



SOMMAIRE

Équipement en Technologies de l'Information et de la Communication

1. Possession de l'ordinateur
2. L'équipement en Technologies de l'Information et de la Communication

Équipement Internet

1. Possession et disponibilité d'Internet
2. Types de connexions à Internet

Usage d'Internet et relation avec les autorités publiques via Internet

1. Entreprises en tant que consommatrices de services Internet
2. Entreprises en tant que fournisseurs de contenus sur Internet
3. Relation avec les autorités publiques via Internet

Équipement de sécurité

Conclusion

Annexes

Annexes 1 : Description de l'enquête « ICT usage by Enterprises » et méthodologie

Annexe 2 : Ensemble des statistiques citées dans le document

Annexe 3 : Glossaire des termes techniques classés par ordre alphabétique

Adoption et usages des Technologies de l'Information et de la Communication dans les entreprises de la branche des activités financières

Ludivine MARTIN - CREM¹, Université de Rennes 1, France, CEPS/INSTEAD, Luxembourg
Nicolas POUSSING - CEPS/INSTEAD, Luxembourg

Cette publication présente les comportements d'adoption et d'usage des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) des entreprises, employant 10 salariés et plus, appartenant à la branche des activités financières² (banques et assurance) au cours des années 2004, 2005 et 2006. Ces comportements sont présentés comparativement aux comportements des entreprises de l'ensemble des autres branches d'activités³.

L'analyse comparative est réalisée à partir des données collectées dans le cadre de l'enquête communautaire 'ICT Usage by Enterprises' (cf. annexe 1) par le CEPS/INSTEAD en étroite collaboration avec le STATEC. Etant donné que les questionnaires de cette enquête ne sont pas strictement semblables d'une année à l'autre, nous allons focali-

ser notre attention sur les questions présentes dans les trois vagues de l'enquête spécifique à la branche des activités financières.

La présentation des principaux résultats se décompose de la manière suivante : la première partie de ce numéro décrit les équipements en TIC des entreprises, alors que la seconde décrit plus particulièrement les équipements Internet. La troisième partie analyse les comportements d'usage de l'Internet, avec un intérêt tout particulier pour les interactions entre les entreprises et les autorités publiques via Internet (pratique de l'e-gouvernement). Enfin, la quatrième partie est consacrée aux équipements de sécurité visant à éviter les pertes ou le vol d'informations.

¹ CREM-Centre de Recherche en Economie et Management, UMR CNRS 6211, Université de Rennes 1 (France)

² Les branches d'activités concernées appartiennent aux classes NACE (Nomenclature statistique des Activités économiques dans la Communauté Européenne) 65.12 Autres intermédiaires monétaires, 65.22 Distribution de crédit ; 66.01 Assurance vie et capitalisation et 66.03 Autres assurances. En 2004 et 2005, les classes NACE 67.12 Gestion de portefeuilles, 67.13 Autres auxiliaires financiers et 67.2 Auxiliaires d'assurance ont aussi été interrogées mais dans un souci de comparabilité avec les données collectées en 2006, elles ne sont pas analysées ici.

³ Pour des résultats plus détaillés concernant les entreprises des autres branches se reporter au Bulletin du STATEC N°1-2006 et au Numéro 5 de la publication 'Economie & Entreprises', CEPS/INSTEAD de mars 2006.

1. Possession de l'ordinateur

L'adoption de l'outil informatique est généralisée à l'ensemble des entreprises appartenant à la branche des activités financières. En effet, depuis janvier 2004, la totalité des entreprises interrogées déclarent être informatisées. Le pourcentage d'entreprises informatisées dans cette branche est donc supérieur au pourcentage d'entreprises informatisées des autres branches de l'économie où il atteint 97%. La stabilité de ce taux depuis 2003, laisse à penser que le niveau de saturation est atteint. Ainsi, les comportements d'adoption de l'informatique des différentes branches d'activités du tissu économique luxembourgeois ne semblent pas être très éloignés.

Cependant, si on analyse la proportion de salariés utilisant un ordinateur, au moins une fois par semaine, des différences majeures apparaissent entre la branche des activités financières et les autres branches. En effet, la proportion d'entreprises dans lesquelles la plupart des salariés utilisent l'informatique est plus importante dans la branche des activités financières que dans les autres branches. Ainsi, dès janvier 2004, l'ensemble des entreprises répondantes informatisées⁴, de 10 salariés et plus, de la branche des activités financières, déclaraient que plus des trois-quarts de leurs salariés utilisent un ordinateur au moins une fois par semaine. L'usage de l'outil informatique est de ce fait très important dans ces branches en comparaison de l'ensemble des autres branches où, en janvier 2004, 2005 ou 2006, dans seulement un tiers des entreprises environ, plus des trois-quarts des salariés ont un usage hebdomadaire de l'ordinateur.

2. L'équipement en Technologies de l'Information et de la Commu- nication

Les deux technologies analysées les plus répandues dans les entreprises, toutes branches confondues, sont le LAN (*Local Area Network*) filaire et la messagerie électronique (*cf. glossaire*).

Ainsi, en janvier 2006, la présence d'un réseau local informatique filaire (LAN) est généralisée à l'ensemble des entreprises de la branche des activités financières. Le taux d'adoption est également très élevé dans les entreprises des autres branches d'activités où il atteint 98% des entreprises informatisées de 10 salariés et plus.

Concernant l'usage de la messagerie électronique, le taux d'adoption croît entre janvier 2004 et janvier 2006. Là encore, l'usage de cette technologie est supérieur dans la branche des activités financières (99% en 2006 pour les banques et les assurances contre 88% pour les autres branches).

La branche des activités financières est globalement mieux équipée en TIC que l'ensemble des autres branches (*cf. graphiques 1*). Les entreprises de cette branche sont, par exemple, très utilisatrices de l'Intranet (*cf. glossaire*) ou du calendrier de groupe électronique (respectivement 88% d'adoptantes pour l'Intranet et 71% pour le calendrier de groupe électronique en janvier 2006).

Les TIC favorisant la communication entre les membres d'une même organisation (LAN filaire, Intranet, Messagerie électronique et/ou calendrier de groupe électronique) sont très présentes dans les entreprises exerçant des activités financières. En janvier 2006, l'ensemble des entreprises ont au moins adopté deux de ces quatre technologies, et 65% sont même équipées des quatre.

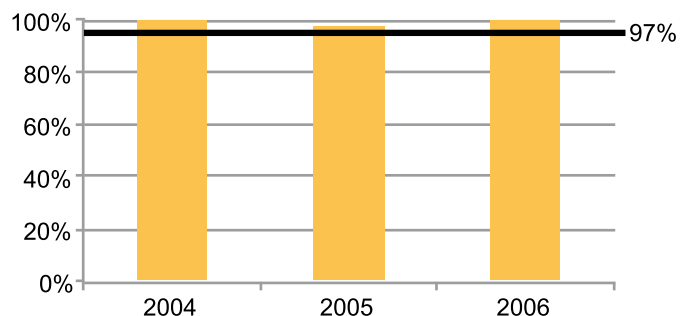
En lien avec l'usage croissant de ces TIC communicantes dans les entreprises, le recours au télétravail se répand. Ainsi, cette pratique de travail qui permet aux salariés d'exercer leur activité professionnelle en dehors des locaux de l'entreprise (une demi-journée par semaine ou plus) tout en restant connecté à cette dernière par le biais des TIC telles que l'Internet, la messagerie électronique, l'Intranet,..., était mise en œuvre dans plus de 16% des entreprises exerçant des activités financières en janvier 2004 contre 28% en janvier 2006 (23% pour les autres branches).

Enfin, l'Extranet (*cf. glossaire*), cinquième technologie la plus répandue et favorisant l'échange d'informations avec l'extérieur de l'organisation, est utilisé dans près de 50% des entreprises exerçant des activités financières (25% pour les autres branches), mais son adoption semble avoir atteint sa phase de saturation. En effet, après une forte croissance entre 2004 et 2005, le taux d'adoption de l'Extranet a baissé entre 2005 et 2006.

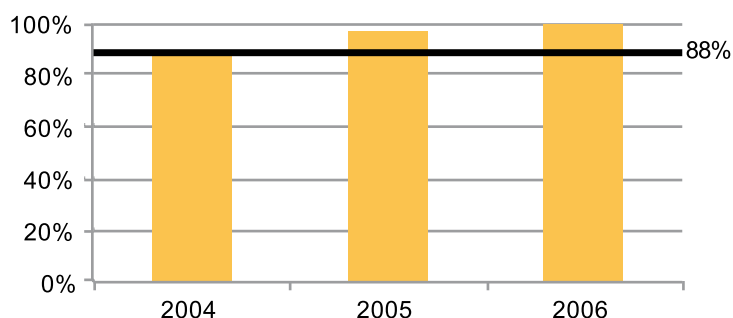
⁴ Par définition, il s'agit ici de l'ensemble des entreprises de la branche car 100% d'entre elles sont équipées de l'outil informatique.

G₁ Evolution de l'équipement en TIC des entreprises financières entre janvier 2004 et janvier 2006 (en %)

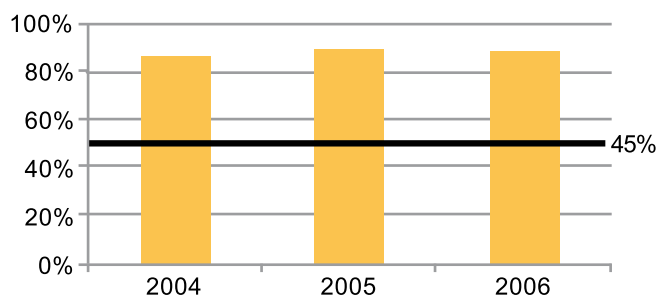
LAN



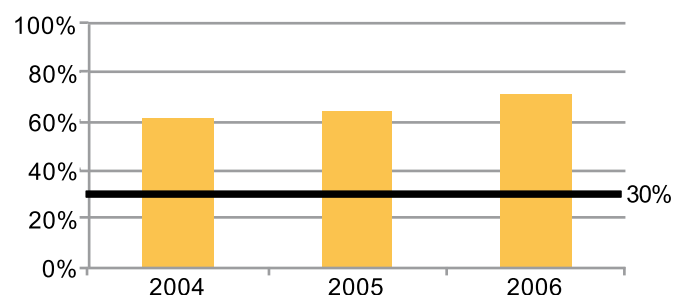
Messagerie électronique



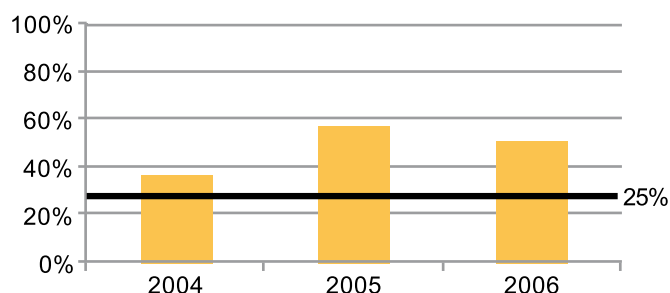
Intranet



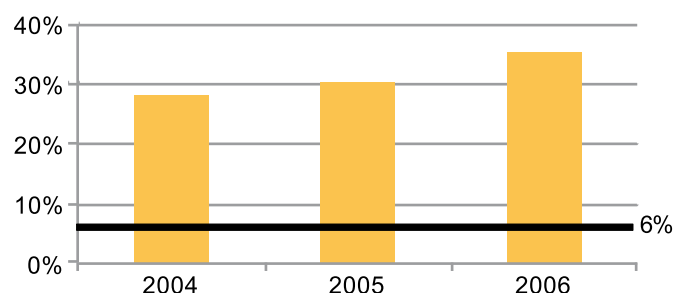
Calendrier de groupe électronique



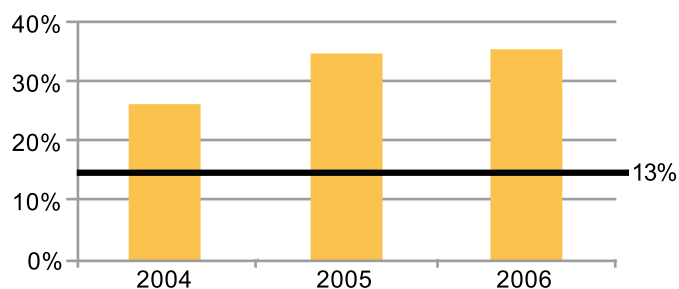
Extranet



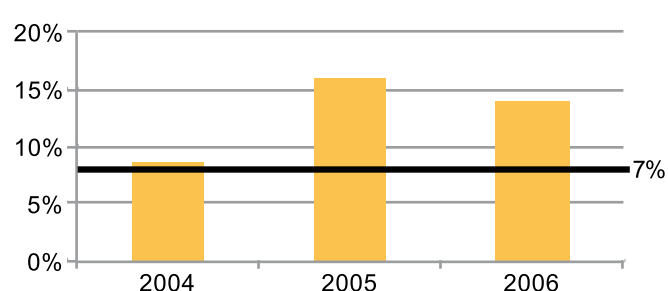
Visio-, Vidéo conférence



Gestionnaire de projet de groupe



Forum électronique



Champ : ensemble des entreprises informatisées de 10 salariés et plus.

Sources : CEPS/INSTEAD, STATEC, Enquête "ICT Usages by Enterprises 2004, 2005, 2006".

Note de lecture : Le trait et le pourcentage présents sur les différents graphiques nous informe sur le taux d'adoption moyen atteint en 2006 dans les branches d'activités. Ainsi, pour l'intranet, 88% des entreprises de la branche des activités financières ont adopté la technologie en 2006, contre 45% des entreprises des autres branches.

1. Possession et disponibilité d'Internet

Comme pour l'outil informatique, l'ensemble des entreprises de la branche des activités financières dispose d'une connexion à Internet depuis janvier 2005. Pour ce qui concerne les autres branches, les entreprises informatisées sont près de 96% à disposer d'une connexion à Internet en janvier 2006.

Contrairement à l'usage de l'ordinateur qui s'est généralisé à la quasi-totalité des salariés de la branche des activités financières, le fort taux d'entreprises possédant Internet n'est pas synonyme d'accès au Web pour l'ensemble des salariés. En effet, en janvier 2006, dans seulement 61% des entreprises financières informatisées et ayant un accès au Web l'ensemble des salariés peuvent accéder à Internet au moins une fois par semaine. Toutefois, dans plus de 80% des entreprises, plus de 74% des salariés ont un accès au moins hebdomadaire au Web et c'est seulement dans environ 7% des entreprises que cette proportion de salariés se situe en dessous de 50%. Dans les autres branches, l'accès à Internet est souvent limité à un petit nombre de salariés. Ainsi, en janvier 2006, plus de la moitié des entreprises informatisées et connectées à Internet (53%) déclarent qu'au maximum un salarié sur quatre utilise Internet au moins une fois par semaine. A l'opposé, dans une entreprise sur cinq (21%) près des trois-quarts des salariés (74%) utilisent Internet au moins une fois par semaine.

2. Types de connexions à Internet

Les connexions à l'Internet haut débit, comme les connexions DSL ou autres connexions à bandes larges (cf. glossaire), se sont largement répandues, depuis 2004, dans les entreprises informatisées utilisatrices d'Internet des différentes branches. Ainsi, en janvier 2006, les entreprises de la branche des activités financières disposent à 96%

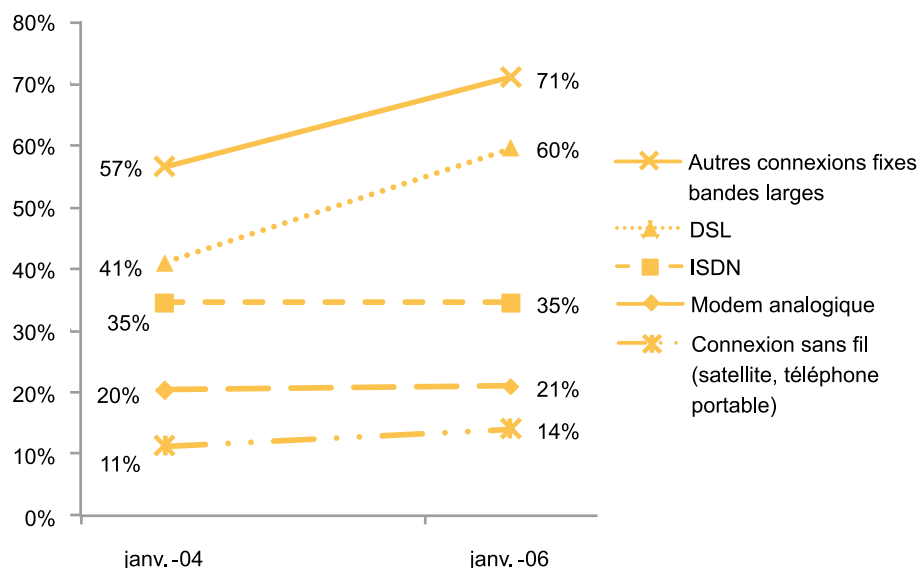
d'une connexion haut débit filaire ; c'est le cas pour 81% des entreprises des autres branches.

Les entreprises relevant de la branche financière utilisent donc plus massivement que les autres le haut débit. Une analyse plus approfondie met en évidence d'autres différences :

- on peut observer que le haut débit est largement implanté, et ce depuis de nombreuses années dans les entreprises de la branche des activités financières, alors que dans les autres branches, l'ISDN était employé par 56% des entreprises en 2004, et ce type de connexion reste encore très répandu en 2006⁵, même s'il s'est vu rétrograder au deuxième rang.
- Il apparaît que les autres connexions à bandes larges (câble, ligne louée, etc.) sont très largement utilisées dans les banques et assurances alors que ce mode de connexion est très marginal dans les autres branches.

G2

Evolution des types de connexion à Internet pour les entreprises financières entre 2004 et 2006 (en %)



Champ : ensemble des entreprises financières de 10 salariés et plus, informatisées et ayant accès à Internet.

Sources : CEPS/INSTEAD, STATEC, Enquête "ICT Usages by Enterprises 2004, 2006".

⁵ Il faut noter que les entreprises peuvent disposer de plusieurs types de connexion à Internet simultanément. L'ISDN peut donc être présent mais ne pas être la meilleure qualité de connexion disponible dans l'entreprise.

La structure et les besoins spécifiques des entreprises financières peuvent être à l'origine de ce large choix de connexion Internet de haute qualité (DSL et bandes larges). En effet, ces entreprises appartiennent pour la plupart à des groupes étrangers et disposent d'un large réseau de succursales, ce qui implique d'adopter des connexions de qualité susceptibles d'assurer les besoins de communication et de coordination de l'ensemble du groupe. Par ailleurs, certaines activités de ces entreprises comme la fourniture de services de bourse en ligne ou la souscription *on line* de produits financiers ou d'assurances nécessitent des connexions à bandes larges.

Quant aux connexions sans fil, du fait d'une infrastructure encore peu développée au Luxembourg, elles restent un moyen très peu couramment rencontré dans les entreprises enquêtées toutes branches confondues.

Usage d'Internet et relation avec les autorités publiques via Internet

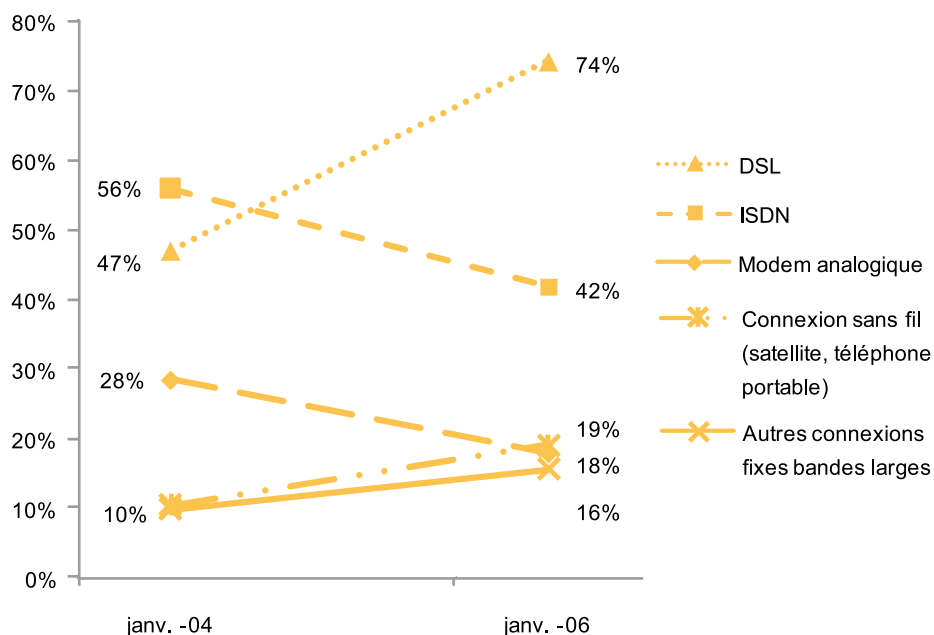
1. Entreprises en tant que consommatrices de services Internet

Suivre des formations en ligne est un service qui a été utilisé au moins une fois par 25% des entreprises de la branche des activités financières et par 15% des entreprises des autres branches en janvier 2006. Alors que cet usage s'est accru depuis 2004 dans les autres branches, il s'est réduit dans la branche des activités financières : en 2004, près de 30% des entreprises de la branche des activités financières l'utilisaient et 14% des entreprises des autres branches.

2. Entreprises en tant que fournisseurs de contenus sur Internet

Après une phase de décroissance du nombre d'entreprises possédant un site Web ou une page d'accueil

G3 Evolution des types de connexion à Internet des autres branches entre 2004 et 2006 (en %)



Champ : ensemble des entreprises de 10 salariés et plus, informatisées et ayant accès à Internet des 14 autres branches.

Sources : CEPS/INSTEAD, STATEC, Enquête "ICT Usages by Enterprises 2004, 2006".

sur la période 2003-2005⁶, ce taux d'adoption semble s'être stabilisé. Ainsi, le pourcentage d'entreprises informatisées connectées au Web possédant un site Web, pour la période 2004-2006, est proche de 75% pour les entreprises financières et de 65% pour les entreprises des autres branches.

En terme de fourniture de contenus sur le Web, la commercialisation des produits de l'entreprise, qui vise à promouvoir l'activité de l'entreprise et à profiter des opportunités commerciales offertes par le Web, est présente dans plus de 50% des banques et assurances équipées d'un site Web et dans plus de 67% des entreprises des autres branches disposant d'un site Web, en 2006. Cette différence peut s'expliquer par la nécessité, pour les institutions financières, d'établir un contact avec la clientèle et un suivi personnalisé des portefeuilles et des dossiers d'assurance.

⁶ Anne-Sophie Genevois (2006), « Les entreprises et les Technologies de l'Information et de la Communication en janvier 2005 », CEPS/INSTEAD, *Economie & Entreprises*, N°5, mars 2006.

3. Relation avec les autorités publiques via Internet

L'utilisation d'Internet pour entrer en contact avec les autorités publiques, défini par le vocable e-gouvernement, est très répandue dans les entreprises luxembourgeoises. Pour analyser cette activité, nous allons nous intéresser à trois pratiques d'e-gouvernement : obtenir des informations, obtenir des formulaires et retourner des formulaires complétés.

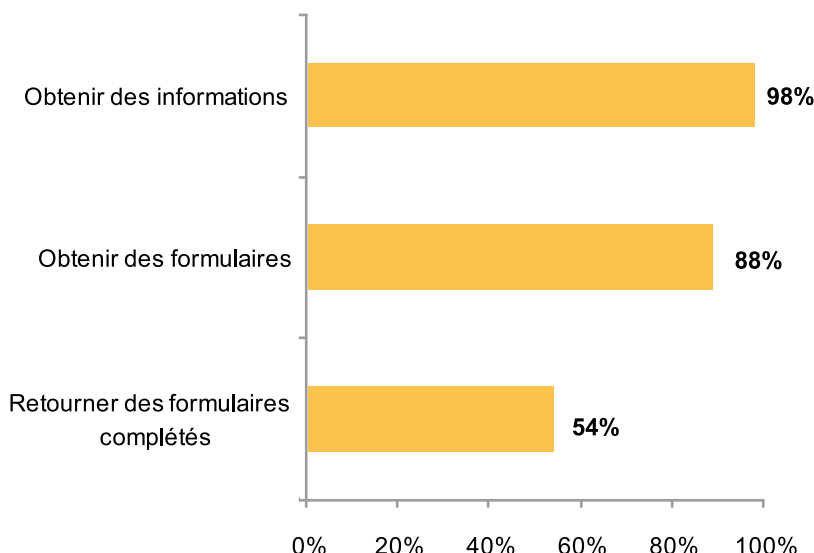
En 2006⁷, plus de 90% des entreprises de la branche des activités financières et 88% des entreprises appartenant aux autres secteurs d'activités déclarent recourir à au moins un des trois usages du e-gouvernement que nous venons de citer.

Comme le montre le graphique 4, près de 100% des entreprises de la branche des activités financières utilisatrices de l'e-gouvernement cherchent à obtenir des informations, près de 90% des formulaires et seulement 50% l'utilisent pour retourner des formulaires complétés. Comme on peut l'observer sur le graphique 5, ces taux d'utilisation sont supérieurs à ceux rencontrés dans les autres branches sauf pour l'obtention de formulaire.

Equipement de sécurité

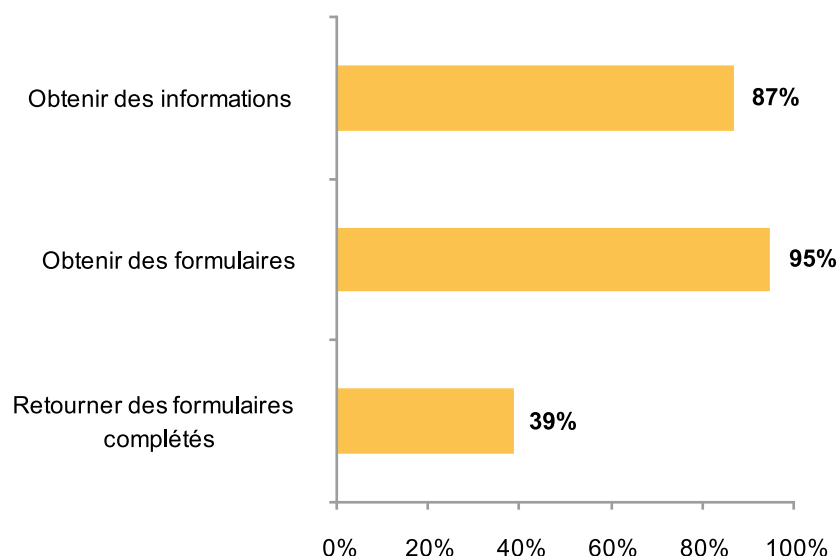
En janvier 2006, la quasi-totalité des entreprises informatisées et connectées à Internet, toutes branches confondues, dispose de logiciels de vérification de virus et de protection. L'utilisation de *Firewalls* (cf. *glossaire*) est aussi largement répandue (cf. *graphique 6*). Ainsi, en 2006, les banques et assurances sont 99% à utiliser un "coupe-feu" pour protéger leur réseau interne d'éventuelles intrusions passant par le réseau Internet. Ce type de dispositif est aussi très présent dans les entreprises des autres branches mais de manière moins systématique (81%).

G4 Usages de l'e-gouvernement par les entreprises financières en 2006 (en %)



Champ : ensemble des entreprises financières de 10 salariés et plus, informatisées, ayant accès à Internet et utilisant au moins une pratique d'e-gouvernement.
Sources : CEPS/INSTEAD, STATEC, Enquête "ICT Usages by Enterprises 2006".

G5 Evolution des usages de l'e-gouvernement par les entreprises des autres branches en 2006 (en %)



Champ : ensemble des entreprises des 14 autres branches de 10 salariés et plus, informatisées, ayant accès à Internet et utilisant au moins une pratique d'e-gouvernement.
Sources : CEPS/INSTEAD, STATEC, Enquête "ICT Usages by Enterprises 2006".

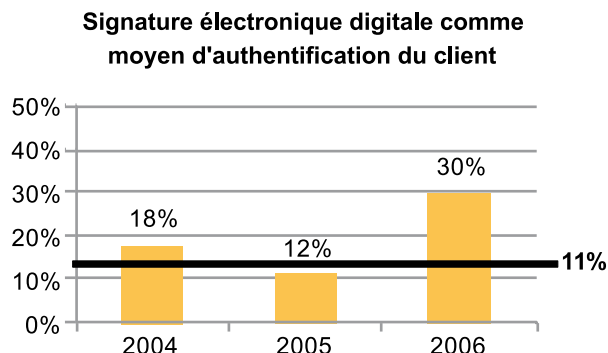
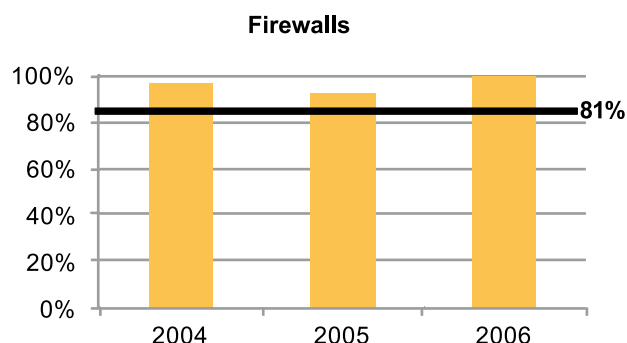
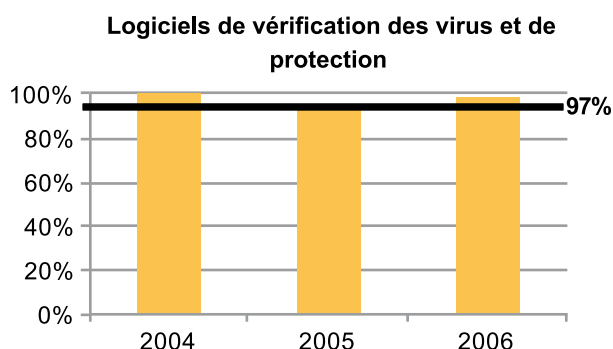
⁷ Les questions relatives à l'usage du e-gouvernement n'étant pas comparables d'une année sur l'autre, on ne va citer ici que les chiffres collectés dans la dernière vague de l'enquête.

En ce qui concerne les autres dispositifs, les entreprises de la branche des activités financières sont globalement mieux équipées que les autres en termes de systèmes de sécurité visant à empêcher les intrusions de *hackers*, de virus, etc., et à éviter les pertes d'informations ou le vol de données.

Les activités de ces entreprises pouvant être largement fragilisées par ce genre d'agressions, cette vigilance et

cette protection accrue n'est pas surprenante et semble efficace. Ainsi, parmi les entreprises informatisées possédant un accès à Internet, alors que dans les "autres branches" près d'une entreprise sur quatre (24%) déclare, en 2006, avoir connu des problèmes de sécurité informatique au cours des 12 derniers mois, c'est le cas pour seulement 6% des entreprises de la branche des activités financières.

G6 Evolution de la possession d'équipement de sécurité par les entreprises financières entre 2004 et 2006 (en %)



Champ : ensemble des entreprises financières de 10 salariés et plus, informatisées et ayant accès à Internet

Sources : CEPS/INSTEAD, STATEC, Enquête "ICT Usages by Enterprises 2004, 2005, 2006".

Note de lecture : Les traits et les pourcentages présents sur les différents graphiques nous informent sur le taux d'adoption moyen atteint en 2006 dans les autres branches d'activités. Ainsi, pour les Firewalls, 99% des entreprises de la branche des activités financières ont adopté la technologie en 2006, contre 81% des entreprises des autres branches.

Conclusion

La réalisation de l'enquête "ICT Usages by Enterprises" dans les différents pays membres de l'Union Européenne permet de suivre l'évolution de l'adoption et de l'usage des Technologies de l'Information et de la Communication par les entreprises. Cette enquête est réalisée depuis 2001 pour l'ensemble des branches, hormis celle des activités financières qui n'est interrogée que depuis 2003. Faisant l'objet d'un questionnaire spécifique, nous avons étudié le comportement de ces entreprises en matière d'équipement et d'usage des TIC en nous focalisant sur les questions communes à l'ensemble des branches et disponibles pour trois années consécutives à savoir 2004, 2005 et 2006.

Le principal enseignement que l'on peut tirer de l'exploitation de l'enquête "ICT Usages by Enterprises"

est que les entreprises appartenant à la branche des activités financières sont globalement mieux équipées et utilisent plus intensément les TIC que les entreprises appartenant aux autres branches.

Ainsi en janvier 2006, l'ensemble des entreprises de la branche des activités financières employant 10 personnes et plus sont informatisées et dispose d'une connexion à Internet. Le haut débit est choisi par 96% d'entre elles. Les connexions fixes à bandes larges (hors DSL) sont le plus diffusées. Par ailleurs, l'usage de l'informatique et de l'Internet sont largement répandus dans cette branche où, plus des trois-quarts des salariés ont un usage hebdomadaire d'un ordinateur dans 100% des entreprises et d'Internet dans plus de 81% des entreprises.

Le taux de pénétration des sites Web semble s'être stabilisé. En 2006, plus des trois-quarts des entreprises

de la branche des activités financières en possèdent un. Leur nombre pourrait être amené à augmenter encore, en particulier pour les banques commerciales, vu que l'accès aux services financiers par le biais d'Internet est utilisé, en 2006, d'une part, par 76% des entreprises des autres branches et, d'autre part, par près de 60% des individus ayant récemment utilisé Internet, selon les chiffres fournis par EUROSTAT⁸.

Enfin, dans le but de protéger la bonne marche de leurs activités, les entreprises de la branche des activités financières sont très bien dotées en équipement de sécurité : logiciels de protection anti-virus, *Firewalls*, serveurs sécurisés, etc. Ce large équipement semble porter ses fruits vu que seulement 6% des entreprises ont subi des dommages liés à un problème de sécurité informatique au cours de l'année 2005, contre 24% des entreprises des autres branches.

⁸ Chiffres disponibles à l'adresse suivante : <http://epp.eurostat.ec.europa.eu>

Annexe 1 : Description de l'enquête "ICT Usage by Enterprises" et méthodologie

L'enquête 'ICT Usage by Enterprises' s'inscrit dans les plans d'action eEurope 2002 et 2005 qui font partie de l'objectif fixé à l'horizon 2010 par la Stratégie de Lisbonne visant à faire de l'Union Européenne l'économie de la connaissance la plus compétitive et la plus dynamique du monde, capable d'une croissance économique durable accompagnée d'une amélioration quantitative et qualitative de l'emploi et d'une plus grande cohésion sociale.

Cette enquête permet de collecter des indicateurs qui servent à comparer l'adoption et l'usage des Technologies de l'Information et de la Communication dans les entreprises des différents Etats membres. Au Luxembourg, cette enquête est

réalisée par l'Unité de Recherche 'Entreprises' du CEPS/INSTEAD en collaboration étroite avec le STATEC.

Le questionnaire est administré par voie postale, durant le second trimestre de chaque année. Les renseignements collectés concernent l'année en cours et l'année qui précède l'année de collecte pour les questions relatives au commerce électronique. L'unité d'observation est l'entreprise. Afin de garantir une comparabilité des résultats entre les différents pays participant à l'enquête, le contenu du questionnaire et le protocole d'enquête sont définis par EUROSTAT en partenariat avec les Etats membres. Du fait de leurs spécificités, comme par exemple les services qu'elles commercialisent, les banques et assurances reçoivent un questionnaire différent des autres branches d'activités.

Comme le montre le tableau T1, pour chaque vague, l'ensemble des entreprises exerçant des activités financières ont été interrogées et le taux de réponse en 2006 est proche de 80%. L'ensemble des chiffres cités dans ce numéro correspondent à des extrapolations pour l'ensemble des entreprises de la branche (la pondération permettant d'obtenir des données représentatives de l'ensemble de la branche a été effectuée à l'aide de la macro CALMAR de l'INSEE-France).

T1 Nombre d'entreprises interrogées et ayant répondu

Classe NACE		2004	2005	2006
Population	65.12 Autres intermédiations monétaires	104	178	168
	65.22 Distribution de crédit			
	66.01 Assurance vie et capitalisation			
	66.03 Autres assurances			
Echantillon	65.12 Autres intermédiations monétaires	104	178	168
	65.22 Distribution de crédit			
	66.01 Assurance vie et capitalisation			
	66.03 Autres assurances			
Répondants	65.12 Autres intermédiations monétaires	86	117	131
	65.22 Distribution de crédit			
	66.01 Assurance vie et capitalisation			
	66.03 Autres assurances			
Taux de réponse	65.12 Autres intermédiations monétaires	83%	66%	78%
	65.22 Distribution de crédit			
	66.01 Assurance vie et capitalisation			
	66.03 Autres assurances			

T₂ Evolution de l'usage de l'ordinateur dans les entreprises des différentes branches entre 2004 et 2006

Proportion de salariés	Banque-assurance			Autres branches		
	Proportion d'entreprises			Proportion d'entreprises		
	janvier 2004	janvier 2005	janvier 2006	janvier 2004	janvier 2005	janvier 2006
0-24%	0%	0%	0 %	38%	35%	39%
25-49%	0%	0%	0%	12%	17%	20%
50-74%	0%	0%	0%	9%	8%	10%
75-100%	96%	99%	100%	37%	37%	31%
Manquant	4%	1%	0%	4%	3%	0%

Champ : ensemble des entreprises de 10 salariés et plus et informatisées

Sources : CEPS/INSTEAD, STATEC, Enquête "ICT Usages by Enterprises 2004, 2005, 2006".

Note de lecture : En janvier 2006, dans l'ensemble des banques et assurances, plus de 74% des salariés utilisent un ordinateur sur leur lieu de travail

T₃ Evolution de l'équipement en TIC des entreprises des différentes branches entre 2004 et 2006

	Banque-assurance			Autres branches
	janvier 2004	janvier 2005	janvier 2006	janvier 2006
LAN	100%	97%	100%	97%
LAN sans fil	1%	8%	16%	23%
Intranet	86%	89%	88%	45%
Extranet	37%	57%	51%	25 %
Messagerie électronique	89%	96%	99%	88%
Visio Vidéo conférence	28%	30%	35%	6%
Forum électronique	9%	16%	14%	7%
Calendrier de groupe électronique	61%	64%	71%	30%
Gestionnaire de projet de groupe	26%	35%	35%	13%

Champ : ensemble des entreprises de 10 salariés et plus et informatisées

Sources : CEPS/INSTEAD, STATEC, Enquête "ICT Usages by Enterprises 2004, 2005, 2006".

T₄ Evolution de l'usage d'Internet dans les entreprises des différentes branches entre 2004 et 2006

Proportion de salariés	Banque-assurance			Autres branches		
	Proportion d'entreprises			Proportion d'entreprises		
	janvier 2004	janvier 2005	janvier 2006	janvier 2004	janvier 2005	janvier 2006
0-24%	Non disponible	4%	3%	Non disponible	52%	53%
25-49%		5%	4%		14%	18%
50-74%		9%	12%		6%	7%
75-100%		81%	80%		25%	21%
Manquant		1%	1%		3%	1%

Champ : ensemble des entreprises de 10 salariés et plus, informatisées et ayant accès à Internet

Sources : CEPS/INSTEAD, STATEC, Enquête "ICT Usages by Enterprises 2004, 2005, 2006".

Note de lecture : En janvier 2006, dans 80% des banques et assurances, plus de 74% des salariés peuvent accéder à Internet.

T₅ Evolution des types de connexion à Internet dans les entreprises des différentes branches entre 2004 et 2006

	Banque-assurance		Autres branches	
	janvier 2004	janvier 2006	janvier 2004	janvier 2006
Modem analogique	20%	21%	28%	18%
ISDN	35%	35%	56%	42%
DSL	41%	60%	47%	74%
Autres connexions fixes à bandes larges	57%	71%	10%	16%
Connexion sans fil	11%	14%	10%	19%
Haut débit filaire versus bas débit filaire	85%	96%	53%	81%

Champ : ensemble des entreprises de 10 salariés et plus, informatisées et ayant accès à Internet

Sources : CEPS/INSTEAD, STATEC, Enquête "ICT Usages by Enterprises 2004, 2006".

T₆ Evolution des usages de l'Internet dans les entreprises des différentes branches entre 2004 et 2006

	Banque-assurance			Autres branches		
	2004	2005	2006	2004	2005	2006
Suivre une formation sur le Web	29%	26%	26%	14%	13%	15%
Possession d'un site Web ou une page d'accueil	74%	73%	77 %	65%	63%	65%

Champ : ensemble des entreprises de 10 salariés et plus, informatisées et ayant accès à Internet

Sources : CEPS/INSTEAD, STATEC, Enquête "ICT Usages by Enterprises 2004, 2005, 2006".

T₇ Evolution des usages de l'e-gouvernement dans les entreprises des différentes branches en 2006

	Banque-assurance	autres branches
Obtenir des informations	98%	87%
Obtenir des formulaires	88%	95%
Retourner des formulaires complétés	54%	39%

Champ : ensemble des entreprises de 10 salariés et plus, informatisées, ayant accès à Internet et utilisant au moins une pratique d'e-gouvernement

Sources : CEPS/INSTEAD, STATEC, Enquête "ICT Usages by Enterprises 2004, 2005, 2006".

T₈ Possession d'équipement de sécurité par les entreprises des différentes branches entre 2004 et 2006

	Banque-assurance			Autres branches
	2004	2005	2006	2006
Logiciels de vérification des virus et de protection	100%	94%	98%	97%
Firewalls	97%	92%	99%	81%
Signature électronique digitale comme moyen d'authentification du client	18%	12%	30%	11%
Problèmes de sécurité informatique dans les 12 derniers mois précédant l'enquête	7%	8%	6%	24%

Champ : ensemble des entreprises de 10 salariés et plus, informatisées et ayant accès à Internet

Sources : CEPS/INSTEAD, STATEC, Enquête "ICT Usages by Enterprises 2004, 2005, 2006".

Annexe 3 : Glossaire des termes techniques classés par ordre alphabétique

Calendrier de groupe électronique	Chaque utilisateur peut lire à tout moment les interventions de tous les autres et apporter sa propre contribution sous forme d'articles. Un calendrier de groupe permet de rassembler au sein d'un "Affichage calendrier", les disponibilités communes d'un ensemble de personnes. Cette nouvelle fonction permet donc de gérer ou de visualiser les activités d'un groupe de collaborateurs.
DSL (<i>Digital Subscriber Line</i>) xDSL, ADSL etc.	Technologie à bande large, permettant de transmettre des données à haut débit en utilisant les lignes téléphoniques de cuivre standards. Technologie DSL, permettant d'augmenter la bande passante disponible en utilisant les câbles téléphoniques de cuivre standards ; cela inclut l'ADSL (<i>Ligne asymétrique numérique</i>), etc.
Extranet	Une extension sécurisée de l'Intranet qui permet à des utilisateurs externes d'accéder à une partie du réseau Intranet d'une organisation.
Firewall (coupe-feu)	Un pare-feu (appelé aussi <i>coupe-feu</i> , <i>garde-barrière</i> ou <i>firewall</i> en anglais), est un système permettant de protéger un ordinateur ou un réseau d'ordinateurs des intrusions provenant d'un réseau tiers (notamment internet). Le pare-feu est un système permettant de filtrer les paquets de données échangés avec le réseau, il s'agit ainsi d'une passerelle filtrante comportant au minimum les interfaces réseau suivantes : une interface pour le réseau à protéger (réseau interne) ; une interface pour le réseau externe.
Forum électronique	Service qui permet l'échange et la discussion sur un thème donné.
ISDN	<i>Integrated Services Digital Network</i> : réseaux de télécommunications entièrement numérisés, capables de transporter simultanément des informations représentant des images, des sons et des textes.
Internet	Réseau basé sur le protocole Internet : www. Réseau informatique mondial constitué d'un ensemble de réseaux nationaux, régionaux et privés, qui sont reliés par le protocole de communication TCP-IP.
Intranet	Réseau privé interne à une organisation. Les réseaux Intranet utilisent fréquemment les protocoles Internet pour livrer leur contenu.
LAN (<i>Local Area Network</i>)	Acronyme de <i>Local Area Network</i> , il s'agit d'un réseau qui relie deux ou plusieurs ordinateurs dans une zone relativement restreinte, souvent au sein d'une organisation, pour échanger et partager des fichiers.
Messagerie électronique	Service géré par ordinateur fournissant aux utilisateurs habilités les fonctions de saisie, de distribution et de consultation différée de messages, notamment écrits, graphiques ou sonores.
Produits transmissibles via Internet	Biens ou services qui peuvent être vendus et livrés directement <i>via</i> Internet comme la musique, les vidéos, les jeux, les logiciels, les journaux on line, les services de conseils, etc.
Site Web	Identification par une adresse Web sur le <i>World Wide Web</i> (www). Succession de fichiers Web concernant un sujet particulier et commençant par une page d'accueil. Les informations sont encodées dans des langages spécifiques (hypertexte, HTML, XML, Java) lisibles par un navigateur Web, comme <i>Mozilla Firefox</i> ou <i>Microsoft Internet explorer</i> .
Visio- ou vidéo-conférence	Téléconférence réalisée par l'intermédiaire du réseau de télécommunication, en utilisant la diffusion d'images de télévision.

ECONOMIE & ENTREPRISES

CEPS/INSTEAD

B.P. 48

L-4501 Differdange

Tél. : 58 58 55-513

e-mail : isabelle.bouvy@ceps.lu

[http:// www.ceps.lu](http://www.ceps.lu)

ISSN 1813-5129