

# L'intégration des TIC est encore incomplète dans les entreprises

Sonia Besnard, Chantal Biré et Patrice Victor\*

Presque toutes les entreprises d'au moins dix salariés sont connectées à l'internet, en France comme dans la plupart des pays européens. L'implantation des technologies de l'information et de la communication (TIC) est plus forte dans les grandes structures. Elle n'est cependant pas encore complète : moins d'une entreprise sur deux a informatisé sa gestion de commandes et, parmi ces entreprises, seule une sur trois l'a intégrée au sein d'un progiciel de gestion intégré (PGI). En dehors des secteurs où ces compétences constituent le cœur de métier, la moitié des effectifs utilise régulièrement un ordinateur. Seulement 15 % des entreprises emploient des personnels spécialisés en TIC.

Début 2007, pratiquement toutes les entreprises d'au moins dix salariés (*sources*) sont reliées à l'internet (*figure 1*), avec une connexion haut débit dans neuf cas sur dix. Les entreprises de 10 à 20 salariés rattrapent leur retard avec 95 % des entreprises connectées aujourd'hui

## 1. Généralisation de l'accès à l'internet mais pas de la disponibilité d'un site web

Secteurs d'activité	Entreprises équipées en ordinateurs	Part des entreprises de 10 salariés ou plus, équipées en ordinateurs, disposant d'un :							en %
		Accès à l'internet	Réseau local	Site web	EDI <sup>1</sup>	Intranet	Extranet	Système d'exploitation « libre »	
Industries agricoles et alimentaires <sup>2</sup>	87	94	57	42	42	26	13	10	
Industries des biens de consommation	99	99	78	59	34	33	18	14	
Industries des biens d'équipement (y c. auto.)	100	98	81	69	37	34	16	15	
Industries des biens intermédiaires	99	99	75	69	37	32	11	10	
Énergie	100	100	92	72	66	61	32	20	
Construction	100	97	57	34	25	16	7	6	
Commerce et réparation automobile	100	99	74	74	50	51	39	13	
Commerce de gros, intermédiaires	100	99	86	71	53	49	24	10	
Commerce de détail, réparations	98	94	61	54	37	46	14	13	
Transports	98	96	69	53	36	33	14	11	
Activités financières	100	100	99	86	81	92	65	28	
Activités immobilières	100	98	78	75	41	47	20	20	
Postes et télécommunications	100	98	73	70	42	53	38	35	
Activités informatiques	100	100	97	89	49	74	57	46	
Conseils, assistance et recherche	100	100	89	59	51	57	24	14	
Services opérationnels	99	98	65	54	27	29	13	10	
Hôtels et restaurants	93	87	44	61	18	27	11	8	
Activités audiovisuelles	98	99	82	83	42	60	31	22	
<b>Ensemble</b>	<b>98</b>	<b>97</b>	<b>71</b>	<b>58</b>	<b>38</b>	<b>37</b>	<b>17</b>	<b>12</b>	

1. Échange de données informatisées (EDI) hors et sur l'internet et liaisons informatiques spécifiques.

2. Artisanat commercial de charcuterie et boulangerie-pâtisserie inclus.

Champ : entreprises de 10 salariés ou plus, France métropolitaine.

Source : Insee, enquête TIC 2007, statistique publique.

\* Sonia Besnard, Chantal Biré et Patrice Victor, Insee, direction régionale Pays de la Loire.

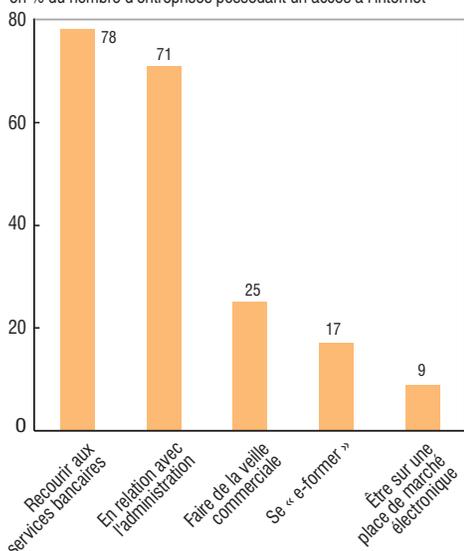
contre seulement 77 % en 2003. Les trois quarts des entreprises qui ne sont pas connectées à l'internet sont des petites entreprises indépendantes exerçant principalement dans l'hôtellerie et la restauration.

La quasi-totalité des entreprises (89 %) utilise l'internet pour avoir recours à des services bancaires ou se mettre en relation avec les autorités publiques. Ce sont d'ailleurs les seuls motifs de connexion pour une entreprise sur deux. Un quart des entreprises pratique la veille commerciale via l'internet (figure 2). Cette pratique est nettement plus répandue dans la finance et l'informatique (une entreprise sur deux). Une entreprise sur dix déclare être présente sur une place de marché électronique, lieu virtuel de pratique du commerce entre entreprises (autrement appelé *commerce B to B*) : dans la finance, l'informatique, les télécommunications, mais aussi l'hôtellerie et la restauration, la part des entreprises présentes sur un marché virtuel s'échelonne entre 15 % et 20 %. Pour soumettre une proposition dans un système électronique d'appels d'offres publics (*e-achats publics*), l'internet est plus fréquemment utilisé par les entreprises de l'énergie (21 %), celles de l'informatique (18 %) et des postes et télécommunications (16 %). Ces activités font probablement partie de celles pour lesquelles les appels d'offres émanant de l'administration sont plus fréquents.

Près de six entreprises sur dix s'affichent sur un site web (figure 1). Elles le font plus souvent lorsqu'elles appartiennent à un groupe puisqu'elles bénéficient alors du site de ce dernier. Les entreprises de construction ne sont que trois sur dix à disposer d'un site. Le site, quand il ne se réduit pas à une simple présentation de l'entreprise (un cas sur quatre), est utilisé par trois entreprises sur dix pour présenter une version électronique de leur catalogue de produits ou de services (figure 3) ; les entreprises sont 33 % à franchir le pas de la commercialisation via leur site, mais seulement 10 % à le compléter d'une offre de service après-vente ou d'une possibilité de paiement en ligne sécurisé.

## 2. Motifs de connexion à l'internet

en % du nombre d'entreprises possédant un accès à l'internet

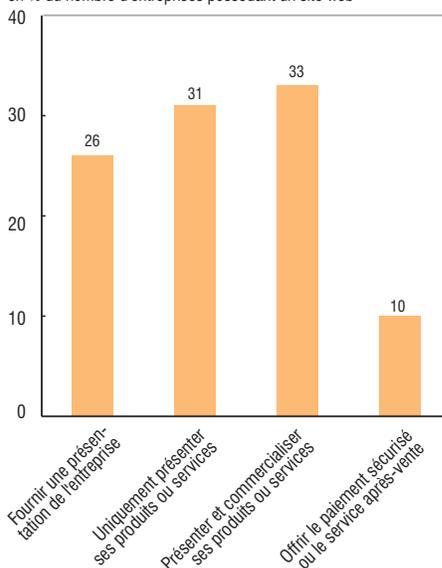


N.B. : une entreprise peut avoir plusieurs motifs de connexion à l'internet.  
 Champ : entreprises de 10 salariés ou plus possédant un accès à l'internet, France métropolitaine.

Source : Insee, enquête TIC 2007, statistique publique.

## 3. Offres du site web

en % du nombre d'entreprises possédant un site web



Champ : entreprises de 10 salariés ou plus possédant un site web, France métropolitaine.

Source : Insee, enquête TIC 2007, statistique publique.

## Des outils plus techniques diversement ancrés

Les autres outils organisant l'information et la communication de l'entreprise, tels l'intranet en interne et l'extranet avec des partenaires privilégiés, sont plus diversement répandus dans les entreprises. Ces équipements sont très développés dans les grandes entreprises et dans les activités financières et informatiques, mais peu utilisés dans la construction (figure 1). Les entreprises de plus petite taille sont mieux équipées lorsqu'elles appartiennent à un groupe. Elles atteignent alors un niveau d'équipement voisin de celui d'une grande entreprise indépendante. Ceci vaut pour l'ensemble des technologies informatiques, mais aussi pour les équipements en télécommunication.

Trois entreprises sur quatre disposent d'une ligne téléphonique numérique (définitions), et 62 % d'une flotte de téléphones mobiles. D'autres outils de télécommunication restent spécifiques aux plus grandes structures. Les services de libre appel (définitions) ou de centre d'appels dédiés à la clientèle ne sont proposés que dans 10 % des entreprises ; mais ils sont offerts dans la moitié des entreprises d'au moins 250 salariés appartenant à un groupe. Les entreprises financières sont très bien équipées : 97 % d'entre elles passent par des lignes téléphoniques numériques, 77 % possèdent une flotte de mobiles et 66 % offrent des services d'appel (définitions). Les outils de conférence à distance, transmettant soit l'image, soit le son, soit les deux, sont répandus dans

Encadré

### Les entreprises françaises s'affichent en moyenne moins sur le web que les autres entreprises européennes

Sur le périmètre économique spécifique adopté par Eurostat (sources), 93 % des entreprises européennes accèdent à l'internet. Avec un taux de 96 %, Dom compris, les entreprises françaises font partie des entreprises les plus connectées à l'internet, voire les « mieux » connectées avec une connexion à large bande très généralisée (89 %). Les entreprises finlandaises et islandaises sont en tête dans ces domaines. Le taux allemand d'accès à l'internet est voisin du taux français, celui du Royaume-Uni équivaut à la moyenne européenne. La connexion à large bande est adoptée par 77 % des entreprises de l'UE des 27.

Les entreprises des pays de l'est de l'Europe disposent moins souvent de cette connexion. Ces comparaisons internationales sont à mettre en regard avec les infrastructures disponibles et offertes aux entreprises.

Six entreprises européennes sur dix (63 %) possèdent un site web. Dans huit pays européens, plus de 75 % des entreprises disposent d'un site web : la Suède, le Danemark, la Finlande, les Pays-Bas, l'Allemagne, l'Autriche, l'Islande et le Royaume-Uni. En France, seules 57 % des entreprises s'affichent sur le web. Ce niveau d'équipement est voisin de celui des entreprises grecques et italiennes.

### Les entreprises françaises s'affichent moins sur le web

	Part des entreprises d'au moins dix salariés					
	Connectées à l'internet		Avec accès à l'internet à large bande <sup>1</sup>		Disposant d'un site web	
	en %	rang	en %	rang	en %	rang
UE (27 pays)	93		77		63	
Finlande	99	1	91	2	81	3
Islande <sup>2</sup>	99	2	95	1	75	8
Pays-Bas	99	3	87	7	80	4
Belgique	97	5	86	8	72	9
Danemark	97	6	80	11	84	2
Autriche	97	7	72	20	78	6
<b>France</b>	<b>96</b>	<b>8</b>	<b>89</b>	<b>4</b>	<b>57</b>	<b>19</b>
Slovénie	96	9	79	13	67	13
Allemagne	95	11	80	12	78	5

1. Connexions xDSL et autres connexions fixes. 2. Données 2006.

N. B. : l'Islande et la Norvège ne font pas partie des 27 membres de l'Union européenne, mais leurs entreprises ont été enquêtées dans le cadre de cette enquête. Ceci explique que les rangs vont jusqu'à 29.

Champ : entreprises de 10 salariés ou plus ; non compris énergie, restauration, activités financières.

Pour la France, dans ce tableau : France métropolitaine et Dom.

Sources : Eurostat, Insee, enquête TIC 2007, statistique publique.

trois quarts des entreprises d'au moins 250 salariés appartenant à un groupe. Les entreprises de moins de 50 salariés qui appartiennent à un groupe utilisent trois fois plus les outils de conférence que leurs homologues indépendantes, et offrent deux fois plus souvent des services de libre appel ou des centres d'appels.

## Les applications informatisées sont encore peu intégrées

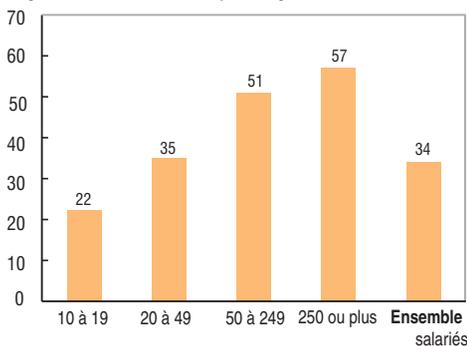
À peine une entreprise sur deux (45 %) dispose d'un système informatique de gestion de commandes pour les achats ou les ventes. Quand ce système existe, il est pour la plupart des entreprises (83 %) relié avec leur système de facturation et de paiement. Dans 56 % des cas, ce système est relié à celui de réapprovisionnement des fournitures, et dans 50 % des cas à celui de gestion de la production ou de la logistique. Il est encore plus rare pour les entreprises de connecter leur système de gestion de commandes avec un système d'information externe. Elles ne sont en effet que 22 % à relier leur système de gestion d'achats avec le système de gestion de leurs fournisseurs et 10 % à relier leur système de gestion des ventes avec le système de gestion de leurs clients. Pour les entreprises appartenant à un groupe, ces relations s'entendent en dehors du périmètre du groupe.

Ce système informatique de gestion de commandes peut constituer un module dans le processus d'intégration du système d'information des entreprises. S'équiper d'un progiciel de gestion intégré (PGI) (*définitions*) relève pour une entreprise d'une décision stratégique importante. Le franchissement de cette étape pouvant se révéler complexe et coûteux, il signale une entreprise en passe d'utiliser pleinement le potentiel offert par les TIC. Un tiers des entreprises disposant d'un système informatisé de gestion des commandes l'ont intégré à un PGI (*figure 4*). Ces systèmes sont plus fréquemment intégrés dans les entreprises plus grandes ainsi que dans les entreprises appartenant à un groupe (46 %).

Les progiciels de gestion de la relation client (GRC ou CRM, *customer relationship management*) assurent des fonctions d'aide à la gestion de la prestation (contact, avancement, spécifications). Ils favorisent la mutualisation des données relatives aux clients et aident à l'analyse de ces données à des fins de marketing. La gestion informatisée de la relation client est pratiquée par 14 % des entreprises d'au moins dix salariés (*figure 5*). Cette part s'élève à 63 % dans les activités financières et à 41 % dans les activités informatiques. Sur cent filiales de groupes, vingt-trois utilisent un progiciel de GRC. Hors groupe, le taux d'équipement chute à neuf sur cent.

### 4. Les progiciels de gestion intégrés (PGI) sont plus implantés dans les grandes entreprises

part en % des entreprises disposant d'un système informatique de gestion de commandes et l'ayant intégré à un PGI

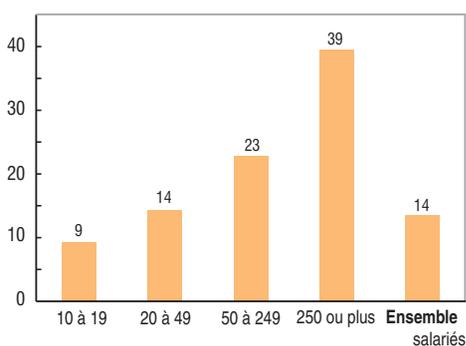


Champ : entreprises de 10 salariés ou plus disposant d'un système informatique de gestion de commandes, France métropolitaine.

Source : Insee, enquête TIC 2007, statistique publique.

### 5. Les progiciels de gestion de la relation client, davantage implantés dans les grandes entreprises

part en % des entreprises utilisant un progiciel de gestion de la relation client



Champ : entreprises de 10 salariés ou plus, France métropolitaine.

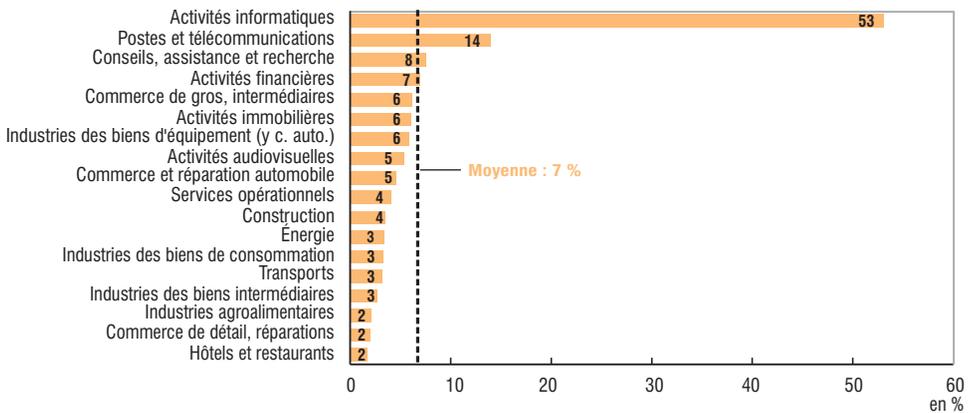
Source : Insee, enquête TIC 2007, statistique publique.

## Les entreprises se dotent de peu de spécialistes en TIC

Si les entreprises d'au moins dix salariés sont toutes équipées en ordinateurs et presque toutes connectées à l'internet, leurs salariés n'en sont évidemment pas tous des utilisateurs réguliers. Sur le lieu de travail, 56 % des salariés utilisent régulièrement un ordinateur et 40 % accèdent à l'internet. Les salariés de la finance ou de l'informatique sont quasiment tous utilisateurs réguliers, tout comme ceux travaillant dans le conseil et l'assistance ou dans l'audiovisuel. En revanche, ceux de la construction et des services aux particuliers côtoient moins souvent l'ordinateur.

Seulement 15 % des entreprises emploient des personnels spécialisés en informatique et en télécommunication. Au sein des entreprises qui emploient des spécialistes en TIC, ces postes représentent 7 % des effectifs (figure 6). Dans les entreprises informatiques, les spécialistes

### 6. La part des spécialistes en TIC dans l'effectif des entreprises offrant ces postes



Champ : entreprises de 10 salariés ou plus employant des spécialistes en TIC, France métropolitaine.

Source : Insee, enquête TIC 2007, statistique publique.

représentent plus de la moitié des effectifs ; dans les entreprises des postes et télécommunications, cette part passe à 14 % et, dans tous les autres secteurs, elle demeure inférieure à 8 %. Ces compétences spécialisées dans l'informatique ou la télécommunication peuvent être trouvées en dehors de l'entreprise. Cette externalisation est une démarche conduisant à l'infogérance. Néanmoins, la bonne réussite de cette opération est souvent conditionnée par la présence de compétences spécialisées au sein même de l'entreprise. ■

## Sources

L'enquête sur les technologies de l'information et de la communication de 2007 (TIC 2007) a été menée auprès d'un échantillon de 14 600 entreprises de 10 salariés ou plus, dont 1 700 dans les Dom, couvrant quasiment tous les secteurs marchands, en France métropolitaine et dans les Dom. Sont exclus quelques secteurs de services aux particuliers comme les services personnels (coiffure, blanchisserie...) et les activités récréatives, culturelles et sportives hors audiovisuel (spectacles, manèges, sports...).

Une enquête analogue a été menée début 2007 dans tous les pays européens en application d'un règlement européen. Le champ de comparaison défini par Eurostat est plus restreint que celui de l'enquête française. Il exclut les secteurs de l'énergie (divisions 40 et 41 - NAF rév. 1), les services de restauration,

de cafés, de cantines et de traiteurs (groupes 55.3, 55.4 et 55.5) et le secteur des activités financières. Ceci explique les résultats différents entre les deux champs. Par ailleurs, pour des raisons de significativité des résultats détaillés, le périmètre géographique considéré dans ce texte **n'intègre pas** les Dom, contrairement aux données utilisées dans le cadre des comparaisons européennes.

## Définitions

Les **technologies de l'information et de la communication** (TIC) désignent ici des outils (infrastructures ou logiciels) permettant la production, le traitement et la transmission de l'information.

**Ligne téléphonique numérique** : ligne transportant des données sous forme numérique avec un débit plus élevé que celui d'une ligne traditionnelle. Elle permet de combiner les appels vocaux et les transferts de données ou d'images (réseau numérique à intégration de services - RNIS : service « numéris » de France Télécom).

**Service de libre appel** : service permettant à une entreprise de faire imputer à son compte le coût total ou partiel des communications qui lui sont destinées au moyen d'un numéro spécial (exemple : numéro vert).

**Services d'appel** : ils regroupent les services de télécommunication utilisés par les entreprises : service de libre appel et centre d'appels (ou *call center*).

**Réseau local d'entreprise** (*local area network*, LAN) : réseau spécifique installé dans une zone réduite (salle, bâtiment ou site).

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

**Extranet** : extension d'un intranet, avec consultation en accès sécurisé réservée à certaines catégories d'intervenants externes, en général les clients ou les fournisseurs de l'entreprise.

**Échange de données informatisées (EDI)** : technique remplaçant les échanges de documents (commandes, factures, bons de livraison, etc.) et le paiement entre entreprises 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 (exemples : Edifact, Etebac).

**Progiciel** : logiciel de marché qui permet de répondre à une problématique professionnelle globale, par un ensemble de programmes regroupés pour former un tout (exemple : progiciels de gestion de la relation client, GRC ou CRM).

**Progiciel de gestion intégré (PGI) ou entreprise resource planning (ERP)** : progiciel qui permet de gérer les processus d'une entreprise et de partager les informations entre les métiers par le biais d'une base de données unique. Les PGI sont divisés en modules qui correspondent à des fonctions de l'entreprise (exemples de PGI : SAP, Peoplesoft, Oracle).

## Pour en savoir plus

« La sous-traitance des tâches liées aux nouvelles technologies », *Insee Première* n° 1183, avril 2008.

« TIC et modes organisationnels dans les entreprises industrielles - Des outils adaptés à chaque modèle », *le 4 pages du Sessi* n° 239, décembre 2007.

« Des TIC de plus en plus diversifiées dans les entreprises », *Insee Première* n° 1126, mars 2007.

« Utilisation d'internet par les entreprises 2007 », Eurostat, *Données en bref* n° 25/2007, décembre 2007.