

AVANT-PROPOS

Dans un contexte d'innovation permanente, où les économistes s'accordent à dire que les technologies de l'information et de la communication (TIC) sont une des clés de succès des entreprises, la nécessité de suivre avec attention les usages de ces technologies est devenue une évidence. Toute entreprise, de tout secteur d'activité, quelles que soient sa taille et sa localisation géographique est potentiellement utilisatrice de TIC.

Pour réaliser cette enquête sur les usages des TIC par les établissements du Nord-Pas-de-Calais, nous avons besoin à la fois de compétences statistiques, économiques, mais aussi de connaissances territoriales et du regard d'analystes des TIC. Le partenariat initié avec l'Insee Nord-Pas-de-Calais, la Région Nord-Pas-de-Calais, la Drire Nord-Pas-de-Calais, la CCI Lille Métropole, la CRCI Nord-Pas-de-Calais et DigiPort - Technopole Lille Métropole nous a ainsi permis de réunir l'ensemble des savoir-faire et de mener à bien et dans les meilleures conditions cette enquête.

Il s'agit d'une première enquête commune avec des questionnements partagés par l'ensemble des partenaires : comment mesurer l'impact économique des TIC dans les entreprises si nous n'avons pas la capacité de mesurer l'évolution de leurs usages ? Il n'existait pas de données statistiques régionales récentes sur le sujet. Quelles sont les technologies utilisées par les entreprises ? Quel est le niveau d'équipement des entreprises ? Les TIC sont-elles sous ou sur-utilisées selon les zones géographiques ? Existe-t-il des secteurs d'activité qui en ont une utilisation avancée ? Les résultats de l'enquête apportent des réponses claires et précises à ces questions.

Nombre d'idées reçues tombent ou sont au contraire confortées dans l'enquête. La première d'entre elles est assurément que la localisation géographique importe peu dans les équipements en TIC et l'usage qu'il en est fait. On apprend également que 90% des établissements disposent d'un accès Internet et que la messagerie est le premier usage de l'informatique lorsque l'équipement existe. Le besoin de communication apparaît d'ailleurs comme un des principaux vecteurs d'équipement. Ceci expliquant aussi la percée des outils nomades utilisés par plus de 42% des entreprises. De même, un établissement sur deux a un site Internet, mais seulement 10% d'entre eux utilisent les fonctionnalités de paiement en ligne.

Les résultats de cette enquête sont essentiels pour les acteurs du développement économique. Ils nous permettent de mieux comprendre comment évoluent les usages et les emplois des TIC, comment les entreprises les appréhendent et, par voie de conséquence, les orientations et actions de développement qui doivent leur être associées. C'est en assurant le suivi de cette enquête dans le temps, qu'il deviendra possible de mesurer les évolutions de l'usage des TIC dans le paysage économique régional.

Le numéro des Dossiers de Profils qui suit dresse, pour la première fois, un panorama détaillé des usages des TIC dans les établissements du Nord-Pas-de-Calais.

PERCÉE RÉUSSIE DES TIC EN NORD-PAS-DE-CALAIS

DIRECTEUR de la PUBLICATION : Jean-Jacques MALPOT

COORDINATION du DOSSIER : Danièle LAVENSEAU et Delphine LÉGLISE
COORDINATION TECHNIQUE du DOSSIER : Fabrice CARLIER

SUIVI PARTENARIAL : Chantal DELAHOUTRE et Damien DELVART (ADULM), Asdine DJELFI (CCILM),
Grégory STANISLAWSKI (CRCI), Georges BISIAUX et Michel CARPENTIER (Conseil régional Nord-Pas-de-Calais),
Virginie MIGNAN (Drire), Patrick BERTOLO et Hélène RIO (DigiPort - Technopole Lille Métropole)

CONTRIBUTION AUX ÉTUDES : Laetitia BAUDRIN, Pierre GRAVEROL, Matthieu IBARRA, Danièle LAVENSEAU,
Delphine LÉGLISE

RÉDACTEUR en CHEF : Jean-Luc VAN GHELUWE

SECRÉTAIRE DE RÉDACTION : Francine LEDUC
RESPONSABLE FABRICATION : Christian DE RUYCK

MAQUETTE : Fabrice CARLIER (Insee) et Christiane GRARD (Créa-Paper's)

COUVERTURE : Fabrice CARLIER

COMPOSITION : Christiane GRARD (Créa-Paper's)

VENTE : par correspondance CNGP-Insee BP402 80004 AMIENS CEDEX ou Via Internet : www.webcommerce.insee.fr

PHOTOGRAPHIES de COUVERTURE : © DigiPort
© Insee

IMPRESSION : db PRINT

SOMMAIRE

Avant-propos	1
En bref	4
Les TIC se généralisent et se diversifient	7
Internet : une connexion massive aux usages multiples	15
Encadré : <i>Des moyens de communication complémentaires</i>	
Le site Internet : outil en développement	23
Encadré : <i>Le commerce électronique</i>	
Les TIC : faire mieux et plus vite	33
Résultats statistiques détaillés	41
<i>Ensemble des secteurs d'activité</i>	
<i>Industrie</i>	
<i>Construction</i>	
<i>Commerce</i>	
<i>Transport-Logistique</i>	
<i>Services aux entreprises (hors informatique)</i>	
<i>Services aux particuliers</i>	
<i>Établissements de 10 à 19 salariés</i>	
<i>Établissements de 20 salariés et plus</i>	
Annexes	61
<i>Méthodologie</i>	
<i>Questionnaire</i>	
<i>Glossaire</i>	
<i>Pour en savoir plus - Sites Internet des partenaires de l'étude</i>	

INSTITUT NATIONAL DE LA STATISTIQUE ET DES ÉTUDES ÉCONOMIQUES

DIRECTION RÉGIONALE NORD-PAS-DE-CALAIS

130, avenue du Président J.F. Kennedy - BP 769 - 59034 LILLE CEDEX

DIRECTEUR RÉGIONAL : Jean-Jacques MALPOT

SERVICE ADMINISTRATION DES RESSOURCES : Brigitte RABIN

SERVICE STATISTIQUE : Jean-Christophe FANOUILLET

SERVICE ÉTUDES ET DIFFUSION : Aurélien DAUBAIRE

CPPAP 517 AD ISSN 0395-8647 ISBN 978-2-1105-2322-8

Dépôt légal Novembre 2007 © Insee 2007

Imprimerie db PRINT - 53, rue de la Lys - 59432 HALLUIN

Téléphone : 03 20 28 83 34 - Courriel : contact1@dbprint.fr

EN BREF

Les technologies de l'information et de la communication (TIC) se généralisent et se diversifient

En 2006, 96% des établissements de 10 salariés et plus du Nord-Pas-de-Calais disposent de l'équipement de base à savoir un poste informatique sécurisé connecté à Internet.

- Le courrier électronique est l'usage le plus répandu avec 87% des établissements concernés.
- Indépendantes d'un poste informatique, les flottes de téléphones mobiles sont également très présentes avec 65% des établissements équipés.

Les outils TIC avancés tels que les outils de gestion, les outils nomades ou encore les outils liant la téléphonie à l'informatique se diffusent plutôt en fonction des besoins spécifiques des établissements :

- 42% utilisent des outils nomades tels que PDA ou ordinateurs portables ;
- 34% sont dotés d'un PGI et 18% d'un GED ;
- 28% disposent du wifi ;
- 16% des établissements recourent à la téléphonie sur IP.

Les plus grands établissements, ou ceux appartenant à un groupe, sont plus équipés en TIC et utilisent plus souvent des technologies avancées.

La localisation géographique des établissements n'intervient pas dans le choix de s'équiper ou non.

Internet : une connexion massive aux usages multiples

93% des établissements régionaux de 10 salariés et plus sont connectés à Internet.

- 61% des établissements le sont depuis plus de trois ans.
- 90% des établissements connectés ont une liaison haut débit (le plus souvent de type ADSL).

Au départ, les établissements se connectent essentiellement pour échanger de l'information mais en pratique, l'usage d'Internet est multiple. Les objectifs atteints sont nombreux et variés :

- 90% des établissements connectés ont amélioré leur communication ;
- 78% utilisent les services de l'e-administration alors qu'ils n'étaient que 37% à l'envisager initialement ;
- 71% ont amélioré leur production alors qu'ils n'étaient que 31% à avoir cet objectif au départ.

L'utilisation d'un intranet ou d'un extranet est plus ciblée :

- 44% des établissements connectés utilisent un intranet (réseau informatique interne à une entreprise ou un établissement) ;
- 22% se servent d'un extranet (réseau de type Internet ouvert à des partenaires extérieurs à l'établissement).

Des moyens de communication complémentaires

Le courrier, le téléphone et la télécopie restent les principaux moyens pour communiquer mais le courrier électronique s'est également imposé dans les établissements régionaux de 10 salariés et plus :

- 81% des établissements utilisent le courrier postal, le téléphone ou la télécopie pour échanger avec leurs clients ou fournisseurs ;
- 61% communiquent avec leurs clients via une messagerie électronique.

L'EDI est une technique utilisée essentiellement avec les administrations publiques et les services bancaires et financiers.

- 27% des établissements recourent à l'EDI pour échanger avec les administrations publiques et 24% avec les services bancaires et financiers.

Le site Internet : outil en développement

56% des établissements régionaux de 10 salariés et plus disposent d'un site Internet.

L'existence d'un site web varie en fonction de l'implantation géographique des établissements et du secteur d'activité :

- 63% des établissements de la métropole lilloise ont un site Internet ;
- 65% des établissements des services aux particuliers, 62% de ceux de l'industrie et 58% de ceux des services aux entreprises en ont un.

Le site Internet est avant tout perçu comme une vitrine mais son utilisation est plus large :

- 90% des établissements possédant un site Internet l'utilisent pour se présenter et 80% pour présenter leurs produits ou services et leurs prix ;
- 40% des établissements ont mis en place un outil de suivi de la fréquentation du site ;
- 33% s'en servent pour diffuser ou recueillir des offres d'emploi ;
- 17% des sites permettent la prise de commande en ligne et 8% le paiement sécurisé.

Les principaux objectifs qui poussent à développer un site Internet sont l'amélioration de l'image de marque et la possibilité d'atteindre de nouveaux clients.

- 84% des établissements déclarent qu'améliorer l'image de l'établissement est un objectif important.
- 80% des établissements, plus particulièrement dans les services aux particuliers, attendent de leur site web qu'il contribue à leur offrir de nouvelles opportunités de clientèle ou de marché.

Le commerce électronique

Internet modifie profondément la relation marchande.

- Internet est aujourd'hui le deuxième canal de vente par correspondance derrière le courrier postal.
- 7% des établissements régionaux de 10 salariés ou plus ont pratiqué la vente en ligne en 2005 ; 8% en 2006.

Le commerce, les services aux particuliers et les services aux entreprises sont les principaux secteurs d'activité concernés par le commerce électronique.

- La vente en ligne représente plus de 10% du chiffre d'affaires pour 30% des établissements des services aux particuliers, 28% de ceux des services aux entreprises et 12% de ceux du commerce.
- 72% des établissements qui ne pratiquent pas la vente en ligne estiment que leurs produits ne sont pas ou peu adaptés à ce canal de vente.

Les TIC : faire mieux et plus vite

Un établissement sur six n'a pas rencontré d'obstacles pour utiliser ou développer les TIC. Lorsqu'il en rencontre, il s'agit plutôt de problèmes de compatibilité entre matériels et/ou logiciels ou de difficultés pour former ou adapter le personnel.

L'utilisation des TIC est considérée comme un moyen de gagner du temps, de contribuer à une meilleure organisation, de diminuer les frais de communication et d'améliorer la notoriété.

- 90% des établissements estiment avoir gagné en temps en utilisant les TIC ;
- 75% pensent qu'elles ont engendré une meilleure organisation ;
- 70% ont enregistré une diminution des frais de communication ;
- 66% considèrent que l'usage des TIC leur a apporté une meilleure notoriété.
- Pour près de 40% des établissements, l'usage des TIC a modifié la structure de leurs emplois ; ils sont peu nombreux à signaler une baisse ou une hausse des effectifs.

Pour faciliter l'intégration des TIC, les principales attentes des établissements sont :

- un coût moins élevé pour 86% des établissements ;
- une meilleure couverture en réseau haut débit pour 80% des établissements ;
- des évolutions technologiques significatives pour 77% des établissements.

LES TIC SE GÉNÉRALISENT ET SE DIVERSIFIENT

Depuis l'apparition de l'ordinateur dans les années soixante, les TIC se généralisent et se diversifient. À l'équipement de base, composé d'un poste informatique sécurisé connecté à Internet, se sont ajoutés des outils avancés tels que les outils de gestion, les outils nomades ou encore les outils liant la téléphonie à l'informatique. Toutes les TIC ne se diffusent cependant pas de la même façon dans les établissements. Les plus grands établissements, ou ceux appartenant à un groupe, sont mieux équipés en TIC et utilisent plus souvent des technologies avancées. Les différences d'équipement selon les secteurs d'activité sont moindres mais laissent apparaître quelques particularités selon les besoins spécifiques des établissements.

Les technologies de l'information et de la communication (TIC) sont apparues en plusieurs vagues, depuis la diffusion de l'ordinateur à partir des années soixante, en passant par l'essor de la micro-informatique au cours des années quatre-vingt, jusqu'à la mise en réseau des systèmes informatiques dès le début des années quatre-vingt-dix. Plus récemment, de nouveaux équipements, tels que les téléphones mobiles ou encore les outils de gestion, ont fait leur apparition dans le paysage économique et se propagent rapidement.

Le poste informatique, équipement de base des TIC

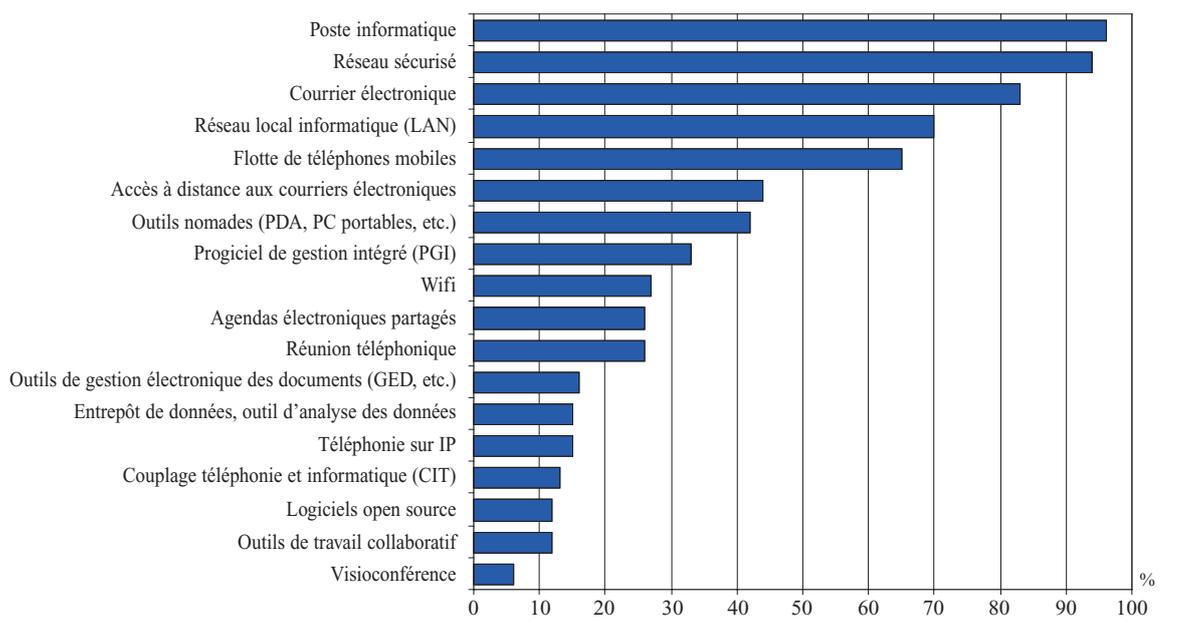
En 2006, dans le Nord-Pas-de-Calais, la quasi-totalité des établissements employant 10 salariés et plus est équipée d'au moins un poste informatique (cf. graphique 1). Seuls quelques établissements, principalement de petites unités relevant des secteurs de la construction, des services aux particuliers (restauration de type traditionnel), de l'industrie (boulangeries et pâtisseries) et du transport routier de marchandises, n'en possèdent pas.

À l'intérieur des établissements, les salariés du service gestion-comptabilité, lorsque ce service existe, sont les mieux équipés en poste informatique : dans les trois quarts des établissements, la majeure partie de ces salariés utilise quotidiennement un poste micro-informatique ou un terminal. De même, les salariés de la direction générale, de la recherche-développement et du service commercial travaillent plutôt sur informatique. Inversement, les salariés du service production sont moins nombreux à utiliser quotidiennement un ordinateur.

Près de 30% des établissements d'au moins 10 salariés utilisent le wifi

Lorsque les établissements disposent de plusieurs ordinateurs, il leur est possible de mettre en place un réseau local informatique (ou Local Area Network, LAN). C'est le cas pour les trois quarts des établissements régionaux d'au moins 10 salariés. Généralement, l'ensemble des ordinateurs y est connecté. Le réseau local informatique intègre, de plus, les éléments de base de la sécurité : seuls 3% des établissements n'ont pas installé d'antivirus, de pare-feu ou d'anti-spam.

GRAPHIQUE 1 : PART DES ÉTABLISSEMENTS DE 10 SALARIÉS ET PLUS UTILISANT L'ÉQUIPEMENT, LE SERVICE OU LE LOGICIEL



Note : Graphique relatif aux questions B1 à B4 du questionnaire en annexe.

Source : Insee - Enquête sur les usages des TIC dans les établissements de 10 salariés et plus du Nord-Pas-de-Calais 2006

La technologie radio permettant de créer des réseaux locaux sans fil, wifi, est utilisée dans 28% des établissements régionaux de 10 salariés et plus équipés d'un poste informatique. Cette technologie intéresse plus particulièrement les secteurs des services aux particuliers et de l'industrie. Dans les services aux particuliers, 38% des établissements - essentiellement des hôtels touristiques avec restaurant - en sont équipés et plus de 7% l'ont en projet à court terme. Dans l'industrie, 35% des établissements disposent du wifi mais seulement 2% l'ont en projet.

Le courrier électronique, l'usage le plus répandu

Pour 87% des établissements dotés d'un ordinateur, l'un des premiers usages recherchés est le courrier électronique : 74% l'emploient très souvent, 13% moins souvent. Parmi les établissements restants, seuls 0,5% l'ont en projet. Les établissements des secteurs des services aux entreprises et de l'industrie recourent volontiers à la messagerie électronique ; ceux des secteurs de la construction et des services aux particuliers moins.

Le secteur des services aux entreprises est le plus équipé en adresses électroniques (cf. tableau 1). Dans près de quatre établissements sur dix de ce secteur, chaque employé ou presque dispose d'une adresse personnelle. Seuls 4% des établissements n'ont aucune adresse électronique. À l'opposé, le secteur des services aux particuliers est le moins équipé en adresses électroniques. Dans un établissement de ce secteur sur sept seulement, chaque employé ou presque a une adresse e-mail ; dans un établissement sur six, aucune adresse n'existe.

TABLEAU 1 : LES ADRESSES ÉLECTRONIQUES DANS LES ÉTABLISSEMENTS RÉGIONAUX D'AU MOINS 10 SALARIÉS

Unité : %

		Une adresse pour chaque employé ou presque	Quelques personnes dans l'établissement ont une adresse personnelle	Une seule adresse électronique pour l'établissement	Pas d'adresse électronique
Industrie	10-19 salariés	20,0	31,0	38,6	10,4
	20 salariés	38,8	34,7	23,4	3,2
	Ensemble	31,8	33,3	29,1	5,9
BTP	10-19 salariés	8,1	16,2	56,6	19,1
	20 salariés	31,8	31,6	31,8	4,8
	Ensemble	19,3	23,5	44,9	12,3
Commerce	10-19 salariés	25,7	24,6	41,6	8,1
	20 salariés	38,4	29,1	28,4	4,1
	Ensemble	31,3	26,6	35,7	6,3
Transport-Logistique	10-19 salariés	16,6	13,2	53,8	16,4
	20 salariés	49,2	30,5	17,7	2,6
	Ensemble	35,6	23,3	32,7	8,4
Services aux entreprises (hors informatique)	10-19 salariés	37,1	31,2	27,3	4,5
	20 salariés	41,1	26,9	28,8	3,2
	Ensemble	39,3	28,8	28,2	3,8
Services aux particuliers	10-19 salariés	8,5	23,3	45,4	22,8
	20 salariés	21,3	26,3	43,5	8,9
	Ensemble	13,7	24,5	44,7	17,1
Ensemble des secteurs	10-19 salariés	21,1	24,8	42,1	12,0
	20 salariés	37,7	30,4	27,9	4,1
	Ensemble	29,7	27,7	34,7	7,9

Note : Tableau relatif à la question C1 du questionnaire en annexe.

Source : Insee - Enquête sur les usages des TIC dans les établissements de 10 salariés et plus du Nord-Pas-de-Calais 2006

Près de 45% des établissements équipés d'un poste informatique ont mis en place l'accès à distance aux courriers électroniques : 25% se servent de cette possibilité fréquemment, 20% moins fréquemment. Les secteurs de l'industrie et des services aux entreprises sont les plus concernés par cette technologie.

Les outils de gestion se diffusent plutôt dans le commerce, l'industrie et les services aux entreprises

Les progiciels de gestion intégrés (PGI) sont utilisés pour gérer l'ensemble des processus d'une entreprise et pour partager les informations entre métiers par le biais d'une base de données unique. L'informatisation des achats, par exemple, permet au service comptabilité-gestion de déclencher automatiquement un paiement ou encore une mise en production, de mettre à jour automatiquement le stock des matières premières, voire de passer une commande pour renouveler le stock. Plus d'un tiers des établissements équipés d'un poste informatique disposent d'un PGI : 31% l'utilisent très souvent, 3% moins souvent. Deux secteurs ressortent particulièrement : l'industrie et le commerce où, respectivement 45% et 41% des établissements ont un PGI. De plus, 4% des établissements de l'industrie projettent de s'équiper à court terme. Dans la construction, où les PGI concernent un établissement sur cinq, 3% des établissements l'ont en projet.

Les outils de gestion électronique des documents (GED) assurent l'intégration de documents issus de sources diverses, leur identification, leur archivage, leur restitution, leur administration et leur sécurité. Moins diffusés que les PGI, Les outils de GED sont utilisés dans 18% des établissements régionaux d'au moins 10 salariés : 12% fréquemment, 6% moins fréquemment. Ces outils se rencontrent principalement dans le secteur des services aux entreprises où ils équipent 22% des établissements et où plus de 5% l'envisagent à court terme.

Un entrepôt de données est une structure informatique dans laquelle est centralisé un volume important de données consolidées à partir des différentes sources de données d'une entreprise. L'organisation des données est conçue pour que les personnes intéressées aient accès rapidement et sous forme synthétique à l'information stratégique dont elles ont besoin pour la prise de décision. Cette structure informatique concerne 13% des établissements régionaux dotés de postes informatiques notamment dans les secteurs de l'industrie (23% des établissements équipés) et du commerce (20% des établissements équipés). Dans le secteur du transport-logistique, seuls 10% des établissements ont mis un en place un entrepôt de données mais 4% le prévoient à court terme.

Le partage et l'accès à distance de l'information se développent

Les outils nomades tels que PDA ou ordinateurs portables communicants offrent la possibilité de se connecter de l'extérieur au réseau d'information de l'entreprise. Ils sont utilisés dans 42% des établissements régionaux : 23% très fréquemment et 19% peu fréquemment. Leur développement est favorisé par l'augmentation du nomadisme.

Ce type d'outils, bien qu'il permette de travailler en dehors de l'établissement, ne se rencontre pas principalement dans les secteurs du transport-logistique et de la construction. Ce sont les secteurs du commerce, de l'industrie et des services aux entreprises qui sont les premiers utilisateurs avec 46% des établissements les employant. Les projets d'équipement concernent 3% des établissements du commerce et 2% des établissements de l'industrie et des services aux entreprises.

Les agendas électroniques partagés se trouvent sur un ordinateur en réseau et peuvent être consultés par toute personne connectée ayant les droits d'accès nécessaires. Ils concernent 27% des établissements régionaux : 15% l'utilisent très souvent, 12% moins souvent. Dans le secteur des services aux entreprises, ce sont plus de quatre établissements sur dix qui y ont recours et 5% qui l'ont en projet.

Les outils de travail collaboratif constituent un ensemble de fonctionnalités (messagerie, agenda, carnet d'adresses, gestion documentaire, visioconférence) mis à la disposition d'un groupe de personnes travaillant sur un même projet dans un espace unique (un site Internet). Ces outils sont utilisés dans 13% des établissements régionaux équipés en poste informatique et plus précisément dans 17% des établissements des services aux entreprises. Les projets d'équipement sont en général peu nombreux sauf dans ce dernier secteur où 4% des établissements le prévoient.

13% des établissements régionaux d'au moins 10 salariés utilisent les logiciels open source

Les logiciels open source sont des logiciels qui peuvent être modifiés et redistribués librement. Ils ne sont pas nécessairement gratuits. Peu d'établissements régionaux les utilisent : 13% en moyenne (7% très fréquemment, 5% moins fréquemment). Ils sont plus souvent employés dans les secteurs du commerce et de l'industrie avec respectivement 16% et 15% d'établissements concernés. Dans les services aux entreprises, 11% des établissements s'en servent et 3% l'envisagent à brève échéance.

La téléphonie sur IP et le couplage téléphonie et informatique peu présents dans les établissements

La téléphonie sur Internet Protocol (IP), communément appelée la « voix sur IP », décrit le principe consistant à faire passer des communications téléphoniques numérisées dans des paquets IP, sur Internet ou au sein d'un réseau local. Il s'agit du téléphone numérique. Cette technologie se retrouve dans 16% des établissements régionaux équipés d'au moins un poste informatique et notamment dans le commerce (19%), les services aux entreprises (17%) et l'industrie (17%). Les établissements intéressés par la téléphonie sur IP sont nombreux : 6% projettent de s'équiper en moyenne, 13% dans le secteur du transport-logistique en particulier.

Le couplage téléphonie et informatique (CTI) représente un dispositif reliant le central téléphonique au système informatique d'une entreprise. Il rend possible l'affichage simultané sur l'écran des données d'un client et la présentation de l'appel sur le poste téléphonique. Ce dispositif utilisé dans 14% des établissements régionaux équipés d'un ordinateur concerne plutôt le secteur des services aux entreprises : 19% des établissements de ce secteur en sont équipés et 4% l'envisagent à court terme. Le CTI devrait se développer dans les secteurs du transport-logistique et du commerce où respectivement 7% et 5% des établissements l'ont en projet à court terme.

Les usages des TIC se développent aussi hors de l'ordinateur

Certaines technologies de l'information et de la communication ne sont pas dépendantes de l'existence d'un poste informatique fixe dans l'établissement. Il en est ainsi des flottes de téléphones mobiles. Près des deux tiers des établissements régionaux de 10 salariés et plus s'en sont équipés : 59% s'en servent très régulièrement, 6% un peu moins régulièrement. Dans les secteurs du transport-logistique et de la construction, les flottes de téléphones mobiles sont très présentes avec respectivement 77% et 68% des établissements qui les utilisent. Les salariés de ces secteurs, travaillant le plus souvent en dehors de leur établissement, sont les plus concernés. Dans le secteur de l'industrie également, près des deux tiers des établissements en sont dotés.

La réunion téléphonique est un service permettant à plus de trois personnes situées en des endroits différents de communiquer entre elles. Ce service se retrouve dans 27% des établissements régionaux de 10 salariés et plus : 12% l'utilisent très souvent, 15% moins souvent. Les secteurs des services aux entreprises et du commerce sont les plus grands utilisateurs avec respectivement 39% et 34% d'établissements concernés. De plus, dans les services aux entreprises, 3% des établissements projettent de développer ce service à l'avenir.

La visioconférence est un service de téléconférence audiovisuel assurant le transfert bidirectionnel, en temps réel, du son, de l'image animée en couleur entre des groupes d'utilisateurs situés en deux ou plusieurs emplacements distincts. Seulement 6% des établissements régionaux se servent de ce service : 2% très régulièrement, 4% moins régulièrement. La visioconférence concerne plutôt les secteurs de l'industrie et des services aux entreprises où elle est employée dans respectivement 11% et 10% des établissements. Par ailleurs, 3% des établissements de l'industrie et 2% des établissements des services aux entreprises envisagent d'utiliser la visioconférence.

Les établissements d'au moins 20 salariés globalement plus équipés

Le niveau d'équipement et l'utilisation des TIC dépendent beaucoup de la taille des établissements. Globalement, les établissements employant 20 salariés ou plus sont mieux équipés que ceux employant de 10 à 19 salariés (*cf. graphique 2 et Méthodologie*). Les écarts les plus importants concernent les flottes de téléphones mobiles, le service de réunion téléphonique, l'accès à distance aux courriers électroniques et les progiciels de gestion intégrés. Ainsi, plus de 74% des établissements de 20 salariés et plus possèdent une flotte de téléphones mobiles contre moins de 55% des établissements de 10 à 19 salariés, soit un écart de près de 20 points.

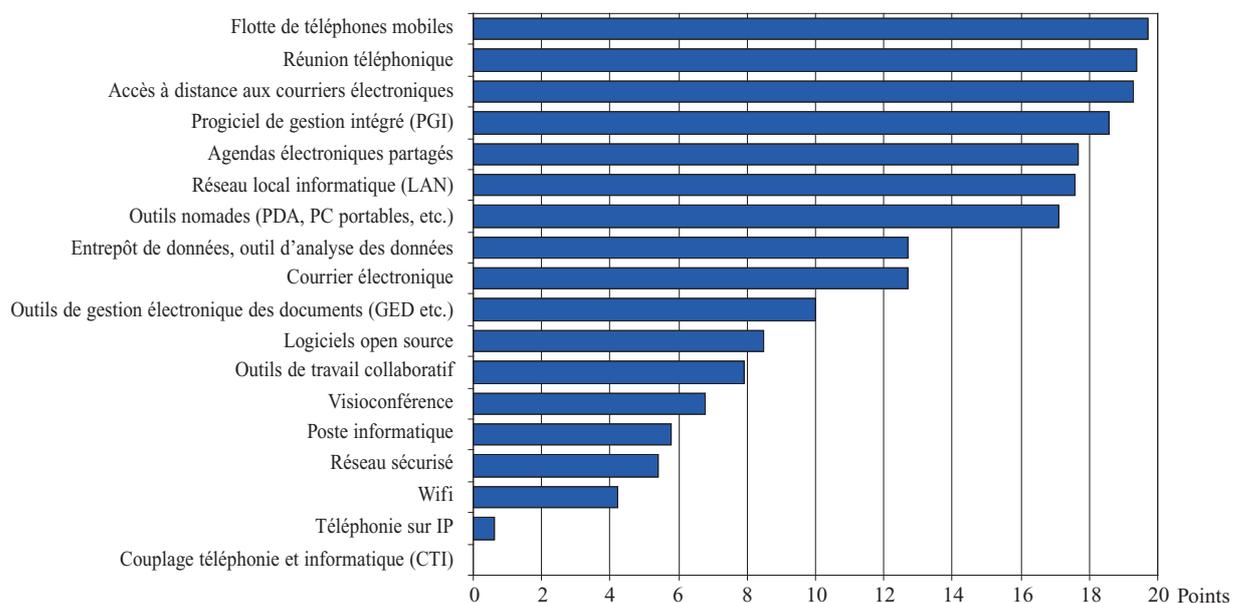
Les écarts sont plus faibles pour les équipements de base en TIC à savoir le poste informatique et sa sécurité : 99% des établissements de 20 salariés et plus en possèdent au moins un contre 93% des établissements de 10 à 19 salariés. Enfin, les écarts sont très faibles voire nuls pour la téléphonie sur IP et le couplage téléphonie et informatique. Ces deux technologies sont encore peu diffusées quelle que soit la taille des établissements.

Fort impact de l'appartenance à un groupe sur les taux d'équipement

Si le recours aux TIC croît nettement avec la taille, appartenir à un groupe constitue un autre facteur important. Un groupe est un ensemble de sociétés contrôlées majoritairement, directement ou indirectement, par une même société, elle-même non contrôlée majoritairement par une autre société. Cette dernière est appelée société-mère.

Dans l'échantillon de l'enquête, près de la moitié des établissements employant 20 salariés ou plus appartiennent à un groupe contre un quart des établissements employant de 10 à 19 salariés. Globalement, l'appartenance d'un établissement à un groupe renforce un bon niveau d'équipement en TIC dans les établissements de 20 salariés et plus tandis qu'elle atténue un

GRAPHIQUE 2 : ÉCARTS EN ÉQUIPEMENT TIC ENTRE LES ÉTABLISSEMENTS DE 20 SALARIÉS ET PLUS ET LES ÉTABLISSEMENTS DE 10 À 19 SALARIÉS



Note de lecture : Un écart de près de 20 points sépare l'équipement en téléphones mobiles des établissements de 20 salariés et plus (où 74% des établissements sont équipés) des établissements de 10 à 19 salariés (où 55% des établissements sont équipés)

Graphique relatif aux questions B2 à B4 du questionnaire en annexe.

Source : Insee - Enquête sur les usages des TIC dans les établissements de 10 salariés et plus du Nord-Pas-de-Calais 2006

moins niveau d'équipement dans les établissements de 10 à 19 salariés. Les groupes font, en effet, bénéficier leurs filiales d'importants moyens financiers, informatiques et humains pour s'équiper.

En moyenne, 96% des établissements régionaux possèdent un poste informatique. Lorsqu'ils appartiennent à un groupe, le taux d'équipement atteint 99% pour les unités employant 20 salariés et plus et 98% pour les unités employant de 10 à 19 salariés (cf. tableau 2). Lorsqu'ils n'appartiennent pas à un groupe, le taux d'équipement est de 98% pour les unités de 20 salariés et plus et de 92% pour les unités de 10 à 19 salariés. Autre exemple : les flottes de téléphones mobiles. Parmi les établissements appartenant à un groupe, 80% des unités de 20 salariés ou plus et 65% des unités de 10 à 19 salariés utilisent une flotte de téléphones mobiles. Parmi les établissements n'appartenant pas à un groupe, 69% des unités de 20 salariés et plus et 51% des unités de 10 à 19 salariés en sont équipées.

L'appartenance d'un établissement à un groupe suppose, de plus, des échanges d'informations plus fréquents et plus volumineux. Les TIC permettent ainsi aux groupes de suivre l'activité de leurs filiales. Si les établissements appartenant à un groupe ont plus recours aux technologies de l'information et de la communication, l'écart est important, au minimum de 22 points, sur des services tels que la réunion téléphonique ou l'accès à distance aux courriers électroniques, sur la mise en réseau des postes informatiques et sur des outils informatiques tels que les progiciels de gestion intégrés, les outils nomades ou les agendas électroniques partagés.

Un développement des technologies en fonction de l'activité des établissements

La nature de l'activité économique d'un établissement est moins discriminante dans le choix d'utiliser ou non des TIC que sa taille ou son appartenance à un groupe. Néanmoins, des différences existent selon que les activités sont fondées sur l'échange et le traitement de l'information ou non (cf. Fiches sectorielles). Les secteurs des services aux particuliers ou de la construction utilisent en général moins les TIC pour exercer leur activité que les secteurs des services aux entreprises ou de l'industrie. Ils se contentent plus souvent des logiciels bureautiques standards livrés avec les ordinateurs.

S'ils sont globalement moins équipés, les établissements des secteurs des services aux particuliers ne sont pas fermés aux TIC les plus récentes. Dans ce secteur comportant de nom-

TABLEAU 2 : ÉQUIPEMENTS ET LOGICIELS SELON L'APPARTENANCE À UN GROUPE, DES ÉTABLISSEMENTS RÉGIONAUX D'AU MOINS 10 SALARIÉS

Unité : %

	Établissements appartenant à un groupe	Établissements n'appartenant pas à un groupe
Poste informatique	99	95
Réseau sécurisé	96	92
Courrier électronique	94	77
Réseau local informatique (LAN)	88	60
Flotte de téléphones mobiles	75	59
Accès à distance aux courriers électroniques	62	33
Outils nomades (PDA, PC portables, etc.)	56	34
Réunion téléphonique	52	10
Progiciel de gestion intégré (PGI)	48	23
Agendas électroniques partagés	39	17
Wifi	29	26
Outils de gestion électronique des documents (GED, etc.)	27	10
Entrepôt de données, outil d'analyse des données	27	8
Outils de travail collaboratif	21	7
Couplage téléphonie et informatique (CTI)	20	10
Téléphonie sur IP	19	12
Logiciels open source	16	9
Visioconférence	13	2

Note : Tableau relatif aux questions B1 à B4 du questionnaire en annexe.

Source : Insee - Enquête sur les usages des TIC dans les établissements de 10 salariés et plus du Nord-Pas-de-Calais 2006

breux hôtels et restaurants, la technologie wifi se développe rapidement. Les hôteliers et restaurateurs proposent de plus en plus souvent un accès au haut débit et à Internet sans fil via des hotspots wifi.

Dans les secteurs de la construction et du transport-logistique, les flottes de téléphones mobiles sont très présentes. De plus, ces secteurs ont des projets en TIC nombreux en matière de téléphonie sur IP (dans le secteur du transport-logistique) ou encore des progiciels de gestion intégrés (dans le secteur de la construction).

Les établissements du secteur du commerce se servent généralement souvent des TIC. Ils se caractérisent plutôt par un bon niveau d'équipement en outils de gestion, notamment progiciels de gestion intégrés et entrepôts de données, et en outils nomades.

Pour améliorer leur organisation interne, les établissements relevant des services aux entreprises et de l'industrie s'équipent d'outils spécialisés : outils d'interfaçage connectant entre elles les différentes bases de données, outils de travail collaboratif proposant des fonctions avancées pour organiser un travail collectif à distance, outils de modélisation et d'automatisation des processus, d'archivage ou de traitement statistique des données permettant d'optimiser l'utilisation des informations.

Les équipements en TIC et leur utilisation diffèrent peu entre l'Artois-Ternois, la Côte d'Opale, le Hainaut-Cambrésis et la métropole lilloise (*cf. Méthodologie*). La localisation géographique n'apparaît pas comme un facteur de choix pour les établissements puisque le but des TIC est précisément de pallier les difficultés liées aux distances et à l'éloignement.

Les établissements implantés dans la métropole lilloise paraissent mieux équipés mais l'écart avec les trois autres zones provient entre autres de la présence plus marquée des services aux entreprises, secteur caractérisé par un bon niveau d'équipement en TIC, dans cette zone. En effet, les établissements des services aux entreprises représentent 21% de l'ensemble des établissements de la métropole lilloise contre 17% en Artois-Ternois et 15% en Côte d'Opale et Hainaut-Cambrésis.

La localisation géographique des établissements importe peu

Des clients et fournisseurs éloignés incitent plus à recourir aux TIC

Les établissements réalisant une grande partie de leurs affaires avec des partenaires localisés à l'étranger ou ailleurs en France qu'en Nord-Pas-de-Calais - notamment des clients ou des fournisseurs - ont tendance à utiliser plus fréquemment des TIC. Concernant les autres partenaires des établissements - distributeurs, sous-traitants, prestataires de logistique, services bancaires et financiers - le constat est le même mais de façon moins marquée. L'usage des TIC permet ainsi de s'affranchir des distances et de nouer des relations d'affaires avec des partenaires distants.

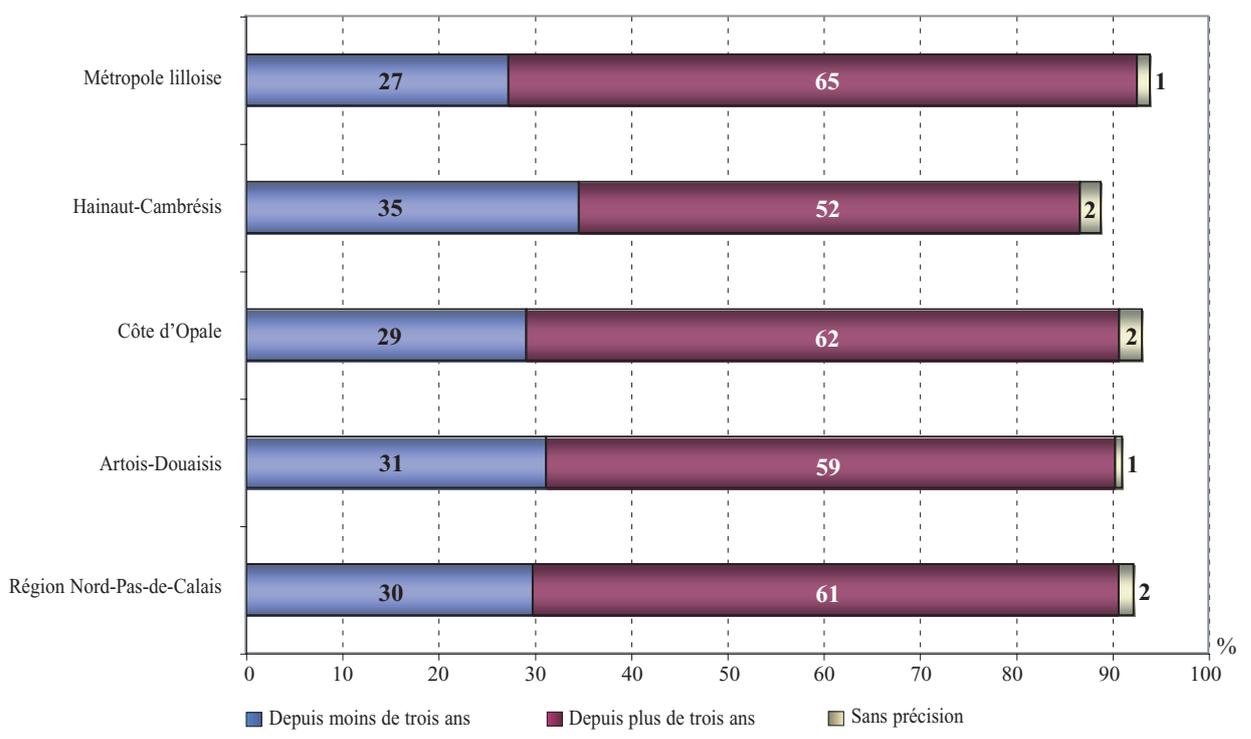
Ainsi, par exemple, parmi les établissements ayant une grande part de leurs clients ou de leurs fournisseurs situés à l'étranger ou en France hors de la région, huit sur dix disposent d'une flotte de téléphones mobiles. Ils ne sont que six sur dix dans le cas contraire. Les écarts sont particulièrement importants pour les progiciels de gestion intégrés (plus de 13 points), l'accès à distance aux courriers électroniques (plus de 10 points), les outils nomades (plus de 9 points) les réunions téléphoniques (plus de 6 points).

INTERNET : UNE CONNEXION MASSIVE AUX USAGES MULTIPLES

Quasiement tous les établissements du Nord-Pas-de-Calais sont connectés à Internet, le plus souvent grâce à des liaisons à haut débit. Internet est au départ perçu comme un moyen d'échanger de l'information. Le courrier électronique est, à ce titre, l'outil le plus demandé. Dans la pratique, les établissements utilisent le web très largement. L'utilisation d'un intranet et d'un extranet est spécifique, plutôt réservée aux grandes unités.

La connexion à Internet semble avoir atteint son maximum. En 2006, dans le Nord-Pas-de-Calais, la quasi-totalité des établissements (93%) y est connectée. Pour une grande partie d'entre eux (61%), la connexion remonte à plus de trois ans. Dans le Hainaut-Cambrésis, seulement 52% des établissements sont connectés depuis plus de trois ans, ce territoire a toutefois rattrapé son retard depuis. Le développement du haut débit, élément important de l'expansion de l'accès au réseau, est lié à celui des infrastructures (ADSL, câble, etc.) et ne s'est pas fait au même rythme sur l'ensemble du territoire régional. La métropole lilloise compte ainsi le plus grand nombre d'établissements connectés depuis plus de trois ans (cf. graphique 1).

GRAPHIQUE 1 : PART DES ÉTABLISSEMENTS CONNECTÉS À INTERNET PAR ZONE GÉOGRAPHIQUE



Note : Graphique relatif à la question C4 du questionnaire en annexe.

Source : Insee - Enquête sur les usages des TIC dans les établissements de 10 salariés et plus du Nord-Pas-de-Calais 2006

Le nombre d'établissements connectés atteint une limite puisque 6% des établissements de la région (soit 87% des non connectés) n'ont aucun projet de raccordement au réseau à court ou moyen terme. Cette proportion est d'ailleurs plus importante dans les établissements de 10 à 19 salariés (9%). Les établissements des services aux particuliers sont beaucoup moins connectés à Internet que les autres secteurs d'activité et 15% d'entre eux n'envisagent pas de rejoindre la toile. Les secteurs du commerce et des services aux entreprises sont, inversement, en pointe avec plus de 95% d'établissements connectés à Internet (cf. tableau 1).

TABEAU 1 : CONNEXION À INTERNET PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ

Unité : %

	Région Nord-Pas-de-Calais	Construction	Commerce	Services aux entreprises	Industrie	Services aux particuliers	Transport Logistique
Non, aucun projet	6,0	8,1	3,4	3,6	5,1	15,1	8,2
Non, projet à plus de six mois	0,4	0,0	0,0	0,4	0,6	2,1	0,0
Non, projet à moins de six mois	0,4	0,9	3,4	0,4	0,3	0,9	0,8
Oui, depuis plus de trois ans	60,9	49,7	61,0	65,5	67,1	49,6	64,5
Oui, entre un et trois ans	27,8	35,2	31,5	26,3	23,6	25,2	22,6
Oui, depuis moins d'un an	2,8	4,5	2,1	1,8	1,7	7,2	2,9
Oui, sans précision	1,5	1,6	2,0	2,1	1,5	0,0	0,9
Total Oui	93,1	91,0	96,6	95,7	94,0	81,9	90,9
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

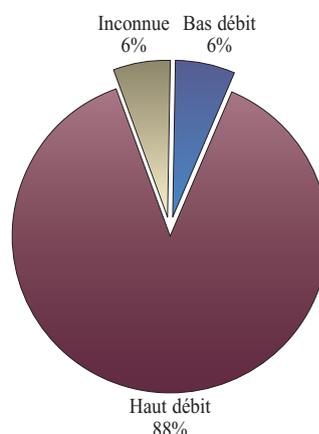
Note : Tableau relatif aux questions C2 et C4 du questionnaire en annexe.

Source : Insee - Enquête sur les usages des TIC dans les établissements de 10 salariés et plus du Nord-Pas-de-Calais 2006

Près de 90% des établissements profitent du haut débit

La connexion par liaison haut débit est prédominante sur l'ensemble du territoire régional, quels que soient la taille ou le secteur d'activité des établissements connectés. Les liaisons haut débit sont très largement de type ADSL. Toutefois, en métropole lilloise, le haut débit hors ADSL est plus courant qu'ailleurs, ce qui traduit l'implantation plus forte du réseau câblé : 35% des établissements de la métropole sont connectés en haut débit autre que l'ADSL contre 28% en moyenne régionale. Le bas débit a disparu quasiment partout et ne représente que 6% des types de connexion (cf. graphique 2).

GRAPHIQUE 2 : TYPE DE CONNEXION À INTERNET



Champ : Établissements connectés à Internet

Note : Graphique relatif à la question C3 du questionnaire en annexe.

Source : Insee - Enquête sur les usages des TIC dans les établissements de 10 salariés et plus du Nord-Pas-de-Calais 2006

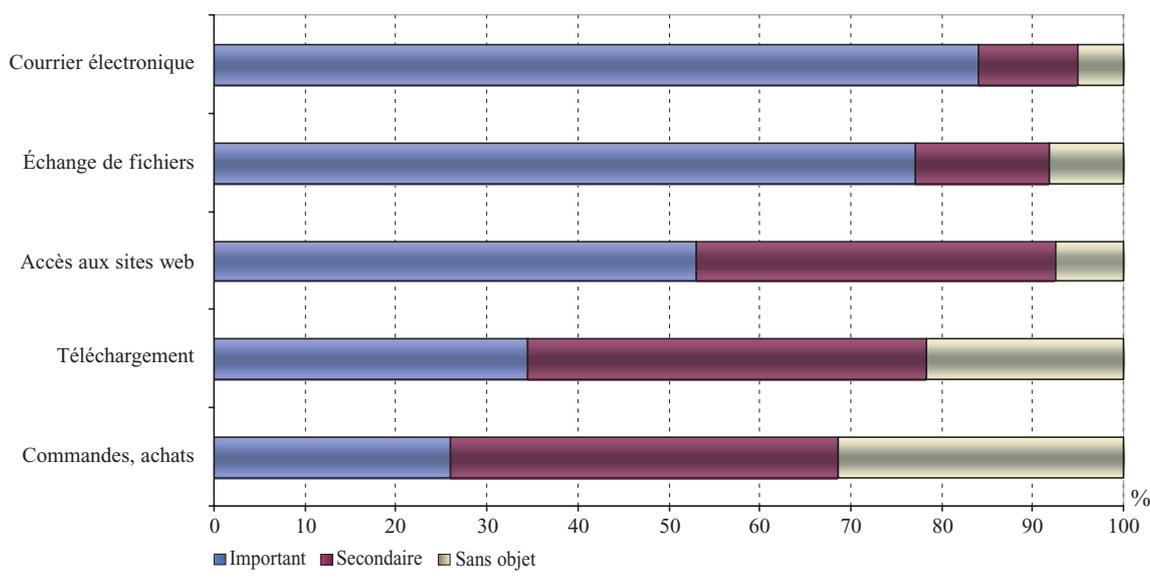
Une connexion pour échanger l'information

L'échange d'information sur Internet est possible par l'utilisation du courrier électronique et l'échange de fichiers. Les établissements régionaux connectés le sont avant tout pour ces deux services : le courriel est attractif pour 84% d'entre eux et l'échange de fichiers pour 77%. Donner l'accès aux sites web n'est pas une priorité pour les professionnels de la région. Le téléchargement et les commandes ou achats en ligne apparaissent plutôt comme des objectifs secondaires (cf. graphique 3).

Des raisons différentes de se connecter selon l'activité

Le courrier électronique, important pour tous les secteurs d'activité, est une raison de connexion plébiscitée dans les services aux particuliers et une raison un peu en retrait par rapport à la moyenne régionale dans la construction. L'échange de fichiers apparaît comme un enjeu important pour l'industrie, moins important dans les services aux particuliers. Les établissements sont moins connectés à Internet pour l'accès aux sites du réseau dans le commerce et la construction que dans les autres secteurs.

GRAPHIQUE 3 : SERVICES INTERNET POUR LESQUELS LES ÉTABLISSEMENTS SE CONNECTENT



Champ : Établissements connectés à Internet

Note : Graphique relatif à la question C6 du questionnaire en annexe.

Source : Insee - Enquête sur les usages des TIC dans les établissements de 10 salariés et plus du Nord-Pas-de-Calais 2006

Dans la décision de se connecter à Internet, parmi les services jugés moins cruciaux, le téléchargement de logiciels, de fichiers et de documents est jugé plus incitatif par les unités industrielles que par les autres. Ce service apparaît d'ailleurs nettement moins intéressant pour les services aux particuliers où un peu plus d'un tiers des établissements estiment le téléchargement inutile. Enfin, les commandes et achats en ligne concernent logiquement plutôt le secteur du commerce que l'industrie et les services aux entreprises (cf. tableau 2).

TABLEAU 2 : SERVICES INTERNET POUR LESQUELS LES ÉTABLISSEMENTS SE CONNECTENT, PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ

Unité : %

Secteur d'activité	Objectif	Courrier électronique	Échange de fichiers	Accès aux sites web	Téléchargement	Commandes, achats
Industrie	Important	87	79	54	35	22
	Secondaire	9	14	41	47	44
	Sans objet	4	7	4	18	34
Construction	Important	78	76	49	35	28
	Secondaire	18	17	44	48	38
	Sans objet	4	6	7	17	34
Commerce	Important	81	78	48	36	34
	Secondaire	13	14	43	39	42
	Sans objet	6	8	9	24	24
Transport-Logistique	Important	87	77	57	35	22
	Secondaire	9	18	38	53	47
	Sans objet	4	5	5	12	31
Services aux entreprises	Important	85	77	58	33	18
	Secondaire	9	11	33	41	43
	Sans objet	6	12	9	26	39
Services aux particuliers	Important	91	71	56	30	29
	Secondaire	5	17	32	39	43
	Sans objet	4	11	12	31	28

Champ : Établissements connectés à Internet

Note : Tableau relatif à la question C6 du questionnaire en annexe.

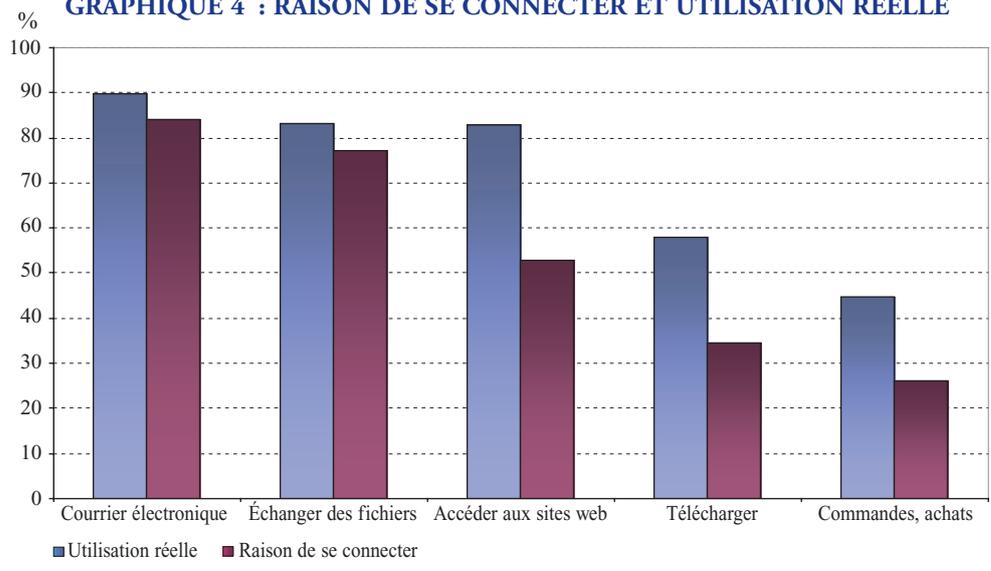
Source : Insee - Enquête sur les usages des TIC dans les établissements de 10 salariés et plus du Nord-Pas-de-Calais 2006

En pratique, l'usage d'Internet est multiple

Au départ, les établissements de la région se connectent essentiellement pour échanger de l'information, via le courrier électronique ou via d'autres systèmes d'échanges de fichiers. Ils découvrent avec le raccordement à Internet d'autres utilisations de la toile. Ainsi, la consultation des sites Internet est un élément de motivation fort pour un peu plus de la moitié des unités mais elle est finalement utilisée par près de 83% des établissements, soit autant que l'échange de fichiers et à peine moins que le courrier électronique (90%). Le téléchargement et les commandes et achats en ligne profitent aussi de l'effet « découverte » et sont finalement plus utilisés que prévu (cf. graphique 4).

Le service de commandes et achats en ligne est le seul à être utilisé par moins de la moitié des établissements régionaux. Seuls les établissements du commerce (52%) et du transport-logistique (51%) utilisent majoritairement cet outil.

GRAPHIQUE 4 : RAISON DE SE CONNECTER ET UTILISATION RÉELLE



Champ : Établissements connectés à Internet

Note : Graphique relatif à la question C6 du questionnaire en annexe.

Note de lecture graphique 4 : En 2006, 53% des établissements du Nord-Pas-de-Calais estiment qu'accéder aux sites web est un objectif important, 83% d'entre eux déclarent que ce service est aujourd'hui utilisé.

Source : Insee - Enquête sur les usages des TIC dans les établissements de 10 salariés et plus du Nord-Pas-de-Calais 2006

Les possibilités d'Internet répondent largement aux attentes

Les établissements du Nord-Pas-de-Calais poursuivent deux objectifs principaux quand ils se connectent à Internet. Pour respectivement 87% et 81% d'entre eux, il s'agit tout d'abord d'améliorer la communication et la circulation de l'information avec leurs partenaires (clients, fournisseurs, banques, etc.). Ils montrent également un intérêt pour la circulation de l'information au sein de l'établissement (77% des établissements concernés) et avec les services de l'administration en ligne (71% des établissements concernés). Ces deux services sont en effet jugés importants par un plus grand nombre d'unités que celles qui les estiment secondaires.

Beaucoup d'autres possibilités offertes par Internet, comme la mise en place de services en ligne auprès de leurs partenaires, sont perçues au départ comme étant secondaires. La vente en ligne n'est pas non plus un objectif primordial, sauf pour les services aux particuliers où plus d'un tiers des établissements en ressentent l'intérêt. Au niveau régional, à peine plus de 10% des établissements connectés estiment poursuivre cet objectif a priori (cf. tableau 3).

Les établissements découvrent souvent a posteriori les nombreuses possibilités du réseau. Les objectifs atteints sont finalement très nombreux. Parmi les dix objectifs proposés, seuls deux sont cités par une minorité d'établissements enquêtés : la mise en place de services en ligne pour les partenaires et la vente en ligne. La quasi-totalité des professionnels (près de 90%) estime par exemple avoir amélioré leur communication et la circulation de l'information avec leurs partenaires.

En se connectant à Internet, les établissements ne cherchent pas à améliorer leur production. Seulement 31% d'entre eux y voient un moyen de réaliser cet objectif. Pourtant, avec 71% des établissements qui déclarent avoir amélioré la production en se connectant, Internet représente un avantage considérable. Ne pas passer à l'ère du numérique pourrait vraisemblablement handicaper l'activité d'un établissement.

TABLEAU 3 : OBJECTIFS POURSUIVIS PAR LES ÉTABLISSEMENTS QUAND ILS SE CONNECTENT

Unité : %

	Objectif a priori :		Objectif atteint :
	Important	Secondaire	Oui
Améliorer la communication	78,9	8,1	90,5
Améliorer la circulation de l'information avec des partenaires	69,1	11,8	88,4
Améliorer la circulation de l'information dans l'établissement	42,6	34,0	73,8
Utiliser les services de l'e-administration	37,3	33,3	78,0
Répondre à une demande imposée de vos clients	33,7	46,0	70,3
Améliorer la production	31,2	43,3	71,5
Développer la veille concurrentielle ou technologique	23,8	46,1	65,0
Répondre à une demande imposée de vos fournisseurs	18,5	51,3	58,0
Proposer des services en ligne aux partenaires	13,7	64,2	44,7
Vendre en ligne	10,7	71,9	29,7

Champ : Établissements connectés à Internet

Note : Tableau relatif à la question C7 du questionnaire en annexe.

Source : Insee - Enquête sur les usages des TIC dans les établissements de 10 salariés et plus du Nord-Pas-de-Calais 2006

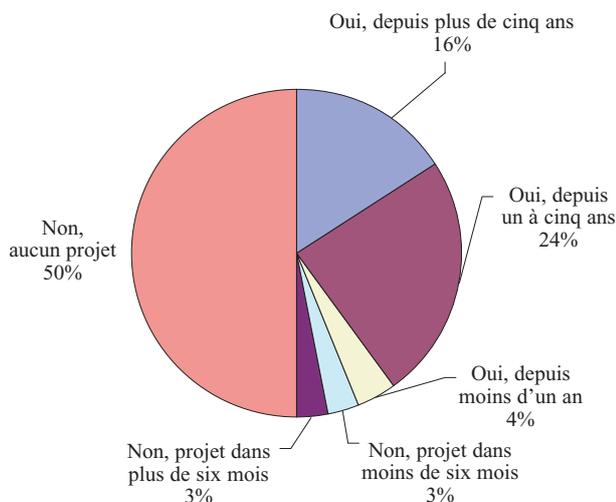
Internet est un outil aux fonctions multiples, utilisé et efficace. Les objectifs poursuivis au départ par les établissements de la région sont largement atteints.

Intranet et extranet sont plutôt réservés aux grands établissements

Un intranet est un réseau informatique interne à une entreprise ou un établissement, utilisant les techniques de communication d'Internet. Par opposition, un extranet est un réseau de type Internet ouvert à l'utilisation par des partenaires extérieurs à l'entreprise ou l'établissement. Ces deux types de réseaux sont souvent sécurisés. Dans le cas d'un intranet, la liste des personnes autorisées à accéder au réseau est interne à la structure qui l'utilise. Pour un extranet, cette liste comprend des personnes à l'extérieur de l'entreprise.

Ces deux autres réseaux sont moins fréquents que le réseau Internet : 44% des établissements connectés utilisent un intranet et seulement 22% un extranet. Quand ils sont présents, ces services le sont souvent depuis plus d'un an. En effet, 90% des établissements qui possèdent un intranet l'utilisent depuis plus d'un an (cf. graphiques 5 et 6).

GRAPHIQUE 5 : UTILISATION D'UN INTRANET

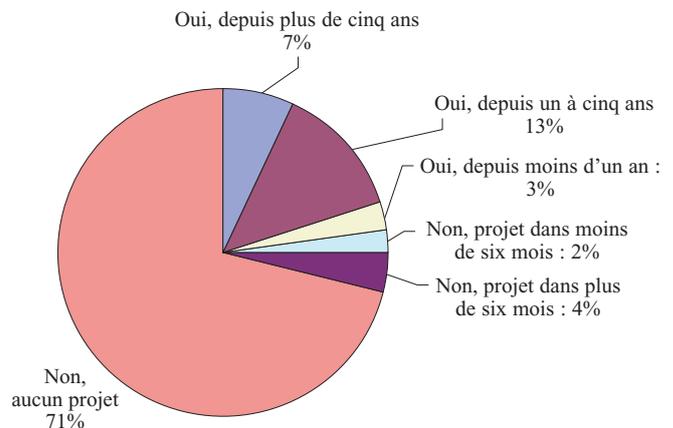


Champ : Établissements connectés à Internet

Note : Graphique relatif à la question C9 du questionnaire en annexe.

Source : Insee - Enquête sur les usages des TIC dans les établissements de 10 salariés et plus du Nord-Pas-de-Calais 2006

GRAPHIQUE 6 : UTILISATION D'UN EXTRANET



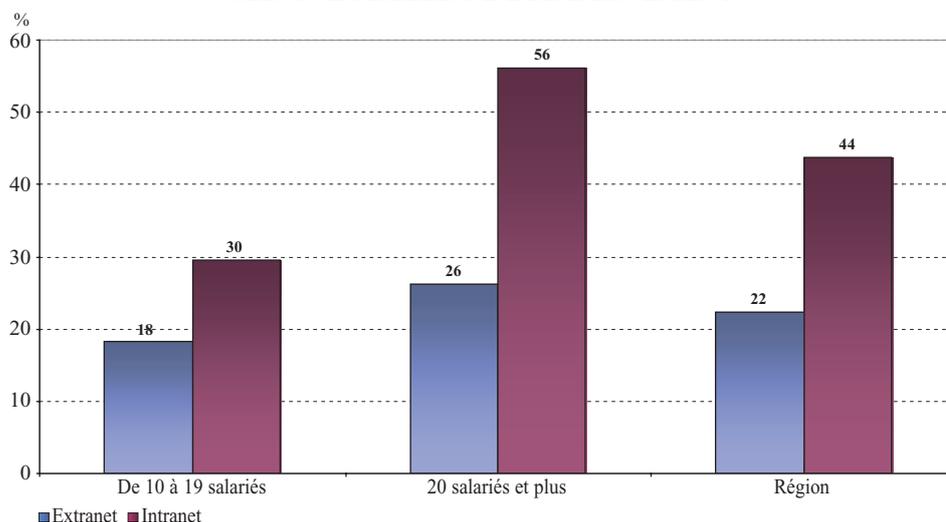
Champ : Établissements connectés à Internet

Note : Graphique relatif à la question C8 du questionnaire en annexe.

Source : Insee - Enquête sur les usages des TIC dans les établissements de 10 salariés et plus du Nord-Pas-de-Calais 2006

Ces outils sont, par ailleurs, plus souvent gérés au niveau de l'entreprise, soit directement par le siège social, soit par un établissement spécialement dédié aux réseaux et systèmes d'information. Ils sont plus fréquents dans les entreprises ou les établissements de taille importante et dans les administrations. Ainsi, 56% des unités de plus de 20 salariés utilisent un intranet, contre à peine 30% des établissements de 10 à 19 salariés (cf. graphique 7).

GRAPHIQUE 7 : UTILISATION D'UN INTRANET ET D'UN EXTRANET SELON LA TAILLE DE L'ÉTABLISSEMENT



Champ : Établissements connectés à Internet

Note : Graphique relatif aux questions C8 et C9 du questionnaire en annexe.

Source : Insee - Enquête sur les usages des TIC dans les établissements de 10 salariés et plus du Nord-Pas-de-Calais 2006

DES MOYENS DE COMMUNICATION COMPLÉMENTAIRES

En se généralisant, Internet ne s'est pas substitué aux formes plus anciennes de communication. Il a permis le développement d'outils de diffusion de l'information, internes à l'organisation (intranet) ou externes vers des partenaires privilégiés (extranet). Le courrier électronique est devenu un moyen de communication incontournable et l'EDI une technique assez répandue dans les établissements.

Courrier, téléphone, fax toujours d'actualité ; courrier électronique en plein essor

Les moyens « traditionnels » restent les premiers utilisés pour communiquer avec un partenaire (cf. tableau 1). Pour échanger avec les autres établissements d'un groupe ou d'un réseau commercial, 58% des établissements régionaux d'au moins 10 salariés se servent du courrier, du téléphone ou de la télécopie. Cette part s'élève à 81% si les échanges concernent les clients ou les fournisseurs.

Le courrier électronique est aujourd'hui très répandu et ceci quel que soit le secteur d'activité. Il est utilisé par au moins 39% des établissements régionaux lorsqu'il s'agit d'échanger avec les distributeurs, cette part pouvant aller jusqu'à 61% lorsqu'il s'agit de communiquer avec les clients.

TABLEAU 1 : MOYENS UTILISÉS PAR LES ÉTABLISSEMENTS POUR ÉCHANGER DES INFORMATIONS AVEC LEURS PARTENAIRES

Unité : %

	EDI	Intranet / Extranet	Courrier électronique	Minitel	Courrier, tél., fax
Établissements du groupe ou réseau commercial	12	31	58	2	58
Clients	10	9	61	1	81
Distributeurs	5	8	39	1	58
Fournisseurs	9	14	58	2	81
Sous-traitants	3	5	46	1	69
Prestataires de logistique	6	7	41	1	83
Administrations publiques	27	17	43	2	69
Services bancaires et financiers	24	21	49	4	70

Note : Tableau relatif à la question E2 du questionnaire en annexe.

Source : Insee - Enquête sur les usages des TIC dans les établissements de 10 salariés et plus du Nord-Pas-de-Calais 2006

L'échange de données informatisées (EDI) est une technique remplaçant les échanges de documents (commandes, factures, etc.) et le paiement entre entreprises par des échanges entre ordinateurs, connectés par liaisons spécialisées ou réseau (privatif) à valeur ajoutée. Les données sont structurées selon des normes techniques de référence ; ces techniques permettant aux établissements d'échanger essentiellement avec les administrations publiques, les services bancaires et financiers et dans une moindre mesure avec les clients ou les autres établissements du groupe ou du réseau commercial. Dans le transport-logistique, qui comporte les agences de voyage, les EDI ne sont pas rares pour échanger avec les clients.

L'intranet ou l'extranet, utilisés par près du tiers des établissements, concernent plutôt les échanges avec les établissements du groupe ou du réseau commercial, les services bancaires et financiers et dans une moindre mesure les administrations publiques et les fournisseurs. Le secteur du commerce est en général un grand utilisateur de ces moyens de communication.

Des partenaires éloignés favorisent l'utilisation des moyens de communication récents

Les établissements se servent plus des EDI, de l'extranet et surtout du courrier électronique s'ils doivent échanger avec des partenaires éloignés, notamment localisés à l'étranger. Près de 82% des établissements utilisent le courrier électronique pour échanger avec des clients situés à l'étranger.

De même, les établissements ayant un client avec lequel ils réalisent plus de 30% de leur chiffre d'affaires usent plus fréquemment des EDI (68% contre 62% si l'établissement n'en a pas). Les établissements ayant un fournisseur avec lequel ils réalisent plus de 30% de leurs achats sont plus enclins à utiliser l'extranet (22% contre 10% si l'établissement n'en a pas).

EDI, intranet ou extranet, courrier électronique améliorent la communication

Les établissements qui utilisent les EDI, l'intranet/extranet ou encore le courrier électronique estiment que l'usage de ces moyens de communication a eu un impact positif sur leurs relations avec les partenaires. Plus de sept sur dix considèrent par exemple que les échanges par EDI ont permis d'améliorer les relations avec les services bancaires et financiers, les clients et les administrations publiques.

Courrier, téléphone et télécopie restent incontournables pour échanger sur les fonctions présentes dans les établissements

Le courrier, le téléphone et le fax sont privilégiés pour communiquer des informations sur les fonctions présentes dans un établissement : depuis les échanges sur la traçabilité des produits et la gestion des stocks, la logistique et le transport pour lesquels plus de la moitié des établissements les utilisent jusqu'aux échanges sur la facturation, avis de paiement et le passage d'une commande ou d'un ordre de production pour lesquels les trois quarts des établissements y ont recours (*cf. tableau 2*).

Les établissements se servent moins souvent du courrier électronique que des moyens traditionnels hormis pour leurs actions de communication et dans une moindre mesure pour le passage d'une commande ou d'un ordre de production.

L'intranet ou l'extranet sont utilisés par environ un établissement sur cinq, notamment pour la communication, la traçabilité des produits et la gestion des stocks, logistique et transport. Enfin, les EDI permettent à environ un établissement sur dix de passer une commande ou un ordre de production et de gérer les stocks, la logistique ou le transport. Le secteur du commerce se sert plus souvent de l'intranet ou de l'extranet et des EDI pour échanger sur les différentes fonctions : un quart des établissements du commerce passent une commande ou un ordre de production via l'un de ces moyens de communication.

TABLEAU 2 : MOYENS UTILISÉS POUR ÉCHANGER DES INFORMATIONS SUR LES FONCTIONS EXISTANTES DANS LES ÉTABLISSEMENTS

Unité : %

	EDI	Intranet / Extranet	Courrier électronique	Minitel	Courrier, tél., fax
Passage d'une commande ou d'un ordre de production	13	18	40	1	78
Suivi des prises de commandes	10	19	31	1	68
Traçabilité des produits	9	21	21	1	51
Gestion des stocks, logistique et transport	13	21	25	0	55
Facturation, avis de paiement	11	13	22	0	76
Communication	6	25	63	2	73

Note : Tableau relatif à la question E3 du questionnaire en annexe.

Source : Insee - Enquête sur les usages des TIC dans les établissements de 10 salariés et plus du Nord-Pas-de-Calais 2006

LE SITE INTERNET, OUTIL EN DÉVELOPPEMENT

Plus de la moitié des établissements de la région ont un site Internet. Ceux qui ne disposent pas de cet outil estiment que cela ne présente pas d'intérêt pour eux. Le coût et la complexité ne représentent pas des freins très importants au développement de cette technologie. Quand il existe, le site web est au départ perçu comme un moyen de communication mais finalement, son utilisation est plus large. Sur leurs sites, les établissements sont relativement nombreux à réaliser des objectifs commerciaux.

En 2006, quasiment tous les établissements du Nord-Pas-de-Calais sont connectés à Internet. Le site Internet (ou site web) est l'une des nombreuses possibilités offertes par les nouvelles technologies. Il peut concentrer plusieurs utilisations en un seul outil ; il permet, par exemple, de présenter son établissement, de vendre en ligne, de rassembler ou d'échanger de l'information. Un site Internet peut être spécifique à un établissement ou partagé, c'est-à-dire commun à plusieurs établissements d'une même entreprise ou d'un groupe.

Un établissement sur deux existe sur Internet

Plus de la moitié des établissements de la région disposent d'un site Internet (55,6%). Les plus de 20 salariés en représentent la majorité. La plupart des unités de 10 à 19 salariés ne possèdent pas de site et 40% d'entre elles n'ont pas pour projet d'en créer un. Néanmoins, avec plus de 13% qui indiquent avoir un projet à venir, les petits établissements auront, bientôt eux aussi, majoritairement une existence virtuelle. Ils devraient même rattraper leur retard puisque les plus de 20 salariés sont moins nombreux à projeter de développer un site web (cf. tableau 1).

TABLEAU 1 : PRÉSENCE D'UN SITE WEB PAR TRANCHE D'EFFECTIFS

Unité : %

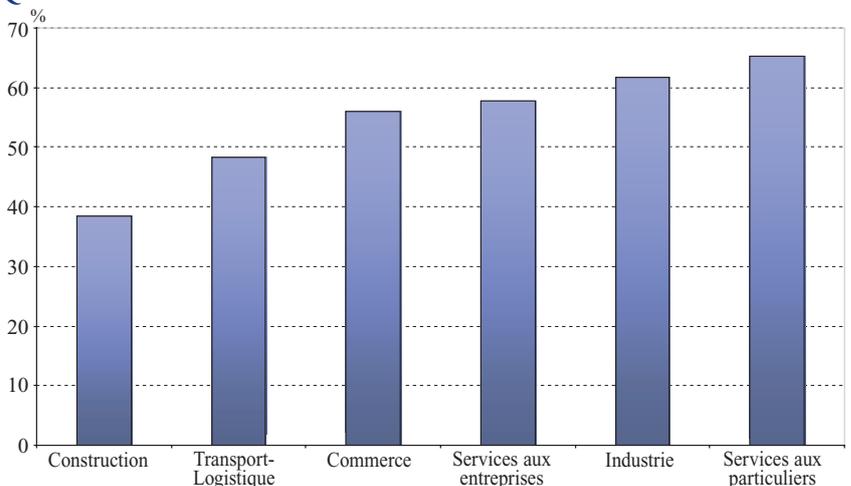
	De 10 à 19 salariés	20 salariés et plus	Région
Oui	46,6	63,7	55,6
Non, mais projet dans moins de six mois	6,4	3,7	5,0
Non, mais projet dans plus de six mois	7,2	3,7	5,4
Non, aucun projet	39,8	28,9	34,0
Total Non	53,4	36,3	44,4

Note : Tableau relatif à la question D1 du questionnaire en annexe.

Source : Insee - Enquête sur les usages des TIC dans les établissements de 10 salariés et plus du Nord-Pas-de-Calais 2006

La taille n'est que l'une des caractéristiques qui différencient les établissements. La présence d'un site web varie aussi en fonction de leur implantation géographique ou de leur activité. Ainsi, les secteurs de la construction et du transport-logistique sont nettement moins utilisateurs de cette technologie. D'une part, dans ces secteurs, le nombre de petits établissements est plus important qu'ailleurs. D'autre part, compte tenu de leur activité et d'une clientèle peut-être plus spécifique, il n'apparaît pas encore crucial à beaucoup d'unités de développer la communication sur Internet. Dans le commerce, les services aux entreprises, l'industrie et les services aux particuliers, l'existence d'un site web est majoritairement acquise. Internet offre notamment à ces secteurs la possibilité de communiquer directement auprès de la clientèle. Plus largement, le site web est un moyen de travailler son image, comme par exemple dans l'industrie (cf. graphique 1).

GRAPHIQUE 1 : PRÉSENCE D'UN SITE WEB SELON LE SECTEUR D'ACTIVITÉ

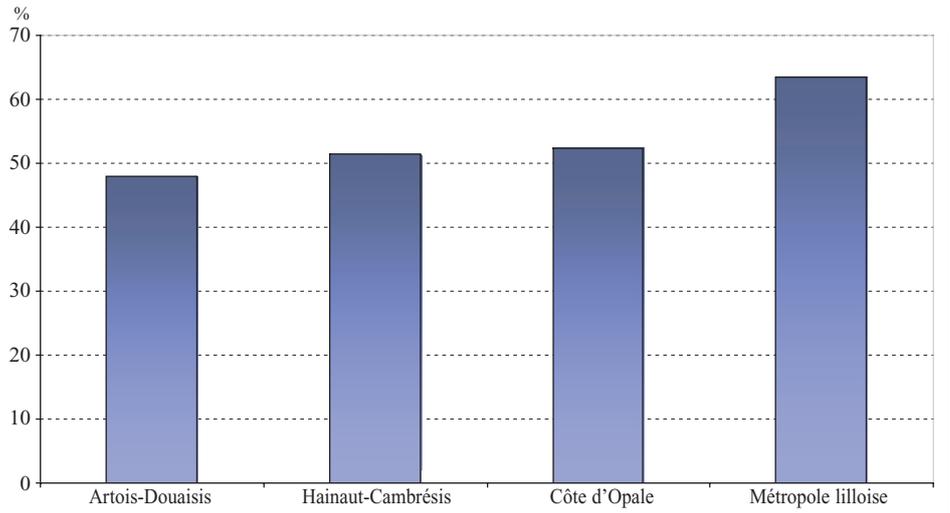


Note : Graphique relatif à la question D1 du questionnaire en annexe.

Source : Insee - Enquête sur les usages des TIC dans les établissements de 10 salariés et plus du Nord-Pas-de-Calais 2006

L'implantation géographique des établissements de la région joue un rôle dans l'existence d'un site web. La métropole lilloise est en pointe avec plus de 63% des établissements qui disposent d'un site, soit dix points de plus que dans les autres zones. La présence un peu plus forte et plus ancienne du réseau Internet (la métropole a le taux d'établissements connectés depuis plus de trois ans le plus élevé) ainsi que la part plus importante du câble dans les technologies d'accès à la toile expliquent en partie cette différence. En Artois-Douais, le site Internet est un peu moins utilisé qu'ailleurs (*cf. graphique 2*).

GRAPHIQUE 2 : PRÉSENCE D'UN SITE WEB PAR ZONE GÉOGRAPHIQUE

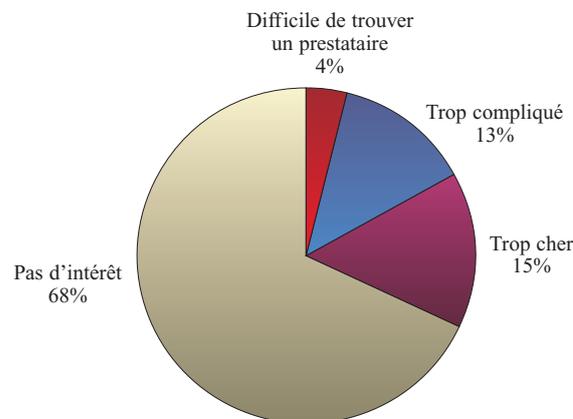


Note : Graphique relatif à la question D1 du questionnaire en annexe.

Source : Insee - Enquête sur les usages des TIC dans les établissements de 10 salariés et plus du Nord-Pas-de-Calais 2006

Les établissements de la région qui ne disposent pas d'un site web n'en perçoivent pas l'intérêt direct. Il n'y a donc pas réellement un obstacle clairement identifié au développement de cet outil. Deux freins sont toutefois cités par environ un tiers des répondants. La mise en place d'un site Internet peut être jugée soit trop chère (15%), soit trop compliquée (13%). Les établissements estiment en revanche qu'il n'y a pas de difficulté à trouver des prestataires pour construire un site (*cf. graphique 3*). Pour seulement 4% d'entre eux, cette raison pourrait motiver l'absence d'un site.

GRAPHIQUE 3 : LES OBSTACLES À LA PRÉSENCE D'UN SITE INTERNET



Champ : Établissements ne disposant pas d'un site web.

Note : Graphique relatif à la question D1bis du questionnaire en annexe.

Source : Insee - Enquête sur les usages des TIC dans les établissements de 10 salariés et plus du Nord-Pas-de-Calais 2006

Dans les secteurs de la construction et du transport-logistique, les professionnels sont plus nombreux à estimer que le coût est un frein à la création d'un espace Internet. Ce sont d'ailleurs dans ces deux secteurs que le site web est le moins utilisé. Les établissements du commerce et des services aux particuliers soulignent plutôt la complexité de la mise en place d'un site. Les exigences d'un site web pour ces activités sont peut-être plus élevées. L'interactivité avec la clientèle est vraisemblablement une demande plus forte qu'ailleurs et le site Internet ne peut donc pas se résumer à un simple outil de communication ou de présentation. C'est peut-être aussi la raison pour laquelle ils éprouvent un peu plus fortement la difficulté de trouver des prestataires capables de répondre à leurs attentes.

En métropole lilloise, les professionnels sont plus nombreux à trouver que le coût est un frein au développement d'un site, la difficulté de trouver des prestataires étant très peu soulignée. Les autres zones géographiques sont à l'image de la région. La part des établissements jugeant à la fois le coût et la complexité comme obstacle à la présence d'un site web est à peu près la même (autour de 15%).

Les établissements de 10 à 19 salariés sont un peu plus nombreux à estimer que le coût freine le développement d'un site Internet (cf. *tableau 2*).

TABLEAU 2 : LES RAISONS POUR LESQUELLES LES ÉTABLISSEMENTS N'ONT PAS DE SITE INTERNET

Unité : %

	Trop compliqué	Trop cher	Pas d'intérêt	Difficultés à trouver des prestataires pour le développer
Région	13,3	15,1	67,7	3,9
Industrie	11,4	15,1	70,2	3,2
Construction	10,8	20,2	66,8	2,2
Commerce	15,4	14,6	64,1	5,9
Transport-Logistique	15,6	18,5	61,6	4,3
Service aux entreprises	13,4	9,7	74,1	2,8
Service aux particuliers	17,1	7,0	69,6	6,4
De 10 à 19 salariés	12,9	16,5	66,3	4,3
20 salariés et plus	13,9	13,3	69,5	3,3

Champ : Établissements ne disposant pas d'un site web.

Note : Graphique relatif à la question D1bis du questionnaire en annexe.

Source : Insee - Enquête sur les usages des TIC dans les établissements de 10 salariés et plus du Nord-Pas-de-Calais 2006

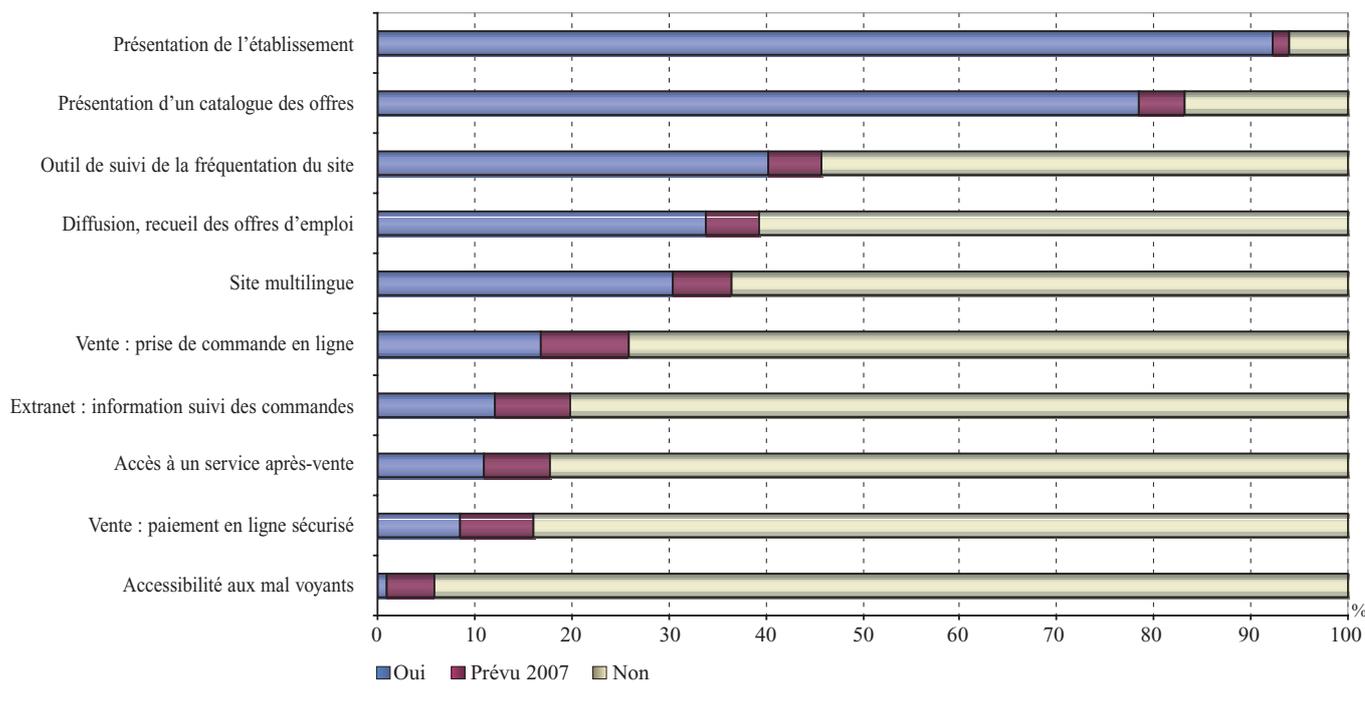
Le site Internet est encore trop souvent considéré comme une simple vitrine

Le site web est essentiellement destiné à communiquer et informer. La quasi-totalité des établissements (plus de 90%) qui possèdent cet outil ont un espace de présentation et près de 80% s'en servent pour proposer leurs produits ou services et leurs prix. Ce rôle de communication est très important et le taux assez élevé de sites multilingues le prouve également (un tiers des sites utilisent plusieurs langues). Un grand nombre d'établissements se servent donc d'un site Internet pour se présenter à une clientèle internationale ou non francophone. La position géographique de la région Nord-Pas-de-Calais, au cœur de l'Europe, favorise ce phénomène.

Près de 40% des établissements disposant d'un site web ont mis en place un outil de suivi de la fréquentation du site. Ce type d'instrument permet, grâce à des statistiques, de mesurer l'efficacité de la plateforme virtuelle. Un peu plus du tiers des établissements utilisent leur site pour diffuser ou recueillir des offres d'emploi.

Les autres fonctions ne sont pas très développées. La prise de commande en ligne, notamment, ne concerne que 17% des sites et le paiement sécurisé en ligne 8%. L'extranet, outil peu présent chez les professionnels de la région, est rarement utilisé pour organiser le suivi des commandes. Enfin, les sites sont rarement adaptés aux mal et non voyants (cf. *graphique 4*).

GRAPHIQUE 4 : LES FONCTIONNALITÉS DES SITES WEB DES ÉTABLISSEMENTS



Champ : Établissements connectés à Internet disposant d'un site web.

Note : Graphique relatif à la question D4 du questionnaire en annexe.

Source : Insee - Enquête sur les usages des TIC dans les établissements de 10 salariés et plus du Nord-Pas-de-Calais 2006

Les projets d'extension des sites web à d'autres fonctionnalités sont pour l'essentiel centrés sur les fonctions commerciales, notamment le suivi des commandes, le paiement sécurisé et surtout la prise de commande en ligne. Plus de 9% des professionnels envisagent d'intégrer à leur plateforme la possibilité de commander via leur site. Si ces projets se réalisent, ce serait près d'un quart des établissements qui proposeraient un service de commande en ligne. Déjà très développée, la fonction de présentation atteint logiquement une limite. Seulement 1,6% des unités ont en projet de développer cette utilisation.

La commande en ligne et le paiement sécurisé

Ces deux fonctionnalités peu développées dans les établissements de la région représentent certainement des enjeux pour l'avenir. Internet continue d'évoluer et de se démocratiser ; de plus en plus de consommateurs utilisent le réseau pour leurs achats.

Dans les services aux particuliers, les sites proposent le plus souvent ces possibilités : 43% des établissements qui ont cette activité disposent d'un site permettant de commander en ligne et 25% d'entre eux d'un moyen de paiement sécurisé. D'ailleurs, plus de 11% des professionnels de ce secteur envisagent d'élargir leur plateforme à la commande en ligne. Si c'est le cas effectivement, plus de la moitié des établissements offriraient ce service à l'avenir.

Les secteurs du commerce, des services aux entreprises et du transport-logistique se situent au niveau de la moyenne régionale. Dans la construction et l'industrie, commander et payer en ligne ne semble pas revêtir un intérêt particulier. L'usage du site Internet est essentiellement orienté vers la présentation des établissements et de leur catalogue d'offres. D'ailleurs, dans l'industrie, la moitié des sites sont multilingues.

Ces services sont plus développés sur la métropole lilloise et la Côte d'Opale. Presque 20% des établissements de la Côte d'Opale disposent de la commande en ligne et 12% du paiement sécurisé. Ces taux plus importants qu'ailleurs peuvent s'expliquer par la présence d'une activité touristique plus développée. Souvent les sites liés au tourisme intègrent des outils de commande en ligne. C'est le cas, par exemple, pour la réservation d'hôtels et de gîtes. En métropole lilloise, les sites Internet sont tout simplement un peu plus répandus et développés.

**TABLEAU 3 : LA PRISE DE COMMANDE EN LIGNE ET LE PAIEMENT SÉCURISÉ
DANS LES ÉTABLISSEMENTS DISPOSANT D'UN SITE WEB**

Unité : %

	Prise de commande en ligne	Paiement sécurisé
Région	16,8	8,4
Industrie	6,6	3,1
Construction	3,7	0,9
Commerce	21,1	11,7
Transport-Logistique	20,2	10,1
Service aux entreprises	17,9	11,9
Service aux particuliers	42,7	25,3
Artois-Douaisis	14,5	7,1
Côte d'Opale	19,5	11,9
Hainaut-Cambrésis	13,9	7,8
Métropole lilloise	17,8	10,3
De 10 à 19 salariés	18,6	9,7
20 salariés et plus	15,6	9,5

Champ : Établissements connectés à Internet et disposant d'un site web.

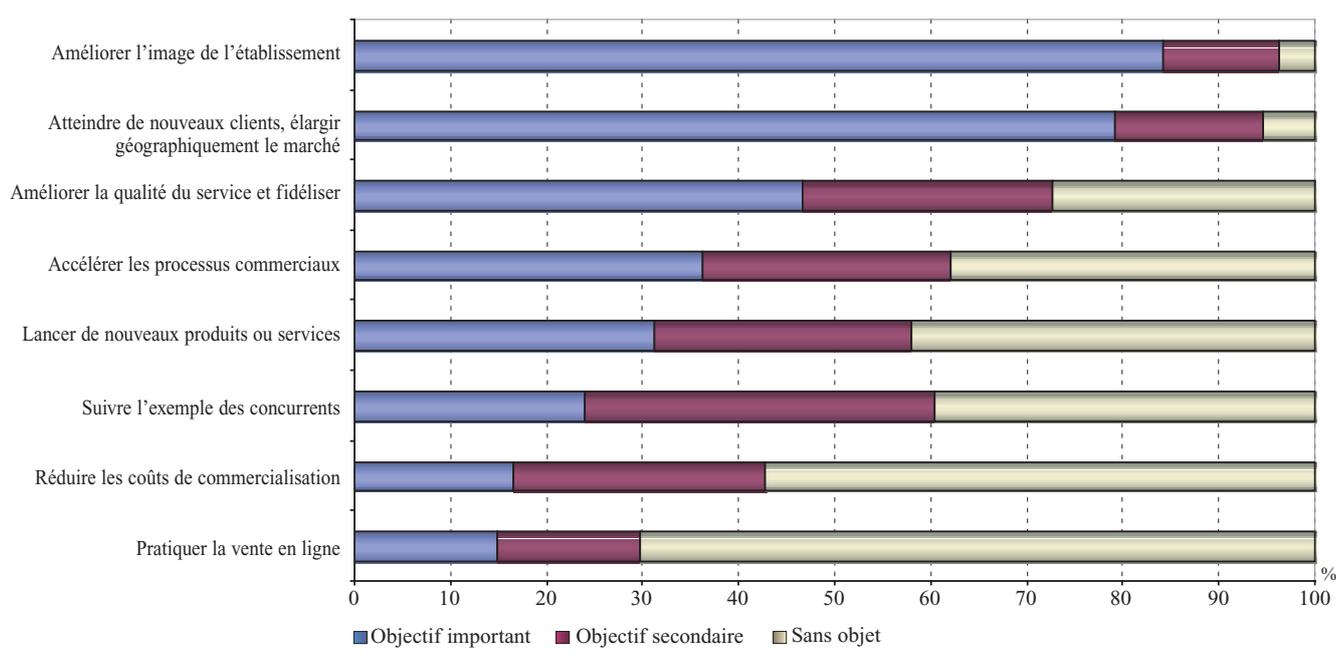
Note : Tableau relatif à la question D4 du questionnaire en annexe.

Source : Insee - Enquête sur les usages des TIC dans les établissements de 10 salariés et plus du Nord-Pas-de-Calais 2006

Le site web, outil de communication et de prospection

En 2006, les établissements du Nord-Pas-de-Calais qui ont développé un site Internet l'ont fait essentiellement pour deux objectifs principaux : améliorer leur image et atteindre de nouveaux clients ou élargir géographiquement le marché. Plus de 84% d'entre eux déclarent qu'améliorer l'image de l'établissement est un objectif important et presque 80% attendent de leur site web qu'il contribue à leur offrir de nouvelles opportunités de clientèle ou de marché (cf. graphique 5).

**GRAPHIQUE 5 : OBJECTIFS VISÉS PAR LES ÉTABLISSEMENTS
DISPOSANT D'UN SITE WEB**



Champ : Établissements connectés à Internet disposant d'un site web.

Note : Graphique relatif à la question D5 du questionnaire en annexe.

Source : Insee - Enquête sur les usages des TIC dans les établissements de 10 salariés et plus du Nord-Pas-de-Calais 2006

Ces objectifs sont atteints, largement d'ailleurs, pour la communication puisque 86% des professionnels estiment que le site Internet est un bon outil pour leur image. Pour 30% par contre, leur site ne leur a pas permis d'étendre leur marché (cf. *tableau 4*).

TABLEAU 4 : LES OBJECTIFS VISÉS PAR LES ÉTABLISSEMENTS QUI ONT UN SITE WEB SONT-ILS ATTEINTS ?

Unité : %

	Objectif			Objectif atteint	
	Important	Secondaire	Sans objet	oui	non
Améliorer l'image de l'établissement	84,3	12,0	3,7	86,6	13,4
Atteindre de nouveaux clients, élargir géographiquement le marché	79,2	15,4	5,3	70,1	29,9
Améliorer la qualité du service et fidéliser	46,7	26,0	27,3	62,7	37,3
Accélérer les processus commerciaux	36,2	25,8	38,0	53,8	46,2
Lancer de nouveaux produits ou services	31,2	26,7	42,0	49,6	50,4
Suivre l'exemple des concurrents	24,0	36,4	39,6	66,0	34,0
Réduire les coûts de commercialisation	16,5	26,2	57,3	53,8	46,2
Pratiquer la vente en ligne	14,9	14,9	70,2	31,1	68,9
Autres	4,7	3,6	91,7	21,6	78,4

Champ : Établissements connectés à Internet et disposant d'un site web.

Note : Tableau relatif à la question D5 du questionnaire en annexe.

Source : Insee - Enquête sur les usages des TIC dans les établissements de 10 salariés et plus du Nord-Pas-de-Calais 2006

Quatre objectifs apparaissent moyennement importants : améliorer la qualité du service, accélérer les processus commerciaux, lancer de nouvelles offres et suivre la concurrence. Néanmoins, plus de la moitié des établissements ont quand même ces attentes quand ils développent un site Internet, qu'elles soient prioritaires ou secondaires (cf. *graphique 4*). Les attentes sont de fait surpassées, les établissements étant nombreux à affirmer que ces objectifs sont atteints, alors qu'ils apparaissent moins fondamentaux au départ. Par exemple, 63% des unités déclarent avoir amélioré la qualité de leur service et fidéliser la clientèle alors que seulement 47% jugeaient cet objectif important.

La réduction des coûts de commercialisation et la vente en ligne ne sont pas des objectifs prioritaires au niveau régional. La vente en ligne n'est un objectif principal que pour 15% des professionnels, même si plus de 30% d'entre eux affirment finalement atteindre ce but.

Les services aux particuliers sont tournés vers une utilisation plus commerciale

Les professionnels du secteur des services aux particuliers ont des attentes très différentes des autres secteurs d'activité. Les objectifs visés par le développement d'un site web sont orientés vers une utilisation commerciale. Contrairement à la moyenne régionale, l'objectif principal n'est pas d'améliorer l'image de l'établissement mais d'atteindre de nouveaux clients et d'élargir le marché. Plus de 90% des unités attendent de leur plateforme numérique ce développement économique et 81% affirment même avoir atteint cet objectif.

De la même manière, les attentes concernant l'amélioration du service et la fidélisation, l'optimisation des processus commerciaux, le lancement de nouveaux produits sont plus fortes que dans les autres secteurs d'activité. Les objectifs sont d'ailleurs plus souvent atteints : 28% des établissements désirent que leur site Internet permette la vente en ligne, soit presque deux fois plus que la moyenne régionale. La moitié des professionnels du secteur possèdent d'ailleurs une plateforme qui répond à cette attente (cf. *tableau 5*).

**TABLEAU 5 : OBJECTIFS VISÉS PAR LES ÉTABLISSEMENTS DES SERVICES
AUX PARTICULIERS QUI ONT UN SITE WEB**

Unité : %

	Objectif			Objectif atteint	
	Important	Secondaire	Sans objet	oui	non
Atteindre de nouveaux clients, élargir géographiquement le marché	91,6	7,2	1,2	80,7	19,3
Améliorer l'image de l'établissement	88,7	10,2	1,1	92,6	7,4
Améliorer la qualité du service et fidéliser	62,2	25,2	12,7	74,8	25,2
Accélérer les processus commerciaux	47,3	28,3	24,4	67,4	32,6
Lancer de nouveaux produits ou services	38,9	26,7	34,4	54,6	45,4
Suivre l'exemple des concurrents	31,0	33,7	35,3	74,6	25,4
Pratiquer la vente en ligne	28,4	22,1	49,5	49,5	50,5
Réduire les coûts de commercialisation	24,9	23,4	51,7	49,8	50,2
Autres	8,4	5,9	85,7	44,1	55,9

Champ : Établissements connectés à Internet et disposant d'un site web.

Note : Tableau relatif à la question D5 du questionnaire en annexe.

Source : Insee - Enquête sur les usages des TIC dans les établissements de 10 salariés et plus du Nord-Pas-de-Calais 2006

LE COMMERCE ÉLECTRONIQUE

Avec la diffusion des technologies de l'information et de la communication, Internet devient un moyen de plus en plus utilisé pour préparer, réaliser des achats ou des ventes. La relation marchande s'est transformée progressivement avec les arrivées successives du minitel, de la téléphonie interactive, des relations automatisées d'ordinateur à ordinateur type EDI pour en arriver à la toile.

Le commerce électronique concerne l'utilisation de supports électroniques pour tout ou partie des relations commerciales entre une entreprise et les particuliers. En France, au cours des six premiers mois de l'année 2007, le chiffre d'affaires des transactions sur le web a atteint 7,8 milliards d'euros. Les ventes sur Internet ont ainsi progressé de 38% au premier semestre 2007 (Source : Fédération des entreprises de vente à distance - Fevad).

Internet modifie profondément la relation marchande

La croissance de la vente en ligne est indéniable et les évolutions des usages sont perceptibles que ce soit du côté de l'acheteur et du vendeur. En effet, les résultats d'une étude réalisée par le Credoc (Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie) pour la Fevad et La Poste sur le profil et le comportement des Français qui achètent à distance et sur Internet, sont éloquentes. Selon cette étude, plus de 73% des Français ont testé la vente à distance, quel que soit le mode de commande utilisé. Internet s'impose comme le deuxième canal de vente, derrière le courrier postal qui reste le plus fédérateur : 50% des Français l'utilisent régulièrement ou de temps en temps. Avec 41%, Internet devance pour la première fois le téléphone (31%) en tant que canal de commande. La vente à distance ne comprend plus seulement la vente par correspondance (VPC) classique via un catalogue papier ou la vente par téléphone. Les professionnels ont donc dû intégrer ces évolutions de consommation et proposer à leurs clients la possibilité d'acheter en ligne. Au plan national, selon la dernière enquête communautaire sur les TIC réalisée en 2006, 16% des entreprises de plus de 10 salariés vendent une partie de leurs produits ou de leurs services par Internet. Il s'agit soit de transactions interentreprises soit de ventes aux particuliers. Au niveau régional, 7% des établissements interrogés ont pratiqué la vente en ligne en 2005 et plus de 8% en 2006. En termes de montants générés par la vente à distance, on notera une sensible progression entre 2005 et 2006 de la part du chiffre d'affaires. (cf. [tableau 1](#)).

**TABLEAU 1 : PART DU CHIFFRE D'AFFAIRES GÉNÉRÉ DIRECTEMENT OU
INDIRECTEMENT PAR LA VENTE EN LIGNE**

Unité : %

	2005	2006
Moins de 5%	77,0	67,0
De 5% à moins de 10%	10,0	14,0
De 10% à moins de 50%	13,0	16,5
Plus de 50%	0,0	2,5

Champ : Établissements de 10 salariés et plus pratiquant la vente en ligne.

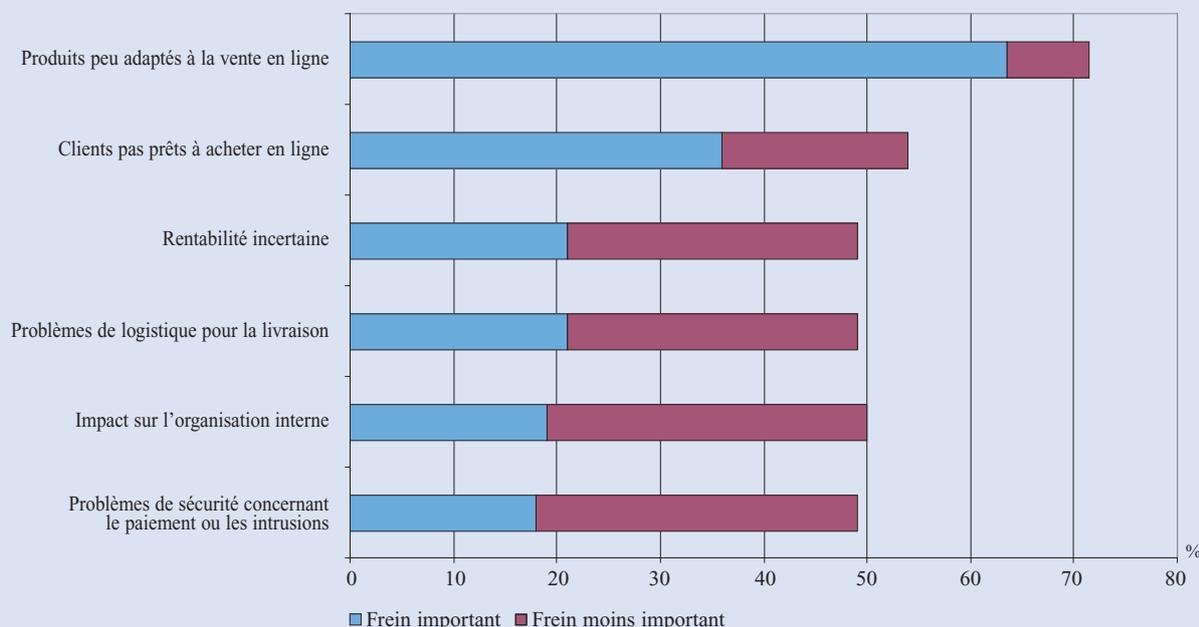
Note : Tableau relatif à la question D6 du questionnaire en annexe.

Source : Insee - Enquête sur les usages des TIC dans les établissements de 10 salariés et plus du Nord-Pas-de-Calais 2006

Les professionnels du tertiaire boostent la vente en ligne

Sur l'ensemble des établissements du Nord-Pas-de-Calais qui pratiquent la vente en ligne, le commerce contribue à hauteur de 39%, les services aux particuliers 23%, et les services aux entreprises 14%. En 2006, la part du chiffre d'affaires généré par la vente en ligne dépasse les 10% pour 30% des établissements de services aux particuliers. Ce canal de vente est notamment utilisé par les professionnels de l'hôtellerie-restauration et par les professionnels proposant des activités artistiques. De même, cette part dépasse 10% du chiffre d'affaires de 27,5% des établissements de services aux entreprises et de 12,0% de ceux du commerce. Dans les services aux entreprises, sont essentiellement concernés les loueurs de véhicules automobiles ou de biens domestiques et les conseillers pour les affaires juridiques et la gestion. Dans le commerce, sont en première ligne les vendeurs de véhicules ou d'équipements automobiles, les supermarchés ainsi que les détaillants de meubles. En revanche, les établissements de l'industrie, de la construction et du transport-logistique sont moins utilisateurs de l'e-commerce. Lorsqu'elle est pratiquée, la vente en ligne représente moins de 10% du chiffre d'affaires pour la quasi-totalité des professionnels du bâtiment et pour 85% des établissements du transport et de l'industrie.

GRAPHIQUE 1 : PRINCIPALES RAISONS POUR LESQUELLES LES ÉTABLISSEMENTS NE PRATIQUENT PAS LA VENTE EN LIGNE



Note : Graphique relatif à la question D7 du questionnaire en annexe.

Source : Insee - Enquête sur les usages des TIC dans les établissements de 10 salariés et plus du Nord-Pas-de-Calais 2006

Des réticences encore présentes

La part du chiffre d'affaires réalisée grâce à la vente en ligne reste finalement encore modeste dans la région, sans doute proche de l'observation effectuée dans l'ensemble des pays européens (4,0%) et au niveau français (3,7%). Les raisons évoquées par les établissements interrogés et qui ne pratiquent pas la vente en ligne sont diverses. Quel que soit le secteur d'activité, le fait que le produit vendu soit peu adapté à la vente en ligne constitue la première raison de non pratique de la vente en ligne. Au moment où la défiance des Français à l'égard des paiements sur Internet s'amenuise, l'hypothèse émise que les clients ne soient pas encore prêts à ce mode de commercialisation est la deuxième raison citée par les établissements. D'autres obstacles à la vente en ligne sont mentionnés par les professionnels mais dans des proportions variables selon les secteurs d'activité : rentabilité incertaine, problèmes de logistique pour la livraison, impact sur l'organisation interne et problèmes de sécurité liés au paiement et aux intrusions. Ainsi, pour plus de la moitié des établissements du commerce, tous ces motifs représentent encore des freins importants. Cette proportion, plus faible pour les professionnels des services aux particuliers et aux entreprises, avoisine le tiers des établissements. Avec plus de 60% d'établissements, c'est le secteur industriel qui se trouve le plus réticent à la vente en ligne.

*centre de ressources en commerce électronique
pour le Nord-Pas-de-Calais*

Avec l'émergence des TIC, le Nord-Pas-de-Calais, de par son passé industriel et économique, s'est naturellement orienté vers l'e-commerce. Les entreprises régionales ont peu à peu « investi le web » comme l'illustre le classement de la Fevad des quinze premiers sites e-commerce où sont présents les enseignes de La Redoute et des 3 Suisses. Au-delà de l'activité web des grands comptes de la vente à distance (VAD), on constate sur notre territoire le développement du nombre de prestataires Internet impliqués dans l'e-business proposant aux entreprises des offres de plus en plus spécialisées. Toutefois, les résultats de l'enquête le prouvent : encore trop peu nombreuses sont les entreprises du Nord-Pas-de-Calais qui proposent la vente « on line » de leurs biens et services à leurs clients (B2C)¹ ou à leurs fournisseurs (B2B)². Les deux principales raisons évoquées ne sont pas incontournables. Développées par des web agences et des SSII régionales, de nouvelles solutions communicantes et sur mesure (catalogue interactif, modélisation de produits en 3D, etc...) existent pour faciliter la vente de produits peu ou pas adaptés au commerce électronique. Plus surprenant, la seconde raison évoquée est la réticence des clients alors que les problématiques liées à la sécurité des paiements n'apparaissent pas comme un frein important. Par ailleurs, le nombre d'acheteurs en ligne est en augmentation chaque trimestre (19 millions de cyber-acheteurs au deuxième trimestre 2007 selon la Fevad). De plus en plus, les consommateurs ont intégré la convergence des canaux de communication et des points de contact dans leurs habitudes de consommation. Les responsables d'entreprises doivent donc prendre en compte la multiplicité des points de vente off et on line. Peu importe la taille de l'entreprise et le secteur de l'activité, la stratégie Internet doit se penser multi-canal et en interaction avec l'ensemble de l'organisation de son activité. L'e-commerce ne se conçoit pas comme un service « déconnecté » de la logique business de l'entreprise. Par ailleurs, vendre en ligne via son propre site web ou via des intermédiaires peut répondre à un besoin de développement de son activité, d'élargissement de sa clientèle mais peut s'avérer également pertinent pour compenser une perte de business. Vendre en ligne nécessite également de prendre en compte les stratégies marketing les plus performantes (affiliation, référencement intelligent, interactivité maximale, outils du web 2.0, etc.) pour faire la différence sur les espaces virtuels marchands. De nouveaux espaces de vente en ligne s'ouvrent aux entreprises avec l'émergence du M-commerce (Mobile commerce) et du V-commerce (Virtual commerce).

⁽¹⁾ B2C (business to consumer) : commerce électronique entre un commerçant et un consommateur.

⁽²⁾ B2B (business to business) : commerce électronique entre deux commerçants ou commerce interentreprises ou commerce entre une entreprise et son fournisseur.

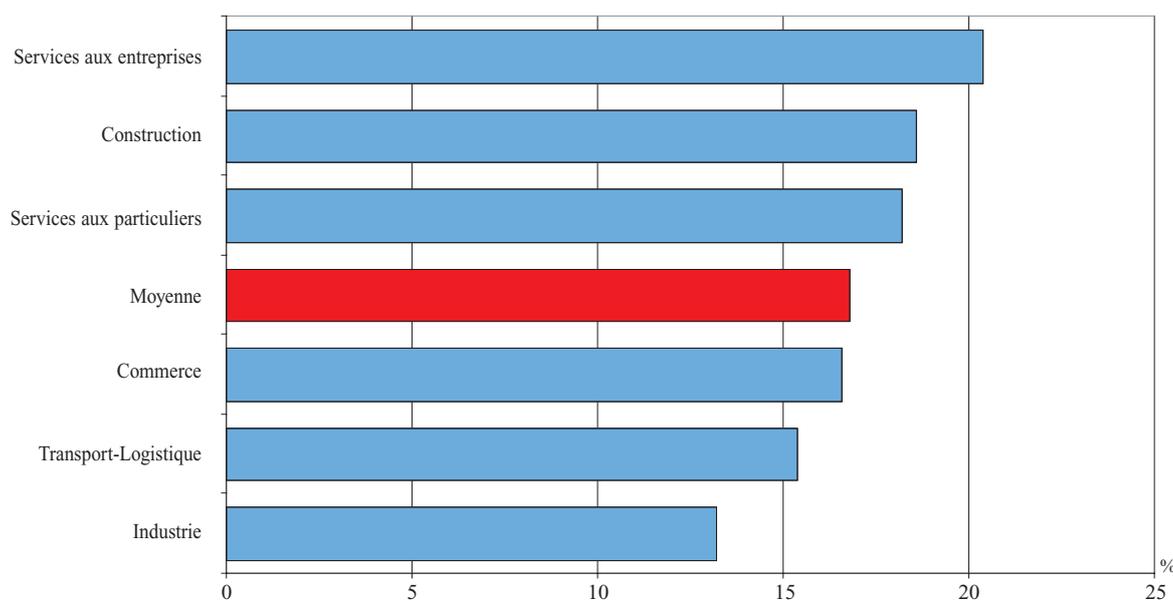
Créé en 1998, Déclic.net est le centre de ressources e-business de la région Nord-Pas-de-Calais. Depuis septembre 2001, Déclic.net a rejoint l'équipe de DigiPort. Déclic.net a pour objectif de favoriser le développement économique du Nord-Pas-de-Calais par l'utilisation des TIC et notamment faire d'Internet un lieu de rencontre, d'information et de facilitation. www.declic.net

LES TIC : FAIRE MIEUX ET PLUS VITE

Peu d'établissements n'ont rencontré aucun frein dans le développement ou l'utilisation des TIC. Les difficultés rencontrées sont très variées : techniques, financières ou encore humaines pour recruter, former ou adapter le personnel. Ces obstacles n'ont cependant pas arrêté les établissements qui voient dans les TIC un moyen de gagner du temps, de contribuer à une meilleure organisation, de diminuer leurs frais de communication et d'améliorer leur notoriété. Pour l'avenir, les établissements attendent avant tout un coût moins élevé pour s'équiper.

Sur les cinq dernières années, la plupart des établissements ont rencontré des freins lors du développement ou de l'utilisation des technologies de l'information et de la communication. Seul un établissement sur six, quelle que soit sa taille, n'en a pas rencontré (cf. graphique 1). Dans les secteurs des services aux entreprises et de l'industrie, deux secteurs très concernés par les nouvelles technologies, le ressenti n'est pas le même. Un établissement sur cinq dans les services aux entreprises estime avoir pu intégrer les TIC sans problème majeur, ils ne sont qu'un sur huit environ dans l'industrie.

GRAPHIQUE 1 : PART DES ÉTABLISSEMENTS N'AYANT RENCONTRÉ AUCUN FREIN OU OBSTACLE AU COURS DES CINQ DERNIÈRES ANNÉES POUR DÉVELOPPER OU UTILISER LES TIC



Note : Graphique relatif à la question E1 du questionnaire en annexe.

Source : Insee - Enquête sur les usages des TIC dans les établissements de 10 salariés et plus du Nord-Pas-de-Calais 2006

Les établissements implantés dans l'Artois-Douaisis et dans la métropole lilloise ont été moins souvent confrontés à des difficultés dans l'utilisation des TIC avec respectivement 20% et 18% des établissements n'ayant rencontré aucun problème. Dans le Hainaut-Cambrésis et en Côte d'Opale, ces parts sont un peu plus faibles avec respectivement 14% et 13%.

Avant tout, des problèmes de compatibilité entre matériels et/ou logiciels

La plupart des établissements ont donc rencontré au moins un obstacle au cours des cinq dernières années, à commencer par des problèmes de compatibilité entre matériels et/ou logiciels (cf. tableau 1). C'est dans le secteur de l'industrie que ces problèmes ont été les plus fréquents avec 70% des établissements concernés (cf. graphique 2). Cependant, ces problèmes de compatibilité y sont le plus souvent jugés peu importants. À l'inverse, dans le secteur des services aux particuliers où 55% des établissements ont pu en rencontrer, ils sont plus souvent jugés très importants (par 11% des établissements du secteur).

Des pannes techniques au démarrage ou des pannes aléatoires ont touché près de six établissements sur dix, notamment dans l'industrie, le commerce, le transport-logistique et les services aux particuliers. Dans le secteur du transport et de la logistique en particulier, 28% des établissements estiment que ces pannes ont constitué un obstacle important, voire très important.

TABLEAU 1 : IMPORTANCE DES FREINS OU OBSTACLES RENCONTRÉS AU COURS DES CINQ DERNIÈRES ANNÉES LORS DU DÉVELOPPEMENT ET DE L'UTILISATION DES TIC

Unité : %

	Très important	Important	Peu important	Vous n'avez pas eu ce problème
Problèmes de compatibilité entre matériels et/ou logiciels	6	27	30	37
Difficultés à former ou à adapter les compétences du personnel	6	24	32	38
Pannes techniques au départ ou pannes occasionnelles	4	18	37	41
Manque de maîtrise des coûts financiers	9	24	24	44
Problème d'implication du personnel	6	19	31	44
Difficulté pour trouver / identifier des prestataires capables de conduire le changement	6	20	28	46
Difficultés à trouver des outils informatiques adaptés aux besoins	6	19	27	48
Difficultés dans la gestion de l'information générée par Internet	5	15	31	49
Qualité de couverture du réseau	9	17	24	50
Difficultés à recruter des personnes ayant les compétences spécifiques requises	5	17	27	51
Défaillance du (ou des) prestataire(s)	5	12	27	56

Note : Tableau relatif à la question E1 du questionnaire en annexe.

Source : Insee - Enquête sur les usages des TIC dans les établissements de 10 salariés et plus du Nord-Pas-de-Calais 2006

Des difficultés à trouver des outils informatiques adaptés aux besoins ou encore des difficultés dans la gestion de l'information générée par Internet ont pu freiner près de six établissements de l'industrie sur dix. Le secteur des services aux entreprises est le moins touché avec 45% d'établissements estimant avoir eu ces difficultés. Dans la métropole lilloise, les difficultés à trouver des outils informatiques adaptés aux besoins ont concerné 55% des établissements dont 8% de façon très importante. À l'opposé, dans l'Artois-Douais, ces difficultés se rencontrent dans 47% des établissements.

Des difficultés fréquentes pour former ou adapter le personnel

Après les problèmes de compatibilité entre matériels et/ou logiciels, les établissements ont pu être confrontés à des difficultés pour former ou adapter les compétences de leur personnel. Avec une part de 67%, le secteur de l'industrie est à nouveau le plus concerné tandis que, avec une part de 54%, le secteur des services l'est le moins. Toutefois, c'est dans les secteurs du commerce et de la construction que les établissements estiment le plus souvent que cette difficulté a été très importante avec des parts respectives de 9% et 7%.

L'ensemble des établissements déplore un problème d'implication du personnel mais ce problème est jugé peu important dans la plupart des cas. Dans les secteurs de la construction, ce manque d'implication est un frein très important pour 9% des établissements.

Plus de la moitié des établissements du transport-logistique et de l'industrie ont été gênés par des difficultés pour recruter des personnes ayant des compétences spécifiques (*cf. graphique 2*). Dans les services aux particuliers, secteur également confronté à ces difficultés, aucun établissement ne les estime très importantes.

Un manque de maîtrise des coûts financiers et une mauvaise qualité du réseau peuvent être des freins importants

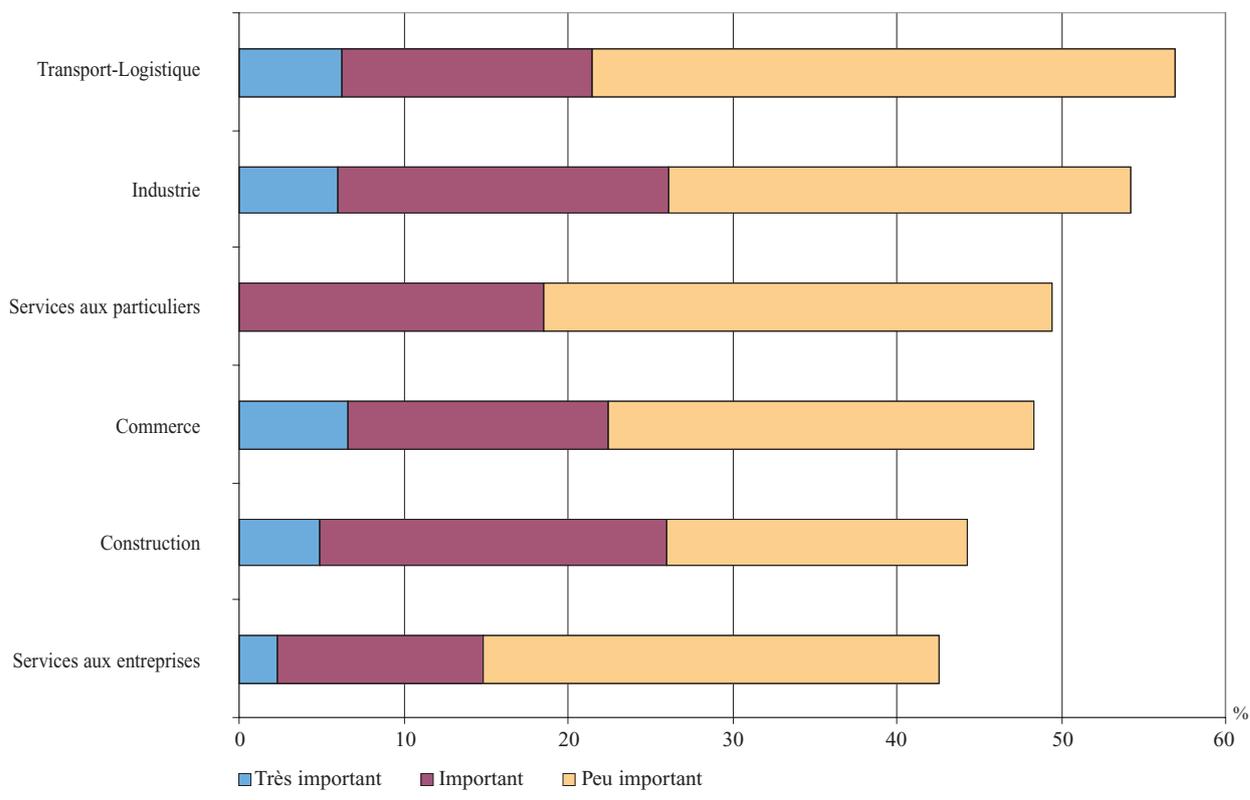
Un manque de maîtrise des coûts financiers a été ressenti dans plus de la moitié des établissements régionaux de 10 salariés et plus, notamment dans les secteurs de l'industrie et du commerce. Dans ces deux secteurs ainsi que dans celui de la construction, cette difficulté a été perçue comme très importante par un établissement sur dix.

La qualité de couverture du réseau est l'un des obstacles les moins souvent rencontrés par les établissements : de 41% dans les services aux entreprises à 54% dans l'industrie. Cependant, quand les établissements ont été confrontés à une mauvaise couverture, ils estiment que cela les a très fortement gênés : 12% des établissements des services aux particuliers et 10% des établissements du transport-logistique jugent cet obstacle très important. La qualité de couverture du réseau est un frein plus important en Côte d'Opale et en Artois-Douais où elle concerne plus de la moitié des établissements, tous secteurs confondus, qu'en métropole lilloise ou dans le Hainaut-Cambrésis.

Des difficultés pour identifier le prestataire capable de conduire le changement

Au cours des cinq dernières années, les établissements ont eu des difficultés pour trouver ou identifier des prestataires capables de conduire le changement. Ce constat se vérifie essentiellement dans l'industrie, où près de 63% des établissements ont rencontré ces difficultés, mais également dans le transport-logistique où 8% d'entre eux pensent qu'elles ont constitué un frein très important.

GRAPHIQUE 2 : DIFFICULTÉS À RECRUTER DES PERSONNES AYANT LES COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES REQUISES SELON LE SECTEUR D'ACTIVITÉ



Note : Graphique relatif à la question E1f du questionnaire en annexe.

Source : Insee - Enquête sur les usages des TIC dans les établissements de 10 salariés et plus du Nord-Pas-de-Calais 2006

L'obstacle le moins souvent rencontré par les établissements régionaux de 10 salariés ou plus est la défaillance d'un prestataire même si entre 40% des établissements pour le secteur des services aux entreprises et 50% des établissements pour le secteur de l'industrie sont concernés. Dans le secteur du commerce, 8% des établissements estiment que la défaillance du (ou des) prestataire(s) est un obstacle très important.

Des obstacles plus difficiles à franchir si les clients ou fournisseurs sont éloignés

La plupart des obstacles sont plus fortement ressentis lorsque les établissements ont leurs principaux clients ou fournisseurs à l'étranger. Ainsi, 35% des établissements ayant leurs principaux clients à l'étranger jugent que les difficultés dans la gestion de l'information générée par Internet constituent des obstacles importants, voire très importants (contre 25% pour les établissements n'en ayant pas). De même, 42% des établissements ayant leurs principaux fournisseurs à l'étranger considèrent que les problèmes de compatibilité entre matériels et/ou logiciels sont des freins importants ou très importants (contre 33% pour les établissements n'en ayant pas).

Les TIC pour gagner du temps

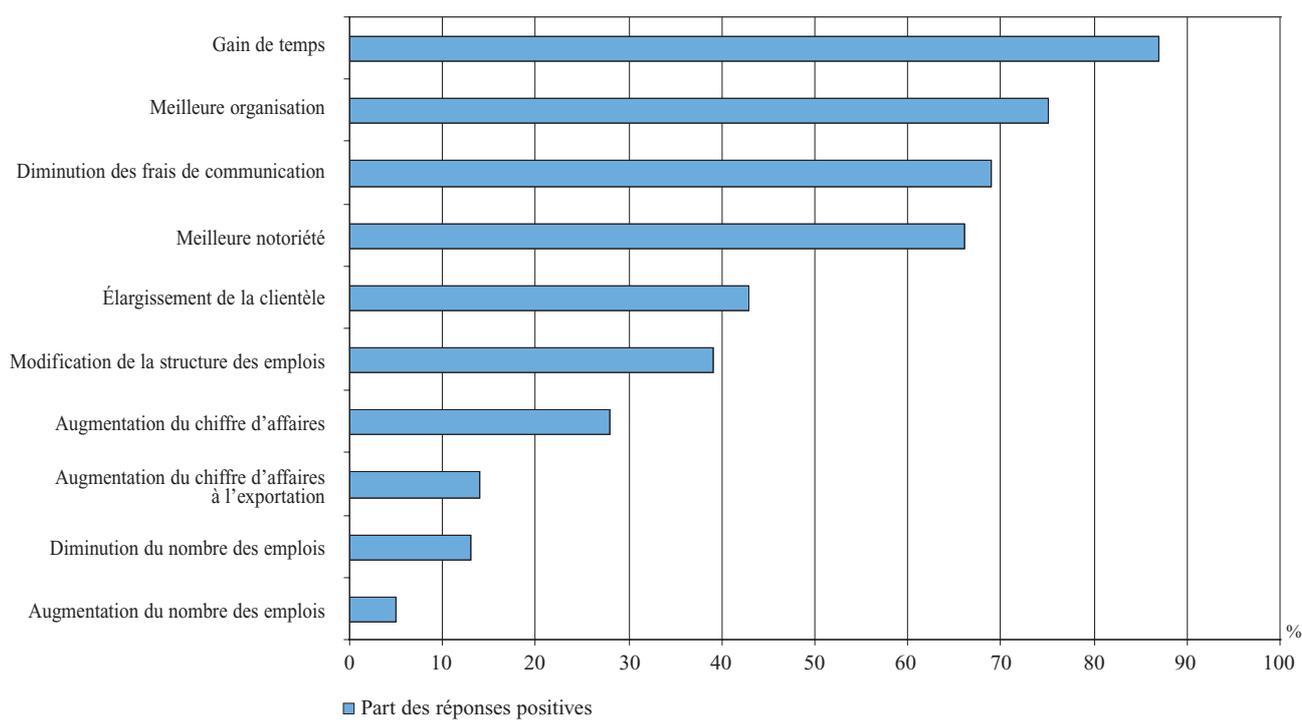
Les technologies de l'information et de la communication se sont progressivement imposées dans les établissements régionaux d'au moins 10 salariés, et leurs usages sont aujourd'hui très divers. Leur impact reste cependant difficile à définir pour nombre d'entre eux : par exemple, 24% des établissements ignorent si les TIC ont permis d'augmenter leur chiffre d'affaires.

Lorsque les établissements ont une bonne vision des effets des TIC dans leur structure, le principal est sans conteste le gain de temps (*cf. graphique 3*). Près de neuf établissements sur dix en moyenne estiment avoir gagné en temps en utilisant les TIC, et notamment 91% des établissements du transport et de la logistique.

Meilleure organisation, plus de notoriété, moins de frais de communication

L'effet des TIC sur l'organisation des établissements est également flagrant : les trois quarts des établissements estiment que l'usage des TIC a engendré une meilleure organisation de leur structure (plus particulièrement 82% des établissements des services aux entreprises et 80% de ceux du transport et de la logistique). L'impact sur l'organisation est plus important dans les établissements de 20 salariés et plus, un écart de 10 points les sépare des établissements de 10 à 19 salariés.

GRAPHIQUE 3 : PRINCIPAUX EFFETS DES TIC DANS LES ÉTABLISSEMENTS



*Note : Les réponses "ne sait pas" n'ont pas été prises en compte. Graphique relatif à la question F1 du questionnaire en annexe.
Source : Insee - Enquête sur les usages des TIC dans les établissements de 10 salariés et plus du Nord-Pas-de-Calais 2006*

Sept établissements sur dix ont enregistré une diminution de leurs frais de communication, notamment dans les secteurs de l'industrie et des services aux particuliers. Dans le secteur de la construction, moins de 60% des établissements ont ressenti cet effet.

Près des deux tiers des établissements estiment que l'usage des TIC leur a apporté une meilleure notoriété. Cette part s'élève à 82% dans le secteur des services aux particuliers mais elle n'atteint pas les 57% dans celui de la construction. De même, l'élargissement de la clientèle, effet concernant moins de la moitié des établissements régionaux en moyenne, est très important dans le secteur des services aux particuliers et beaucoup plus faible dans celui de la construction (cf. graphique 4). En règle générale, les établissements disposant d'un site web ont plus souvent enregistré un élargissement de leur clientèle. Ainsi, dans le secteur des services aux particuliers, 75% des établissements ayant mis en place un site estiment que l'usage des TIC leur a permis d'élargir leur clientèle contre 18% de ceux n'en ayant pas.

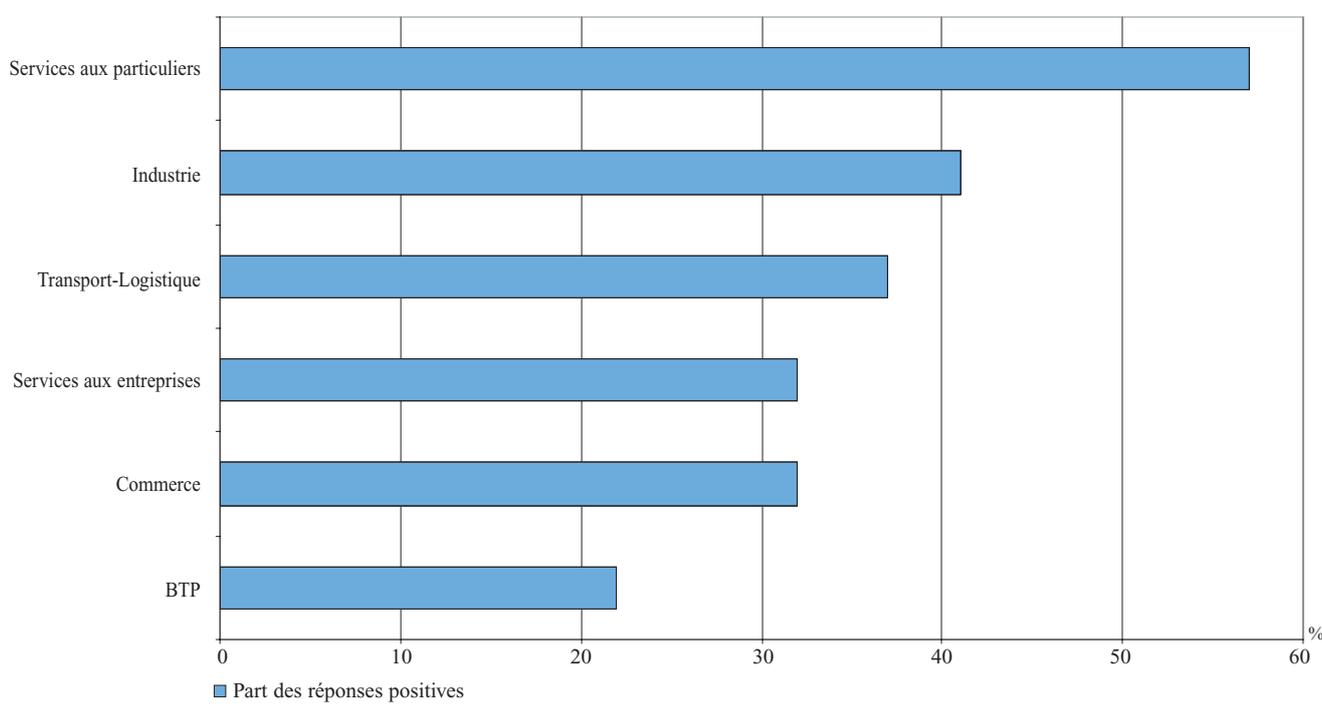
Un impact direct sur le chiffre d'affaires plus difficile à évaluer

Les secteurs estimant avoir gagné en notoriété ou avoir élargi leur clientèle sont ceux qui ont le plus souvent constaté une augmentation de leur chiffre d'affaires. Près de 40% des établissements des services aux particuliers contre moins de 20% des établissements de la construction ont enregistré une hausse de leur chiffre d'affaires, la moyenne s'établissant à 28%. Concernant le chiffre d'affaires à l'exportation, les industriels, les transporteurs ou encore les commerçants ont enregistré une augmentation (avec respectivement 25% des industriels, 15% des transporteurs et 14% des commerçants). Moins de 10% des établissements des services aux entreprises et des services aux particuliers et moins de 5% de ceux de la construction ont ressenti cet impact.

Les TIC modifient l'emploi au niveau de sa structure plutôt qu'au niveau des effectifs

Les TIC modifient l'emploi au niveau de son organisation plutôt qu'au niveau des effectifs. Près de quatre établissements sur dix estiment que l'usage des nouvelles technologies a entraîné une modification de la structure des emplois, notamment dans les services aux entreprises et dans le commerce. Dans le secteur des services aux particuliers, qui a gagné en notoriété et élargi sa clientèle, cet impact semble moins important puisqu'il ne concernerait qu'un quart des établissements. De plus, 44% des établissements de 20 salariés et plus ont constaté une telle modification contre 33% des établissements de 10 à 19 salariés.

GRAPHIQUE 4 : EFFET DES TIC : ÉLARGISSEMENT DE LA CLIENTÈLE SELON LE SECTEUR D'ACTIVITÉ



Note : Graphique relatif à la question F1f du questionnaire en annexe.

Source : Insee - Enquête sur les usages des TIC dans les établissements de 10 salariés et plus du Nord-Pas-de-Calais 2006

Des effets plus marqués si les établissements appartiennent à un groupe

Peu d'établissements des services aux particuliers et de la construction ont diminué le nombre de leurs emplois du fait de l'utilisation des TIC. Dans les autres secteurs, cette part reste peu élevée dépassant à peine les 14%. L'impact des TIC sur une éventuelle hausse des emplois consécutive à l'usage des TIC est encore plus faible : entre 1% seulement pour les établissements des services aux particuliers et 7% pour les établissements de la construction ont augmenté le nombre de leurs emplois du fait de l'utilisation des TIC.

L'appartenance d'un établissement à un groupe renforce l'impact des TIC (*cf. graphique 5*) mais la hiérarchie des effets reste globalement la même. Seuls petits changements, l'effet sur une « meilleure notoriété » devance légèrement une « diminution des frais de communication » et la « modification de la structure des emplois » est plus souvent citée que « l'élargissement de la clientèle » lorsque les établissements appartiennent à un groupe.

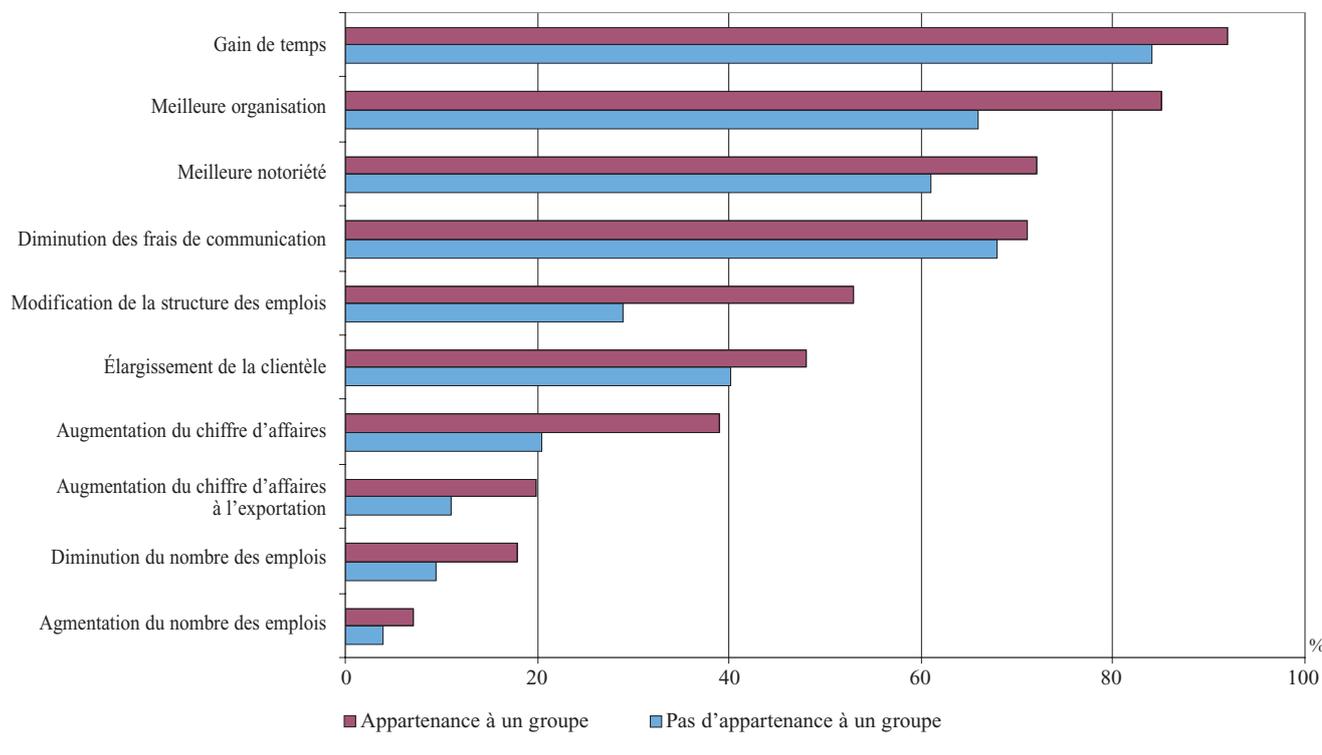
Concernant la modification de la structure des emplois, l'écart est important selon que les établissements appartiennent à un groupe ou non : dans le premier cas, plus de la moitié des établissements sont concernés par une telle modification, dans le second, un peu plus du quart.

Plus les partenaires sont éloignés, plus les impacts des TIC sur les établissements sont forts

De même, les impacts des TIC se font plus nettement sentir si les principaux partenaires des établissements se trouvent hors de la région Nord-Pas-de-Calais et, en règle générale, d'autant plus s'ils se situent à l'étranger. Cependant, là encore, la hiérarchie des impacts n'est pas bouleversée.

Ainsi, lorsque les principaux clients se situent à l'étranger (*cf. graphique 6*), près des trois quarts des établissements estiment que le recours aux TIC leur a permis d'améliorer leur notoriété. Ils sont un peu moins de 70% lorsque les principaux clients se situent en France (hors Nord-Pas-de-Calais) et moins de 64% lorsque les principaux clients sont localisés dans la région.

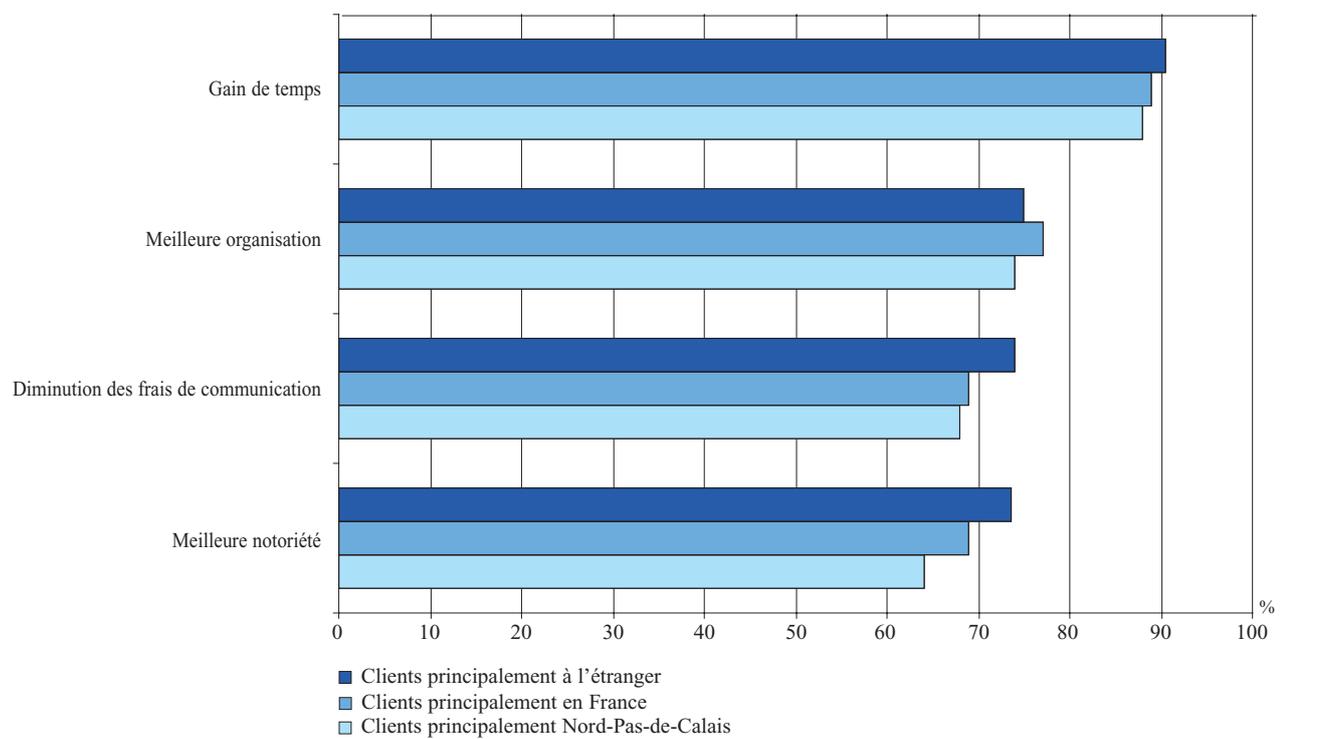
GRAPHIQUE 5 : EFFETS DES TIC DANS LES ÉTABLISSEMENTS SUIVANT L'APPARTENANCE À UN GROUPE



Note : Graphique relatif à la question F1 du questionnaire en annexe.

Source : Insee - Enquête sur les usages des TIC dans les établissements de 10 salariés et plus du Nord-Pas-de-Calais 2006

GRAPHIQUE 6 : PRINCIPAUX EFFETS DES TIC SUR LES ÉTABLISSEMENTS SELON LA LOCALISATION DES CLIENTS



Note : Graphique relatif à la question F1 du questionnaire en annexe.

Source : Insee - Enquête sur les usages des TIC dans les établissements de 10 salariés et plus du Nord-Pas-de-Calais 2006

Principale attente pour faciliter l'intégration des TIC : un coût moins élevé pour s'équiper

La majeure partie des établissements régionaux de 10 salariés et plus, quel que soit leur taille, leur secteur d'activité ou encore leur localisation géographique, ont dû surmonter des obstacles pour utiliser ou développer les technologies de l'information et de la communication. Néanmoins, le bilan de l'utilisation des TIC est globalement positif. L'ensemble des établissements y a gagné du temps et une meilleure organisation. Les secteurs dépendant de la consommation finale, notamment les services aux particuliers, ont pu améliorer leur notoriété et élargir leur clientèle. Pour l'avenir, les établissements, dans leur ensemble, attendent avant tout un coût d'équipement en TIC moins élevé (cf. tableau 2).

TABLEAU 2 : PRINCIPALES ATTENTES DES ÉTABLISSEMENTS DE 10 SALARIÉS ET PLUS POUR FACILITER L'INTÉGRATION DES TIC

Unité : %

	Très important	Important	Pas important
Coût moins élevé pour les équipements	45	41	14
Meilleure couverture en réseau haut débit	45	35	20
Évolution technologique significative	35	42	23
Accompagnement (conseil, formation, etc.)	31	43	26
Subventions, aides financières, etc.	30	36	34
Pratiquer en toute confiance et sécurité l'e-commerce	34	28	38
Cadre réglementaire plus adapté	18	39	43
Informations (colloques, salons, etc.)	7	28	65

Note : Tableau relatif à la question F2 du questionnaire en annexe.

Source : Insee - Enquête sur les usages des TIC dans les établissements de 10 salariés et plus du Nord-Pas-de-Calais 2006

Les établissements souhaitent également une meilleure couverture en réseau haut débit. Bien que la couverture du territoire régional figure parmi les plus importantes au niveau national, cette attente reste largement partagée quel que soit le secteur d'activité, la taille de l'établissement ou sa localisation géographique. Ainsi, au minimum 42% des établissements implantés dans la métropole lilloise et au maximum 47% de ceux installés en Côte d'Opale ou dans le Hainaut-Cambrésis estiment qu'une meilleure couverture en réseau haut débit est très importante. Sans doute, les enjeux se portent-ils plus aujourd'hui sur l'accès au très haut débit et les attentes sur la qualité du service.

La construction et les services aux particuliers attendent des évolutions technologiques significatives

Plus des trois quarts des établissements attendent des évolutions technologiques significatives et notamment plus de 80% des établissements des services aux particuliers et de la construction. Ces secteurs, globalement moins bien équipés en TIC, ont des besoins spécifiques liés par exemple à leurs rapports avec la clientèle ; besoins qui ne sont peut-être pas aujourd'hui satisfaits.

De même, la pratique en toute confiance de l'e-commerce concerne avant tout les établissements vendant leurs produits ou services via le web : plus de 70% des établissements du commerce le souhaitent.

Les établissements attendent plus d'accompagnement, notamment financier, que d'information

Près des trois quarts des établissements régionaux souhaitent bénéficier d'un accompagnement sous forme de conseils ou de formations. Inversement, un tiers d'entre eux seulement seraient preneurs de plus d'informations dans des colloques ou des salons. Dans les services aux particuliers toutefois, un peu plus de la moitié des établissements voudraient que l'accent soit mis sur l'information.

Les aides financières ou les subventions constituent une attente importante, voire très importante pour les deux tiers des établissements régionaux. Là encore, les services aux particuliers sont les plus demandeurs, de même que les établissements qui ne dépendent pas d'un groupe (70% contre 60% pour les établissements appartenant à un groupe).

Enfin, 57% des établissements espèrent un cadre réglementaire plus adapté. Dans le secteur de la construction, ce souhait est partagé par 62% des établissements alors que dans le secteur du transport et de la logistique, il est partagé par 48% des établissements.

RÉSULTATS STATISTIQUES DÉTAILLÉS

ENSEMBLE DES SECTEURS D'ACTIVITÉ

EN BREF

- Courrier électronique et téléphonie mobile très utilisés.
- Utilisation de l'intranet peu répandue, utilisation de l'extranet plus rare.
- Site web développé, essentiellement pour présenter l'établissement et ses produits.
- Effets principaux des TIC : gain de temps et meilleure organisation.
- Attentes très grandes sur le coût d'équipement, la couverture en haut débit, l'évolution technologique et l'accompagnement.

UTILISATION DES SERVICES, LOGICIELS, OUTILS INFORMATIQUES OU DE TÉLÉCOMMUNICATIONS

	Oui, très utilisés	Oui, peu utilisés	En projet	Non
Courrier électronique	70,8	12,6	0,4	16,2
Flotte de téléphones mobiles	58,7	6,2	1,0	34,1
Progiciel de gestion intégré	29,6	2,7	2,6	65,1
Accès à distance aux courriers électroniques	24,2	19,4	1,5	54,9
Outils nomades (PDA, PC portables, etc.)	23,1	19,1	2,0	55,7
Wifi	14,8	12,2	3,3	69,7
Agendas électroniques partagés	14,0	11,5	2,7	71,8
Réunion téléphonique	11,4	14,5	1,4	72,7
Téléphonie sur IP	11,3	3,6	6,1	79,0
Entrepôt de données	11,1	3,8	1,7	83,4
Outils de gestion électronique des documents	11,0	5,3	2,8	80,9
Outils de travail collaboratif	9,2	3,0	1,4	86,4
Couplage téléphonie et informatique (CTI)	8,9	4,5	3,4	83,2
Logiciels open source	7,1	4,8	1,0	87,1
Visioconférence	2,2	4,1	2,1	91,7

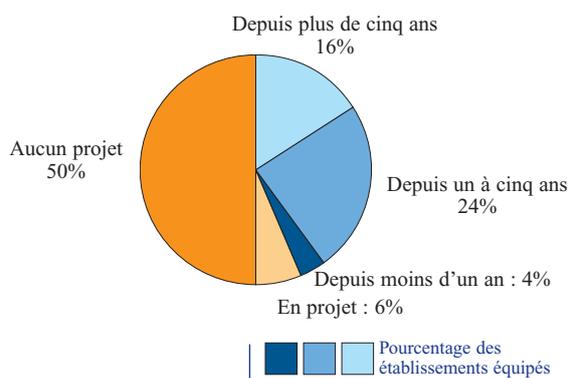
Note : Tableau relatif à la question B4 du questionnaire en annexe

Source : Insee - Enquête sur les usages des TIC dans les établissements de 10 salariés et plus du Nord-Pas-de-Calais 2006

UTILISATION DE L'INTRANET ET DE L'EXTRANET

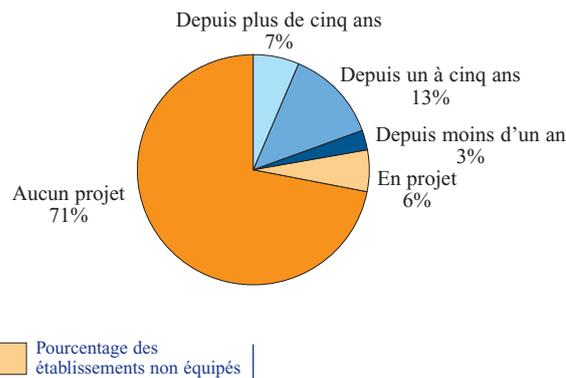
Utilisation d'un intranet

(Graphique relatif à la question C9 du questionnaire en annexe)



Utilisation d'un extranet

(Graphique relatif à la question C8 du questionnaire en annexe)



Source : Insee - Enquête sur les usages des TIC dans les établissements de 10 salariés et plus du Nord-Pas-de-Calais 2006

SITE WEB ET MISE À JOUR

EXISTENCE D'UN SITE WEB

	Unité : %
Site en propre	36,9
Site partagé	18,5
En projet	10,4
Aucun projet	34,2

FRÉQUENCE DE MISE À JOUR DU SITE WEB

	Unité : %
Quotidienne	7,8
Hebdomadaire ou mensuelle	57,2
Trimestrielle ou plus espacée	35,1

Note : Tableau relatif à la question D3 du questionnaire en annexe.

Note : Tableau relatif à la question D1 du questionnaire en annexe.

Source : Insee - Enquête sur les usages des TIC dans les établissements de 10 salariés et plus du Nord-Pas-de-Calais 2006

FONCTIONNALITÉS DU SITE WEB

Unité : %

	Oui	En projet	Non
Présentation de votre établissement	94,9	1,0	4,1
Présentation du catalogue de vos offres produits/services et/ou des prix	80,3	4,3	15,4
Outils de suivi de la fréquentation du site	40,6	5,2	54,3
Site multilingue	33,8	6,3	59,9
Diffusion et/ou recueil des offres d'emploi	31,4	4,9	63,7
Vente : prise de commandes en ligne	17,0	9,0	74,0
Accès à un service après-vente	11,7	6,2	82,1
Information des clients sur le suivi des commandes par extranet	10,6	8,1	81,3
Vente : paiement en ligne sécurisé	9,8	7,1	83,0
Accessibilité du site aux mal et non voyants	0,8	4,7	94,5

Note : Tableau relatif à la question D4 du questionnaire en annexe.

Source : Insee - Enquête sur les usages des TIC dans les établissements de 10 salariés et plus du Nord-Pas-de-Calais 2006

EFFETS DES TIC DANS LES ÉTABLISSEMENTS

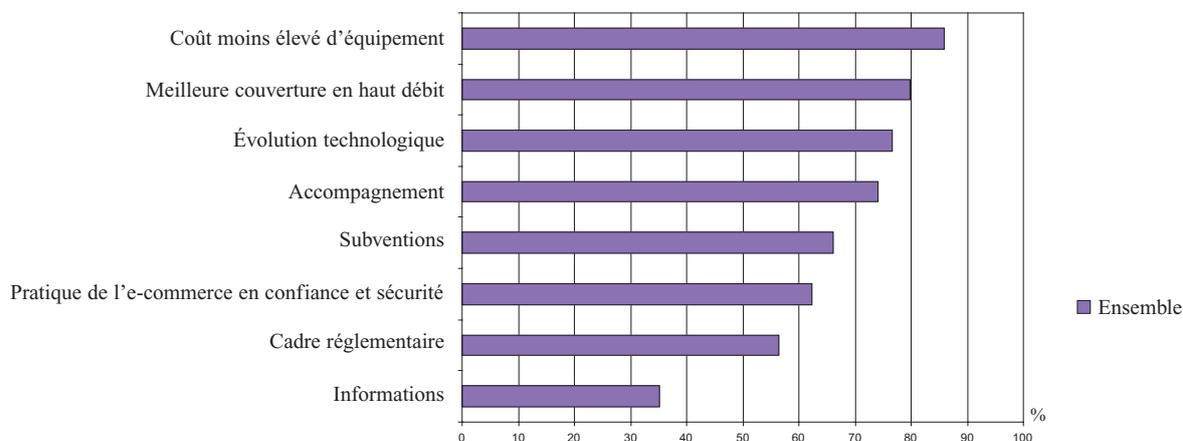
Unité : %

	Oui	Non	Ne sait pas
Gain de temps	79,3	11,7	9,0
Meilleure organisation de l'entreprise	65,3	22,2	12,5
Diminution des frais de communication	58,8	26,9	14,3
Meilleure notoriété de l'entreprise	52,9	27,7	19,4
Élargissement de la clientèle	35,5	46,1	18,4
Modification de la structure des emplois	32,8	51,9	15,3
Augmentation du chiffre d'affaires	21,3	54,6	24,1
Augmentation du chiffre d'affaires à l'exportation	10,8	65,1	24,1
Diminution du nombre des emplois	10,4	72,6	17,0
Augmentation du nombre des emplois	4,0	79,6	16,4

Note : Tableau relatif à la question F1 du questionnaire en annexe.

Source : Insee - Enquête sur les usages des TIC dans les établissements de 10 salariés et plus du Nord-Pas-de-Calais 2006

ATTENTES DES ÉTABLISSEMENTS POUR FACILITER L'INTÉGRATION DES TIC



Note : Graphique relatif à la question F2 du questionnaire en annexe.

Source : Insee - Enquête sur les usages des TIC dans les établissements de 10 salariés et plus du Nord-Pas-de-Calais 2006

INDUSTRIE

EN BREF

- Progiciels de gestion intégrés plus souvent utilisés.
- Site web de l'établissement fréquent, en particulier site en propre.
- Sites multilingues plus répandus.
- Effets des TIC globalement plus importants, notamment concernant l'élargissement de la clientèle et l'augmentation du chiffre d'affaires à l'export.
- Attentes moins marquées, surtout pour le cadre réglementaire et les informations.

UTILISATION DES SERVICES, LOGICIELS, OUTILS INFORMATIQUES OU DE TÉLÉCOMMUNICATIONS

	Oui, très utilisés	Oui, peu utilisés	En projet	Non
Courrier électronique	76,8	10,2	0,0	13,0
Flotte de téléphones mobiles	64,5	7,8	0,4	27,4
Progiciel de gestion intégré	39,7	3,5	3,4	53,3
Outils nomades (PDA, PC portables, etc.)	28,4	17,5	1,6	52,5
Accès à distance aux courriers électroniques	25,5	23,0	1,6	49,8
Wifi	16,6	16,8	2,1	64,6
Entrepôt de données	13,5	5,5	1,0	80,1
Agendas électroniques partagés	13,5	16,5	1,6	68,4
Téléphonie sur IP	12,4	4,9	3,9	78,9
Outils de gestion électronique des documents	12,1	6,2	3,5	78,2
Réunion téléphonique	9,7	15,8	1,4	73,2
Outils de travail collaboratif	9,6	4,5	1,0	84,8
Logiciels open source	9,2	5,4	0,9	84,4
Couplage téléphonie et informatique (CTI)	7,9	2,8	1,4	87,9
Visioconférence	3,3	7,5	3,0	86,2

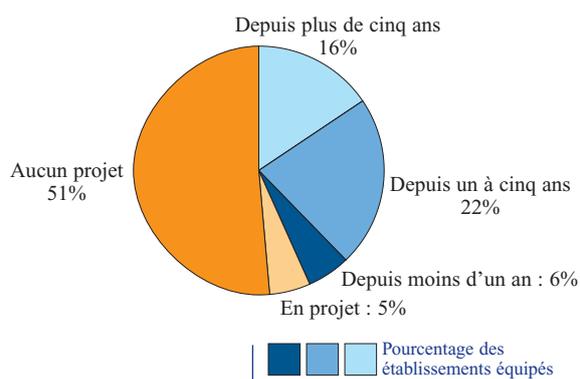
Note : Tableau relatif à la question B4 du questionnaire en annexe.

Source : Insee - Enquête sur les usages des TIC dans les établissements de 10 salariés et plus du Nord-Pas-de-Calais 2006

UTILISATION DE L'INTRANET ET DE L'EXTRANET

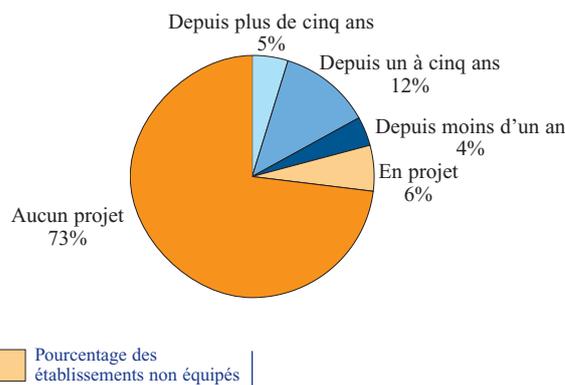
Utilisation d'un intranet

(Graphique relatif à la question C9 du questionnaire en annexe)



Utilisation d'un extranet

(Graphique relatif à la question C8 du questionnaire en annexe)



Source : Insee - Enquête sur les usages des TIC dans les établissements de 10 salariés et plus du Nord-Pas-de-Calais 2006

SITE WEB ET MISE À JOUR

EXISTENCE D'UN SITE WEB

	Unité : %
Site en propre	46,7
Site partagé	14,9
En projet	11,4
Aucun projet	27,1

FRÉQUENCE DE MISE À JOUR DU SITE WEB

	Unité : %
Quotidienne	7,4
Hebdomadaire ou mensuelle	53,8
Trimestrielle ou plus espacée	38,9

Note : Tableau relatif à la question D3 du questionnaire en annexe.

Note : Tableau relatif à la question D1 du questionnaire en annexe.

Source : Insee - Enquête sur les usages des TIC dans les établissements de 10 salariés et plus du Nord-Pas-de-Calais 2006

FONCTIONNALITÉS DU SITE WEB

Unité : %

	Oui	En projet	Non
Présentation de votre établissement	95,8	0,0	4,2
Présentation du catalogue de vos offres produits/services et/ou des prix	76,7	4,6	18,7
Site multilingue	50,6	6,1	43,3
Outils de suivi de la fréquentation du site	35,4	5,5	59,1
Diffusion et/ou recueil des offres d'emploi	21,5	3,8	74,7
Information des clients sur le suivi des commandes par extranet	9,9	5,0	85,1
Accès à un service après-vente	9,7	3,9	86,5
Vente : prise de commandes en ligne	6,2	8,4	85,4
Vente : paiement en ligne sécurisé	3,2	6,1	90,7
Accessibilité du site aux mal et non voyants	0,0	1,7	98,3

Note : Tableau relatif à la question D4 du questionnaire en annexe.

Source : Insee - Enquête sur les usages des TIC dans les établissements de 10 salariés et plus du Nord-Pas-de-Calais 2006

EFFETS DES TIC DANS LES ÉTABLISSEMENTS

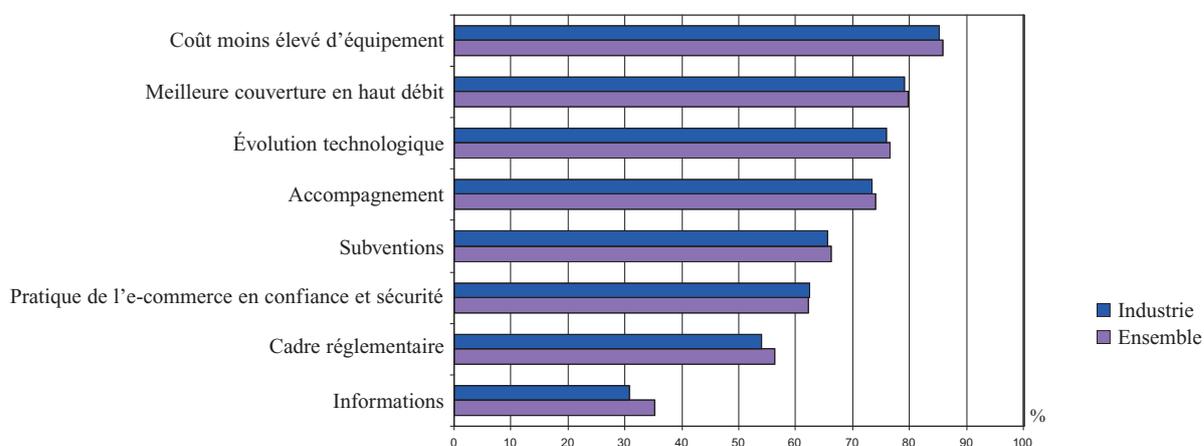
Unité : %

	Oui	Non	Ne sait pas
Gain de temps	80,4	12,5	7,1
Diminution des frais de communication	62,6	24,1	13,3
Meilleure organisation de l'entreprise	61,8	23,6	14,6
Meilleure notoriété de l'entreprise	55,2	23,6	21,2
Élargissement de la clientèle	41,3	41,7	17,0
Modification de la structure des emplois	34,5	52,3	13,2
Augmentation du chiffre d'affaires	20,6	53,3	26,1
Augmentation du chiffre d'affaires à l'exportation	18,6	58,2	23,2
Diminution du nombre des emplois	12,5	72,0	15,5
Augmentation du nombre des emplois	2,8	82,6	14,6

Note : Tableau relatif à la question F1 du questionnaire en annexe.

Source : Insee - Enquête sur les usages des TIC dans les établissements de 10 salariés et plus du Nord-Pas-de-Calais 2006

ATTENTES DES ÉTABLISSEMENTS POUR FACILITER L'INTÉGRATION DES TIC



Note : Graphique relatif à la question F2 du questionnaire en annexe.

Source : Insee - Enquête sur les usages des TIC dans les établissements de 10 salariés et plus du Nord-Pas-de-Calais 2006

CONSTRUCTION

EN BREF

- Secteur recourant moins aux TIC à l'exception de la téléphonie mobile.
- Usage de l'intranet et de l'extranet peu fréquent.
- Site web moins répandu.
- Effets des TIC globalement moins prononcés.
- Attentes pour faciliter l'intégration des TIC plus grandes notamment pour une meilleure couverture en haut débit et une évolution technologique.

UTILISATION DES SERVICES, LOGICIELS, OUTILS INFORMATIQUES OU DE TÉLÉCOMMUNICATIONS

	Oui, très utilisés	Oui, peu utilisés	En projet	Non
Flotte de téléphones mobiles	68,4	3,7	0,5	27,4
Courrier électronique	52,0	18,7	0,0	29,3
Outils nomades (PDA, PC portables, etc.)	19,3	13,6	0,7	66,3
Progiciel de gestion intégré	17,0	1,5	3,3	78,2
Accès à distance aux courriers électroniques	13,2	16,8	0,4	69,7
Wifi	12,4	10,5	4,2	72,8
Agendas électroniques partagés	11,2	5,1	2,3	81,4
Outils de gestion électronique des documents	5,3	4,9	1,8	88,0
Couplage téléphonie et informatique (CTI)	5,0	4,7	2,9	87,4
Réunion téléphonique	3,9	4,3	0,8	91,0
Entrepôt de données	3,8	0,3	0,4	95,5
Logiciels open source	2,9	3,1	0,8	93,3
Téléphonie sur IP	2,2	4,9	5,4	87,6
Outils de travail collaboratif	1,9	2,6	1,1	94,5
Visioconférence	1,4	0,3	1,5	96,8

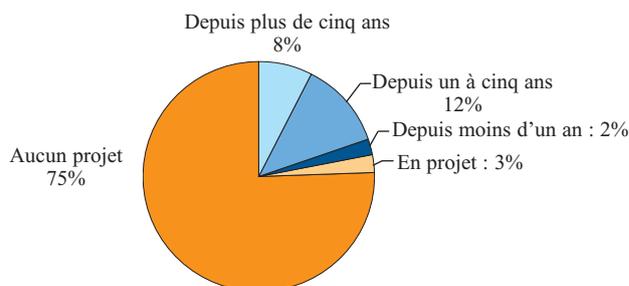
Note : Tableau relatif à la question B4 du questionnaire en annexe

Source : Insee - Enquête sur les usages des TIC dans les établissements de 10 salariés et plus du Nord-Pas-de-Calais 2006

UTILISATION DE L'INTRANET ET DE L'EXTRANET

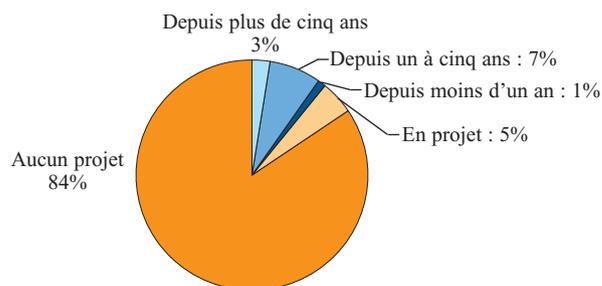
Utilisation d'un intranet

(Graphique relatif à la question C9 du questionnaire en annexe)



Utilisation d'un extranet

(Graphique relatif à la question C8 du questionnaire en annexe)



Source : Insee - Enquête sur les usages des TIC dans les établissements de 10 salariés et plus du Nord-Pas-de-Calais 2006

SITE WEB ET MISE À JOUR

EXISTENCE D'UN SITE WEB

	Unité : %
Site en propre	27,8
Site partagé	10,6
En projet	7,9
Aucun projet	53,7

FRÉQUENCE DE MISE À JOUR DU SITE WEB

	Unité : %
Quotidienne	14,8
Hebdomadaire ou mensuelle	65,6
Trimestrielle ou plus espacée	19,7

Note : Tableau relatif à la question D3 du questionnaire en annexe.

Note : Tableau relatif à la question D1 du questionnaire en annexe.

Source : Insee - Enquête sur les usages des TIC dans les établissements de 10 salariés et plus du Nord-Pas-de-Calais 2006

FONCTIONNALITÉS DU SITE WEB

Unité : %

	Oui	En projet	Non
Présentation de votre établissement	94,6	2,3	3,1
Présentation du catalogue de vos offres produits/services et/ou des prix	67,9	10,2	21,9
Outils de suivi de la fréquentation du site	37,1	3,5	59,5
Diffusion et/ou recueil des offres d'emploi	31,9	1,9	66,1
Site multilingue	18,2	3,1	78,7
Accès à un service après-vente	8,3	1,0	90,8
Vente : prise de commandes en ligne	4,0	1,0	95,0
Vente : paiement en ligne sécurisé	1,0	1,0	98,0
Information des clients sur le suivi des commandes par extranet	0,9	1,0	98,1
Accessibilité du site aux mal et non voyants	0,0	2,0	98,0

Note : Tableau relatif à la question D4 du questionnaire en annexe.

Source : Insee - Enquête sur les usages des TIC dans les établissements de 10 salariés et plus du Nord-Pas-de-Calais 2006

EFFETS DES TIC DANS LES ÉTABLISSEMENTS

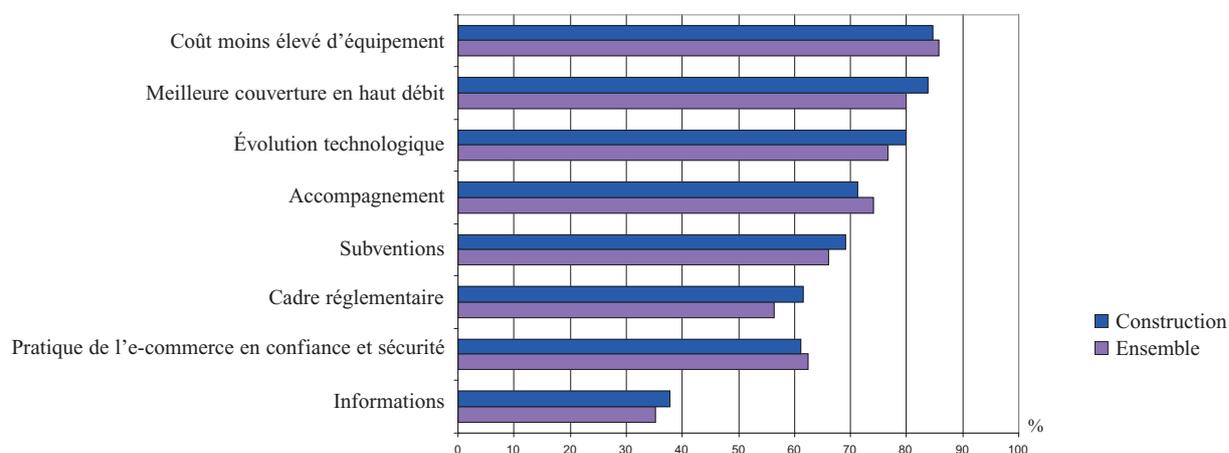
Unité : %

	Oui	Non	Ne sait pas
Gain de temps	71,7	16,8	11,5
Meilleure organisation de l'entreprise	56,0	30,1	13,9
Diminution des frais de communication	49,3	34,2	16,5
Meilleure notoriété de l'entreprise	44,8	34,4	20,8
Modification de la structure des emplois	23,2	59,3	17,5
Élargissement de la clientèle	21,6	61,5	16,9
Augmentation du chiffre d'affaires	13,8	63,8	22,4
Augmentation du nombre des emplois	6,1	77,8	16,1
Diminution du nombre des emplois	4,1	78,9	17,0
Augmentation du chiffre d'affaires à l'exportation	3,3	75,7	21,0

Note : Tableau relatif à la question F1 du questionnaire en annexe.

Source : Insee - Enquête sur les usages des TIC dans les établissements de 10 salariés et plus du Nord-Pas-de-Calais 2006

ATTENTES DES ÉTABLISSEMENTS POUR FACILITER L'INTÉGRATION DES TIC



Note : Graphique relatif à la question F2 du questionnaire en annexe.

Source : Insee - Enquête sur les usages des TIC dans les établissements de 10 salariés et plus du Nord-Pas-de-Calais 2006

COMMERCE

EN BREF

- Utilisation intense des TIC notamment progiciel de gestion intégré, réunion téléphonique et téléphonie sur IP.
- Usage de l'intranet et de l'extranet plus répandu.
- Site web régulièrement mis à jour, plus orienté vers la vente en ligne.
- Effets des TIC : une modification de la structure de l'emploi plus fréquente.
- Attente particulière sur la pratique de l'e-commerce en confiance et sécurité.

UTILISATION DES SERVICES, LOGICIELS, OUTILS INFORMATIQUES OU DE TÉLÉCOMMUNICATIONS

	Unité : %			
	Oui, très utilisés	Oui, peu utilisés	En projet	Non
Courrier électronique	75,5	11,7	1,0	11,9
Flotte de téléphones mobiles	57,6	6,7	1,8	34,0
Progiciel de gestion intégré	38,2	2,7	2,4	56,8
Accès à distance aux courriers électroniques	26,8	19,2	1,5	52,5
Outils nomades (PDA, PC portables, etc.)	24,6	21,5	3,2	50,6
Wifi	16,2	9,9	3,7	70,3
Réunion téléphonique	15,9	17,7	1,1	65,3
Téléphonie sur IP	15,6	2,9	7,9	73,7
Entrepôt de données	15,5	4,1	1,9	78,4
Outils de gestion électronique des documents	13,1	4,6	2,0	80,4
Agendas électroniques partagés	12,0	12,1	3,0	73,0
Outils de travail collaboratif	11,1	1,8	1,2	85,9
Couplage téléphonie et informatique (CTI)	10,1	4,6	5,1	80,2
Logiciels open source	10,0	5,6	0,4	84,1
Visioconférence	1,8	2,7	2,2	93,3

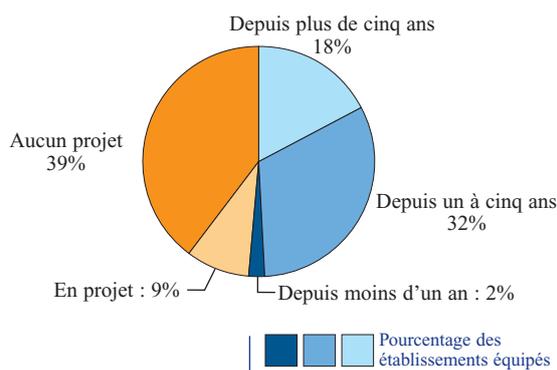
Note : Tableau relatif à la question B4 du questionnaire en annexe

Source : Insee - Enquête sur les usages des TIC dans les établissements de 10 salariés et plus du Nord-Pas-de-Calais 2006

UTILISATION DE L'INTRANET ET DE L'EXTRANET

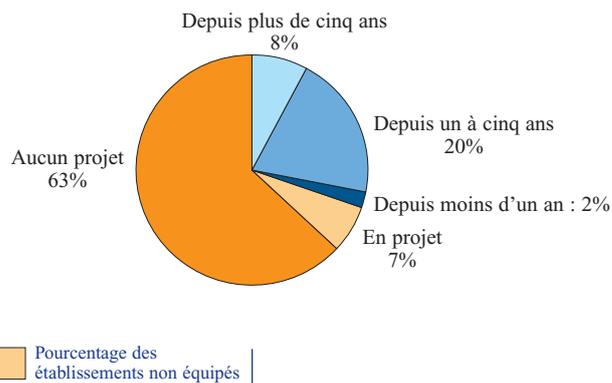
Utilisation d'un intranet

(Graphique relatif à la question C9 du questionnaire en annexe)



Utilisation d'un extranet

(Graphique relatif à la question C8 du questionnaire en annexe)



Source : Insee - Enquête sur les usages des TIC dans les établissements de 10 salariés et plus du Nord-Pas-de-Calais 2006

SITE WEB ET MISE À JOUR

EXISTENCE D'UN SITE WEB

	Unité : %
Site en propre	33,7
Site partagé	22,1
En projet	12,4
Aucun projet	31,8

FRÉQUENCE DE MISE À JOUR DU SITE WEB

	Unité : %
Quotidienne	9,4
Hebdomadaire ou mensuelle	62,3
Trimestrielle ou plus espacée	28,3

Note : Tableau relatif à la question D3 du questionnaire en annexe.

Note : Tableau relatif à la question D1 du questionnaire en annexe.

Source : Insee - Enquête sur les usages des TIC dans les établissements de 10 salariés et plus du Nord-Pas-de-Calais 2006

FONCTIONNALITÉS DU SITE WEB

Unité : %

	Oui	En projet	Non
Présentation de votre établissement	92,5	1,2	6,3
Présentation du catalogue de vos offres produits/services et/ou des prix	79,7	3,8	16,5
Outils de suivi de la fréquentation du site	41,2	6,7	52,1
Diffusion et/ou recueil des offres d'emploi	31,6	9,6	58,8
Site multilingue	26,1	5,8	68,1
Vente : prise de commandes en ligne	20,8	11,3	67,9
Accès à un service après-vente	15,1	11,0	74,0
Vente : paiement en ligne sécurisé	11,9	9,3	78,9
Information des clients sur le suivi des commandes par extranet	11,0	11,4	77,7
Accessibilité du site aux mal et non voyants	0,6	8,0	91,4

Note : Tableau relatif à la question D4 du questionnaire en annexe.

Source : Insee - Enquête sur les usages des TIC dans les établissements de 10 salariés et plus du Nord-Pas-de-Calais 2006

EFFETS DES TIC DANS LES ÉTABLISSEMENTS

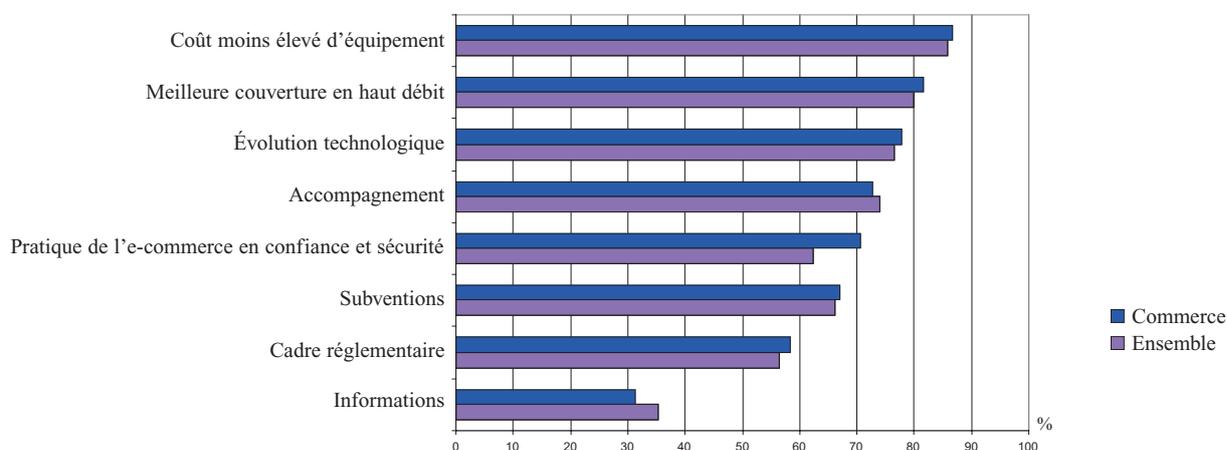
Unité : %

	Oui	Non	Ne sait pas
Gain de temps	78,6	11,5	9,9
Meilleure organisation de l'entreprise	67,8	21,9	10,3
Diminution des frais de communication	58,6	27,7	13,7
Meilleure notoriété de l'entreprise	48,3	32,5	19,2
Modification de la structure des emplois	36,3	46,7	17,0
Élargissement de la clientèle	31,6	48,2	20,2
Augmentation du chiffre d'affaires	20,6	55,6	23,8
Diminution du nombre des emplois	12,1	70,3	17,6
Augmentation du chiffre d'affaires à l'exportation	10,6	64,4	25,0
Augmentation du nombre des emplois	4,4	78,3	17,3

Note : Tableau relatif à la question F1 du questionnaire en annexe.

Source : Insee - Enquête sur les usages des TIC dans les établissements de 10 salariés et plus du Nord-Pas-de-Calais 2006

ATTENTES DES ÉTABLISSEMENTS POUR FACILITER L'INTÉGRATION DES TIC



Note : Graphique relatif à la question F2 du questionnaire en annexe.

Source : Insee - Enquête sur les usages des TIC dans les établissements de 10 salariés et plus du Nord-Pas-de-Calais 2006

TRANSPORT - LOGISTIQUE

EN BREF

- Utilisation moins intense des TIC, à l'exception de la téléphonie mobile.
- Site web moins fréquent mais davantage porté sur l'aspect suivi qualité clients.
- Effets des TIC plus importants en termes d'organisation de l'entreprise et de gain de temps.
- Attentes globalement moins grandes pour faciliter l'intégration des TIC.

UTILISATION DES SERVICES, LOGICIELS, OUTILS INFORMATIQUES OU DE TÉLÉCOMMUNICATIONS

	Oui, très utilisés	Oui, peu utilisés	En projet	Non
Flotte de téléphones mobiles	77,1	4,5	0,8	17,7
Courrier électronique	67,5	16,4	0,8	15,3
Accès à distance aux courriers électroniques	21,9	20,7	1,8	55,7
Outils nomades (PDA, PC portables, etc.)	18,9	19,4	2,0	59,7
Wifi	14,5	6,3	0,0	79,2
Progiciel de gestion intégré	12,2	3,3	2,0	82,6
Couplage téléphonie et informatique (CTI)	8,2	4,2	6,4	81,2
Outils de gestion électronique des documents	8,1	3,2	2,7	86,0
Téléphonie sur IP	6,1	2,9	12,2	78,9
Outils de travail collaboratif	6,0	4,6	0,9	88,5
Entrepôt de données	5,9	3,2	4,2	86,7
Réunion téléphonique	5,4	17,7	1,0	75,9
Agendas électroniques partagés	5,0	8,4	2,9	83,7
Logiciels open source	4,2	2,4	1,0	92,3
Visioconférence	0,0	2,6	1,9	95,5

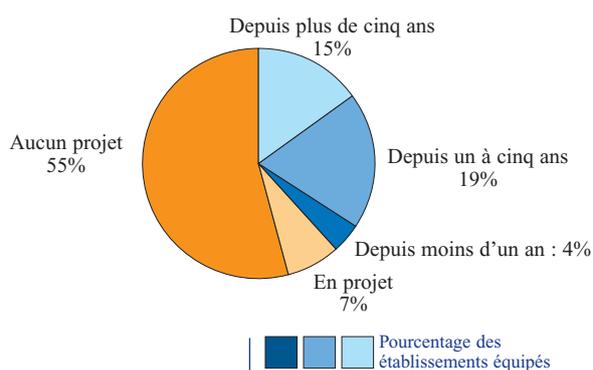
Note : Tableau relatif à la question B4 du questionnaire en annexe

Source : Insee - Enquête sur les usages des TIC dans les établissements de 10 salariés et plus du Nord-Pas-de-Calais 2006

UTILISATION DE L'INTRANET ET DE L'EXTRANET

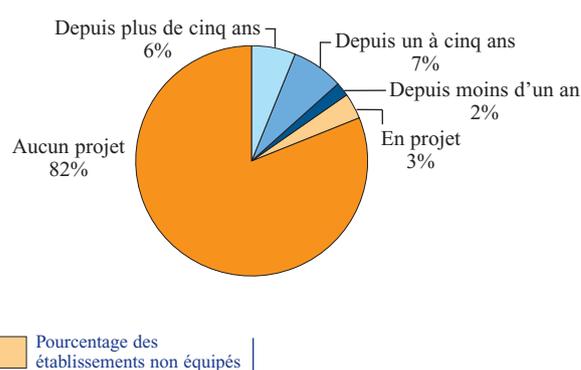
Utilisation d'un intranet

(Graphique relatif à la question C9 du questionnaire en annexe)



Utilisation d'un extranet

(Graphique relatif à la question C8 du questionnaire en annexe)



Source : Insee - Enquête sur les usages des TIC dans les établissements de 10 salariés et plus du Nord-Pas-de-Calais 2006

SITE WEB ET MISE À JOUR

EXISTENCE D'UN SITE WEB

	Unité : %
Site en propre	30,7
Site partagé	18,6
En projet	10,0
Aucun projet	40,7

FRÉQUENCE DE MISE À JOUR DU SITE WEB

	Unité : %
Quotidienne	2,4
Hebdomadaire ou mensuelle	60,7
Trimestrielle ou plus espacée	37,0

Note : Tableau relatif à la question D3 du questionnaire en annexe.

Note : Tableau relatif à la question D1 du questionnaire en annexe.

Source : Insee - Enquête sur les usages des TIC dans les établissements de 10 salariés et plus du Nord-Pas-de-Calais 2006

FONCTIONNALITÉS DU SITE WEB

Unité : %

	Oui	En projet	Non
Présentation de votre établissement	93,9	2,1	3,9
Présentation du catalogue de vos offres produits/services et/ou des prix	91,9	3,9	4,2
Outils de suivi de la fréquentation du site	43,4	5,8	50,8
Site multilingue	36,0	10,9	53,2
Diffusion et/ou recueil des offres d'emploi	32,1	0,0	67,9
Vente : prise de commandes en ligne	20,4	15,7	63,9
Information des clients sur le suivi des commandes par extranet	19,6	15,5	64,9
Accès à un service après-vente	15,2	7,8	77,0
Vente : paiement en ligne sécurisé	10,2	14,4	75,4
Accessibilité du site aux mal et non voyants	0,0	6,5	93,5

Note : Tableau relatif à la question D4 du questionnaire en annexe.

Source : Insee - Enquête sur les usages des TIC dans les établissements de 10 salariés et plus du Nord-Pas-de-Calais 2006

EFFETS DES TIC DANS LES ÉTABLISSEMENTS

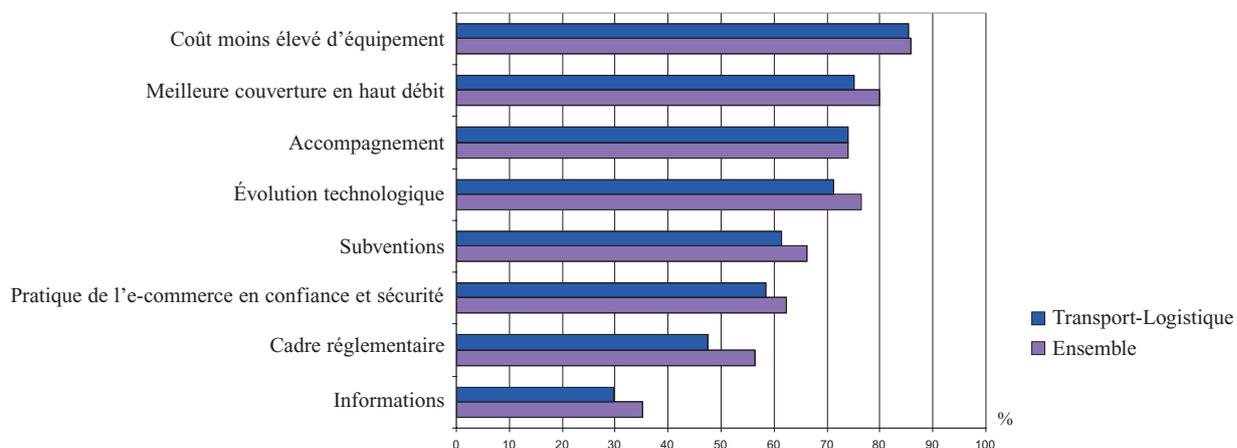
Unité : %

	Oui	Non	Ne sait pas
Gain de temps	83,1	7,9	9,0
Meilleure organisation de l'entreprise	69,9	17,8	12,3
Diminution des frais de communication	56,8	25,8	17,4
Meilleure notoriété de l'entreprise	47,5	28,6	23,9
Élargissement de la clientèle	37,1	41,9	21,0
Modification de la structure des emplois	30,9	55,7	13,4
Augmentation du chiffre d'affaires	23,0	53,1	23,9
Diminution du nombre des emplois	13,5	70,4	16,1
Augmentation du chiffre d'affaires à l'exportation	11,9	67,9	20,2
Augmentation du nombre des emplois	3,3	83,9	12,8

Note : Tableau relatif à la question F1 du questionnaire en annexe.

Source : Insee - Enquête sur les usages des TIC dans les établissements de 10 salariés et plus du Nord-Pas-de-Calais 2006

ATTENTES DES ÉTABLISSEMENTS POUR FACILITER L'INTÉGRATION DES TIC



Note : Graphique relatif à la question F2 du questionnaire en annexe.

Source : Insee - Enquête sur les usages des TIC dans les établissements de 10 salariés et plus du Nord-Pas-de-Calais 2006

SERVICES AUX ENTREPRISES *(hors informatique)*

EN BREF

- Utilisation intense des TIC et plus particulièrement des agendas électroniques partagés et de la réunion téléphonique.
- Utilisation de l'intranet plus répandue.
- Site web davantage partagé et porté sur la diffusion ou le recueil des offres d'emploi.
- Effets des TIC globalement plus marqués.
- Attentes plus importantes concernant l'accompagnement et l'information.

UTILISATION DES SERVICES, LOGICIELS, OUTILS INFORMATIQUES OU DE TÉLÉCOMMUNICATIONS

	Oui, très utilisés	Oui, peu utilisés	En projet	Non
Courrier électronique	80,0	11,3	0,5	8,2
Flotte de téléphones mobiles	58,2	5,7	1,9	34,3
Progiciel de gestion intégré	29,0	2,1	2,4	66,6
Agendas électroniques partagés	28,3	12,7	5,2	53,8
Accès à distance aux courriers électroniques	28,0	20,7	2,6	48,7
Outils nomades (PDA, PC portables, etc.)	23,3	23,1	2,4	51,2
Réunion téléphonique	20,1	18,4	2,9	58,7
Outils de gestion électronique des documents	14,7	6,8	5,2	73,3
Outils de travail collaboratif	14,4	2,7	3,5	79,4
Téléphonie sur IP	13,6	3,1	6,6	76,7
Entrepôt de données	13,0	3,1	2,4	81,6
Couplage téléphonie et informatique (CTI)	12,2	6,8	3,5	77,5
Wifi	11,4	11,5	3,3	73,8
Logiciels open source	4,7	5,6	2,6	87,0
Visioconférence	3,5	6,6	1,9	88,0

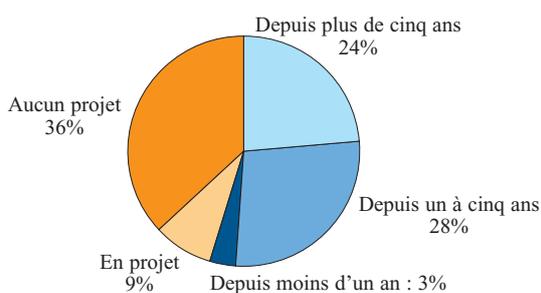
Note : Tableau relatif à la question B4 du questionnaire en annexe

Source : Insee - Enquête sur les usages des TIC dans les établissements de 10 salariés et plus du Nord-Pas-de-Calais 2006

UTILISATION DE L'INTRANET ET DE L'EXTRANET

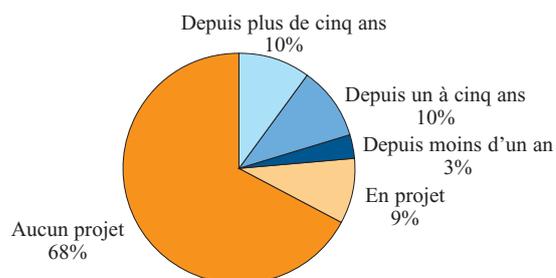
Utilisation d'un intranet

(Graphique relatif à la question C9 du questionnaire en annexe)



Utilisation d'un extranet

(Graphique relatif à la question C8 du questionnaire en annexe)



Source : Insee - Enquête sur les usages des TIC dans les établissements de 10 salariés et plus du Nord-Pas-de-Calais 2006

SITE WEB ET MISE À JOUR

EXISTENCE D'UN SITE WEB

	Unité : %
Site en propre	31,7
Site partagé	25,8
En projet	9,4
Aucun projet	33,1

FRÉQUENCE DE MISE À JOUR DU SITE WEB

	Unité : %
Quotidienne	5,6
Hebdomadaire ou mensuelle	51,7
Trimestrielle ou plus espacée	42,7

Note : Tableau relatif à la question D3 du questionnaire en annexe.

Note : Tableau relatif à la question D1 du questionnaire en annexe.

Source : Insee - Enquête sur les usages des TIC dans les établissements de 10 salariés et plus du Nord-Pas-de-Calais 2006

FONCTIONNALITÉS DU SITE WEB

Unité : %

	Oui	En projet	Non
Présentation de votre établissement	95,9	1,0	3,1
Présentation du catalogue de vos offres produits/services et/ou des prix	80,8	2,0	17,3
Diffusion et/ou recueil des offres d'emploi	48,6	2,0	49,4
Outils de suivi de la fréquentation du site	44,3	2,9	52,8
Site multilingue	25,5	6,4	68,1
Vente : prise de commandes en ligne	18,2	7,0	74,8
Information des clients sur le suivi des commandes par extranet	12,1	5,7	82,2
Vente : paiement en ligne sécurisé	12,1	5,8	82,1
Accès à un service après-vente	9,4	3,3	87,3
Accessibilité du site aux mal et non voyants	1,8	5,5	92,7

Note : Tableau relatif à la question D4 du questionnaire en annexe.

Source : Insee - Enquête sur les usages des TIC dans les établissements de 10 salariés et plus du Nord-Pas-de-Calais 2006

EFFETS DES TIC DANS LES ÉTABLISSEMENTS

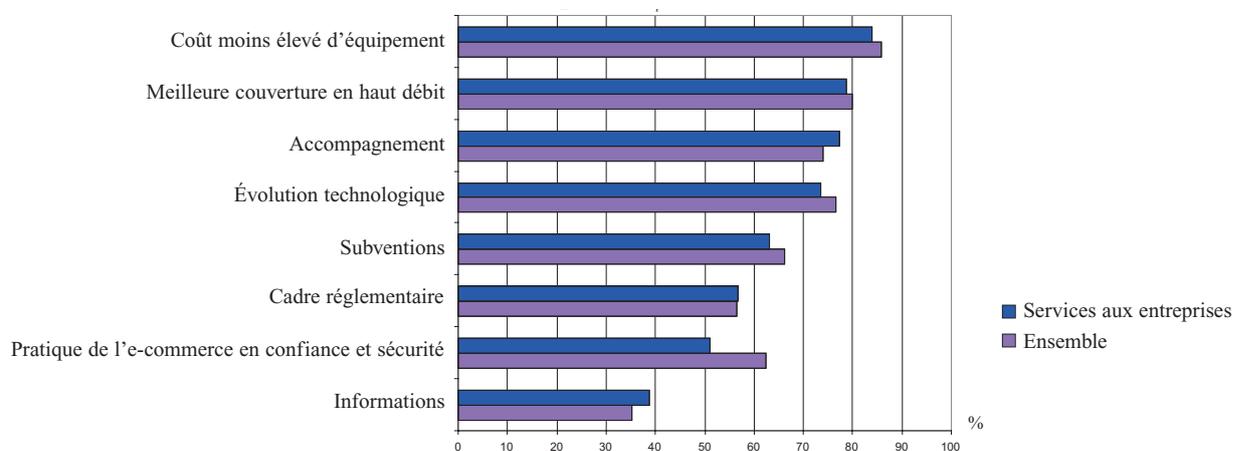
Unité : %

	Oui	Non	Ne sait pas
Gain de temps	85,1	10,0	4,9
Meilleure organisation de l'entreprise	75,2	16,1	8,7
Diminution des frais de communication	59,8	27,0	13,2
Meilleure notoriété de l'entreprise	57,9	27,6	14,5
Modification de la structure des emplois	38,8	47,8	13,4
Élargissement de la clientèle	32,2	47,6	20,2
Augmentation du chiffre d'affaires	23,4	53,4	23,2
Diminution du nombre des emplois	11,5	70,3	18,2
Augmentation du chiffre d'affaires à l'exportation	7,3	66,4	26,3
Augmentation du nombre des emplois	5,3	77,4	17,3

Note : Tableau relatif à la question F1 du questionnaire en annexe.

Source : Insee - Enquête sur les usages des TIC dans les établissements de 10 salariés et plus du Nord-Pas-de-Calais 2006

ATTENTES DES ÉTABLISSEMENTS POUR FACILITER L'INTÉGRATION DES TIC



Note : Graphique relatif à la question F2 du questionnaire en annexe.

Source : Insee - Enquête sur les usages des TIC dans les établissements de 10 salariés et plus du Nord-Pas-de-Calais 2006

SERVICES AUX PARTICULIERS

EN BREF

- Utilisation moins répandue des TIC, à l'exception du wifi.
- Site web en propre très développé, davantage porté sur l'aspect vente en ligne.
- Effets des TIC généralement moins importants, hormis concernant la notoriété de l'entreprise, l'élargissement de la clientèle et l'augmentation du chiffre d'affaires.
- Attentes plus grandes, notamment en termes d'informations.

UTILISATION DES SERVICES, LOGICIELS, OUTILS INFORMATIQUES OU DE TÉLÉCOMMUNICATIONS

Unité : %

	Oui, très utilisés	Oui, peu utilisés	En projet	Non
Courrier électronique	56,3	11,4	0,0	32,3
Accès à distance aux courriers électroniques	24,2	11,5	0,0	64,4
Flotte de téléphones mobiles	18,3	6,9	0,0	74,9
Wifi	16,9	15,6	6,4	61,2
Outils nomades (PDA, PC portables, etc.)	14,9	16,9	0,9	67,3
Progiciel de gestion intégré	14,3	3,5	0,8	81,4
Téléphonie sur IP	10,9	1,8	1,8	85,6
Couplage téléphonie et informatique (CTI)	8,3	4,2	1,9	85,6
Logiciels open source	6,6	4,3	0,0	89,1
Outils de travail collaboratif	6,6	1,8	0,0	91,6
Outils de gestion électronique des documents	6,4	4,8	0,0	88,7
Entrepôt de données	5,4	5,5	1,5	87,6
Agendas électroniques partagés	4,2	7,1	0,0	88,7
Réunion téléphonique	3,7	7,5	0,8	88,0
Visioconférence	0,7	1,0	1,0	97,3

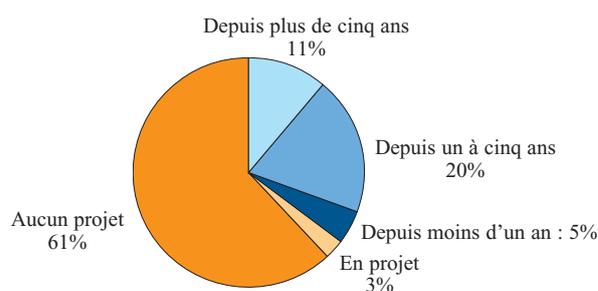
Note : Tableau relatif à la question B4 du questionnaire en annexe

Source : Insee - Enquête sur les usages des TIC dans les établissements de 10 salariés et plus du Nord-Pas-de-Calais 2006

UTILISATION DE L'INTRANET ET DE L'EXTRANET

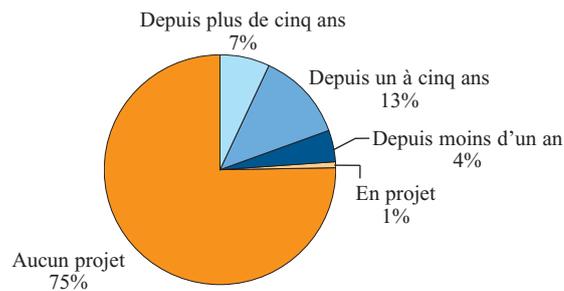
Utilisation d'un intranet

(Graphique relatif à la question C9 du questionnaire en annexe)



Utilisation d'un extranet

(Graphique relatif à la question C8 du questionnaire en annexe)



Source : Insee - Enquête sur les usages des TIC dans les établissements de 10 salariés et plus du Nord-Pas-de-Calais 2006

SITE WEB ET MISE À JOUR

EXISTENCE D'UN SITE WEB

Unité : %

Site en propre	49,2
Site partagé	15,4
En projet	8,3
Aucun projet	27,2

FRÉQUENCE DE MISE À JOUR DU SITE WEB

Unité : %

Quotidienne	2,4
Hebdomadaire ou mensuelle	60,7
Trimestrielle ou plus espacée	37,0

Note : Tableau relatif à la question D3 du questionnaire en annexe.

Note : Tableau relatif à la question D1 du questionnaire en annexe.

Source : Insee - Enquête sur les usages des TIC dans les établissements de 10 salariés et plus du Nord-Pas-de-Calais 2006

FONCTIONNALITÉS DU SITE WEB

Unité : %

	Oui	En projet	Non
Présentation de votre établissement	97,2	1,2	1,6
Présentation du catalogue de vos offres produits/services et/ou des prix	93,5	3,6	2,8
Outils de suivi de la fréquentation du site	47,2	5,7	47,2
Vente : prise de commandes en ligne	43,3	11,2	45,5
Site multilingue	37,5	7,3	55,2
Vente : paiement en ligne sécurisé	25,6	7,8	66,6
Diffusion et/ou recueil des offres d'emploi	24,9	6,6	68,6
Accès à un service après-vente	13,5	8,7	77,8
Information des clients sur le suivi des commandes par extranet	11,9	13,7	74,4
Accessibilité du site aux mal et non voyants	3,0	4,0	93,1

Note : Tableau relatif à la question D4 du questionnaire en annexe.

Source : Insee - Enquête sur les usages des TIC dans les établissements de 10 salariés et plus du Nord-Pas-de-Calais 2006

EFFETS DES TIC DANS LES ÉTABLISSEMENTS

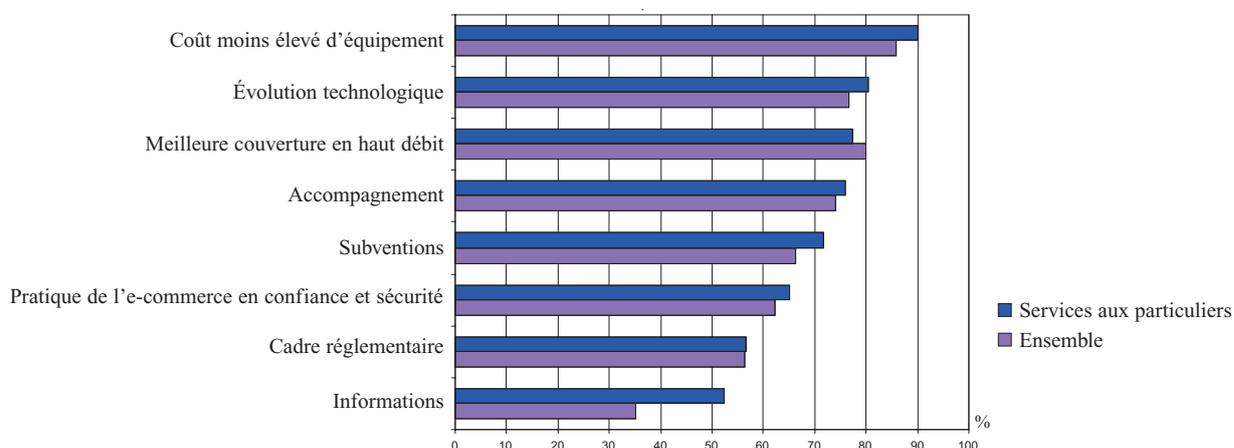
Unité : %

	Oui	Non	Ne sait pas
Gain de temps	74,3	9,2	16,5
Meilleure notoriété de l'entreprise	66,5	14,5	19,0
Diminution des frais de communication	62,8	22,0	15,2
Élargissement de la clientèle	57,2	30,0	12,8
Meilleure organisation de l'entreprise	55,4	24,9	19,7
Augmentation du chiffre d'affaires	30,1	46,0	23,9
Modification de la structure des emplois	21,3	60,7	18,0
Augmentation du chiffre d'affaires à l'exportation	6,4	65,5	28,1
Diminution du nombre des emplois	4,0	78,3	17,7
Augmentation du nombre des emplois	0,8	79,5	19,7

Note : Tableau relatif à la question F1 du questionnaire en annexe.

Source : Insee - Enquête sur les usages des TIC dans les établissements de 10 salariés et plus du Nord-Pas-de-Calais 2006

ATTENTES DES ÉTABLISSEMENTS POUR FACILITER L'INTÉGRATION DES TIC



Note : Graphique relatif à la question F2 du questionnaire en annexe.

Source : Insee - Enquête sur les usages des TIC dans les établissements de 10 salariés et plus du Nord-Pas-de-Calais 2006

ÉTABLISSEMENTS DE 10 À 19 SALARIÉS

EN BREF

- Utilisation des TIC moins fréquente.
- Utilisation de l'intranet et de l'extranet plus rare.
- Site web moins répandu.
- Effets des TIC de moindre importance globalement.
- Attentes généralement moins grandes, sauf pour les subventions.

UTILISATION DES SERVICES, LOGICIELS, OUTILS INFORMATIQUES OU DE TÉLÉCOMMUNICATIONS

Unité : %

	Oui, très utilisés	Oui, peu utilisés	En projet	Non
Courrier électronique	60,2	16,5	0,8	22,6
Flotte de téléphones mobiles	48,1	6,6	1,7	43,7
Accès à distance aux courriers électroniques	20,2	13,2	1,2	65,3
Progiciel de gestion intégré	19,5	3,0	2,7	74,8
Outils nomades (PDA, PC portables, etc.)	18,2	15,0	2,3	64,5
Wifi	14,5	10,3	3,6	71,6
Téléphonie sur IP	11,5	3,0	3,9	81,6
Agendas électroniques partagés	10,6	5,7	2,8	80,9
Couplage téléphonie et informatique (CTI)	8,5	5,0	3,8	82,8
Outils de gestion électronique des documents	7,6	3,5	1,9	87,0
Réunion téléphonique	6,7	9,0	2,2	82,1
Outils de travail collaboratif	6,1	1,9	1,0	91,0
Entrepôt de données	5,4	2,9	1,0	90,8
Logiciels open source	4,7	2,7	1,2	91,3
Visioconférence	0,7	1,9	2,0	95,3

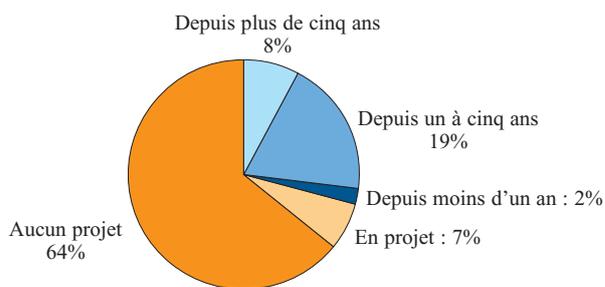
Note : Tableau relatif à la question B4 du questionnaire en annexe

Source : Insee - Enquête sur les usages des TIC dans les établissements de 10 salariés et plus du Nord-Pas-de-Calais 2006

UTILISATION DE L'INTRANET ET DE L'EXTRANET

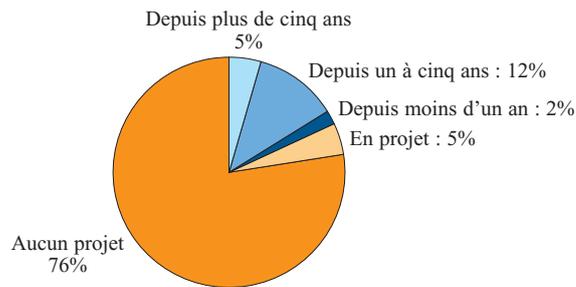
Utilisation d'un intranet

(Graphique relatif à la question C9 du questionnaire en annexe)



Utilisation d'un extranet

(Graphique relatif à la question C8 du questionnaire en annexe)



Source : Insee - Enquête sur les usages des TIC dans les établissements de 10 salariés et plus du Nord-Pas-de-Calais 2006

SITE WEB ET MISE À JOUR

EXISTENCE D'UN SITE WEB

Unité : %

Site en propre	32,9
Site partagé	13,5
En projet	13,7
Aucun projet	39,9

FRÉQUENCE DE MISE À JOUR DU SITE WEB

Unité : %

Quotidienne	9,3
Hebdomadaire ou mensuelle	64,4
Trimestrielle ou plus espacée	26,4

Note : Tableau relatif à la question D3 du questionnaire en annexe.

Note : Tableau relatif à la question D1 du questionnaire en annexe.

Source : Insee - Enquête sur les usages des TIC dans les établissements de 10 salariés et plus du Nord-Pas-de-Calais 2006

FONCTIONNALITÉS DU SITE WEB

Unité : %

	Oui	En projet	Non
Présentation de votre établissement	94,3	2,5	3,1
Présentation du catalogue de vos offres produits/services et/ou des prix	82,0	4,9	13,1
Outils de suivi de la fréquentation du site	37,6	5,7	56,7
Site multilingue	29,9	6,5	63,6
Diffusion et/ou recueil des offres d'emploi	21,4	6,1	72,5
Vente : prise de commandes en ligne	19,1	9,4	71,5
Accès à un service après-vente	11,6	6,5	81,9
Vente : paiement en ligne sécurisé	10,2	7,7	82,1
Information des clients sur le suivi des commandes par extranet	6,9	8,2	84,9
Accessibilité du site aux mal et non voyants	0,5	6,0	93,6

Note : Tableau relatif à la question D4 du questionnaire en annexe.

Source : Insee - Enquête sur les usages des TIC dans les établissements de 10 salariés et plus du Nord-Pas-de-Calais 2006

EFFETS DES TIC DANS LES ÉTABLISSEMENTS

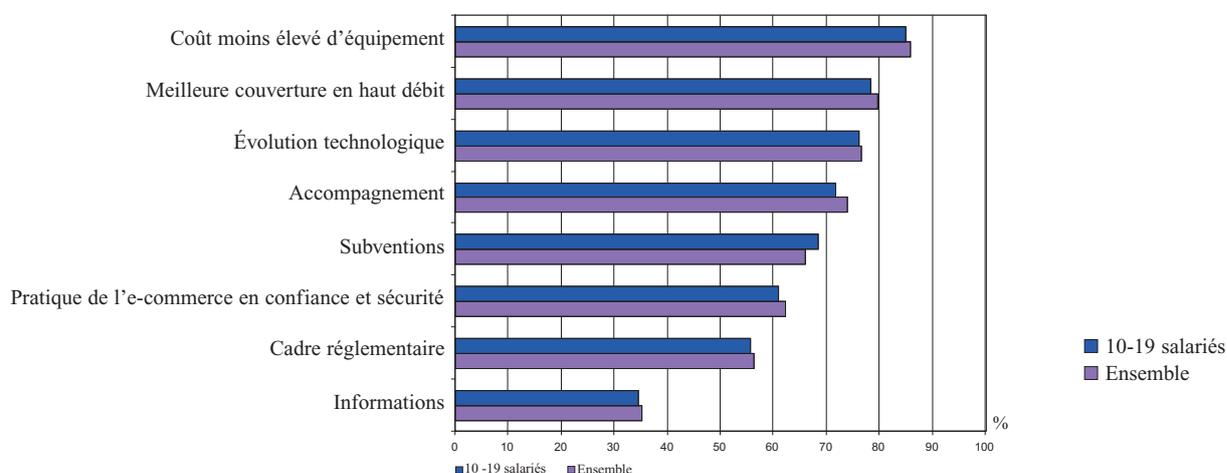
Unité : %

	Oui	Non	Ne sait pas
Gain de temps	75,0	14,6	10,4
Meilleure organisation de l'entreprise	60,3	26,7	13,0
Diminution des frais de communication	57,0	27,3	15,7
Meilleure notoriété de l'entreprise	50,4	30,1	19,5
Élargissement de la clientèle	35,0	49,2	15,8
Modification de la structure des emplois	27,8	57,3	14,9
Augmentation du chiffre d'affaires	21,0	58,8	20,2
Diminution du nombre des emplois	8,3	76,3	15,4
Augmentation du chiffre d'affaires à l'exportation	7,9	71,3	20,8
Augmentation du nombre des emplois	3,5	79,4	17,1

Note : Tableau relatif à la question F1 du questionnaire en annexe.

Source : Insee - Enquête sur les usages des TIC dans les établissements de 10 salariés et plus du Nord-Pas-de-Calais 2006

ATTENTES DES ÉTABLISSEMENTS POUR FACILITER L'INTÉGRATION DES TIC



Note : Graphique relatif à la question F2 du questionnaire en annexe.

Source : Insee - Enquête sur les usages des TIC dans les établissements de 10 salariés et plus du Nord-Pas-de-Calais 2006

ÉTABLISSEMENTS DE 20 SALARIÉS OU PLUS

EN BREF

- Utilisation des TIC globalement plus intense.
- Usage de l'intranet et de l'extranet plus répandu.
- Site web plus fréquent où l'aspect offre d'emploi est davantage mis en avant.
- Effets des TIC globalement plus marqués.

UTILISATION DES SERVICES, LOGICIELS, OUTILS INFORMATIQUES OU DE TÉLÉCOMMUNICATIONS

	Oui, très utilisés	Oui, peu utilisés	En projet	Non
Courrier électronique	80,3	9,1	0,1	10,5
Flotte de téléphones mobiles	68,5	5,8	0,4	25,2
Progiciel de gestion intégré	38,7	2,5	2,5	56,4
Accès à distance aux courriers électroniques	27,8	25,0	1,7	45,6
Outils nomades (PDA, PC portables, etc.)	27,5	22,8	1,8	47,9
Agendas électroniques partagés	17,1	16,9	2,6	63,5
Entrepôt de données	16,4	4,6	2,3	76,7
Réunion téléphonique	15,7	19,4	0,6	64,3
Wifi	15,1	14,0	3,1	67,9
Outils de gestion électronique des documents	14,1	7,0	3,6	75,3
Outils de travail collaboratif	12,0	3,9	1,9	82,2
Téléphonie sur IP	11,1	4,1	8,1	76,7
Couplage téléphonie et informatique (CTI)	9,3	4,0	3,0	83,7
Logiciels open source	9,2	6,7	0,8	83,2
Visioconférence	3,4	6,0	2,2	88,4

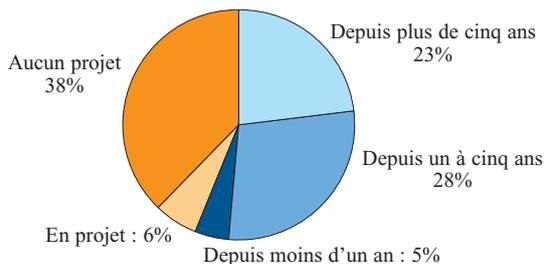
Note : Tableau relatif à la question B4 du questionnaire en annexe

Source : Insee - Enquête sur les usages des TIC dans les établissements de 10 salariés et plus du Nord-Pas-de-Calais 2006

UTILISATION DE L'INTRANET ET DE L'EXTRANET

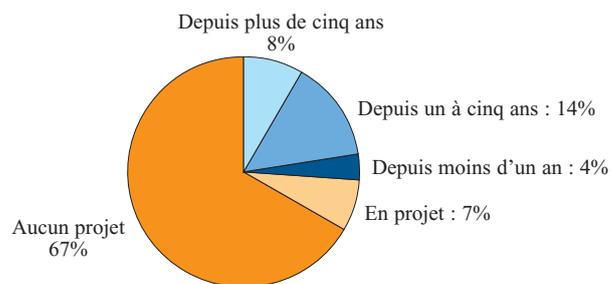
Utilisation d'un intranet

(Graphique relatif à la question C9 du questionnaire en annexe)



Utilisation d'un extranet

(Graphique relatif à la question C8 du questionnaire en annexe)



■ Pourcentage des établissements équipés ■ Pourcentage des établissements non équipés

Source : Insee - Enquête sur les usages des TIC dans les établissements de 10 salariés et plus du Nord-Pas-de-Calais 2006

SITE WEB ET MISE À JOUR

EXISTENCE D'UN SITE WEB

Unité : %

Site en propre	40,5
Site partagé	23,1
En projet	7,4
Aucun projet	29,0

FRÉQUENCE DE MISE À JOUR DU SITE WEB

Unité : %

Quotidienne	6,8
Hebdomadaire ou mensuelle	52,4
Trimestrielle ou plus espacée	40,8

Note : Tableau relatif à la question D3 du questionnaire en annexe.

Note : Tableau relatif à la question D1 du questionnaire en annexe.

Source : Insee - Enquête sur les usages des TIC dans les établissements de 10 salariés et plus du Nord-Pas-de-Calais 2006

FONCTIONNALITÉS DU SITE WEB

Unité : %

	Oui	En projet	Non
Présentation de votre établissement	95,2	0,0	4,8
Présentation du catalogue de vos offres produits/services et/ou des prix	79,2	3,9	16,9
Outils de suivi de la fréquentation du site	42,6	4,8	52,6
Diffusion et/ou recueil des offres d'emploi	38,0	4,1	57,9
Site multilingue	36,4	6,1	57,5
Vente : prise de commandes en ligne	15,6	8,8	75,6
Information des clients sur le suivi des commandes par extranet	13,1	8,1	78,9
Accès à un service après-vente	11,8	6,0	82,2
Vente : paiement en ligne sécurisé	9,6	6,8	83,7
Accessibilité du site aux mal et non voyants	1,1	3,8	95,2

Note : Tableau relatif à la question D4 du questionnaire en annexe.

Source : Insee - Enquête sur les usages des TIC dans les établissements de 10 salariés et plus du Nord-Pas-de-Calais 2006

EFFETS DES TIC DANS LES ÉTABLISSEMENTS

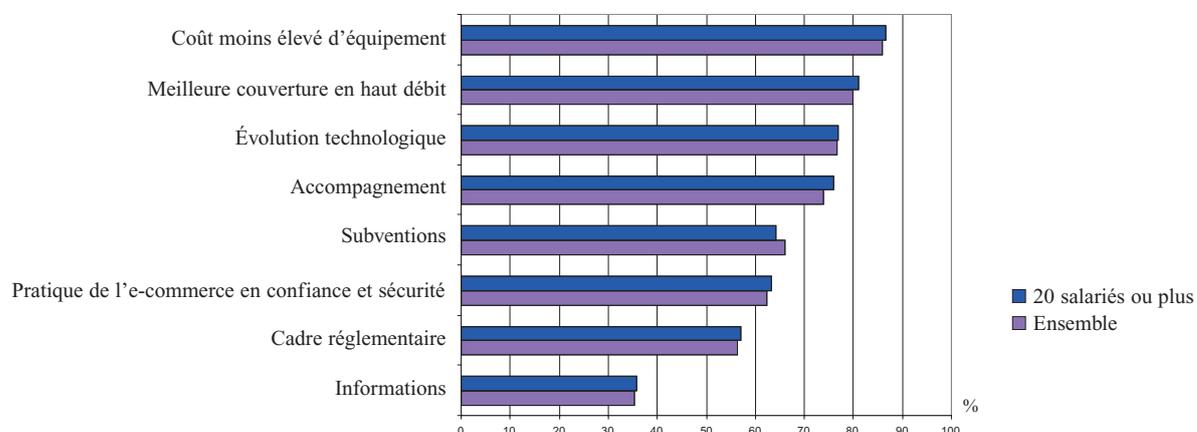
Unité : %

	Oui	Non	Ne sait pas
Gain de temps	82,8	9,2	8,0
Meilleure organisation de l'entreprise	69,4	18,5	12,1
Diminution des frais de communication	60,3	26,5	13,2
Meilleure notoriété de l'entreprise	55,0	25,8	19,2
Modification de la structure des emplois	36,9	47,5	15,6
Élargissement de la clientèle	36,0	43,5	20,5
Augmentation du chiffre d'affaires	21,5	51,2	27,3
Augmentation du chiffre d'affaires à l'exportation	13,1	60,0	26,9
Diminution du nombre des emplois	12,1	69,6	18,3
Augmentation du nombre des emplois	4,4	79,8	15,8

Note : Tableau relatif à la question F1 du questionnaire en annexe.

Source : Insee - Enquête sur les usages des TIC dans les établissements de 10 salariés et plus du Nord-Pas-de-Calais 2006

ATTENTES DES ÉTABLISSEMENTS POUR FACILITER L'INTÉGRATION DES TIC



Note : Graphique relatif à la question F2 du questionnaire en annexe.

Source : Insee - Enquête sur les usages des TIC dans les établissements de 10 salariés et plus du Nord-Pas-de-Calais 2006

ANNEXES

MÉTHODOLOGIE

QUESTIONNAIRE

GLOSSAIRE

POUR EN SAVOIR PLUS

MÉTHODOLOGIE

L'enquête sur les usages des technologies de l'information et de la communication dans les établissements du Nord-Pas-de-Calais a été mise en œuvre fin 2006 par la direction régionale de l'Insee Nord-Pas-de-Calais suite à un partenariat avec DigiPort - Technopole Lille Métropole, 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. À l'exception du Conseil régional, ces partenaires sont déjà réunis dans le cadre d'un Observatoire des TIC. Ensemble, ils ont décidé de réaliser une enquête afin de mieux comprendre et évaluer l'intégration des TIC dans les établissements régionaux.

Les principaux objectifs de cette enquête sont ainsi de :

- 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.

L'enquête se fonde sur un échantillon stratifié comprenant 3 500 établissements, soit un taux de sondage de 30%. Tirés du répertoire des entreprises et des établissements, ceux-ci se répartissent selon :

- six secteurs d'activité (industrie, BTP, commerce, transport-logistique, services aux entreprises hors informatique et services aux particuliers) ;
- deux tranches d'effectifs salariés (10 à 19 salariés, 20 salariés et plus¹) ;
- quatre zones géographiques (Métropole lilloise, Côte d'Opale, Artois-Douais et Hainaut-Cambrésis).



Après une relance postale puis téléphonique, plus de 1 700 réponses ont été obtenues et exploitées ; le taux de réponse atteint 43%.

Comme pour tout projet d'enquête, l'opération a respecté le circuit administratif légal. Ainsi, le 20 février 2006, une structure d'opportunité locale composée d'experts régionaux confirmait l'intérêt et la pertinence du projet. Le 03 mai 2006, le Comité du label du Cnis a complété l'avis favorable de la structure d'opportunité locale en conférant à cette enquête le label d'intérêt général et de qualité statistique. Ce label certifie non seulement la méthodologie statistique de la démarche mais aussi la non redondance de la collecte avec d'autres enquêtes ou sources administratives existantes.

(1) Il n'est pas possible de détailler plus finement les tranches d'effectifs, les résultats obtenus n'étant pas représentatifs.

Enquête sur les usages des TIC par les établissements

Vu l'avis favorable du Conseil national de l'information statistique, cette enquête est reconnue **d'intérêt général et de qualité statistique** et n'a pas de caractère obligatoire.

Label n° 2006X914RG du Conseil national de l'information statistique, valable pour l'année 2006

Aux termes de l'article 6 de la loi n° 51-711 du 7 juin 1951 modifiée sur l'obligation, la coordination et le secret en matière de statistique, les renseignements transmis en réponse au présent questionnaire ne sauraient en aucun cas être utilisés à des fins de contrôle fiscal ou de répression économique.

Questionnaire confidentiel destiné à la direction régionale du Nord-Pas-de-Calais de l'Insee

La loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, garantit aux personnes physiques concernées un droit d'accès et de rectification pour les données les concernant. Ce droit peut être exercé auprès de la direction régionale de l'Insee Nord-Pas-de-Calais.

Merci de bien vouloir retourner ce questionnaire dûment rempli avant le **16 octobre 2006** grâce à l'enveloppe « T » jointe, ou à l'adresse suivante : **Direction régionale de l'Insee - 130 Avenue Kennedy - BP 189 - 59018 Lille CEDEX**

Pour tous renseignements relatifs à ce questionnaire, vous pouvez contacter :

Julien NARGUET (INSEE) - Tél. : 03 20 62 87 66, Télécopie : 03 20 62 86 41

VOTRE ÉTABLISSEMENT :

Merci de corriger ci-dessous les données erronées

□ □ □ □ □ □ □ □ □ □ Siret

□ □ □ □ □ Apet

Nom du répondant : _____ Prénom : _____

Fonction exercée dans l'établissement : _____

Merci de nous préciser votre numéro de téléphone : _____

[Les questions cerclées de bleu renvoient au glossaire](#)

A - Profil de l'établissement

A1 - Votre établissement appartient-il à un groupe ? OUI NON

A2 - Depuis combien de temps votre établissement est-il installé sur son site actuel (le jour où l'enquête est réalisée) :

Moins d'un an Entre un an et cinq ans cinq ans ou plus

A3 - Où sont localisés les partenaires avec lesquels vous réalisez les plus grosses parts de vos affaires, en valeur (CA, achats, etc.) ?

	En N PdC	En France (hors N PdC)	À l'étranger
a - Clients	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b - Distributeurs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c - Fournisseurs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d - Sous-traitants	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e - Prestataires de logistique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f - Services bancaires et financiers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

A4 - Est-ce que votre établissement a un client avec lequel il réalise plus de 30 % de son CA ? OUI NON

A5 - Est-ce que votre établissement a un fournisseur avec lequel il réalise plus de 30 % de ses achats ? OUI NON

B - Équipement et logiciels

B1 - En 2006, quelle proportion des salariés de chacune des catégories suivantes utilise quotidiennement un poste informatique (micro-informatique ou terminal) ?

	0 %	De 1 à moins de 30 %	De 30 à moins de 70 %	De 70 à 100 %
a - Production	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b - Commercial	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c - R&D	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d - Gestion et comptabilité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e - Direction générale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

B2 - Votre établissement dispose-t-il d'un réseau local informatique ? Non
 Oui, filaire Oui, non filaire Oui, les deux

➔ **B2 bis - Si oui, quel pourcentage d'ordinateurs y est connecté :**

Moins de 30% De 30 à moins de 70% De 70 à 100%

B3 - Votre réseau est-il sécurisé (anti-virus, antisпам, parefeu, etc.) ? Oui Non Ne sait pas

B4 - Votre établissement utilise-t-il les services ou les logiciels et outils informatiques ou de télécommunications suivants ?

	Oui, et ils sont très utilisés	Oui, mais ils sont peu utilisés	Non, mais prévu en 2007	Non
a - Téléphonie sur IP	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b - Couplage téléphonie et informatique (CTI)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c - Visioconférence	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d - Réunion téléphonique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e - Flotte de téléphone mobiles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f - Outils nomades (PDA, PC portables communicants, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g - Wi-fi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h - Agendas électroniques partagés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i - Courrier électronique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j - Accès à distance aux courriers électroniques	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
k - Outils de gestion électronique des documents (GED, GDT)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
l - Entrepôt de données (datawarehouse), outil d'analyse des données (datamining)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
m - Progiciel de gestion intégré (PGI ou ERP)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
n - Outils de travail collaboratif (groupware ou collecticiel)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
o - Logiciels open source	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

C - Internet

C1 - Votre établissement dispose-t-il d'une adresse électronique (adresse e-mail) ?

- a - Oui, il y a une seule adresse électronique pour l'établissement _____
- b - Oui, quelques personnes dans l'établissement ont une adresse électronique personnelle _____
- c - Oui, il y en a une pour chaque employé ou presque _____
- d - Non, il n'y a pas d'adresse électronique _____

C2 - Votre établissement est-il connecté à Internet ? Oui

Non, aucun projet Non, en projet d'ici moins de six mois Non, en projet d'ici plus de six mois

➔ **C2 bis - Si non, quelles sont, POUR VOUS, les principales raisons pour lesquelles votre établissement n'utilise pas Internet**

	Raison importante	Raison secondaire
a - Trop compliqué	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b - Trop cher	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c - Votre établissement ne peut être relié au réseau ADSL	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d - Crainte de problèmes de sécurité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e - Manque de services et de contenus intéressants	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

C3 - Par quel système êtes-vous connectés ?

- a - Une connexion bas débit par modem téléphonique (analogique ou RNIS) _____
- b - Une connexion haut-débit grand public par ADSL _____
- c - Une connexion haut-débit autre que l'ADSL grand public _____
- d - Ne sait pas : _____

C4 - Depuis quand votre établissement est-il connecté à Internet ?

Moins d'un an Entre un an et trois ans Plus de trois ans

C5 - Combien y-a-t'il d'ordinateurs connectés à Internet ?

Moins de 30% De 30 à moins de 70% De 70 à 100%

C6 - Quels services d'Internet votre établissement souhaitait-il utiliser en se connectant ?

	Objectif important	Objectif secondaire	Sans objet	Aujourd'hui, ce service est : utilisé peu ou pas utilisé	
a - Accéder à des sites web	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b - Échanger (envoyer ou recevoir) des fichiers avec vos partenaires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c - Télécharger des logiciels, des fichiers, des documents	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d - Réaliser des commandes et achats en ligne pour l'établissement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e - Courrier électronique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

C7 - Dans quel(s) but(s) votre établissement a-t-il souhaité se connecter ?

	Objectif important	Objectif secondaire	Sans objet	Objectif atteint :	
				oui	non
a - Améliorer la production	<input type="checkbox"/>				
b - Améliorer la communication	<input type="checkbox"/>				
c - Développer la veille concurrentielle ou technologique	<input type="checkbox"/>				
d - Vendre en ligne	<input type="checkbox"/>				
e - Améliorer la circulation de l'information dans l'établissement, y compris avec les salariés itinérants	<input type="checkbox"/>				
f - Améliorer la circulation de l'information avec des partenaires (clients, fournisseurs, banques, etc.)	<input type="checkbox"/>				
g - Répondre à une demande imposée de vos clients	<input type="checkbox"/>				
h - Répondre à une demande imposée de vos fournisseurs	<input type="checkbox"/>				
i - Proposer des services en ligne aux partenaires	<input type="checkbox"/>				
j - Utiliser les services de l'e-administration	<input type="checkbox"/>				

C8 - Votre établissement utilise-t-il un extranet ?

Oui, depuis moins d'un an Oui, depuis un à cinq ans Oui, depuis plus de cinq ans
 Non, aucun projet Non, en projet d'ici moins de six mois Non, en projet d'ici plus de six mois

C9 - Votre établissement utilise-t-il un intranet ?

Oui, depuis moins d'un an Oui, depuis un à cinq ans Oui, depuis plus de cinq ans
 Non, aucun projet Non, en projet d'ici moins de six mois Non, en projet d'ici plus de six mois

D - Le site web

D1 - Votre établissement dispose-t-il d'un site web ?

- Oui, c'est un site en propre (spécifique à votre établissement) _____
- Oui, c'est un site partagé avec d'autres établissements du groupe ou de l'entreprise _____
- Non, aucun projet _____
- Non, en projet d'ici moins de six mois _____
- Non, en projet d'ici plus de six mois _____

➡ D1 bis - Si non, pourquoi votre établissement ne prévoit-il pas de site web ?

- Trop compliqué _____
- Trop cher _____
- Pas d'intérêt pour l'établissement _____
- Difficultés à trouver des prestataires pour développer un site _____
- Autres (préciser) : _____

➡ Si votre établissement n'a pas de site web, passez à la question E1 page suivante.

D2 - Depuis quand votre établissement a-t-il un site web ?

Moins de 1 an

Entre 1 an et 5 ans

Plus de 5 ans

D3 - Quelle est la fréquence des mises à jour de votre site web ?

Quotidienne

Hebdomadaire ou mensuelle

Trimestrielle ou plus espacée

D4 - Le site web de votre établissement dispose-t-il des fonctionnalités suivantes ?

	Oui	Non, mais prévu en 2007	Non
a - Présentation de votre établissement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b - Présentation du catalogue de vos offres produits/services et/ou des prix	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c - Vente : prise de commande en ligne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d - Vente : paiement en ligne sécurisé	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e - Extranet : Information des clients sur le suivi des commandes (produit ou service)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f - Accès à un service après vente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g - Outils de suivi de la fréquentation du site (Statistique, comportement internaute, Etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h - Diffusion et/ou recueil des offres d'emplois	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i - Site multilingue	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j - Accessibilité du site aux mal et non voyants	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

D5 - Dans quel(s) objectif(s) votre établissement a-t-il souhaité avoir un site web ?

	Objectif important	Objectif secondaire	Sans objet	Aujourd'hui, cet objectif est :	
				Atteint	Non atteint
a - Améliorer l'image de votre établissement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b - Atteindre de nouveaux clients ou élargir géographiquement votre marché	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c - Lancer de nouveaux produits ou services (enrichis ou personnalisés)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d - Améliorer la qualité du service et fidéliser vos clients	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e - Accélérer vos processus commerciaux	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f - Réduire vos coûts de commercialisation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g - Suivre l'exemple de vos concurrents	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h - Pratiquer la vente en ligne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i - Autres (préciser) :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Si votre établissement ne fait pas de vente en ligne (prise de commande avec ou sans paiement en ligne sécurisé) et ne prévoit pas de le faire en 2007, passez à la question D7.

D6 - Vous pratiquez la vente en ligne. Quelle est la part du chiffre d'affaires de votre établissement généré directement ou indirectement par la vente en ligne ?

En 2005 : Moins de 5% De 5% à moins de 10% De 10% à moins de 30%

De 30% à moins de 50% De 50% à 100% Ne sait pas

Estimation pour 2006 : Moins de 5% De 5% à moins de 10% De 10% à moins de 30%

De 30% à moins de 50% De 50% à 100% Ne sait pas

D7 - Vous ne pratiquez pas la vente en ligne. Pour quelles raisons ?

	Frein important	Frein moins important
a - Produits peu adaptés à la vente en ligne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b - Impact sur votre organisation interne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c - Problèmes de sécurité concernant le paiement ou les intrusions	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d - Problèmes de logistique pour la livraison	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e - Rentabilité incertaine	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f - Clients pas prêts à acheter en ligne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

E - Impact des TIC sur votre établissement

E1 - Sur les cinq dernières années, quelle a été l'importance des freins ou obstacles suivants lors du développement et de l'utilisation des TIC dans votre établissement ?

	Très important	Important	Peu important	Vous n'avez pas eu ce problème
a - Manque de maîtrise des coûts financiers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b - Problèmes de compatibilité entre matériels et/ou entre logiciels	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c - Difficulté pour trouver/identifier des prestataires capables de conduire le changement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d - Pannes techniques au départ ou pannes occasionnelles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e - Difficultés à trouver des outils informatiques adaptés aux besoins	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f - Difficultés à recruter des personnes ayant les compétences spécifiques requises	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g - Difficultés à former ou à adapter les compétences du personnel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h - Problème d'implication du personnel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i - Défaillance du ou des prestataires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j - Qualité de couverture du réseau	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
k - Difficultés dans la gestion de l'information générée par Internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

E2 - Quels moyens votre établissement utilise-t-il pour échanger des informations avec les partenaires suivants ? (Cochez les plus utilisés, trois réponses maximum par ligne)

	EDI*	Intranet extranet	Courrier électronique	Minitel	Courrier papier, téléphone, fax	Sans objet
a - Établissement du groupe ou réseau commercial	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
b - Clients	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
c - Distributeurs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
d - Fournisseurs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
e - Sous-traitants	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
f - Prestataires de logistique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
g - Administrations publiques (Services fiscaux, Trésorerie générale, Urssaf, Douanes, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
h - Services bancaires et financiers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				

E3 - Quels moyens votre établissement utilise-t-il pour échanger des informations sur les fonctions suivantes ? (Cochez les plus utilisés, trois réponses maximum par lignes)

	EDI*	Intranet extranet	Courrier électronique	Minitel	Courrier papier, téléphone, fax	Sans objet
a - Passage d'une commande ou d'un ordre de production	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
b - Suivi des prises de commande	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
c - Traçabilité des produits	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
d - Gestion des stocks, logistique et transport	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
e - Facturation, avis de paiement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
f - Communication	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				

EDI* : Échanges de données informatisés

E4 - S'ils existent dans votre établissement, l'utilisation de ces différents moyens informatiques vous a-t-elle permis d'améliorer vos relations avec les partenaires suivants ?

(cochez les moyens qui ont permis cette amélioration)	EDI*	Internet Extranet	Courrier électronique
a - Établissements du groupe ou du réseau commercial	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b - Clients	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c - Distributeurs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d - Fournisseurs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e - Sous-traitants	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f - Prestataires de logistique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g - Administrations publiques (Services fiscaux, Trésorerie Générale, URSAFF, Douanes, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h - Services bancaires et financiers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

EDI* : Échanges de données informatisés

F - Attentes et besoins

F1 - Estimez-vous que les TIC ont les effets suivants dans votre établissement ?

	Oui	Non	Ne sait pas
a - Augmentation du nombre des emplois ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b - Modification de la structure des emplois ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c - Diminution du nombre des emplois ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d - Diminution de frais de communication (téléphone, timbres, etc.) ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e - Gain de temps ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f - Élargissement de la clientèle (géographique, sectorielle, etc.) ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g - Augmentation du chiffre d'affaires ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h - Augmentation du chiffre d'affaires à l'exportation ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i - Meilleure notoriété de l'entreprise ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j - Meilleure organisation de l'entreprise ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

F2 - Quelles sont vos principales attentes pour faciliter l'intégration des TIC dans votre établissement ?

	Très important	Important	Pas important
a - Accompagnement (conseil, formation, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b - Subvention, aides financières, etc.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c - Pratiquer en toute confiance et sécurité l'e-commerce	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d - Un cadre réglementaire plus adapté	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e - Une évolution technologique significative (équipement, logicielle, haut débit, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f - Coût moins élevé d'équipement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g - Meilleure couverture en réseau haut débit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h - Informations (colloques, salons, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
J - Autre (précisez) : _____			

GLOSSAIRE DES TERMES UTILISÉS DANS LE QUESTIONNAIRE

Votre correspondant, dont les coordonnées figurent en première page du questionnaire, reste à votre disposition pour de plus amples renseignements. N'hésitez pas à le contacter

Partie A - Profil de l'établissement

QUESTION A1	
Groupe	Un groupe de sociétés est un ensemble de sociétés contrôlées majoritairement, directement ou indirectement, par une même société, elle-même non contrôlée majoritairement par une autre société (directement ou indirectement) ; cette dernière société est appelée société-mère ou tête de groupe.

Partie B - L'équipement et les logiciels

QUESTION B2	
Réseau local informatique	ou Réseau local d'entreprise (Local Area Network, LAN) 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 et de ressources.

QUESTION B3	
Pare-feu (firewall)	Dispositif informatique, matériel et/ou logiciel, qui filtre les flux d'informations entre un réseau interne à un organisme et un réseau externe en vue de neutraliser les tentatives de pénétration en provenance de l'extérieur et de maîtriser les accès vers l'extérieur.
Anti-virus	Protection contre les programmes ou codes malicieux inclus généralement dans un format de fichier couramment utilisé et stocké dans un système d'exploitation à l'insu de son utilisateur. Le virus est susceptible de s'auto-exécuter à un moment précis ou lors du lancement d'un logiciel pour rendre le système hors d'usage en détruisant certains fichiers indispensables ou en saturant les ressources de la machine.
Antispam	Protection contre l'envoi massif et automatique, parfois répété, de courriers électroniques non sollicités, à des personnes avec lesquelles l'expéditeur n'a jamais eu de contact et dont il a récupéré les adresses électroniques de façon irrégulière

QUESTION B4	
Téléphonie sur IP	Communément appelée la « VoIP » (contraction de « Voice over IP »), la « voix sur IP » décrit le principe consistant à faire passer des communications téléphoniques numérisées dans des paquets IP, sur Internet ou au sein d'un réseau local. La « téléphonie sur IP » intervient jusqu'au poste utilisateur : c'est le téléphone numérique. Les paquets de données échangés sur IP correspondent à des échantillons de voix numérisée, transmis dans le bon ordre et dans un délai raisonnable pour que la voix soit correctement restituée. Termes associés : SKYPE, Net2phone, IP Centrex, IP PBX, PABX sur IP.
CTI Couplage téléphonie et informatique (Computer Telephone Integration)	Ensemble des techniques permettant la mise en oeuvre d'applications reposant sur un interfonctionnement d'applicatifs informatiques et d'applicatifs téléphoniques. Ce dispositif reliant le PABX ou central téléphonique au système informatique d'une entreprise, apporte aux sociétés l'opportunité d'utiliser les ressources du système d'information et d'Internet, afin d'améliorer le service rendu aux clients. Ceci est rendu possible par l'automatisation de certaines tâches et la possibilité d'instaurer une personnalisation poussée de la relation avec le client via les informations mises à disposition par ce système. Il rend possible l'affichage simultané sur l'écran des données du client ainsi que la présentation de l'appel sur le poste téléphonique.
Visioconférence (vidéoconférence, téléconférence)	Le service de visioconférence est un service de téléconférence audiovisuel en mode dialogue assurant le transfert bidirectionnel, en temps réel, du son et de l'image animée en couleur entre des groupes d'utilisateurs situés en deux ou plusieurs emplacements distincts.
Réunion téléphonique	Service permettant à plus de trois personnes situées en des endroits différents de communiquer entre elles.
Outils nomades	Équipements informatiques, PDA (Personal Digital Assistant) – ordinateur portable - tablet PC – smartphone, permettant de se connecter de l'extérieur au système d'information de l'entreprise.

Wi-Fi (Wireless-Fidelity)	Technologie radio permettant de créer des réseaux locaux sans fil avec ou non un accès à Internet. Termes associés : 802.11, Hot Spot.
Agendas électroniques partagés	Agenda / planning se trouvant sur un ordinateur en réseau et pouvant être consulté par toute personne connectée sur le réseau et ayant les droits d'accès nécessaires.
Outils de gestion électronique des documents	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). Termes associés : GED, GEIDE
Entrepôt de données	Structure informatique dans laquelle est centralisé un volume important de données consolidées à partir des différentes sources de renseignements d'une entreprise (notamment les bases de données internes). L'organisation des données est conçue pour que les personnes intéressées aient accès rapidement et sous forme synthétique à l'information stratégique dont elles ont besoin pour la prise de décision. Termes associés : Datawarehouse, Datamart, Datamining.
Progiciel de gestion intégré (PGI) ou Enterprise Ressources Planning (ERP)	Progiciel qui permet de gérer l'ensemble des processus d'une entreprise et de partager les informations entre les métiers par le biais d'une base de données unique.
Progiciel	Produit déjà développé et disponible, utilisable soit " tel quel " soit après modification.
Outils de travail collaboratif	Ou plateforme de travail collaboratif : ensemble de fonctionnalités (e-mail, messagerie instantanée, agenda, carnet d'adresses, forum, gestion documentaire, visioconférence) mis à la disposition, dans un espace unique (un site Internet), d'un groupe de personnes, dispersées géographiquement ou non, travaillant sur un même projet, leur permettant d'échanger tout type de données de manière synchrone ou asynchrone. Termes associés : groupware, collecticiel
Logiciels open source	Se dit de logiciels qui peuvent être modifiés et redistribués librement (pas forcément gratuits). Termes associés : licence GNU GPL, licence BSD.

Partie C - Internet

QUESTION C3	
Ligne téléphonique numérique RNIS	Ligne téléphonique permettant la connexion au réseau numérique à intégration de services, capable de transporter la voix, des images ou des données jusqu'à 128 kbit/s pour un accès de base. Termes associés : ISDN, Numeris, T0, T2.
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 cuivre. Termes associés : ADSL, SDSL, IDSL, HDSL, RADSL, VDSL, dont les caractéristiques de vitesse et de distance varient.
Autres connexions à haut débit	Liaison spécialisée ou liaison louée, fibre optique, câble ou liaison satellitaire.
QUESTION C8	
Extranet	Il est une extension du système d'information de l'entreprise à des partenaires (fournisseurs, clients, actionnaires) situés au-delà du réseau de cette même entreprise. Il se présente souvent sous la forme d'un site web sécurisé.
QUESTION C9	
Intranet	Ce sont les techniques d'Internet appliquées à un réseau d'entreprise. C'est, par exemple, un site web sécurisé accessible seulement au personnel d'une entreprise.

Partie E - L'impact des TIC sur votre établissement

QUESTION E2	
EDI - Échange de données informatisé	Technique remplaçant les échanges de documents entre entreprises (commandes, factures, bons de livraison, etc.) par des échanges entre ordinateurs, connectés par liaisons spécialisées ou un réseau (privatif) à valeur ajoutée (RVA). Les données sont structurées selon des normes techniques de référence (par exemple : Edifact, Etebac).

POUR EN SAVOIR PLUS

- Les TIC dans le paysage économique - Insee Nord-Pas-de-Calais - Pages de Profils n°25, juillet 2007.
- Des TIC de plus en plus diversifiées dans les entreprises - Insee - Insee Première n°1126, mars 2007.
- Technologies clés TIC - Découvrez les joyaux de la région - L'Observ@toire - Magazine de l'analyse des technologies de l'information et de la communication de Lille Métropole et du Nord-Pas-de-Calais n°9, 1^{er} semestre 2007.
- Chiffres-clés TIC 2006 - L'Observ@toire - Magazine de l'analyse des technologies de l'information et de la communication de Lille Métropole et du Nord-Pas-de-Calais n°8, 2nd semestre 2006.
- Enjeux et savoir-faire régional 2007 - ebusiness - Déclic.net - Janvier 2007.
- Les TIC et le commerce électronique entreprises-ménages en quelques chiffres - Sessi - Édition 2007/2008.
- TIC et productivité des entreprises - Des liens forts - Sessi - Le 4 Pages des statistiques industrielles n°223, novembre 2006.
- Le profil des acheteurs à distance et en ligne - Credoc, Fevad, La Poste et Reed/CCI - Octobre 2006 (www.fevad.com).
- Technologies de l'information et de la communication : utilisation dans les établissements bretons - Insee Bretagne - Octant n°100, janvier 2005.

Sites Internet des partenaires de l'étude

DigiPort - Technopole Lille Métropole

- www.digiport.org, www.declic.net

Agence de développement et d'urbanisme de Lille Métropole (Adulm)

- www.lille-metropole-2015.org

Chambre de commerce et d'industrie Lille Métropole (CCILM)

- www.lille.cci.fr

Chambre régionale de commerce et d'industrie (CRCI)

- www.nordpasdecalais.cci.fr

Conseil régional Nord-Pas-de-Calais

- www.nordpasdecalais.fr

Direction régionale de l'Industrie, de la Recherche et de l'Environnement (Drire)

- www.nord-pas-de-calais.drire.gouv.fr

Institut national de la statistique et des études économiques (Insee)

- www.insee.fr/fr/insee_regions/nord-pas-de-calais