22,1	19,1	15,2	9,5	
	Ensemble	98,8	31,6	40,2	94,6	73,1	85,6	55,8	51,2	20,6	61,3	45,9	42,8	28,0	19,4	21,2	14,9	8,9	
Industrie	Entre 10 et 20 salariés	90,4	40,1	20,7	92,7	54,5	87,5	46,9	19,4	11,5	50,1	24,8	26,0	25,1	9,6	25,2	18,4	9,7	
	Plus de 20 salariés	99,5	25,4	39,5	94,3	80,7	89,2	65,7	50,4	22,4	78,7	57,8	52,5	48,1	20,8	33,6	13,4	15,3	
	Ensemble	96,0	31,0	32,3	93,8	70,7	88,6	58,5	38,5	18,3	67,7	45,2	42,4	39,3	16,5	30,4	15,3	13,2	
Services aux particuliers	Entre 10 et 20 salariés	78,3	50,7	7,2	79,7	31,9	91,3	52,7	17,0	12,3	14,1	23,8	22,0	11,0	5,0	23,7	7,6	3,7	
	Plus de 20 salariés	100,0	50,0	20,7	98,2	66,8	88,3	63,9	43,0	26,6	31,5	41,0	35,9	19,4	15,2	36,5	14,1	16,3	
	Ensemble	87,0	50,4	12,6	88,3	45,9	89,9	57,2	27,5	18,1	21,1	30,7	27,6	14,4	9,1	28,8	10,2	8,7	
Transports	Entre 10 et 20 salariés	87,0	56,5	12,9	97,7	47,3	80,6	25,5	11,1	2,3	65,4	24,4	23,4	8,9	7,9	15,6	8,5	4,2	
	Plus de 20 salariés	98,7	18,1	49,0	100,0	76,6	90,0	57,6	49,4	20,7	85,2	48,1	42,2	16,4	11,3	20,5	8,0	6,8	
	Ensemble	93,9	33,9	34,2	99,2	64,6	86,7	44,4	33,6	13,1	77,0	38,3	34,5	13,3	9,9	18,5	8,2	5,7	
Ensemble	Entre 10 et 20 salariés	93,0	45,0	20,9	90,6	58,4	89,7	42,8	25,3	15,4	50,1	29,8	29,5	19,5	9,6	22,1	12,6	6,4	
	Plus de 20 salariés	98,8	30,2	37,7	96,0	75,9	86,1	61,4	52,2	22,9	69,9	49,3	46,7	37,2	18,9	26,8	13,5	13,9	
	Ensemble	96,0	37,4	29,6	93,5	67,4	87,8	52,4	39,1	19,3	60,3	39,8	38,3	28,6	14,4	24,5	13,0	10,2	

Source : Insee

POUR COMPRENDRE CES RÉSULTATS

Définitions

Wifi (Wireless-fidelity) : technologie radio permettant de créer des réseaux locaux sans fil avec ou sans accès Internet.

Connexion à haut débit ADSL : technologie de transport des informations à une vitesse rapide sur des lignes téléphoniques classiques en cuivre.

Autres connexions à haut débit : liaison spécialisée ou liaison louée, fibre optique, câble ou liaison satellitaire.

Intranet : utilisation locale d'Internet, au moyen de navigateurs web, accessible seulement à l'intérieur d'une entité organisationnelle.

Extranet : réseau Internet privé accessible aux clients, fournisseurs et partenaires privilégiés d'une entreprise.

Hotspot : lieu public clairement délimité (cafés, hôtels, gares, aéroports, bibliothèques, etc.) donnant accès aux usagers à un réseau Internet sans fil.

Logiciels open source : se dit de logiciels qui peuvent être modifiés et redistribués librement (pas forcément gratuits).

Outils de gestion électronique de documents (GED, GDT) : la gestion électronique de documents assure l'intégration (acquisition, conversion, compression) de documents issus de sources diverses, leur identification (indexation), leur archivage (stockage), leur restitution (consultation), leur administration (diffusion et supervision) et leur sécurité (physique et niveaux de confidentialité).

Progiciel : c'est un logiciel commercial vendu par un éditeur sous forme d'un ensemble de modules, couvrant chacun une fonction et communiquant entre eux. La mise en place dans l'entreprise se fait par le paramétrage du progiciel.

Progiciel de gestion intégré (PGI) : progiciel qui permet de gérer l'ensemble des processus d'une entreprise et de partager l'information entre les métiers par le biais d'une base de données unique.

Téléphonie sur IP : la voix sur réseau IP, ou "VoIP" pour Voice Over Internet Protocole, est une technique qui permet de communiquer par la voix via l'Internet ou tout autre réseau acceptant le protocole TCP/IP.

Source

L'enquête sur les usages des technologies de l'information et de la communication dans les établissements du Nord-Pas-de-Calais

Fin 2006, l'Insee a mis en œuvre une enquête sur les usages des technologies de l'information et de la communication dans les établissements du Nord-Pas-de-Calais, en partenariat avec l'association Technopole Lille Métropole - DigiPort, la CCI Lille Métropole, la Chambre régionale de commerce et d'industrie, le Conseil régional et la Direction régionale de l'industrie, de la recherche et de l'environnement. L'ADULM s'est associée aux réunions du comité de pilotage en tant qu'expert. Les principaux objectifs de cette enquête étaient :

- mesurer l'équipement informatique et son usage dans les différents domaines d'activité des établissements de la région ;
- évaluer l'utilisation d'Internet au sein de ces établissements ;
- connaître les attentes et les besoins de ces établissements vis-à-vis des TIC.

Un échantillon comprenant 3 500 établissements répartis selon six secteurs d'activité (industrie, BTP, commerce, transport et logistique, services aux entreprises et services aux particuliers), quatre zones géographiques (Métropole lilloise, Côte d'Opale, Artois-Ternois et Hainaut-Cambrésis) et deux tranches d'effectifs salariés (10-19 salariés, 20 salariés et plus) a été constitué. Au final, le taux de réponse atteint 43%.

ENCADRÉ : LES ÉTABLISSEMENTS DU NORD-PAS-DE-CALAIS AUSSI BIEN ÉQUIPÉS QU'EN MOYENNE NATIONALE

En 2006, une enquête a été menée au niveau national sur les changements organisationnels liés à l'informatique et aux technologies de l'information et de la communication. Il n'est pas possible de comparer directement les résultats de notre enquête, établis auprès d'un échantillon d'établissements, avec les résultats nationaux, recueillis à partir d'un échantillon d'entreprises. Cependant, quelques lignes directrices apparaissent. Les établissements régionaux semblent aussi bien équipés qu'en moyenne nationale, les différences pouvant s'expliquer par les spécificités de la structure économique régionale. En 2006, plus de 90% des établissements régionaux de plus de dix salariés et des entreprises nationales de plus de dix salariés ont accès à Internet, dont la majorité en haut débit. Au plan régional comme au plan national, environ 40% des structures ont installé un intranet et 20% ont mis en place un extranet.

ZOOM : L'APPARTENANCE À UN GROUPE FAVORISE L'ÉQUIPEMENT EN TIC

Lorsqu'un établissement appartient à un groupe, il dispose des moyens, souvent conséquents, de la maison mère. Ceux-ci permettent le développement, l'installation et la maintenance de technologies qui pourraient peser lourdement sur le budget d'une entreprise isolée. De plus, l'éloignement géographique des différents établissements vis-à-vis d'un centre de décision rend utile l'existence d'un intranet, qui permet à tous les salariés de disposer de la même information ou d'un extranet qui crée des liens privilégiés et sécurisés entre les différentes filiales.

PART DES ÉTABLISSEMENTS POSSÉDANT CHAQUE ÉQUIPEMENT

Unité : %

	Établissements appartenant à un groupe	Ensemble des établissements
Intranet	67,8	39,1
Extranet	28,4	19,3
Site web	69,1	52,4
Téléphonie par IP	16,8	13,0
Outil de gestion électronique des données (GED)	23,9	14,4
Progiciel de gestion intégrée (PGI)	43,0	28,6

Source : Insee

Pour en savoir plus :

- Les TIC et le commerce électronique entreprises-ménages en quelques chiffres - Édition 2007/2008 - Sessi - <http://www.industrie.gouv.fr/observat/chiffres/chiffres/tic2007.pdf>
- Des TIC de plus en plus diversifiées dans les entreprises - Insee - Insee Première n° 1126, mars 2007.
- TIC et productivité des entreprises - Des liens forts - Sessi - Le 4 Pages des statistiques industrielles n° 223, novembre 2006.
- Technologies de l'information et de la communication : utilisation dans les établissements bretons - Insee Bretagne - Octant n° 100, janvier 2005.

À paraître :

Un numéro des Dossiers de Profils de l'Insee paraîtra fin 2007 qui reprendra l'ensemble des enseignements de l'enquête. Ce document, ainsi que le questionnaire d'enquête, seront consultables et téléchargeables gratuitement sur le site www.insee.fr

Directeur de la publication : Jean-Jacques MALPOT
Service Administration des Ressources : Brigitte RABIN
Service Études Diffusion : Aurélien DAUBAIRE
Service Statistique : Jean-Christophe FANOUILLET
Rédacteur en chef : Jean-Luc VAN GHELUWE
Cartographe : Martine SÉNÉCHAL
Responsable Fabrication : Christian DE RUYCK

Graphistes : Fabrice CARLIER, Annick CEUGNIEZ, Claude VISAYZE

Vente : Bureau de vente - 130, avenue J.F. Kennedy - BP 769 - 59034 LILLE CEDEX - Tél : 03 20 62 86 66

CPPAD en cours - ISSN : 1774-7562 - Dépôt légal Juillet 2007 - © Insee 2007 - Code Sage PRO0725-20

Imprimerie LA MONSOISE - 5, avenue Léon Blum - 59370 MONS-EN-BAROEUL - Tél. : 03 20 61 98 44 - Courriel : contact@imprimerie-monsoise.com