

# L'internet haut débit se généralise dans les entreprises

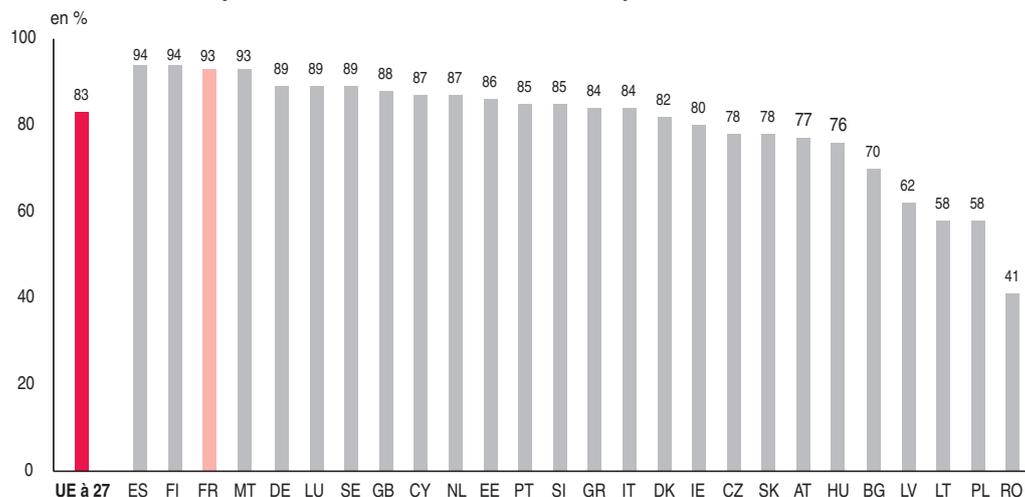
Bruno Mura, direction régionale de Midi-Pyrénées, Insee

**E**n janvier 2009, la quasi-totalité des sociétés d'au moins 10 salariés a accès à l'internet haut débit. Plus de la moitié d'entre elles (54 %) possèdent un site web sur lequel 63 % présentent leurs produits ou services. Mais seulement un quart des sociétés qui possèdent un site offre la possibilité de commander en ligne. Si le taux d'équipement en sites stagne, celui d'extranet a doublé en deux ans : en janvier 2009, un tiers des sociétés en sont dotées. L'achat par voie électronique est deux fois plus répandu que la vente : 26 % contre 13 % des sociétés l'ont pratiqué en 2008. Le montant des ventes par voie électronique a atteint 365 milliards d'euros en 2008, soit 13 % du chiffre d'affaires global des sociétés. Les trois quarts de ces ventes ont été effectués par échange de données informatisées (EDI). Avec 258 milliards d'euros, les achats par voie électronique représentent 15 % des achats effectués par les sociétés.

En janvier 2009, 96 % des sociétés d'au moins 10 salariés sont connectées à l'internet. L'usage de l'internet s'est d'ailleurs généralisé quelle que soit la tranche de taille considérée : 94 % des sociétés de 10 à 19 salariés sont désormais connectées, contre 77 % en 2003 ; la proportion atteint 97 % parmi les sociétés de 20 à 249 salariés ; quant aux sociétés employant au moins 250 salariés, elles sont toutes connectées.

Les sociétés qui ne sont pas encore connectées à l'internet appartiennent essentiellement aux secteurs de l'hébergement et de la restauration (30 % des sociétés non connectées), de l'industrie (26 %) et de la construction (16 %). Si les sociétés d'au moins dix salariés sont presque toutes équipées en ordinateurs et connectées à l'internet, leurs salariés n'en sont pas pour autant des utilisateurs réguliers : seuls 56 % d'entre eux utilisent régulièrement un ordinateur et 43 % accèdent à l'internet. Plus que la taille de l'entreprise, c'est le secteur d'activité qui est déterminant dans l'utilisation de ces outils. Ainsi, 94 % des salariés appartenant aux secteurs de la finance ou de l'informatique utilisent un ordinateur, contre 31 % de ceux de la construction et 35 % dans les activités de services administratifs et de soutien.

Part des sociétés ayant accès à l'internet haut débit en janvier 2009\*



Lecture : en Espagne, 94 % des sociétés de 10 salariés ou plus ont accès à l'internet haut débit.

Code ISO des pays de l'UE à 27 : Allemagne : DE ; Autriche : AT ; Bulgarie : BG ; Chypre : CY ; Danemark : DK ; Espagne : ES ; Estonie : EE ; Finlande : FI ; France : FR ; Grèce : GR ; Hongrie : HU ; Irlande : IE ; Italie : IT ; Lettonie : LV ; Lituanie : LT ; Luxembourg : LU ; Malte : MT ; Pays-Bas : NL ; Pologne : PL ; Portugal : PT ; République tchèque : CZ ; Roumanie : RO ; Royaume-Uni : GB ; Slovaquie : SK ; Slovénie : SI ; Suède : SE.

\* Pour la Belgique : donnée non disponible.

Champ : sociétés de 10 salariés ou plus, Union européenne à 27 pays.

Source : Eurostat, enquêtes TIC 2008.

Pour se connecter, les sociétés ont de plus en plus recours à une connexion à haut débit : 93 % en 2009, contre 80 % en 2006. Ce constat place la France au troisième rang des 27 pays de l'Union européenne (*graphique*) derrière la Finlande et l'Espagne (94 %).

### L'e-administration progresse

Les sociétés utilisent de plus en plus l'internet dans leurs relations avec les autorités publiques. L'e-administration (*définitions*) progresse : 77 % des sociétés ayant accès à l'internet (contre 69 % en 2005) y ont recours. Dans les activités financières et d'assurance mais aussi dans les activités spécialisées, scientifiques ou techniques, plus de 85 % des sociétés connectées à l'internet la pratiquent. Mais c'est seulement le cas de 59 % des hôtels et restaurants connectés. Les sociétés renseignant des formulaires administratifs en ligne sont de plus en plus nombreuses : 66 % des sociétés françaises d'au moins 10 salariés en 2008 (50 % en moyenne au sein de l'Union européenne) contre 51 % en 2005.

13 % des sociétés répondent par internet à un appel d'offre public électronique en 2008, contre 11 % en 2005. Cette progression est principalement due aux sociétés d'au moins 250 salariés : 24 % d'entre elles en 2008, 20 % en 2005. Cette pratique est encore peu répandue au sein de l'Union européenne (9 % des sociétés), hormis en Irlande (26 % des sociétés).

### Le taux d'équipement en sites web stagne

Comme en 2008, 54 % des sociétés de 10 salariés ou plus disposent d'un site web. La France se situe ainsi nettement en dessous de la moyenne européenne (64 %). Cette pratique est très répandue dans certains secteurs d'activité (*tableau 1*). Ainsi, 87 % des sociétés liées aux TIC (*définitions*) en possèdent un, 86 % de celles appartenant aux secteurs de la finance ou des assurances, ainsi que 76 % dans le secteur immobilier. À l'opposé, la possession d'un site est beaucoup moins fréquente dans le secteur de la construction (34 %) ou des transports (42 %).

Sur leur site, 63 % des sociétés présentent un catalogue de leurs produits ou services. Les secteurs d'activité où cette pratique est courante sont ceux de l'immobilier (77 % des sociétés) et le commerce (73 %). À l'opposé, elle est moins répandue dans les secteurs des activités spécialisées, scientifiques ou techniques (43 %), en raison de la nature même de leurs activités. Si les sociétés sont relativement nombreuses à présenter leurs produits ou services sur leur site, seulement un quart d'entre elles offrent la possibilité de commander en ligne et 8 % de payer en ligne. Les sociétés de l'hôtellerie et de la restauration sont les plus en pointe dans ces domaines : 61 % d'entre elles proposent un service de réservation en ligne et 21 % la possibilité de payer en ligne.

Le contenu d'un site peut être personnalisé pour l'internaute afin de lui faciliter ses futurs accès ou pour cibler l'offre qui lui est proposée par l'entreprise. Malgré l'intérêt commercial de cette technologie, son utilisation est encore peu répandue : seulement 13 % des sites offrent un contenu personnalisé en 2008. C'est dans le secteur des banques et des assurances que cette technologie est la plus répandue (35 % de leurs sites web) ainsi que dans les sociétés les plus grandes du commerce (34 %) et des transports (31 %).

### Fort développement des extranet

En deux ans, de début 2007 à début 2009, les outils permettant de développer la communication, au sein de l'entreprise comme l'intranet (*définitions*), ou avec des partenaires privilégiés comme l'extranet (*définitions*), ont beaucoup progressé. En particulier, l'extranet est présent début 2009 dans 33 % des sociétés, contre 17 % début 2007. La majorité (59 %) des sociétés les plus grandes disposent d'un extranet. Les secteurs où l'extranet est le plus présent sont la finance et les assurances (64 % des sociétés), ainsi que les services liés aux TIC (56 %). L'intranet a aussi progressé, mais plus lentement, au cours de ces deux années (42 % contre 37 %). C'est encore dans le secteur de la finance et des assurances qu'il est, de loin, le plus présent (87 % des sociétés en sont dotées).

## ❶ Sociétés ayant un site web en janvier 2009

en %

	Ensemble	Sociétés de 10 à 19 salariés	Sociétés de 20 à 249 salariés	Sociétés de 250 salariés ou plus
Industrie (y compris IAA et énergie)	61	51	67	81
Services, dont :	61	56	64	87
<i>services liés aux TIC</i>	87	82	91	94
<i>services financiers</i>	86	n.s.	n.s.	96
<i>services immobiliers</i>	76	78	70	85
<i>autres services aux entreprises</i>	62	58	65	84
<i>hôtels et restaurants</i>	56	56	55	80
<i>transports</i>	42	27	81	86
Commerce et réparation automobiles	53	46	61	87
Construction	34	26	44	73
<b>Ensemble</b>	<b>54</b>	<b>46</b>	<b>61</b>	<b>84</b>

n.s. : non significatif, à cause du faible nombre de sociétés interrogées dans cette strate.

Lecture : en janvier 2009, 61 % des sociétés de services ont un site web.

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

Source : Insee, enquête TIC 2009, statistique publique.

## Les ventes électroniques : 13 % du chiffre d'affaires en 2008 dont 10 % par EDI

En France, 13 % des sociétés d'au moins 10 salariés, hors secteur financier et assurances, ont effectué des ventes par voie électronique en 2008 : 4 % par échange de données informatisées (EDI) (*définitions*), 7 % via un site web et 2 % avec les deux technologies. Avec 12 % des sociétés d'au moins 10 salariés ayant réalisé au moins 1 % de leur chiffre d'affaires par voie électronique, la France se situe dans la moyenne de l'Union européenne. Elle est largement devancée par les Pays-Bas (22 %), la Suède et l'Irlande (21 %).

Les ventes électroniques représentent 13 % du chiffre d'affaires des sociétés françaises, ce qui situe, là encore, la France dans la moyenne des pays de l'Union européenne. Avec 21 % de leur chiffre d'affaires, les sociétés anglaises et irlandaises sont loin devant.

C'est dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration que la vente par voie électronique est la plus répandue (*tableau 2*) : 19 % des sociétés de ce secteur ont reçu des commandes par cette voie, essentiellement via les sites web. Cependant, ces commandes ne représentent globalement que 5 % du chiffre d'affaires des sociétés de ce secteur. La part de sociétés ayant reçu des commandes par voie électronique est ensuite la plus élevée dans les secteurs du commerce et de l'industrie

### La technologie par radio fréquence (RFID) encore peu répandue

Début 2009, les sociétés ont été interrogées sur leur utilisation des technologies basées sur l'identification par radio fréquence, dite RFID (*définitions*). Seulement 3 % des sociétés d'au moins 10 salariés avaient recours en France à cette technologie en 2009, soit la même proportion qu'au sein de l'ensemble de l'Union européenne. Cette technologie est un peu plus répandue aux Pays-Bas (9 % des sociétés) et en Finlande (8 %).

En France, la RFID est plus souvent utilisée que dans l'Union européenne pour identifier des produits (49 % des sociétés françaises indiquent ce type d'utilisation, contre 24 % au sein de l'Union européenne). En revanche, elle est moins utilisée pour identifier des personnes ou contrôler des accès (45 % contre 56 %). En France, les secteurs d'activité utilisant le plus cette technologie sont le commerce (8 % des sociétés), essentiellement pour l'identification des produits, et les services financiers (7 %), exclusivement pour l'identification des personnes ou le contrôle d'accès.

(16 % des sociétés). C'est dans ces secteurs que la part du chiffre d'affaires généré par ces commandes est la plus élevée : 17 % dans le commerce et 16 % dans l'industrie.

Même s'il concerne un nombre moins important de sociétés, le montant des ventes via l'EDI est nettement plus important que celui réalisé par le biais des sites web : 282 milliards d'euros contre 83 milliards d'euros. La part du commerce entre sociétés dans la vente par sites web (59 %) est nettement plus importante, en termes de chiffre d'affaires, que celle réalisée vers les particuliers (41 %). Tous secteurs confondus hors secteur financier et assurances, la part des ventes réalisées par EDI représente 10 % du chiffre d'affaires global, et celle par sites web 3 %.

### Un quart des sociétés achète par voie électronique

L'achat par voie électronique est deux fois plus répandu que la vente ; 26 % des sociétés d'au moins 10 salariés, hors secteur financier et assurances, le pratiquent en France : 20 % par sites web, 4 % par EDI et 2 % via les deux moyens. L'achat par voie électronique (via l'internet ou d'autres réseaux) par les sociétés est un peu moins courant en France que dans l'ensemble de l'Union européenne : seulement 20 % des sociétés d'au moins 10 salariés ont effectué au moins 1 % de leurs achats par voie électronique contre 24 % au sein de l'Union européenne. C'est le cas de près de la moitié des sociétés en Irlande ou en Suède, contre seulement 5 % en Roumanie ou en Bulgarie.

## ② Part des sociétés qui vendent ou achètent par voie électronique en 2008

en %

	Ensemble		Sociétés de 10 à 19 salariés		Sociétés de 20 à 249 salariés		Sociétés de 250 salariés ou plus	
	Vendent	Achètent	Vendent	Achètent	Vendent	Achètent	Vendent	Achètent
Commerce et réparation automobiles	16	30	13	29	19	31	43	50
Industrie (y compris IAA et énergie)	16	22	10	19	18	22	45	38
Services, dont :	12	30	10	28	13	31	25	36
<i>hôtels et restaurants</i>	19	22	17	18	24	30	22	42
<i>services liés aux TIC</i>	15	48	13	49	16	48	36	46
<i>autres services aux entreprises</i>	9	35	8	37	9	33	17	36
<i>transports</i>	9	19	4	16	11	21	40	31
<i>services immobiliers</i>	6	25	5	26	8	24	6	29
Construction	5	20	5	16	5	24	3	31
<b>Ensemble</b>	<b>13</b>	<b>26</b>	<b>10</b>	<b>24</b>	<b>15</b>	<b>28</b>	<b>34</b>	<b>39</b>

Lecture : en 2008, 16 % des sociétés du commerce et de la réparation automobiles ont reçu des commandes par voie électronique ; 30 % d'entre elles ont passé des commandes par voie électronique.

Champ : sociétés de 10 salariés ou plus, hors secteur financier, France métropolitaine.

Source : Insee, enquête TIC 2009, statistique publique.

Le montant des achats réalisés par voie électronique par les sociétés d'au moins 10 salariés (hors secteur financier et assurances) s'élève à 258 milliards d'euros (173 milliards d'euros par EDI et 85 milliards par sites web). Tous secteurs confondus (hors secteur financier et assurances), les achats via EDI ou d'autres réseaux équivalents représentent 10 % des achats globaux et ceux réalisés par sites web 5 %. Les sociétés du commerce concentrent à elles seules les deux tiers du montant des achats réalisés par EDI et plus de la moitié du total des achats sur des sites web. ■

## Sources

**L'enquête sur les technologies de l'information et de la communication de 2008** a été réalisée début 2009 en France métropolitaine. Elle a été pilotée par l'Insee en collaboration avec plusieurs services statistiques ministériels auprès d'un échantillon de 12 500 sociétés de 10 salariés ou plus. L'enquête couvre les entreprises comptant au moins 10 salariés dans les secteurs économiques suivants : industrie manufacturière, production et distribution d'électricité, de gaz et de vapeur, production et distribution d'eau, assainissement et gestion des déchets, construction, commerce et réparation d'automobiles et de motocycles, transport et entreposage, hébergement et restauration, information et communication, activités immobilières, activités spécialisées, scientifiques et techniques, activités de services administratifs et de soutien. La limitation de l'enquête aux sociétés d'au moins 10 salariés exclut de fait certains secteurs, comme

les services personnels (coiffure, blanchisserie...) et les activités récréatives, culturelles et sportives hors audiovisuel (spectacles, manèges, sports...).

Les questions sur le taux d'équipement en TIC portent en général sur la situation au moment de l'enquête, c'est-à-dire au cours du premier trimestre 2009. Celles portant sur certaines pratiques (comme l'e-administration et le commerce électronique) se réfèrent à l'année précédant l'enquête (soit 2008 pour l'enquête 2009).

Une enquête analogue a été menée dans tous les pays européens en application d'un règlement communautaire.

## Définitions

**L'e-administration** est l'utilisation de l'internet dans les relations avec une autorité publique afin d'obtenir de l'information ou des formulaires, les renseigner, soumettre une proposition en réponse à un appel d'offre public électronique.

Les **services liés aux TIC** regroupent les services de technologie de l'information et de la communication : édition, télécommunications, informatique et audiovisuel (NAF 58, 59, 60, 61, 62 et 63 de la NAF rév. 2).

L'**intranet** est un réseau informatique utilisé à l'intérieur d'une entreprise ou de toute autre entité organisationnelle, utilisant des navigateurs web, et mettant à disposition des utilisateurs d'un ou de plusieurs sites les mêmes informations. Il n'est pas accessible en dehors de cette entité.

L'**extranet** est un site à accès sécurisé permettant à une entreprise d'autoriser sa consultation uniquement à certaines catégories d'intervenants externes, en général ses clients ou ses fournisseurs. Un extranet est en général, mais pas nécessairement, une extension d'un intranet.

**L'identification par radio fréquence (Radio Frequency Identification, RFID)** est une technologie utilisant des étiquettes spéciales (étiquettes RFID) pour retrouver à distance des données via les ondes radio. Cette technologie est employée, entre autres, pour tracer les marchandises ou le fret passant par un terminal de chargement, pour localiser les stocks, pour s'acquitter de péages d'autoroutes et de ponts ou pour identifier et contrôler l'accès des personnes.

**L'échange de données informatisées (EDI)** est un échange de messages entre une entreprise et d'autres systèmes TIC extérieurs à l'entreprise. Il peut s'agir de commandes, de factures, d'opérations de paiement, de description des marchandises. Ces échanges ont lieu via l'internet ou d'autres réseaux informatiques, dans un format reconnu qui permet son traitement automatique (XML, Edifact, etc.). Les messages individuels tapés manuellement sont exclus.

## Bibliographie

Jlassi M., Niel X., « E-administration, télétravail, logiciels libres : quelques usages de l'internet dans les entreprises », *Insee Première* n° 1228, mars 2009.

Niel X., Jlassi M., « Les sites web des entreprises : présenter ses produits et gérer des offres d'emploi », *Insee Première* n° 1227, mars 2009.

Besnard S., Biré C. et Victor P., « L'intégration des TIC est encore incomplète dans les entreprises », *Insee Première* n° 1184, avril 2008.

Jlassi M. et Niel X., « La sous-traitance des tâches liées aux nouvelles technologies - Peu de recours aux sociétés étrangères », *Insee Première* n° 1183, avril 2008.

INSEE PREMIERE figure dès sa parution sur le site Internet de l'Insee : [www.insee.fr](http://www.insee.fr) (rubrique Publications)

Pour vous abonner aux avis de parution : <http://www.insee.fr/fr/publications-et-services/default.asp?page=abonnements/liste-abonnements.htm>

## BULLETIN D'ABONNEMENT A INSEE PREMIERE

À RETOURNER À : INSEE/CNGP, Service Abonnement - B.P. 402 - 80004 Amiens CEDEX 1  
Tél. : 03 22 97 31 70 Fax : 03 22 97 31 73

OUI, je souhaite m'abonner à INSEE PREMIERE - Tarif 2010

Abonnement annuel :  74 € (France)  92 € (Étranger)

Nom ou raison sociale : \_\_\_\_\_ Activité : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_ Tél : \_\_\_\_\_

Ci-joint mon règlement en Euros par chèque à l'ordre de l'INSEE : \_\_\_\_\_ €.

Date : \_\_\_\_\_ Signature

Direction Générale :  
18, Bd Adolphe-Pinard  
75675 Paris cedex 14  
Directeur de la publication :  
Jean-Philippe Cotis  
Rédacteur en chef :  
Gilles Rotman  
Rédacteurs :  
L. Bellin, A.-C. Morin,  
C. Perrel, C. Pfister  
Maquette : P. Thibaudeau  
Impression : Jouve  
Code Sage IP101323  
ISSN 0997 - 3192  
© INSEE 2010

