

3.1 Sites et réseaux sociaux des entreprises

En 2023, 69 % des entreprises françaises de 10 salariés ou plus possèdent un **site web**, en propre ou partagé ► **figure 1**. Ces entreprises représentent 93 % du chiffre d'affaires total et 89 % de l'emploi total. Une part similaire d'entreprises (67 %) utilisent les **médias sociaux** : 65 % disposent d'un profil sur un réseau social tel que Facebook ou LinkedIn, 28 % utilisent une plateforme de partage de contenus multimédias (TikTok, YouTube, etc.), alors que seulement 9 % recourent à des sites de blogs d'entreprises ou microblogs (X, etc.). Une entreprise sur cinq n'est présente ni sur un site web, ni sur un média social, ces entreprises ne pesant que 4 % dans le chiffre d'affaires total.

Près des trois quarts des entreprises ayant un site web l'utilisent pour communiquer sur leur offre de biens, de services et leurs prix. Cette finalité est plus fréquente dans l'hébergement et la restauration (91 %), l'immobilier (85 %), et le commerce (82 %), des secteurs ayant besoin de toucher un large public de consommateurs ► **figure 2**. De façon cohérente, une majorité d'entreprises des secteurs de l'hébergement et de la restauration (66 %) et du commerce (56 %) proposent des fonctionnalités de commande ou de réservation en ligne. Par ailleurs, 58 % des entreprises du secteur de l'information et de la communication disposant d'un site web y partagent des offres d'emploi ou proposent un système de candidature en ligne, une proportion deux fois plus élevée que sur l'ensemble des secteurs.

L'utilisation des médias sociaux par les entreprises augmente avec leur taille. Parmi les entreprises mobilisant un média social, les principaux motifs d'utilisation sont de développer l'image du groupe ou des produits (74 %), de recruter des salariés (62 %), et d'obtenir ou de répondre aux retours de la clientèle (48 %). Alors que 87 % des entreprises de 250 salariés ou plus mobilisant un média social l'utilisent pour recruter, c'est le cas de seulement 57 % des entreprises de moins de 50 salariés ► **figure 3**. Ces dernières utilisent plus souvent les médias sociaux pour développer leur image que pour le recrutement.

En France, 10 % des entreprises de 10 salariés ou plus offrent à leur clientèle les services d'une application mobile, pour le suivi d'un programme fidélité, le commerce électronique ou le service client ► **figure 4**. Ces entreprises représentent néanmoins 37 % du chiffre d'affaires total et 28 % de l'emploi total. Les applications peuvent appartenir en propre à l'entreprise, ou être partagées au sein d'un réseau de franchises ou d'un groupe. Les applications mobiles sont plus répandues dans les entreprises du commerce (22 %), ainsi que dans celles de l'hébergement et de la restauration (17 %), de l'immobilier (16 %) et de l'information et de la communication (15 %). 79 % des entreprises proposant une application mobile ont également un site web et sont présentes sur au moins un média social. ●

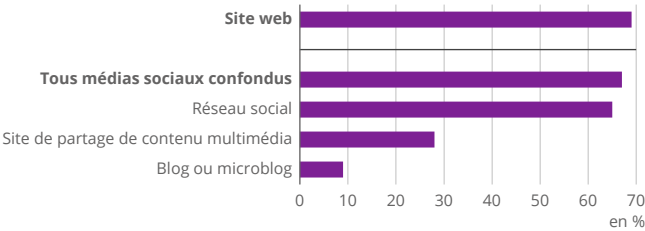
► Définitions

Un **site web** est un ensemble de pages web accessibles via Internet sur un serveur identifié par une adresse. Le site web d'une entreprise peut être le sien en propre ou celui d'un réseau auquel elle appartient (réseau de franchises, groupe, etc.). Les **médias sociaux** désignent trois types d'applications Internet : les réseaux sociaux (Facebook, LinkedIn, Viadeo, Google+, etc.), les blogs d'entreprise ou microblogs (X, Present.ly, etc.) et les sites web de partage de contenu multimédia (YouTube, Instagram, TikTok, etc.).

► Pour en savoir plus

- « Les technologies de l'information et de la communication dans les entreprises en 2023 – Les données clientèle sont les plus analysées par les entreprises françaises », Insee Première n° 2030, décembre 2024.
- « Les TIC et le commerce électronique dans les entreprises en 2023 », Insee Résultats, décembre 2023.

► 1. Part des entreprises ayant une présence en ligne en 2023



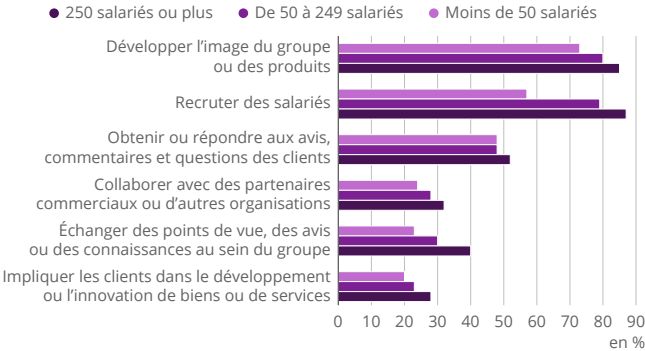
Lecture : En 2023, 69 % des entreprises françaises ont un site web, en propre ou partagé (réseau de franchises, groupe, etc.).
Champ : France, entreprises de 10 salariés ou plus des secteurs principalement marchands hors secteurs agricole, financier et d'assurance.
Source : Insee, enquête TIC entreprises 2023.

► 2. Fonctionnalités du site web utilisées par les entreprises, selon le secteur, en 2023

Secteur de l'entreprise	Description ou prix de biens ou de services	Commande ou réservation en ligne	Suivi de commande par le client	en %	Annonces de postes vacants ou système de candidature en ligne
Activités de services administratifs et de soutien	74	17	8		40
Activités immobilières	85	15	11		44
Activités spécialisées, scientifiques et techniques	64	9	5		41
Commerce	82	56	38		24
Construction	55	4	1		15
Hébergement et restauration	91	66	26		20
Industrie manufacturière	73	24	13		25
Information et communication	74	24	13		58
Production et distribution d'énergie, d'eau, gestion des déchets, dépollution	76	18	9		29
Transports et entreposage	70	17	12		34
Ensemble	74	30	17		29

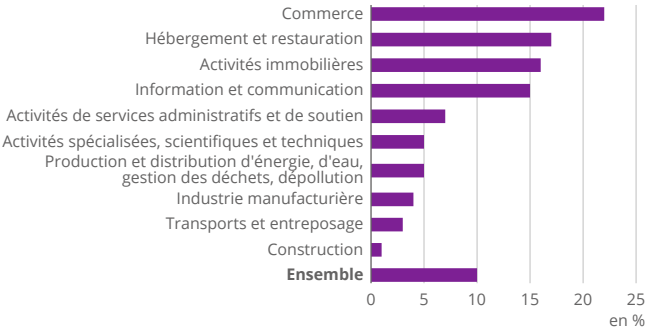
Lecture : En 2023, 74 % des entreprises françaises ayant un site web y proposent une description ou le prix de biens ou de services.
Champ : France, entreprises de 10 salariés ou plus des secteurs principalement marchands hors secteurs agricole, financier et d'assurance, ayant un site web.
Source : Insee, enquête TIC entreprises 2023.

► 3. Motifs de présence des entreprises sur les médias sociaux, par taille d'entreprise, en 2023



Lecture : En 2023, 73 % des entreprises françaises de moins de 50 salariés utilisant un média social le font pour développer l'image de leur groupe ou de leurs produits.
Champ : France, entreprises de 10 salariés ou plus des secteurs principalement marchands hors secteurs agricole, financier et d'assurance, utilisant un média social.
Source : Insee, enquête TIC entreprises 2023.

► 4. Part des entreprises ayant une application mobile, par secteur, en 2023



Lecture : En 2023, 22 % des entreprises françaises du commerce proposent l'usage d'une application mobile à leur clientèle.
Champ : France, entreprises de 10 salariés ou plus des secteurs principalement marchands hors secteurs agricole, financier et d'assurance.
Source : Insee, enquête TIC entreprises 2023.