



## Les entreprises bas-normandes ont autant recours aux TIC que leurs homologues de province

En 2013, 9 entreprises bas-normandes sur 10 disposent d'un accès Internet. Comme ailleurs en métropole, elles ont le plus souvent encore recours à l'ADSL pour se connecter. Le réseau ADSL est très développé en France pour des raisons historiques, en raison des investissements massifs effectués dans les années 70 pour raccorder tous les ménages et locaux professionnels au téléphone. Plus récemment et progressivement, de nouveaux réseaux sont mis en place : réseaux hertziens, câble, fibre optique. L'internet mobile a également vu apparaître des réseaux de nouvelle génération (3G et 4G).

Dans la région, les salariés utilisent moins fréquemment les technologies de l'information et de la communication (TIC) sur le lieu de travail que leurs homologues de province. Ils sont également moins équipés en appareils récents tels que les appareils de connexion mobile à haut-débit (3G ou 4G). En revanche, les sociétés bas-normandes développent leur recours à de nouveaux outils, comme les médias sociaux par exemple.

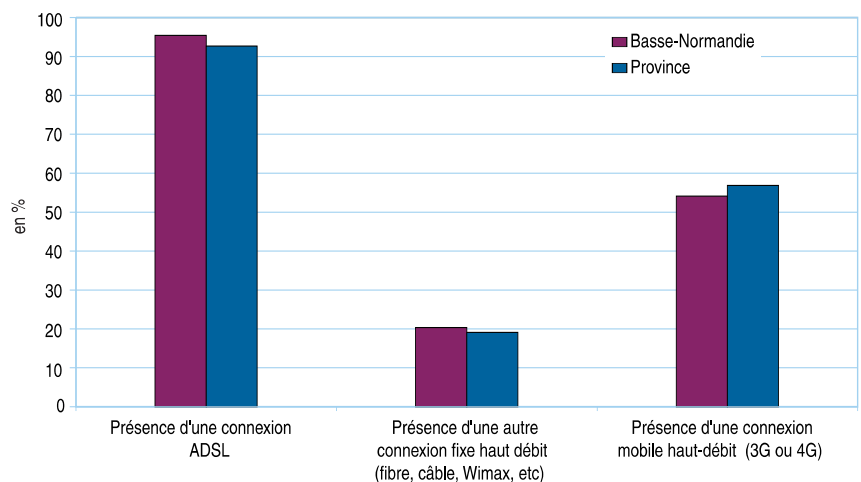
Près d'un tiers des entreprises régionales profitent de leur présence sur le web pour diffuser des catalogues ou des listes de prix. Dans le commerce électronique régional, les achats prédominent sur les ventes. Dans le domaine des ventes, le montant de celles effectuées par EDI (Échanges de Données Informatisées) dépasse très largement celui réalisé par le web.

Emeric Marguerite (Insee)

En Basse-Normandie, 99,4 % des entreprises d'au moins 10 personnes sont équipées d'ordinateurs connectés à Internet. Toutes les sociétés appartenant au secteur des services et celles de grande taille (plus de 250 salariés) sont connectées à Internet.

Pour profiter pleinement des nouvelles technologies, il peut être important, pour les entreprises, de disposer de modes de connexion haut-débit. Dans ce domaine, les entreprises régionales sont aussi bien équipées en connexion ADSL que les entreprises de province. Et, ici comme ailleurs, une entreprise régionale sur cinq se connecte à Internet via la fibre ou le câble. Dans la région, ce mode de connexion haut-débit est plus répandu dans le Calvados.

1 Mode de connexion à internet des entreprises



Source : Insee, estimations à partir de l'enquête TIC 2013 (nationale et extension Basse-Normandie)



Les entreprises peuvent profiter d'Internet pour diffuser de l'information en développant un site web. Pour une entreprise, le site web peut être vu comme un moyen de promotion de son savoir-faire et de fidélisation de sa clientèle. Dans la région, près de deux-tiers des sociétés disposent d'un site web, soit une part équivalente aux entreprises de province.

La part des entreprises disposant d'un site varie selon les secteurs, les entreprises des services y ayant fréquemment recours. 40 % des entreprises régionales diffusent des catalogues ou des listes de prix sur Internet. Il s'agit notamment d'entreprises commerciales.

Les entreprises peuvent également profiter de leur site web pour développer des services plus avancés. Ainsi, 37,6 % des entreprises commerciales proposent à leurs clients d'effectuer des commandes en ligne contre 14 % pour l'ensemble des entreprises bas-normandes.

Si toutes les entreprises régionales sont équipées en ordinateurs, tous leurs salariés n'utilisent pas, pour autant, un ordinateur sur leur lieu de travail. Ainsi, seul un salarié bas-normand sur trois se connecte à Internet au moins une fois par semaine dans le cadre professionnel. En Basse-Normandie, les salariés des services sont plus nombreux à accéder régulièrement à Internet que leurs homologues du commerce et de l'industrie.

### Moins de services, moins d'appareils nomades

Un peu plus de la moitié des entreprises bas-normandes disposent d'une connexion à haut-débit mobile (3G ou 4G), soit une proportion équivalente à celle observée dans les sociétés de province. Par ailleurs, la mise à disposition d'appareils nomades (ordinateur portable, tablette, Smartphone,...)

concerne moins l'industrie ou le commerce que le secteur des services. Ce dernier étant moins développé en Basse-Normandie, les salariés de la région ne sont que 8,2 % à posséder un appareil nomade, contre 12,6 % des salariés de province. Ces appareils nomades augmentent la productivité, en interagissant en temps réel avec le système d'information de l'entreprise. A titre d'exemple, les entreprises de services peuvent réaliser en temps réel des devis ou des factures. Dans la région, l'accès au courrier électronique à distance concerne un peu plus d'un salarié sur deux, soit une proportion similaire à la moyenne de province.

La formation des salariés à l'utilisation des technologies du numérique permet à l'entreprise de s'adapter plus facilement. Dans ce domaine, les entreprises bas-normandes sont tout aussi nombreuses que les entreprises de province à organiser des actions de formation aux TIC et à faire monter en compétence l'ensemble de leurs salariés (que les TIC constituent leur cœur de métier ou non).

### Les médias sociaux : une ouverture vers de nouvelles pratiques

La pratique des médias sociaux<sup>(1)</sup>, d'abord utilisés par les particuliers, se répand progressivement au sein des entreprises. En 2013, près de 17 % des sociétés bas-normandes déclarent y avoir recours. La région figure au même niveau que la province pour l'utilisation de ces médias. Cet usage est à nouveau plus fréquent dans les services que dans l'industrie. Parmi les médias sociaux, ce sont d'abord les réseaux sociaux qui sont les plus utilisés. La pratique de blogs ou d'autres outils de partage de la connaissance apparaît aujourd'hui comme beaucoup plus marginale.

### Contexte

L'Etat et les collectivités, partenaires de la Gouvernance du Numérique en Basse-Normandie (Conseil régional de Basse-Normandie, Conseils généraux des départements du Calvados, de l'Orne et de la Manche (représenté par le syndicat mixte Manche Numérique), communauté d'agglomération de Caen-la-Mer ont sollicité l'INSEE dans le cadre d'un partenariat, afin de réaliser une première série d'observations sur l'usage du numérique par les entreprises situées sur le territoire régional.

Cette observation s'inscrit dans un cadre stratégique partagé par les acteurs de la Gouvernance et formalisé dans le document officiel SCORAN (Stratégie de Cohérence Régionale d'Aménagement Numérique). Les partenaires ont décliné dans trois grands axes : infrastructures, usages, formation, les projets à porter sur le territoire régional. L'observatoire du numérique mis en place en 2013 est l'outil indispensable de cette stratégie pour permettre :

- d'identifier et de mesurer dans le temps les évolutions des usages des TIC,
- de comparer ces dynamiques bas-normandes aux échelles nationale et européenne.

L'importance du numérique dans le développement économique n'est plus à démontrer et les entreprises bas-normandes ont leur place à prendre dans ces dynamiques. L'enjeu de l'observatoire du numérique est de contribuer à relever ces défis en aidant à évaluer, de manière récurrente, le niveau de transformation numérique déjà à l'œuvre dans le tissu économique régional et à son évolution.

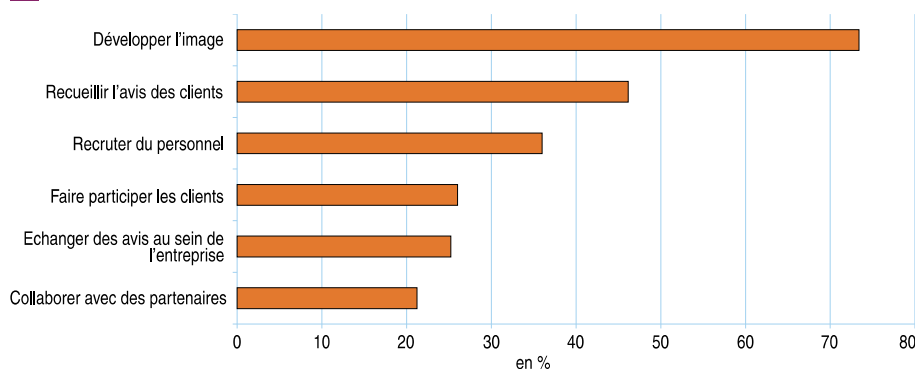
En revanche, seules 2 % des sociétés bas-normandes possèdent en 2013 une charte d'utilisation des médias sociaux définissant les objectifs, procédures et règles à l'usage des employés.

Plus de 70 % des entreprises présentes sur ces médias cherchent en priorité à développer leur image. Faire participer ses clients à l'amélioration des biens ou des services, et recueillir des avis ou des questions constituent d'autres motivations à l'usage des médias sociaux. Dans la région, cette ouverture vers le public est une pratique concernant avant tout les entreprises commerciales qui y trouvent le moyen de mieux connaître leur clientèle.

### Commerce électronique : les achats plus répandus que les ventes

Dans le domaine commercial, le web est, avec la montée des achats en ligne, un nouveau canal de vente. Ce nouvel espace de commerce permet de conquérir de nouveaux clients et d'accroître les ventes. Dans la région, pour réaliser ventes et achats électroniques, les sociétés bas-normandes disposent de deux canaux principaux : le site web et les procédures EDI (Échanges de Données Informatisées).

## 2 Motif d'utilisation des médias sociaux par les entreprises bas-normandes



Source : Insee, estimations à partir de l'enquête TIC 2013 (nationale et extension Basse-Normandie)

(1) Les médias sociaux désignent plusieurs types d'applications Internet : les réseaux sociaux (Facebook, LinkedIn, Xing ; Viadeo, Yammer, Google+, etc.), les blogs d'entreprise ou les microblogs (Twitter, Present.iy, etc.), les sites web de partage de contenus multimédias (Youtube, Flickr, Picasa, Slideshare, etc.) et les wikis et autres outils de partage des connaissances.

Les entreprises régionales reçoivent autant de commandes via le web et EDI que les entreprises de province. Ainsi, 7,3 % d'entre elles déclarent avoir reçu au cours de l'année 2013 des commandes via le web et 6,3 % via EDI.

Même si les ventes par EDI concernent un nombre moins élevé d'entreprises, leur montant (3,8 milliards d'euros) est nettement plus important que celui des ventes effectuées via le web (de l'ordre de 300 millions d'euros).

Ciblant les particuliers comme les entreprises, la vente par internet est, en Basse-Normandie, d'abord destinée aux particuliers (BTC, "Business to Consumers") et dans une mesure moindre aux entreprises (BTB, "Business to Business"). La région se démarque ainsi du reste du territoire national, qui offre une répartition des ventes électroniques plus équilibrée entre BTB et BTC.

Toutes les entreprises n'ont pourtant pas recours au commerce électronique ce qui s'explique, pour les entreprises régionales, principalement pour deux raisons : soit leurs biens ou services ne sont pas adaptés à la vente via le web (dans un cas sur deux), soit le coût de mise en place est jugé trop élevé comparé aux bénéfices escomptés (un cas sur trois). Les entreprises bas-normandes sont trois fois plus nombreuses à effectuer des achats via le web ou EDI qu'à vendre des biens. Les montants associés sont toutefois assez proches de ceux réalisés pour la vente. Dans la région, les achats électroniques via le web représentent 0,9 % du total des achats, contre 3,3 % en province. Concernant l'origine des fournisseurs, 98 % des entreprises ayant passé des commandes électroniques ont effectué des achats auprès de fournisseurs français. Elles ne sont que 29 % à s'être approvisionnées auprès de fournisseurs européens et seulement 6,5 % auprès de fournisseurs hors Europe.

La facturation électronique, traitement automatique entre le client et le fournisseur via un opérateur de service ou un système bancaire permet d'optimiser les commandes. 9,2 % des entreprises régionales envoient des factures avec traitement automatique, ce chiffre étant très légèrement supérieur aux sociétés de province. La facturation électronique est plus répandue dans le Calvados, où l'on compte davantage d'entreprises commerciales que dans la Manche ou l'Orne.

### 3 Obstacles liés à la vente par internet selon les entreprises (en %)

	Basse-Normandie	Province
Les biens ou les services n'étaient pas adaptés à la vente via le web	49,4	50,2
Le cout de mise en place des ventes était trop important comparé aux bénéfices	29,4	29,4
Problèmes logistiques liés à la vente	28,9	25,7
Problèmes liés au paiement par Internet	22,8	20,4
Problèmes de ventes liés au cadre juridique	20,3	19,9
Problèmes liés à la sécurité ou à la protection des données sur Internet	19,8	18,8

Source : Insee, estimations à partir de l'enquête TIC 2013 (nationale et extension Basse-Normandie)

### La filière des producteurs de TIC en Basse-Normandie

Afin d'obtenir une première évaluation de l'ampleur de la filière TIC, l'Insee et les membres de la Gouvernance du numérique en Basse-Normandie ont déterminé un périmètre construit sur une sélection de 25 codes NAF.

Cette liste de 25 activités fines est ensuite répartie selon 5 grands secteurs : la fabrication TIC, les services informatiques et le développement de logiciels, les télécommunications, le commerce de gros et la réparation. Selon ce périmètre, la filière compterait près de 1 600 établissements dans la région et regrouperait plus de 6 000 salariés.

Les deux tiers de ces établissements appartiennent à la catégorie "services informatiques et développement logiciels", qui compte principalement des établissements de conseil ou de programmation informatique. La filière TIC se caractérise par un fort nombre d'établissements "non-employeurs" : près des trois quarts n'emploie en effet aucun salarié.

Les établissements producteurs de TIC sont localisés dans les grands centres d'activité de la région. De nombreux établissements (plus de 300) ont leur siège dans l'agglomération caennaise, près de 100 sont situés dans les unités urbaines de Cherbourg et d'Alençon. On note enfin quelques établissements (près de 30) producteurs de TIC dans certaines villes moyennes comme Saint-Lô ou Lisieux.

### 4 Répartition des établissements et effectifs de la filière TIC en Basse-Normandie

	Etablissements	Effectif salarié
Fabrication TIC	58	2 079
Services informatiques et développement de logiciels	1 103	2 098
Telecommunications	83	1 468
Commerce de gros TIC	111	455
Réparation TIC	271	93
<b>Total</b>	<b>1 624</b>	<b>6 193</b>

Source : Insee, Clap 2010

Selon le secteur, la répartition par catégorie socioprofessionnelle varie. Dans le domaine de la fabrication prédominent les ouvriers, alors que les professions intermédiaires et les employés sont plus nombreux parmi les salariés du commerce de gros. Par ailleurs, les professions intermédiaires sont plus représentées dans le secteur des télécommunications. Au sein des services informatiques, où nombre d'emplois exigent un niveau assez élevé de qualification, on note une domination des cadres parmi les emplois salariés. Si cette répartition par catégories socio-professionnelles diffère selon les secteurs, tous ont en commun d'employer plus d'hommes que de femmes. Ainsi à titre d'exemple, dans le secteur de la réparation en TIC, un peu plus de 80 % des salariés sont des hommes. Par ailleurs, ce secteur affiche également le niveau de rémunération le plus bas (17 400 euros annuels) comparé aux autres grands secteurs de la filière, en raison de la structure en catégories socioprofessionnelles qui la caractérise (secteur où l'on rencontre la plus faible part de cadres). A l'opposé, les revenus sont les plus élevés (27 340 euros annuels) dans le secteur de la fabrication TIC, en raison notamment de revenus élevés dans le sous-secteur "fabrication de composants électroniques".

## Source et champ de l'étude

### Enquête TIC 2013, extension Basse-Normandie

L'enquête communautaire sur l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) et le commerce électronique dans les entreprises s'inscrit dans le dispositif d'enquêtes européennes, en application du règlement européen n° 1006/2009 du 16 septembre 2009 amendant le règlement du 21 avril 2004. Ces règlements exigent la fourniture de données jusqu'en 2019. Ce dispositif permet d'évaluer la progression de l'usage des TIC dans les entreprises européennes.

L'enquête sur les technologies de l'information et de la communication et le commerce électronique a été réalisée, début 2013, en Basse-Normandie auprès de 750 unités légales, sociétés ou entreprises individuelles, actives, occupant au moins 10 personnes.

Cette enquête vise à mieux connaître l'informatisation et la diffusion des technologies de l'information et de la communication dans les entreprises.

En 2013, le questionnaire comporte pour la première fois des questions sur l'utilisation des médias sociaux. Les questions sur les taux d'équipement en TIC portent en général sur la situation au moment de l'enquête (premier trimestre 2013). Celles portant sur le commerce se réfèrent à l'année 2012.

Parmi les sociétés de l'échantillon actives au moment de l'enquête, ce taux de réponse atteint 78 %.

### Champ retenu pour la filière des producteurs de TIC en Basse-Normandie

Afin d'obtenir une première évaluation de l'ampleur de la filière TIC, l'Insee et les membres de la Gouvernance du numérique en Basse-Normandie ont déterminé un périmètre construit sur la sélection suivante de 25 codes NAF :

#### Fabrication TIC

- 26.11Z Fabrication de composants électroniques
- 26.12Z Fabrication de cartes électroniques assemblées
- 26.20Z Fabrication d'ordinateurs et d'équipements périphériques
- 26.30Z Fabrication d'équipements de communication
- 26.40Z Fabrication de produits électroniques grand public
- 26.80Z Fabrication de supports magnétiques et optiques

#### Commerce de gros TIC

- 46.51Z Commerce de gros (commerce interentreprises) d'ordinateurs, d'équipements informatiques périphériques et de logiciels
- 46.52Z Commerce de gros (commerce interentreprises) de composants et d'équipements électroniques et de télécommunication

#### Télécommunications

- 61.10Z Télécommunications filaires
- 61.20Z Télécommunications sans fil
- 61.30Z Télécommunications par satellite
- 61.90Z Autres activités de télécommunication

#### Services informatiques et développement de logiciels

- 58.21Z Édition de jeux électroniques
- 58.29A Édition de logiciels système et de réseau
- 58.29B Édition de logiciels outils de développement et de langages
- 58.29C Édition de logiciels applicatifs
- 62.01Z Programmation informatique
- 62.02A Conseil en systèmes et logiciels informatiques
- 62.02B Tierce maintenance de systèmes et d'applications informatiques
- 62.03Z Gestion d'installations informatiques
- 62.09Z Autres activités informatiques
- 63.11Z Traitement de données, hébergement et activités connexes
- 63.12Z Portails Internet

#### Réparation TIC

- 95.11Z Réparation d'ordinateurs et d'équipements périphériques
- 95.12Z Réparation d'équipements de communication

## Définition

- **EDI (Échanges de Données Informatisées)** : technique qui remplace les échanges physiques de documents entre entreprises (commandes, factures, bons de livraison,...) par des échanges, selon un format standardisé, entre ordinateurs connectés par liaisons spécialisées ou par un réseau (privatif) à valeur ajoutée (RVA). Les données sont structurées selon des normes techniques internationales de référence (ex : Edifact).

A titre d'exemple, l'envoi par fax d'une commande puis sa saisie par un opérateur de l'entreprise fournisseur, est remplacé par l'émission d'une information qui est acheminée vers un ordinateur de l'entreprise fournisseur capable d'interpréter la commande.

- **TIC** : 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

**ADSL** : technologie d'accès à Internet qui tire parti des hautes fréquences de la ligne téléphonique pour transmettre des données numériques à très haute vitesse. La terminologie française officielle préfère l'expression « raccordement numérique asymétrique » (RNA) ou « liaison numérique à débit asymétrique », mais c'est l'acronyme anglais ADSL qui est le plus couramment utilisé.

- **3G - 4G** : réseaux de troisième et quatrième génération des standards de téléphonie mobile permettant des transferts d'information à des hauts-débits pouvant théoriquement atteindre 100 MB/s pour le 4G contre un débit maximum estimé entre 2 à 42 MB/s pour la 3G.

#### Insee Basse-Normandie

5 rue Claude Bloch  
BP 95137  
14024 CAEN cedex  
Tél. : 02 31 45 73 33

#### Directeur de la publication :

Daniel BRONDEL

#### Rédacteur en chef :

Didier BERTHELOT

#### Attaché de presse :

Philippe LEMARCHAND  
02 31 15 11 14

ISSN en cours  
© Insee 2014

## Pour en savoir plus

- Demoly (Elvire), "Fin 2012, une partie des microentreprises reste à l'écart des TIC", *Insee Première* n° 1491, février 2014
- Vacher (Thomas), "L'usage d'Internet par les sociétés en 2013 : un recours minoritaire aux médias sociaux" *Insee Première* n° 1495 - avril 2014

