

E-administration, télétravail, logiciels libres : quelques usages de l'internet dans les entreprises

Mahmoud Jlassi, Xavier Niel, division Services, Insee

En janvier 2008, presque toutes les grandes entreprises ont accès à l'internet haut débit. L'e-administration est devenue une réalité pour 72 % des entreprises d'au moins 10 salariés qui utilisent l'internet dans leurs relations avec les autorités publiques pour obtenir des informations, renseigner des formulaires en ligne ou répondre à des offres d'achat public ; ainsi, 57 % des entreprises de 10 à 19 salariés et 75 % des entreprises de 20 à 249 salariés renseignent des formulaires administratifs par l'internet. Malgré la faible progression de l'équipement en logiciels collaboratifs (messageries électroniques, par exemple), le télétravail se développe : il est présent dans 22 % des entreprises. Les systèmes d'exploitation libres (*open source*) restent très minoritaires (14 %) mais sont en légère progression.

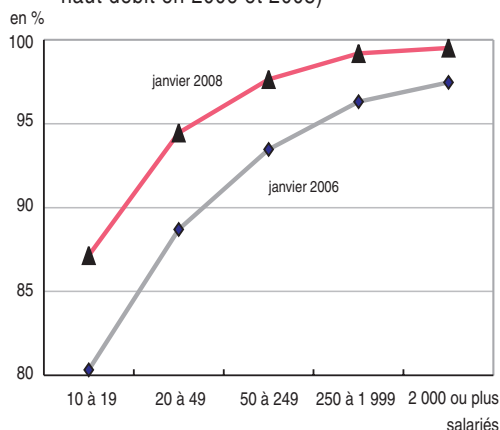
En janvier 2008, l'accès à l'internet haut débit est généralisé à quasiment toutes les grandes entreprises (*graphique 1*). Les progrès sont sensibles aussi pour les entreprises de 20 à 249 salariés, qui sont désormais 95 % à avoir accès à l'internet haut débit. Les entreprises de 10 à 19 salariés s'équipent aussi de plus en plus : elles sont 95 % à disposer d'un ordinateur et 87 % à disposer du haut débit en janvier 2008, soit sept points de plus qu'en janvier 2006. Dans les grandes entreprises comme dans les petites, moins de la moitié des salariés utilisent régulièrement un ordinateur connecté à l'internet. Toutes tailles confondues, 91 % des entreprises françaises de plus de 10 salariés ont accès à l'internet haut débit, ce qui place la France au troisième rang des 27 pays de l'Union européenne, dans un palmarès dominé par les pays du nord de l'Europe (*encadré*).

Forte progression de l'e-administration dans les entreprises de 10 à 249 salariés

Si la généralisation de l'accès au haut débit semble acquise, l'intensité de certains usages de l'internet par les entreprises, comme l'e-administration ou le télétravail (*définitions*) diffère selon les secteurs d'activité et la taille des entreprises.

Les relations avec les autorités publiques via l'internet sont très diverses : simple recherche d'informations, obtention de formulaires administratifs, réponse à ces formulaires par l'internet, réponse aux appels d'offre publics électroniques. L'e-administration était l'un des principaux objectifs du plan d'action « e-Europe 2005 – une société de l'information pour tous ». Ce plan adopté à l'initiative des chefs d'État pour mettre en œuvre la stratégie de Lisbonne, visait à faire de l'Union européenne la société de la connaissance la plus compétitive et la plus dynamique du monde. La dématérialisation des procédures administratives et le lancement de programmes d'e-administration sont des actions susceptibles de diminuer les charges pesant sur les entreprises et, partant, d'accélérer la croissance (recouvrement de

① L'accès à l'internet haut débit progresse pour toutes les tailles d'entreprises (part des entreprises ayant accès à l'internet haut débit en 2006 et 2008)



Champ : entreprises de 10 salariés ou plus, France métropolitaine.
Source : Insee, enquêtes TIC 2006 et 2008, statistique publique.

cotisations sociales par voie électronique, justice numérique, guichet unique virtuel agréant différents services administratifs, etc.).

Malgré cela, l'utilisation de l'internet par les entreprises dans leurs relations avec l'administration n'est pas encore tout à fait généralisée : seulement 72 % des entreprises d'au moins 10 salariés ont pratiqué l'e-administration en 2007, soit 77 % de celles qui ont l'internet (contre 69 % en 2005). L'accroissement est notable, mais la marge de progression reste importante. En Europe, seulement 68 % des entreprises font de l'e-administration (*encadré*). Cette pratique semble moins répandue dans les pays de grande taille, comme l'Allemagne, le Royaume-Uni ou l'Espagne, où seulement moins des deux tiers des entreprises utilisent l'internet dans leurs relations avec les

autorités publiques. C'est plutôt dans les pays de petite taille tels que la Finlande, l'Islande, l'Irlande, le Danemark ou le Luxembourg, que l'e-administration est davantage pratiquée. Dans ce domaine aussi, les pays du nord de l'Europe sont en avance dans l'usage des technologies de l'information et de la communication (TIC) (*définitions*). Mais c'est aussi le cas de la Slovaquie ou de la République tchèque.

Quels que soient le secteur ou la tranche d'effectifs, la proportion d'entreprises qui pratiquent l'e-administration parmi celles qui ont l'internet dépasse rarement 90 % en France. La proportion d'entreprises d'au moins 250 salariés utilisant l'internet pour leurs relations avec les autorités publiques varie peu selon le secteur : autour de 87 % dans les services aux

entreprises comme dans l'industrie ou la construction ; et ces proportions restent stables de 2005 à 2007. Le secteur touristique (hôtels-restaurants) est loin derrière les autres (59 % toutes tranches d'effectifs confondues). Si globalement l'e-administration progresse, c'est surtout grâce aux petites et moyennes entreprises (*graphique 2*), particulièrement celles des services aux entreprises, du transport et de l'industrie.

Les deux tiers des entreprises d'au moins 10 salariés renseignent des formulaires administratifs par l'internet

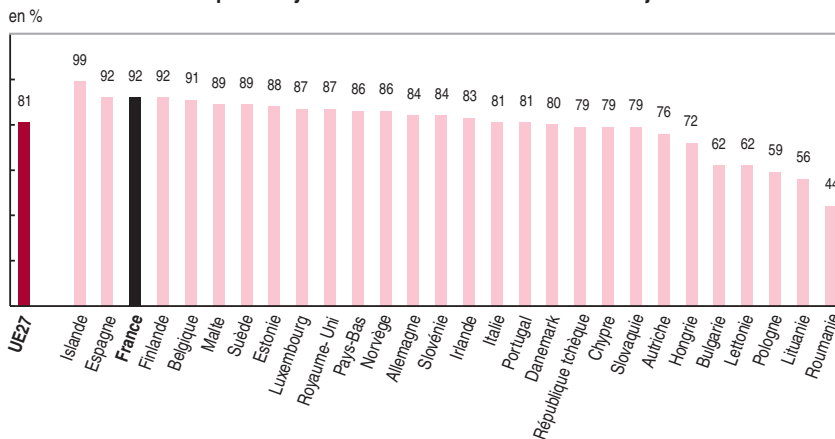
Renseigner des formulaires en ligne devient de plus en plus fréquent : 65 % des entreprises de 10 salariés ou plus répondent par l'internet en 2007 contre seulement 51 % en 2005. Cet essor est probablement lié à des changements de comportement des entreprises mais peut aussi provenir d'une offre plus diversifiée de la part de l'administration. Cette progression est générale et du même ordre de grandeur dans tous les secteurs d'activité, à l'exception des services immobiliers, en plus forte progression. Tous secteurs confondus, la progression est surtout le fait des entreprises de petite taille : 57 % des entreprises de 10 à 19 salariés remplissent des formulaires administratifs par l'internet en 2007, contre 42 % en 2005 ; de même, 75 % des entreprises de 20 à 249 salariés utilisent cette possibilité en 2007 contre 60 % en 2005 (*tableau 1*).

Très faible progression de l'e-achat public

L'utilisation de l'internet pour répondre à des appels d'offre publics électroniques (« l'e-achat public ») reste encore assez rare (13 % des entreprises d'au moins 10 salariés, et 18 % de celles qui ont des relations par l'internet avec les autorités publiques en 2007). Parmi les entreprises qui ont des relations avec les administrations publiques, c'est dans la construction qu'elles répondent le plus fréquemment à des appels d'offre électroniques (24 %) ainsi que dans les services liés aux TIC. Viennent ensuite les autres secteurs des services aux

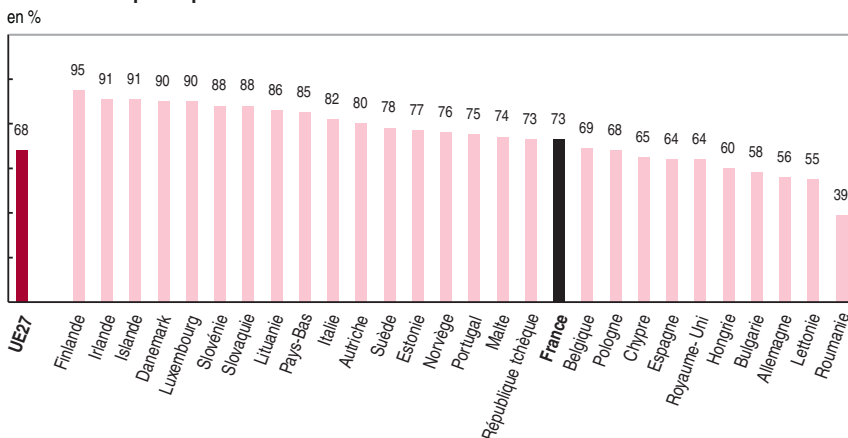
Comparaisons européennes

A. Part des entreprises ayant accès à l'internet haut débit en janvier 2008



Champ : entreprises de 10 salariés ou plus ; non compris énergie, restauration, activités financières.
Source : Eurostat, enquêtes TIC 2008.

B. Part des entreprises utilisant l'internet dans leurs relations avec l'administration publique

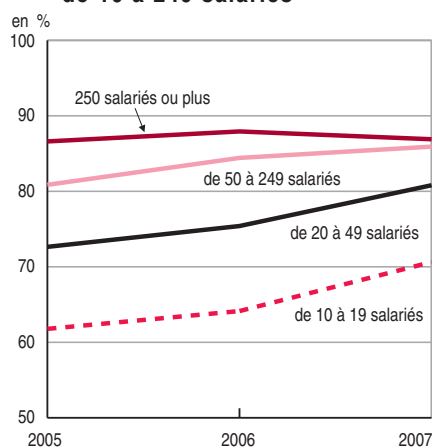


Champ : entreprises de 10 salariés ou plus ; non compris énergie, restauration, activités financières.
Source : Eurostat, enquêtes TIC 2008.

entreprises et notamment les services d'ingénierie ou d'intérim.

Ce sont surtout les grandes entreprises qui répondent par l'internet aux offres d'achat public électroniques. Les entreprises de 10 à 19 salariés sont tout de même 10 % à le faire, soit 16 % de celles qui font de l'e-administration. La progression de l'e-achat public est lente (de 11 % en 2005 à 13 % en 2007), même pour les grandes entreprises : 20 % des entreprises d'au moins 250 salariés en 2005 et 21 % en 2007. Inertie du comportement des entreprises ou faible progression des offres d'achat public électroniques par l'administration, l'enquête ne permet pas de le dire.

② L'e-administration se développe dans les entreprises de 10 à 249 salariés



Champ : entreprises de 10 salariés ou plus connectées à l'internet, France métropolitaine.

Source : Insee, enquêtes TIC 2006, 2007 et 2008, statistique publique.

Forte progression du télétravail

Les nouvelles technologies permettent des organisations du travail plus fluides. Le télétravail (*définitions*) se développe rapidement : 22 % des entreprises disposant d'un ordinateur y ont recours en janvier 2008, contre 16 % un an avant (*tableau 2*). C'est dans le secteur tertiaire que le télétravail est le plus développé : dans les services liés aux TIC, 55 % des entreprises le pratiquent, et 49 % dans les services financiers. Le télétravail est aussi très présent dans les services aux entreprises, dans les prestations intellectuelles comme le conseil ou la publicité. Les grandes entreprises ont recours au télétravail beaucoup plus fréquemment que les très petites : 65 % des entreprises d'au moins 250 salariés, contre 15 % des entreprises de 10 à 19 salariés. Cependant, cette forme de travail se diffuse dans toutes les catégories d'entreprises. Ainsi, en janvier 2008, 20 % des entreprises commerciales de 10 à 19 salariés qui possèdent un ordinateur ont des salariés qui travaillent régulièrement hors de l'entreprise, en ayant la possibilité d'accéder à distance au système informatique de l'entreprise, alors qu'elles n'étaient que 13 % en 2007.

Le télétravail est clairement facilité par l'existence d'outils collaboratifs (*définitions*) comme les messageries et agendas électroniques (*groupware* comme par exemple Outlook ou Lotus Notes), et par la possibilité de se connecter à l'internet par voie

mobile. Son développement semble en revanche résulter d'un changement de comportement des entreprises et de leurs salariés. L'équipement en outils de travail collaboratifs a en effet assez peu progressé en deux ans : seulement 13 % des entreprises d'au moins 10 salariés disposent de tels outils en janvier 2008, soit à peine plus qu'en janvier 2006 (12 %). La diffusion de ces outils est la plus rapide dans les très grandes entreprises, c'est-à-dire là où ils étaient déjà le plus implantés. Ils équipent en effet 83 % des entreprises d'au moins 2 000 salariés en janvier 2008 (contre 77 % en janvier 2006) et toutes les entreprises financières de cette taille. Dans les entreprises de 250 à 2 000 salariés, la diffusion de ces outils ne progresse pas : 57 % de ces entreprises en sont équipées en 2008, comme en 2006. Dans les entreprises commerciales ou de l'hôtellerie-restauration de cette taille, ce type d'équipement a même régressé. En janvier 2008, les outils de travail collaboratifs comme les messageries électroniques ou les systèmes de visioconférence n'équipent que 16 % des entreprises de 20 à 249 salariés, principalement dans les services liés aux TIC, financiers ou immobiliers, et 7 % des entreprises de 10 à 19 salariés.

Léger développement des systèmes d'exploitation libres

Le développement des nouvelles technologies dans l'entreprise peut aussi passer par une prise d'indépendance vis-à-vis des logiciels les plus utilisés. L'utilisation d'un système d'exploitation libre (*open source*) (*définitions*) peut être le signe d'une plus grande maîtrise des systèmes d'information. Ces systèmes restent très minoritaires mais sont en légère progression (14 % des entreprises d'au moins 10 salariés qui ont un ordinateur en janvier 2008 contre 12 % en 2007). On retrouve ici les clivages habituels : ce sont les entreprises de 10 à 19 salariés qui utilisent le moins ces outils (10 %) particulièrement celles de la construction et du transport ; celles de 20 à 249 salariés (16 %) adoptent peu à peu les systèmes d'exploitation libres (près d'un quart des entreprises de 20 à 249 salariés des services aux entreprises en janvier 2008) ; tandis que la

① Part des entreprises ayant rempli des formulaires administratifs par l'internet

	en %											
	Ensemble			Entreprises de 10 à 19 salariés			Entreprises de 20 à 249 salariés			Entreprises de 250 salariés ou plus		
	2005	2006	2007	2005	2006	2007	2005	2006	2007	2005	2006	2007
Industrie (y compris IAA et énergie)	52	59	67	41	45	53	59	70	77	79	80	81
Commerce, dont :	53	59	67	42	49	59	64	71	75	78	77	84
commerce de détail	43	46	55	29	33	42	56	63	71	76	73	87
Construction	47	53	59	39	45	51	58	65	74	85	82	83
Services, dont :	45	50	58	35	38	49	53	63	68	73	78	78
services financiers	59	70	75	n. s.	n. s.	n. s.	66	70	82	66	79	78
services TIC	67	69	75	55	62	71	77	74	79	78	81	78
autres services aux entreprises	57	64	74	50	60	73	64	69	75	76	77	76
services immobiliers	47	66	74	n. s.	n. s.	n. s.	65	72	74	n. s.	n. s.	n. s.
transports	50	56	68	43	44	60	54	64	75	73	76	79
hôtels et restaurants	37	38	43	32	30	36	46	56	55	n. s.	n. s.	n. s.
Ensemble	51	58	65	42	47	57	60	68	75	77	79	80

n. s. : non significatif, à cause du faible nombre d'entreprises interrogées dans cette strate.

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

Source : Insee, enquêtes TIC 2006, 2007 et 2008, statistique publique.

moitié des entreprises d'au moins 2 000 salariés disposent d'un système *open source*.

Sources

L'enquête sur les technologies de l'information et de la communication de 2008 (TIC 2008) a été menée en France métropolitaine par l'Insee en collaboration avec plusieurs services statistiques ministériels auprès d'un échantillon de 12 300 entreprises de 10 salariés ou plus, couvrant quasiment tous les secteurs marchands. La limitation de l'enquête aux entreprises d'au moins 10 salariés évince 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 autour de janvier 2008. Celles portant sur la pratique (comme l'e-administration) se réfèrent à l'année précédant l'enquête (soit 2007 pour l'enquête 2008).

Une enquête analogue a été menée début 2008 dans tous les pays européens en application d'un règlement communautaire. Le champ de comparaison défini par Eurostat exclut les secteurs de la production et de la distribution d'électricité, de gaz et de chaleur, le captage, le traitement et la distribution d'eau (divisions 40 et 41 - NAF rév.1), les services de restauration, de débits de boissons, de cantines et de traiteurs (groupes 55.3, 55.4 et 55.5) et le secteur des activités financières. Ceci explique que les résultats pour la France sont légèrement différents entre les deux champs.

Définitions

E-administration : une entreprise pratique l'e-administration si elle a répondu

2 Part des entreprises qui pratiquent le télétravail en janvier 2007 et janvier 2008

en %

	Ensemble		Entreprises de 10 à 19 salariés		Entreprises de 20 à 249 salariés		Entreprises de 250 salariés ou plus	
	2007	2008	2007	2008	2007	2008	2007	2008
Commerce, dont :	19	25	13	20	24	29	54	64
<i>commerce de détail</i>	10	16	5	12	14	17	49	62
Industrie (y compris IAA et énergie)	17	23	5	11	23	29	66	67
Services, dont :	12	17	5	12	15	20	55	54
<i>services TIC</i>	45	55	37	48	50	58	79	85
<i>services financiers</i>	44	49	n. s.	n. s.	39	44	63	64
<i>autres services aux entreprises</i>	18	27	11	21	23	31	58	66
<i>services immobiliers</i>	12	22	n. s.	n. s.	18	22	n. s.	n. s.
<i>transports</i>	12	17	4	10	15	20	48	52
<i>hôtels et restaurants</i>	7	14	4	12	11	16	n. s.	n. s.
Construction	6	9	3	6	9	13	53	72
Ensemble	16	22	9	15	21	27	60	65

n. s. : non significatif, à cause du faible nombre d'entreprises interrogées dans cette strate.

Champ : entreprises de 10 salariés ou plus disposant d'un ordinateur, France métropolitaine.

Source : Insee, enquêtes TIC 2007 et 2008, statistique publique.

oui à la question : « votre entreprise utilise-t-elle l'internet avec les autorités publiques ? ». L'enquête demande ensuite pour quoi faire (obtenir de l'information, obtenir des formulaires, les renseigner, soumettre une proposition en réponse à un appel d'offre public électronique).

Télétravail : une entreprise pratique le télétravail si elle a des personnes qui travaillent au moins une demi-journée par semaine en dehors de ses locaux, en ayant accès au système informatique de l'entreprise par des réseaux électroniques.

Les **entreprises** sont ici les unités légales, essentiellement des sociétés ; on ne prend pas en compte dans cette étude l'appartenance à un groupe de sociétés.

Les **services liés aux TIC** regroupent les services de technologie de l'information et de la communication : courrier et télécommunications, informatique et audiovisuel (NAF 64, 72, 92.1 et 92.2 en NAF rév 1).

Les « **autres services aux entreprises** » regroupent des activités de services spécialisés, scientifiques et techniques (conseil, ingénierie, architecture, publicité, recherche et développement...) ou administratifs et de soutien (location sans opérateur,

nettoyage, intérim, administration d'entreprises...), ce qui correspond aux NAF 71, 73 et 74 en NAF rév 1.

Logiciel collaboratif (groupware) : logiciel qui permet à des utilisateurs séparés géographiquement, mais reliés par un réseau, de travailler ensemble. Cela peut passer par le partage des messageries, des agendas, des bases de données.

Logiciel libre ou ouvert (open source) : logiciel qui offre aux utilisateurs la liberté d'utiliser, copier, modifier et redistribuer sans restriction. Cette liberté est reconnue par une licence libre sous réserve du respect du nom de l'auteur et du *copyright*.

Bibliographie

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

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

INSEE PREMIERE figure dès sa parution sur le site Internet de l'Insee : 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 2009

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 :
C. Dulon, A.-C. Morin,
C. Perrel, C. Pfister
Maquette : P. Nguyen
Code Sage IP091228
ISSN 0997 - 3192
© INSEE 2009

