



statec
LUXEMBOURG

Les entreprises et les Technologies de l'Information et de la Communication en janvier 2003

Kristell LEDUC - CEPS/INSTEAD

Introduction

Dans le cadre du programme européen « Information Society Statistics », une enquête communautaire relative à l'usage des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) a été réalisée par les Etats Membres de l'Union Européenne. Au Luxembourg, comme en 2001 et 2002, le CEPS/INSTEAD, en collaboration avec le STATEC, a réalisé cette enquête auprès des entreprises de plus de 10 salariés appartenant à la quasi totalité des secteurs d'activités.

En plus des thèmes traditionnels, tels que l'environnement informatique des entreprises, leurs usages d'Internet et leurs comportements face au commerce électronique, l'enquête « ICT Usage by Enterprises 2003 » aborde également les thèmes de la sécurité informatique et les pratiques de mise en confiance pour Internet et le commerce électronique.

Cette publication présente les principaux résultats de cette enquête. Pour résumer, nous constatons que l'utilisation des TIC et les usages d'Internet se sont généralisés. Par ailleurs, l'utilisation du commerce électronique pour les achats et ventes en ligne reste modérée. Enfin, alors que la majorité des entreprises a déjà anticipé les problèmes de sécurité informatique, les pratiques de mise en confiance pour Internet et le commerce électronique sont, quant à elles, peu développées en janvier 2003.

Dans la suite du programme européen « Information Society Statistics », et, comme les deux années précédentes, une enquête auprès des entreprises des différents pays de l'Union Européenne a été réalisée en 2003. Le but principal de cette enquête « ICT Usage by Enterprises 2003 » est de connaître le comportement des entreprises face aux Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) et, par la même, de l'usage qu'elles en font pour leur activité.

Pour la troisième année consécutive, l'enquête a été menée, au Luxembourg, par le département « entreprises » du CEPS/INSTEAD, en collaboration avec le STATEC. Au cours du deuxième trimestre 2003, 2805 questionnaires ont été envoyés par voie postale auprès des entreprises. Les entreprises concernées étaient les entreprises de plus de 10 salariés, appartenant à 16 secteurs d'activités différents (cf. annexes 1 et 2) et implantées

au Luxembourg. De la même façon qu'en 2002, toutes les entreprises de plus de 10 salariés ont été interrogées en 2003.

Six thèmes différents ont été abordés dans le questionnaire. Le premier module se concentre, d'abord, sur les informations générales relatives aux TIC (ordinateurs, messagerie électronique, réseau Intranet...). Puis, le second module dresse l'inventaire des différents usages que les entreprises font d'Internet (type de connexion, raison d'utilisation, services du site Web...). Les modules suivants développent des questions concernant le commerce électronique et plus particulièrement les achats et ventes en ligne qu'ont réalisés les entreprises au cours de l'année 2002. Enfin, deux nouveaux thèmes ont vu le jour cette année : l'installation d'équipements de sécurité pour les utilisateurs d'Internet et les pratiques de mise en confiance pour Internet et le commerce électronique.

L'enquête, terminée à la mi-juin 2003, compte 1282 répondants sur les 2805 entreprises interrogées. Ceci correspond à un taux de réponse de 45,7% (cf. annexes 1 et 2). Les entreprises de plus de 250 salariés et celles appartenant aux secteurs de cokéfaction¹, de l'industrie chimique et du caoutchouc et des plastiques ainsi que les activités cinématographiques et vidéo² enregistrent les meilleurs taux de réponse avec respectivement 80,9% et 66,7% de répondants.

Cette publication décrit les différents résultats de cette enquête. La première section explique la méthodologie adoptée pour l'enquête. La partie suivante décrit l'environnement informatique dans lequel évoluent les entreprises et leur utilisation des TIC. Ensuite, la troisième partie expose les multiples usages que les entreprises font d'Internet. Et enfin, la dernière partie traite des achats et ventes en ligne que peuvent réaliser les entreprises.

97,5% des entreprises possèdent un ordinateur en janvier 2003

76,7% des entreprises informatisées utilisent la messagerie électronique en janvier 2003

I. La méthodologie

Il nous semble utile, dans cette première partie, d'expliquer de manière générale la méthodologie utilisée pour la construction de l'échantillon et la méthode de pondération de la base de données. En effet, la méthodologie adoptée est différente de celle des années précédentes, c'est pourquoi des comparaisons très détaillées par rapport aux données collectées en 2001 et 2002 seront difficiles à réaliser.

1. L'échantillon

Comme nous l'avons spécifié en introduction, le questionnaire « ICT Usage by Enterprises 2003 » a été envoyé à 2805 entreprises de plus de 10 salariés. Les secteurs d'activités concernés par cette enquête sont l'industrie manufacturière, la construction, le secteur du commerce, le secteur des hôtels, restaurants et cafés, le transport et la communication, les activités financières, les services aux entreprises, et enfin le secteur informatique (cf. annexes 1 et 2).

Toute la population des entreprises de plus de 10 salariés a été

interrogée. Le fichier de référence est le répertoire des entreprises du STATEC datant de 1999. Ce fichier a été choisi parce que c'est le plus complet. Ceci est une nouveauté par rapport à 2001 et 2002, puisque pour ces années, les fichiers de référence du STATEC que nous avons utilisés étaient respectivement 2000 et 2001.

2. Le traitement des données

La méthode de pondération utilisée est la méthode généralisée du calage sur marges. Le principe de cette méthode est de redresser l'échantillon par des informations auxiliaires appelées variables de calage. Afin d'obtenir des indicateurs représentatifs de l'ensemble de la population des entreprises, ces variables de calage sont au nombre de trois : le nombre d'entreprises, le chiffre d'affaires et le nombre d'employés. Trois systèmes de pondération ont donc été définis par cette méthode. Leur utilisation dépend du thème traité. Par ailleurs, la non réponse a été partiellement corrigée en redressant l'échantillon des répondants.

¹ Ce secteur comprend également le raffinage et les industries nucléaires.

² Mais aussi les activités de radio et de télévision.

II. L'équipement informatique des entreprises

1. Possession d'un ordinateur et usages des TIC

Comme les années précédentes, nous avons d'abord cherché à connaître l'environnement informatique dans lequel les entreprises évoluaient. Plusieurs items ont donc été sélectionnés : possession d'un ordinateur, utilisation des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)...

Nous constatons qu'en janvier 2003, 97,5% des entreprises étaient informatisées (contre 97,2% en 2002 et 90,8% en 2001). Même si ce taux d'informatisation est élevé, les entreprises n'équipent pas pour autant tous leurs salariés d'un ordinateur. En effet, un quart des entreprises informatisées ont déclaré que la part des personnes travaillant dans l'entreprise et utilisant, au moins une fois par semaine un ordinateur, était située entre 1 et 24% (cf. *tableau 1*). A l'opposé, plus de la moitié des entreprises informatisées (51,4%) nous indiquaient que plus des trois-quarts de leurs salariés utilisaient un ordinateur au moins une fois par semaine.

2. Les Technologies de l'Information et de la Communication

Plus des trois-quarts des entreprises informatisées (76,7%) utilisent, en janvier 2003, la messagerie électronique en tant que TIC (cf. *graphique 1*). La deuxième technologie la plus utilisée par les entreprises informatisées est le réseau local d'entreprise (ou LAN). En effet, 53,8% d'entre elles déclarent utiliser un tel réseau en janvier 2003. Par ailleurs, plus de la moitié des entreprises informatisées (52,1%) sont munies d'un réseau Intranet et 27,9% d'un réseau Extranet.

Si nous examinons l'utilisation des TIC, citées précédemment, au cas par cas, il ressort qu'une combinaison de trois TIC est utilisée simultanément par 15,8% des entreprises informatisées : il s'agit du réseau

T₁

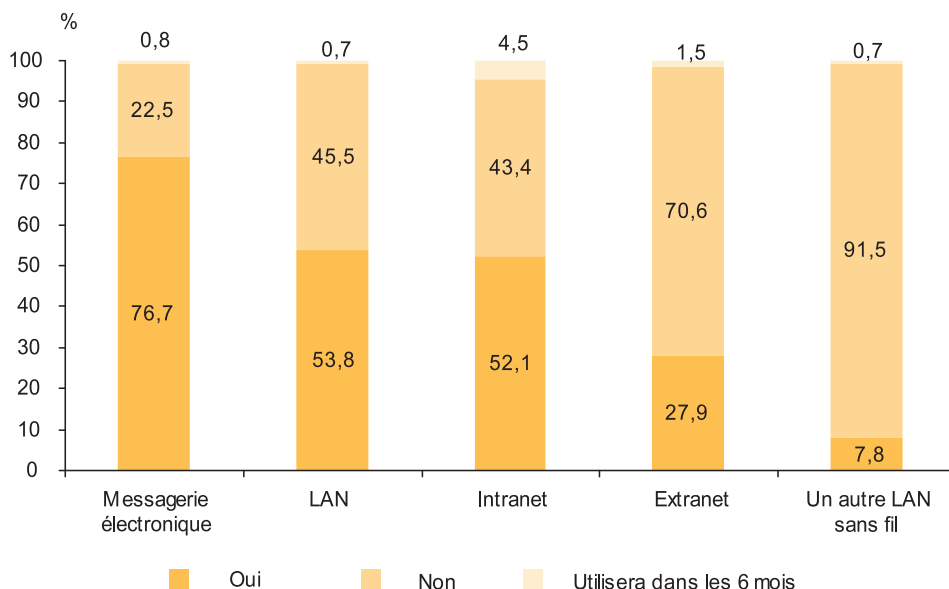
Répartition des entreprises informatisées selon la part des personnes travaillant dans l'entreprise et qui utilisent (au moins une fois par semaine) un ordinateur en janvier 2003

Proportion de salariés	Proportion d'entreprises
0%	0,1%
1-24%	25,0%
25-49%	13,5%
50-74%	10,0%
75-100%	51,4%
Total	100,0%

Source : CEPS/INSTEAD, STATEC, Enquête "ICT Usage by Enterprises 2003"
Champ : ensemble des entreprises informatisées de plus de 10 salariés (n=3065)

G₁

Proportion d'entreprises informatisées selon leur utilisation des Technologies de l'Information et de la Communication



Source : CEPS/INSTEAD, STATEC, Enquête "ICT Usage by Enterprises 2003"
Champ : ensemble des entreprises informatisées de plus de 10 salariés (n=3065)

Intranet, du LAN et de la messagerie électronique. Plus de 13% des entreprises (13,5%) adoptent conjointement quatre TIC : nous parlons des réseaux Intranet et Extranet, du LAN et de la messagerie électronique.

Globalement les entreprises n'utilisent pas une technologie exclusivement ou cela est très rare. Une exception est faite, quand même, pour la messagerie électronique puisque 13,8% des entreprises informatisées l'utilisent de manière exclusive. Finalement, 13,4% des entreprises informatisées en 2003 n'utilisent aucune des cinq technologies citées précédemment.

3. Les Technologies de l'Information consacrées à la gestion des commandes ou des achats

En janvier 2003, 41,3% des entreprises informatisées possèdent des Technologies de l'Information (TI) consacrées à la gestion des commandes ou des achats.

Parmi ces entreprises, 78,1% déclarent que ces TI sont liées automatiquement à leur système interne de facturation et de paiement (*cf. annexe 3*). Un peu plus de la moitié des entreprises utilisant ces TI (52,6%) affirment que celles consacrées à la gestion des commandes ou des achats sont associées automatiquement à leur système interne de commandes.

Ces Technologies particulières sont également liées à beaucoup d'autres systèmes de l'entreprise. Ainsi, 43,7% des entreprises déclarent que leurs TI sont liées à leur système de gestion de production ou de service des opérations. De plus, 35,5% et 28,9% affirment que leurs TI sont liées respectivement à leurs systèmes logistiques et à leur système de travail avec leurs fournisseurs. Enfin, pour un certain nombre d'entreprises, les TI sont associées à leurs opérations marketing (soit 25,3% des entreprises) et à leur système de travail avec leurs clients (soit 19,8% des entreprises).

Près de 90% des entreprises informatisées utilisaient Internet en janvier 2003

T₂ Répartition des entreprises informatisées selon la part des personnes travaillant dans l'entreprise et qui utilisent (au moins une fois par semaine) un ordinateur connecté à Internet en janvier 2003

Proportion de salariés	Proportion d'entreprises
0%	9,2%
1-24%	39,6%
25-49%	11,8%
50-74%	9,9%
75-100%	29,5%
Total	100,0%

Source : CEPS/INSTEAD, STATEC, Enquête "ICT Usage by Enterprises 2003"
Champ : ensemble des entreprises informatisées de plus de 10 salariés (n=3065)

III. Les usages d'Internet

1. Internet

Dans cette troisième partie, nous allons nous intéresser à l'utilisation que les entreprises informatisées font d'Internet, aussi bien en tant que consommateur qu'en tant que fournisseur de services via leur site Web ou page d'accueil.

Nous remarquons qu'à peu près 90% des entreprises informatisées (soit 89,7%) utilisaient Internet en janvier 2003 (contre 87,2% en 2002 et 83,2% en 2001).

Moins d'un tiers de ces entreprises informatisées (29,5%) déclaraient que plus des trois-quarts de leurs salariés utilisaient, au moins une fois par semaine, un ordinateur connecté à Internet (*cf. tableau 2*). A contrario, 9,2% des entreprises informatisées n'ont aucun salarié utilisant Internet dans l'entreprise.

2. Les moyens de connexion à Internet

Comme les deux années précédentes, et même si l'on enregistre une légère baisse, l'ISDN reste le moyen de connexion à Internet le plus utilisé. En effet, 59,0% des entreprises informatisées et connectées à Internet l'adoptent comme type de connexion. De plus, 29,1% des entreprises l'utilisent de manière exclusive.

L'xDSL est le deuxième type de connexion le plus souvent cité puisque 37,3% des entreprises informatisées et connectées à Internet l'emploient. Ce dernier type a connu un important essor en trois ans puisqu'en 2001, elles étaient seulement 3,5% à s'en servir.

Le troisième moyen de connexion le plus utilisé par les entreprises infor-

matérialisées et connectées à Internet est le modem analogique : il concerne 30,9% d'entre elles.

Enfin les connexions sans fil (telles que le téléphone portable, le satellite...) sont les moins utilisées et ne concernent que 7,5% des entreprises informatisées et connectées à Internet.

3. Les entreprises en tant que consommatrices d'Internet

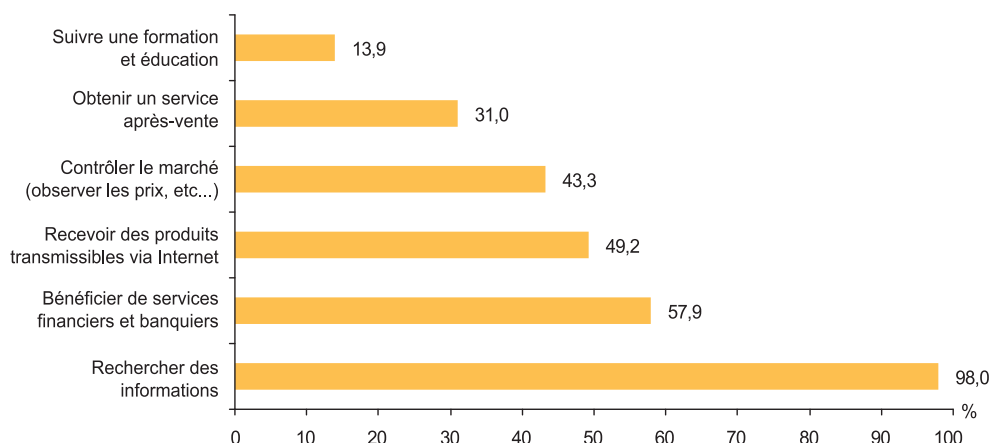
Les motivations des entreprises à utiliser Internet sont nombreuses et variées mais l'usage qui ressort le plus est la recherche d'informations (cf. graphique 2). En effet, 98,0% des entreprises, informatisées et connectées à Internet, se déclarent consommatrices pour cette raison. Puis, 57,9% et 49,2% de ces mêmes entreprises ont recours à Internet pour, respectivement, bénéficier de services financiers et bancaires et recevoir des produits transmissibles via Internet (comme le téléchargement de logiciels par exemple).

En outre, 43,3% des entreprises, informatisées et connectées à Internet, déclarent « contrôler » le marché (observer les prix, etc.) via le Web. Internet est également utilisé afin d'obtenir un service après-vente : c'est le cas pour 31% des entreprises³. Enfin, elles sont 13,9% à se servir d'Internet pour suivre une formation.

Les entreprises utilisent également Internet pour entrer en contact avec les autorités publiques. Dans ce cas, elles ont généralement recours à Internet pour obtenir des informations. En effet, 76,0% des entreprises informatisées et connectées à Internet, obtiennent des autorités publiques des informations via le Web. Elles sont un peu moins de deux sur trois (65,1%) à obtenir des formulaires et une sur trois (33,3%) à retourner par Internet des formulaires complétés. Enfin, elles sont un peu moins d'un cinquième (18,4%) à utiliser Internet pour entrer en contact avec les autorités publiques afin d'exécuter des traitements de cas électroniques.

G2

Proportion d'entreprises (informatisées et connectées à Internet) dites consommatrices selon les raisons d'utilisation d'Internet en janvier 2003



Source : CEPS/INSTEAD, STATEC, Enquête "ICT Usage by Enterprises 2003"

Champ : Champ : ensemble des entreprises de plus de 10 salariés, informatisées et ayant un accès à Internet (n=2725)

4. Le site Web des entreprises

Depuis 2001, la proportion d'entreprises, informatisées et connectées à Internet, possédant un site Web ou une page d'accueil ne cesse d'augmenter. En effet, alors qu'en janvier 2001, elles étaient 48,9% à disposer de leur propre site Web, et qu'en janvier 2002 elles étaient 65,1%, elles sont près de sept entreprises sur dix (69,6%) à en détenir un en janvier 2003 (cf. graphique 3).

En tant que fournisseurs de services, les entreprises offrent un éventail assez large de services via leur site Internet. Le service le plus courant est la commercialisation de produits de l'entreprise (cf. graphique 4). Plus de la moitié (53,0%) des entreprises, informatisées, connectées à Internet et possédant un site Web, commercialise leurs produits via leur site Web.

Un certain nombre d'entreprises (soit 43,6%) facilitent également l'accès, via leur site Web, au cata-

logue de leurs produits et de leurs prix. Un peu moins de 20% des entreprises (18,2%), informatisées, connectées à Internet et possédant leur site Web, créent, par le biais de leur site, une page personnalisée pour leurs clients réguliers.

Quelques entreprises (soit 16,7%) fournissent, par l'intermédiaire de leur site Internet, un service après-vente. Par ailleurs, elles sont également 13,1% à pouvoir livrer des produits transmissibles via Internet. Enfin, elles sont assez peu nombreuses (3,1%) à fournir des services Internet portables via leur site Web.

5. Les équipements de sécurité

Pour la première fois depuis trois ans, certaines questions portaient sur les problèmes de sécurité informatique au sein des entreprises. Ainsi, nous pouvons constater, qu'en janvier 2003, 88,9% des entreprises, informatisées et utilisant Internet, ont des logiciels de protection et de

³ Encore une fois, dans ce contexte, nous parlons bien des entreprises informatisées et connectées à Internet.

vérification de virus et 72,3% ont installé des serveurs sécurisés (cf. graphique 5). Par ailleurs, un peu plus de six entreprises sur dix (61,2%) sont équipées de firewalls et 51,1% effectuent des sauvegardes de données décentralisées. Plus d'un tiers des entreprises (35,5%) souscrivent également à un service de sécurité pour détecter les intrusions et se protéger contre les virus. En outre, 28,1% des entreprises cryptent leurs données pour garantir la confidentialité de celles-ci. Enfin, la signature électronique digitale pour les e-mails entrants fonctionne comme un moyen de sécurité pour 18,6% des entreprises.

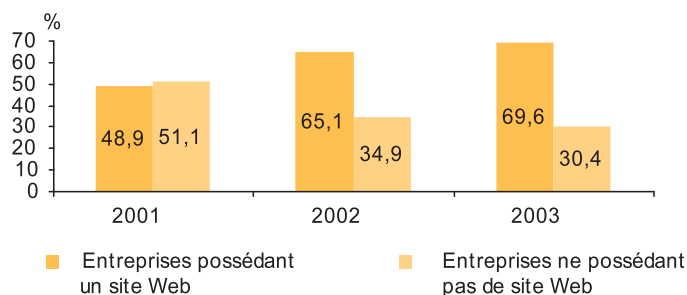
Si nous étudions plus précisément ces équipements de sécurité, nous constatons qu'il existe une relation significative entre l'utilisation de ces équipements et la taille de l'entreprise. En effet, plus la taille des entreprises est importante plus les entreprises mettent en place des systèmes de sécurité, exception faite de la signature électronique digitale (cf. annexe 4).

A contrario, il n'existe pas de relation significative entre l'utilisation d'équipements de sécurité et le secteur d'activité auquel appartient l'entreprise, excepté pour les firewalls et le cryptage de données. Ces derniers sont le plus souvent utilisés par les secteurs informatique et financier. En effet, toutes les entreprises du secteur informatique possèdent des firewalls et 36% cryptent leurs données. De même, 92% des entreprises du secteur financier disposent de firewalls et 72% cryptent leurs données.

En outre, plus de huit entreprises sur dix (82,0%) ont remis à jour ces équipements durant le 1^{er} trimestre 2003. Malgré cela, certaines entreprises (26,6%) déclarent, tout de même, avoir été victimes d'attaque de virus informatique aboutissant à une perte d'informations ou de temps de travail au cours de l'année 2002 (cf. annexe 5).

G3

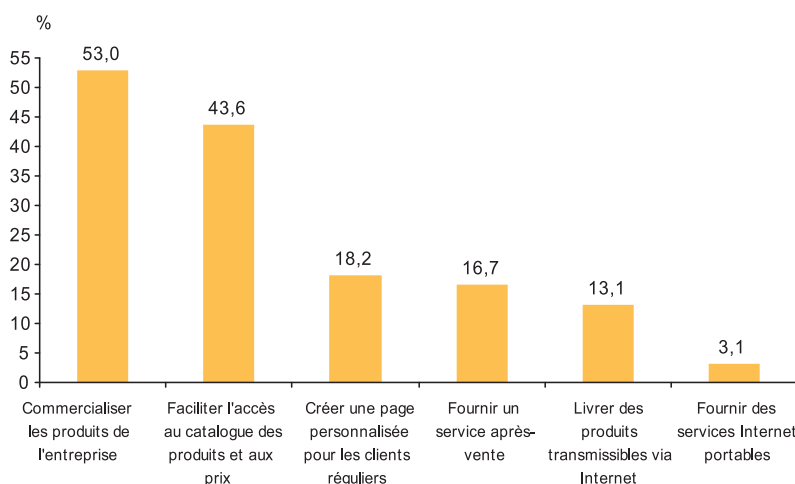
Proportion d'entreprises (informatisées et connectées à Internet) possédant ou non un site Web en janvier 2003



Source : CEPS/INSTEAD, STATEC, Enquêtes "ICT Usage by Enterprises 2001, 2002, 2003"
Champ : ensemble des entreprises de plus de 10 salariés, informatisées et ayant un accès à Internet (n=2725)

G4

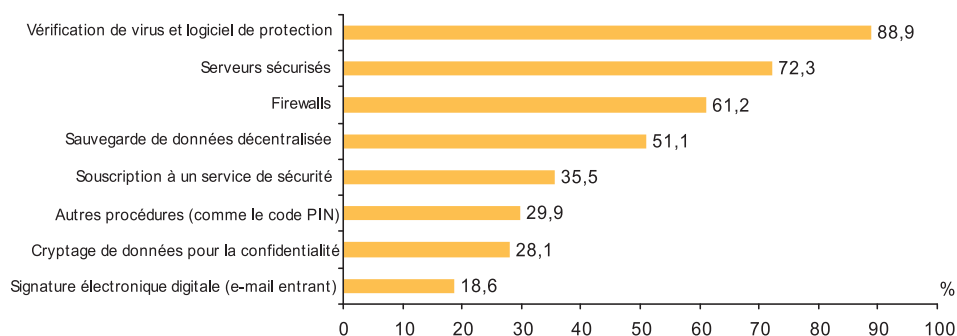
Proportion d'entreprises (informatisées et connectées à Internet et possédant un site Web) selon les services fournis via leur site Web en janvier 2003



Source : CEPS/INSTEAD, STATEC, Enquête "ICT Usage by Enterprises 2003"
Champ : ensemble des entreprises de plus de 10 salariés, informatisées, ayant un accès à Internet et possédant un site Web (n=1886)

G5

Proportion d'entreprises (informatisées et connectées à Internet) selon les équipements de sécurité utilisés en janvier 2003



Source : CEPS/INSTEAD, STATEC, Enquête "ICT Usage by Enterprises 2003"
Champ : ensemble des entreprises de plus de 10 salariés, informatisées et ayant un accès à Internet (n=2725)

IV. Le commerce électronique

Du fait du changement de la modalité sur les questions relatives aux achats et ventes en ligne, il ne sera pas possible de comparer les données « ICT Usage by Enterprises 2003 » par rapport aux données des années précédentes. En effet, dans le questionnaire de 2003, seuls les achats via Internet et via EDI représentant au moins 1% des achats totaux sont pris en compte, alors qu'en 2001 et 2002, cette restriction n'existait pas. De la même façon, les entreprises ont déclaré uniquement les ventes en ligne via EDI représentant au moins 1% de leur chiffre d'affaires.

1. Les achats en ligne

Nous constatons, en janvier 2003, que près d'un cinquième des entreprises informatisées et connectées à Internet (soit 18,2%) ont utilisé le

commerce électronique pour effectuer des achats en ligne. Si l'on décompose suivant la taille de l'entreprise, 17,5% des entreprises de 10 à 49 salariés, informatisées et connectées à Internet, ont acheté en ligne en 2002. C'est également le cas pour 19,0% des entreprises de 50 à 249 salariés et pour 26,7% des entreprises de plus de 250 salariés. Parmi les entreprises ayant effectué des achats en ligne, environ deux tiers (67,6%) ont réalisé leurs achats uniquement via Internet (cf. graphique 6), un peu plus d'un cinquième (22,1%) ont eu recours uniquement à l'EDI tandis que 10,3% ont acheté en ligne par ces deux réseaux.

Les paragraphes suivants sont consacrés plus particulièrement aux achats en ligne effectués via Internet.

La plupart des entreprises effectuant des achats en ligne (85,5%) via Internet estiment que le montant de ces achats représente entre 1 et 24% du montant total de leurs achats réalisés en 2002 (cf. tableau 3). A l'opposé, très peu d'entreprises (4,2%) déclarent que le montant de leurs achats effectués via Internet représente au moins trois-quarts du montant de leurs achats totaux.

Concernant les paiements en ligne, nous constatons qu'un peu plus de la moitié des entreprises réalisant des achats via Internet (52,1%) ont payé en ligne en 2002.

Enfin, en 2002, 44,3% d'entreprises achetant via Internet ont réalisé leurs achats en utilisant des sites Internet spécialisés dans les transactions d'entreprises à entreprises.

2. Les ventes en ligne

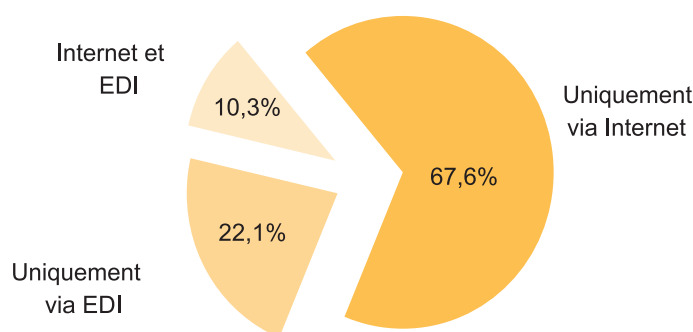
En 2002, 13,6% des entreprises informatisées et connectées à Internet ont reçu des commandes par Internet (en excluant les e-mails). Si l'on examine la proportion d'entreprises ayant reçu des commandes en ligne suivant la taille de l'entreprise, nous constatons que 11,8% des entreprises de 10 à 49 salariés, informatisées et connectées à Internet, ont réalisé des ventes en ligne en 2002. En outre, 17,7% des entreprises de 50 à 249 salariés et 26,7% des entreprises de plus de 250 salariés ont également vendu en ligne.

Parmi les entreprises ayant effectivement réalisé des ventes en ligne (par EDI et/ou Internet), nous remarquons qu'un peu plus d'une entreprise sur deux (55,9%) a vendu exclusivement via Internet (cf. graphique 7). Elles sont 27,2% à avoir eu recours exclusivement à l'EDI. Et, 16,9% se sont servies de ces deux réseaux pour réaliser leurs ventes en ligne.

Si nous nous concentrons à présent sur les ventes en ligne réalisées par le biais d'Internet et la part qu'elles

G6

Répartition des entreprises (informatisées et connectées à Internet) effectuant des achats en ligne selon les réseaux utilisés pour effectuer ces achats : Internet uniquement, EDI uniquement, et les deux réseaux simultanément



Source : CEPS/INSTEAD, STATEC, Enquête "ICT Usage by Enterprises 2003"

Champ : ensemble des entreprises de plus de 10 salariés, informatisées, ayant un accès à Internet et effectuant des achats en ligne (n=496)

représentent par rapport au chiffre d'affaires des entreprises en 2002, nous constatons qu'environ neuf entreprises sur dix (88,7%), réalisant des ventes en ligne, déclarent que les revenus de leurs ventes réalisées par Internet représentent entre 1 et 10% de leur chiffre d'affaires en 2002. De plus, 9% des entreprises avancent que les revenus de leurs ventes via Internet sont compris entre 10 et 50% de leur chiffre d'affaires. Enfin, le revenu de ces ventes en ligne représente plus de 50% du chiffre d'affaires pour 2,3% d'entreprises.

Si nous détaillons les ventes réalisées auprès des entreprises (B2B) et celles auprès des ménages (B2C), nous constatons que, pour 26,4% des entreprises réalisant des ventes en ligne, le B2B représente 100% de leurs ventes sur Internet. A contrario, 48,3% des entreprises déclarent qu'elles ne réalisent aucune vente en ligne auprès des entreprises. De la même façon, pour 35,7% des entreprises ayant effectué des ventes via Internet, le B2C représente 100% de leurs ventes en ligne alors que 40,9% d'entreprises soutiennent n'avoir rien vendu via Internet à des ménages.

En ce qui concerne les paiements via Internet, 18,1% des entreprises réalisant des ventes en ligne ont reçu leur paiement via le Web en 2002.

Enfin, parmi les entreprises ayant vendu en ligne, seules 10,4% ont mené cette vente via des sites Internet spécialisés dans les transactions d'entreprises à entreprises.

3. Les motivations des entreprises à réaliser des ventes en ligne

Pour connaître les motivations des entreprises à réaliser des ventes en ligne, une liste de neuf motivations leur était proposée, les entreprises devaient les classer selon le degré d'importance qu'elles leur accordaient.

T₃

Répartition des entreprises suivant la proportion de leurs achats réalisés en ligne par rapport au montant total de leurs achats effectués en 2002

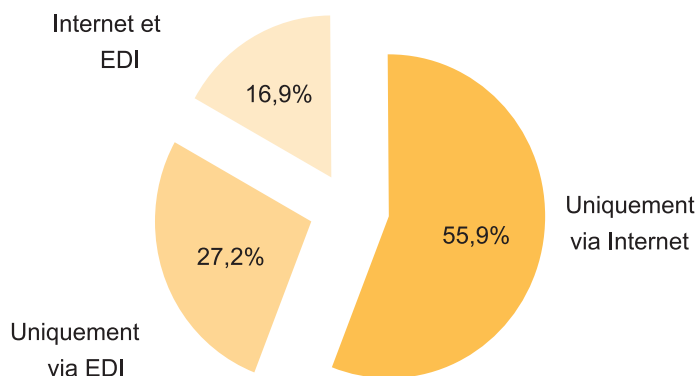
<i>Part des achats en ligne par rapport au montant total des achats</i>	<i>Proportion d'entreprises</i>
1-24%	85,5%
25-49%	6,2%
50-74%	4,1%
75-100%	4,2%
Ensemble	100,0%

Source : CEPS/INSTEAD, STATEC, Enquête "ICT Usage by Enterprises 2003"

Champ : ensemble des entreprises de plus de 10 salariés, informatisées, ayant un accès à Internet et effectuant des achats en ligne via Internet (n=387)

G₇

Répartition des entreprises (informatisées et connectées à Internet) effectuant des ventes en ligne selon les réseaux utilisés pour effectuer ces ventes : Internet uniquement, EDI uniquement, et les deux réseaux simultanément



Source : CEPS/INSTEAD, STATEC, Enquête "ICT Usage by Enterprises 2003"

Champ : ensemble des entreprises de plus de 10 salariés, informatisées, ayant un accès à Internet et effectuant des ventes en ligne (n=371)

Une des motivations considérée comme très importante pour un peu plus des deux tiers (66,9%) des entreprises réalisant des ventes par Internet, est de vouloir toucher de nouveaux clients (cf. graphique 8). A l'opposé, une entreprise sur trois (33,1%) considère cette motivation comme peu ou pas importante.

Deux autres motivations sont fréquemment citées comme très importantes : vouloir accélérer les transactions et donner une bonne image de l'entreprise. En effet, 63,3% des entreprises déclarent qu'accélérer les transactions est une motivation très importante et 36,7% la considèrent comme peu ou pas importante. Et, 62,4% des entreprises considèrent qu'il est très important de réaliser des ventes en ligne afin de donner une bonne image de l'entreprise (contre 37,6% qui considèrent cette motivation comme peu ou pas importante).

Puis, respectivement 60,4% et 59,7% des entreprises déclarent que la volonté de rester compétitif et d'améliorer la qualité des services sont également deux motivations très importantes pour réaliser des

ventes via Internet. A contrario, 39,6% (respectivement 40,6%) des entreprises estiment la volonté de rester compétitif (respectivement la volonté d'améliorer la qualité des services) comme peu ou pas importante à leurs yeux.

Enfin, un peu plus de la moitié des entreprises (50,3%) considèrent le lancement de nouveaux produits ou services comme une motivation très importante (contre 49,7% qui considèrent cette motivation comme peu ou pas importante).

4. Les problèmes et les barrières liés aux ventes en ligne

Dans la suite du texte, les entreprises concernées sont à nouveau l'ensemble des entreprises informatisées. Nous allons examiner à présent les différents problèmes et barrières que les entreprises ont rencontrés et qui les ont empêchées de réaliser des ventes en ligne.

La barrière que les entreprises informatisées ont le plus souvent citée est le défaut de sécurité des paiements en ligne. En effet, 61,0% considèrent ce problème très important pour réa-

liser des ventes en ligne, 17,4% le considèrent comme peu important alors que 21,6% le trouvent sans importance (cf. graphique 9).

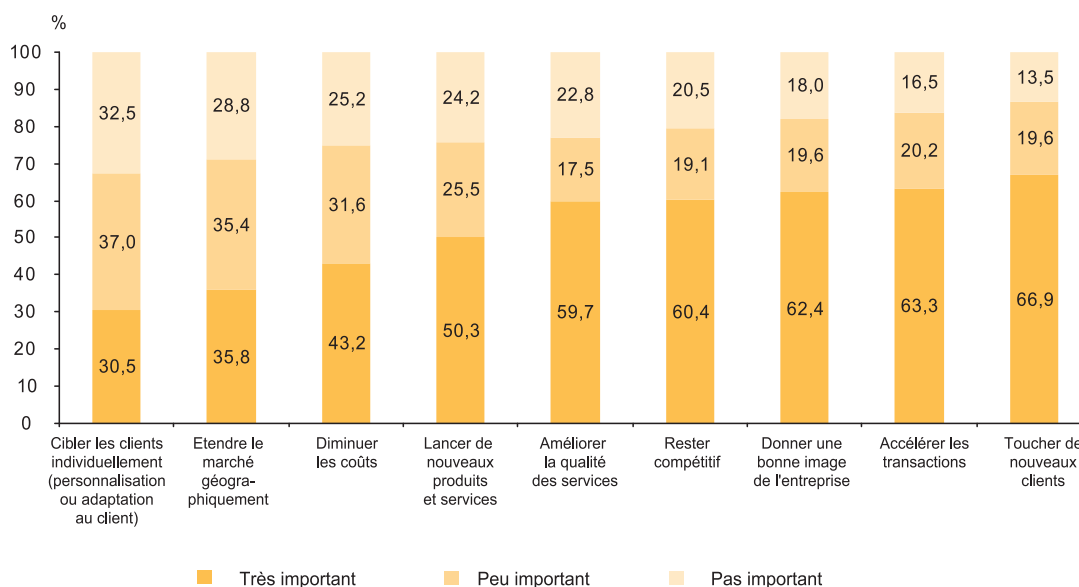
Le fait que les biens et services ne puissent être vendus en ligne est la deuxième barrière la plus souvent citée par les entreprises. Il se trouve, en effet, que 55,3% d'entre elles, déclarent ce problème comme très important. Par ailleurs, 22,7% jugent ce problème comme peu important et 22,0% comme pas important.

Un peu moins de la moitié des entreprises informatisées estiment que les acheteurs potentiels et les autres entreprises ne sont pas prêts à utiliser le commerce électronique. 48,1% déclarent ce problème comme très important pour réaliser des ventes en ligne alors que 51,9% le considèrent comme peu ou pas important.

Enfin, les deux derniers problèmes cités par les entreprises sont l'incertitude concernant le contexte légal du e-commerce et les problèmes logistiques. 45,6% des entreprises considèrent que le contexte légal incertain du e-commerce est un problème très

G8

Proportion des entreprises (informatisées et connectées à Internet) effectuant des ventes en ligne via Internet selon leurs motivations pour réaliser ces ventes



Source : CEPS/INSTEAD, STATEC, Enquête "ICT Usage by Enterprises 2003"

Champ : ensemble des entreprises de plus de 10 salariés, informatisées, ayant un accès à Internet et effectuant des ventes en ligne via Internet (n=270)

important, et 54,4% le jugent comme peu ou pas important. Pour un peu plus d'un tiers des entreprises informatisées (33,6%), les problèmes logistiques constituent un problème très important pour vendre en ligne, tandis qu'elles représentent 66,4% à juger ce problème comme peu ou pas important.

5. Les pratiques de mise en confiance pour Internet et le commerce électronique

Ce type de question est également une nouveauté par rapport aux années précédentes et concerne toutes les entreprises informatisées.

D'une manière générale, nous constatons que les entreprises n'ont pas encore assez intégré les pratiques de mise en confiance pour les diffuser sur leur site Internet. Ainsi, seules 7,7% des entreprises informatisées utilisent un label (dit label de confiance) indiquant qu'une organisation consent à observer un certain nombre de très bonnes procédures de gestions. De même, seules 7,0% des entreprises informatisées assurent, sur leur site Internet, un service aux consommateurs et laissent à leur disposition des formulaires de plaintes.

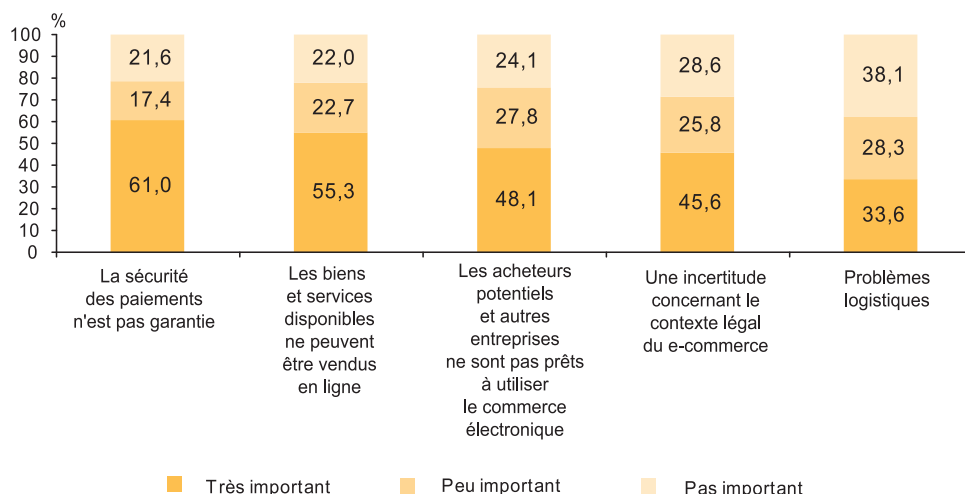
Conclusion

L'enquête « ICT Usage by Enterprises 2003 » nous fournit, en plus des thèmes récurrents sur l'environnement informatique et le commerce électronique, des informations sur les moyens de sécurité déployés par les entreprises et leurs pratiques de mise en confiance pour Internet et le commerce électronique. Suite à l'exploitation des résultats, plusieurs constats peuvent être dressés.

Tout d'abord, au niveau de l'équipement informatique des entreprises, nous remarquons que, sur les trois dernières années, plus d'entreprises sont informatisées (90,8% en 2001, 97,2% en 2002 et 97,5% en 2003) et connectées à Internet (60,0% en 2001, 87,2% en 2002 et 89,7% en 2003). Par ailleurs, même si l'ISDN

G9

Proportion des entreprises informatisées selon le degré d'importance qu'elles accordent aux problèmes et barrières liés aux ventes en ligne rencontrés.



Source : CEPS/INSTEAD, STATEC, Enquête "ICT Usage by Enterprises 2003"
Champ : ensemble des entreprises de plus de 10 salariés, informatisées (n=3065)

reste le moyen de connexion à Internet le plus courant pour les entreprises, l'xDSL a connu un très grand essor en trois ans, puisqu'il est devenu, en 2003, le moyen de connexion de plus d'un tiers des entreprises informatisées et connectées à Internet (contre 3,1% en 2001). Nous constatons également que, par rapport à 2001, de plus en plus d'entreprises possèdent leur propre site Web ou page d'accueil (48,9% en 2001, 65,1% en 2002 et 69,6% en 2003).

Avec une utilisation plus généralisée d'Internet et des entreprises de plus en plus nombreuses à posséder leur site Web, surviennent alors des problèmes quant à la sécurité sur Internet. La majorité des entreprises s'en sont déjà préoccupées et sont, par conséquent, déjà bien équipées pour anticiper les éventuels problèmes de sécurité. Plus de la moitié d'entre elles utilisent, en effet, des logiciels de protection et de vérification de virus, des serveurs sécurisés, des firewalls ou encore décident de décentraliser leur sauvegarde de données. Quant aux pratiques de

mise en confiance pour Internet et le commerce électronique, elles sont encore peu développées en 2003. Très peu d'entreprises, en effet, ont recours à ce genre de pratiques. Ainsi, elles sont moins d'une sur dix à utiliser un label de confiance, à développer un service pour les consommateurs et à laisser à leur disposition des formulaires de plaintes.

Enfin, durant l'année 2002, l'utilisation du commerce électronique par les entreprises demeure encore modérée. Environ un cinquième des entreprises informatisées et connectées à Internet ont réalisé des achats en ligne et seulement une entreprise sur dix a reçu des commandes par Internet. Si nous examinons la part des transactions en ligne par rapport aux transactions totales des entreprises, nous constatons que la plupart des entreprises déclarent que la part de leurs achats en ligne représente moins d'un quart de leurs achats totaux. En ce qui concerne les revenus des ventes en ligne réalisées, ils représenteraient moins de 10% du chiffre d'affaires global pour presque 90 % des entreprises.

A₁

Ventilation des entreprises de plus de 10 salariés selon leur secteur d'activité, le nombre d'entreprises interrogées et le taux de réponse

<i>Secteurs d'activités</i>	<i>Nombre d'entreprises interrogées</i>	<i>Nombre de réponse</i>	<i>Taux de réponse (en %)</i>
Industries agricoles et alimentaires Industries textiles et habillement Industrie du cuir et de la chaussure Travail du bois et fabrication d'articles en bois Industries du papier et du carton ; édition et imprimerie	131	55	42,0
Cokéfaction, raffinage, industries nucléaires Industrie chimique Industries du caoutchouc et des plastiques	27	18	66,7
Fabrication d'autres produits minéraux non métalliques Métallurgie et travail des métaux	111	51	45,9
Fabrication de machines et d'équipements Fabrication d'équipements électriques et électroniques Fabrication de matériel de transport Autres industries manufacturières	74	38	51,4
Construction	655	259	39,5
Commerce et réparation automobile	149	74	49,7
Commerce de gros et intermédiaires du commerce	266	120	45,1
Commerce de détail et réparation d'articles domestiques	328	143	43,6
Hôtels et autres moyens d'hébergement de courte durée	83	30	36,1
Transports terrestres Transports par eau Transports aériens Services auxiliaires des transports	232	85	36,6
Postes et télécommunications	20	11	55,0
Intermédiation financière Assurances	210	131	62,4
Auxiliaires financiers et d'assurance	74	49	66,2
Activités informatiques	87	38	43,7
Activités immobilières Location sans opérateur Recherche et développement Services fournis principalement aux entreprises	346	172	49,7
Activités cinématographiques et vidéo Activités de radio et de télévision	12	8	66,7
Ensemble	2805	1282	45,7

Source : CEPS/INSTEAD, STATEC, Enquête "ICT Usage by Enterprises 2003"

A₂

Ventilation des entreprises de plus de 10 salariés selon leur taille, le nombre d'entreprises interrogées et le taux de réponse

<i>Taille de l'entreprise</i>	<i>Nombre d'entreprises interrogées</i>	<i>Nombre de réponse</i>	<i>Taux de réponse (en %)</i>
10-49 salariés	2213	924	41,6
50-249 salariés	503	286	56,9
Plus de 250 salariés	89	72	80,9
Ensemble	2805	1282	45,7

Source : CEPS/INSTEAD, STATEC, Enquête "ICT Usage by Enterprises 2003"

A₃

Proportion d'entreprises, informatisées et possédant des TI consacrées à la gestion des commandes ou achats, dont les TI sont liées à certains de leurs systèmes

<i>Système de l'entreprise lié automatiquement aux TI consacrées à la gestion des achats et commandes</i>	<i>Entreprises en %</i>
Système de facturation et paiement	78,1
Système interne pour commander des provisions de remplacement	52,6
Système de gestion de production ou le service des opérations	43,7
Systèmes logistiques (incluant les réceptions électroniques)	35,5
Système de travail avec vos fournisseurs (fournisseurs extérieurs au groupe d'entreprises)	28,9
Opérations de marketing	25,3
Système de travail avec vos clients (clients extérieurs au groupe d'entreprises)	19,8

Source : CEPS/INSTEAD, STATEC, Enquête "ICT Usage by Enterprises 2003"

Champ : ensemble des entreprises, de plus de 10 salariés, informatisées et possédant des TI consacrées à la gestion des commandes ou achats (n=1256)

A₄

Proportion des entreprises par taille (informatisées et connectées à Internet) utilisant des équipements de sécurité

<i>Les équipements de sécurité utilisés</i>	<i>10-49 salariés (en %)</i>	<i>50-249 salariés (en %)</i>	<i>Plus de 250 salariés (en %)</i>
Vérification de virus et logiciel de protection	87,0	94,2	97,1
Serveurs sécurisés	67,3	87,7	88,1
Firewalls	55,7	77,9	84,0
Sauvegarde de données décentralisées	48,6	58,9	58,1
Souscription à un service de sécurité	29,8	52,8	54,5
Code PIN	29,7	28,2	40,3
Cryptage de données pour la confidentialité	21,9	46,9	54,8
Signature électronique digitale	17,9	20,9	17,9

Source : CEPS/INSTEAD, STATEC, Enquête "ICT Usage by Enterprises 2003"

Champ : ensemble des entreprises, de plus de 10 salariés, informatisées et ayant un accès à Internet (n=2725)

A₅

Proportion des entreprises (informatisées et connectées à Internet) ayant rencontré des problèmes de sécurité dans les 12 derniers mois

	<i>Oui (en %)</i>	<i>Non (en %)</i>
Attaque de virus informatiques aboutissant à une perte d'information ou de temps de travail	26,6	73,4
Accès non autorisé aux données ou aux ordinateurs de l'entreprise	3,1	96,9
Problèmes de sécurité : chantage ou menaces au sujet des données ou logiciels de l'entreprise	1,2	98,8

Source : CEPS/INSTEAD, STATEC, Enquête "ICT Usage by Enterprises 2003"

Champ : ensemble des entreprises, de plus de 10 salariés, informatisées et ayant un accès à Internet (n=2725)

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)

statec

B.P. 304

L-2013 Luxembourg

Tél. : 478-4253/4258

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