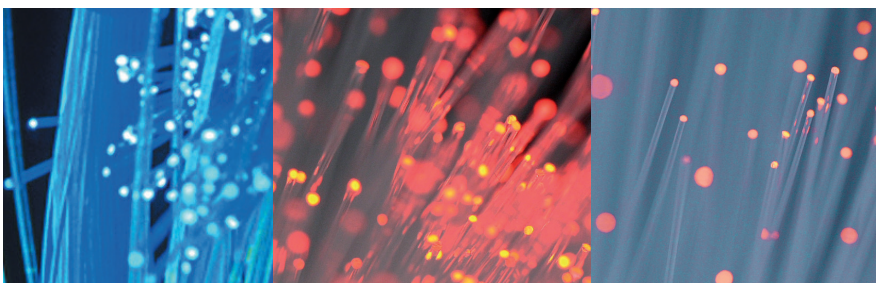


OBSERVATOIRE DU NUMÉRIQUE

CHIFFRES CLÉS  
MAI 2014



# USAGES DES TIC - ENTREPRISES

## ÉQUIPEMENT NUMÉRIQUE

### Utilisation des TIC en 2013

en % des entreprises

|   | France | Moyenne UE 28 | Pays leader |
|---|--------|---------------|-------------|
| <b>• Connectivité</b>                               |        |               |             |
| Connexion internet à haut débit                     | 99     | 93            | 100         |
| Site web  | 65     | 73            | 94          |
| Réseau intranet*                                    | 44     | 33            | 46          |
| Salariés utilisant régulièrement l'internet**       | 49     | 47            | 71          |
| Portable pour salarié (Internet)                    | 44     | 48            | 78          |
| <b>• Usage d'outils avancés</b>                     |        |               |             |
| Partage électronique de l'information en interne*** | 57     | 53            | 70          |
| Progiciel de gestion intégré - ERP                  | 33     | 26            | 45          |
| Gestion relation client - CRM***                    | 26     | 26            | 41          |
| Traitement automatisé des factures électroniques    | 27     | 29            | 74          |
| <b>• Autres usages</b>                              |        |               |             |
| Déclaration TVA via Internet                        | 83     | 59            | 85          |
| Emploi de spécialistes des TIC***                   | 15     | 21            | 33          |
| Utilisation des réseaux sociaux                     | 18     | 28            | 52          |

\* enquêtes 2010, \*\* en % des salariés, \*\*\* enquêtes 2012.

Source : Eurostat, enquête communautaire sur les TIC 2013.

## COMMERCE ÉLECTRONIQUE

### Pratique du commerce électronique en 2012

en % des entreprises

|                                  | France | UE 28 | Allemagne | Royaume-Uni |
|----------------------------------|--------|-------|-----------|-------------|
| Achat en ligne (Internet et EDI) | 20     | 37    | 48        | 60          |
| Vente en ligne (Internet et EDI) | 14     | 17    | 26        | 22          |
| Vente via le WEB                 | 9      | 14    | 22        | 19          |
| Vente via l'EDI                  | 6      | 6     | 8         | 6           |

Source : Eurostat, enquête communautaire sur les TIC 2013.

### Part du chiffre d'affaires générée par la vente en ligne en Europe en 2012

en %

|             | Part du chiffre d'affaires réalisée par le commerce électronique |                |
|-------------|--|----------------|
|             | Site web et EDI  | Ventes via EDI |
| Royaume-Uni | 18   | 12             |
| Suède       | 14   | 9              |
| Allemagne   | 14   | n.d.           |
| UE 28       | 14   | 10             |
| France      | 14   | 10             |
| Espagne     | 14   | 10             |

n.d. : non disponible.

Source : Eurostat, enquête communautaire sur les TIC 2013.

### Poids économique du commerce électronique (BtoB) en France en 2012

|   | en milliards d'€ |
|---|------------------|
| Chiffre d'affaires généré par les ventes via site web             | 111              |
| Chiffre d'affaires généré par les ventes via messages de type EDI | 288              |
| Montant des achats réalisés via un site web                       | 75               |
| Montant des achats réalisés via messages de type EDI              | 285              |

Source : Insee, enquête communautaire sur les TIC 2013.

## OFFRE DE SERVICES EN LIGNE AUX USAGERS

### Démarches en ligne

en millions

|                        | 2013 | 2012 | 2011 | 2010 | 2009 |
|------------------------|------|------|------|------|------|
| Déclaration de revenus | 13,6 | 13,0 | 12,2 | 10,5 | 9,7  |

Source : Direction générale des finances publiques (DGFiP).



Les changements de coordonnées en ligne représentent **748 000 démarches**, soit **25 % du nombre annuel de déménagements**.

Source : Direction interministérielle pour la modernisation de l'action publique (DIMAP).

## RELATIONS AVEC L'ADMINISTRATION

### Particuliers utilisant l'internet en 2012

en %

|  | UE 28 | Fr | All | R-U | Sue |
|--|-------|----|-----|-----|-----|
| Avoir des contacts avec les pouvoirs publics | 41    | 60 | 49  | 41  | 78  |
| Obtenir des informations                     | 37    | 47 | 49  | 33  | 74  |
| Télécharger des formulaires                  | 25    | 31 | 30  | 22  | 48  |
| Renvoyer des formulaires remplis             | 21    | 32 | 14  | 22  | 46  |

Source : enquête communautaire sur les TIC (particuliers) 2013.

### Entreprises utilisant l'internet en 2012

en %

|  | UE 28 | Fr | All | R-U | Sue |
|--|-------|----|-----|-----|-----|
| Avoir des contacts avec l'administration             | 88    | 96 | 83  | 91  | 95  |
| Obtenir des formulaires                              | 68    | 71 | 58  | 59  | 86  |
| Renvoyer des formulaires remplis                     | 74    | 87 | 61  | 87  | 87  |
| Offrir des produits (passation de marchés publics)** | 13    | 19 | 7   | 14  | 19  |

Source : enquête communautaire sur les TIC (entreprises) 2013.

## UTILISATION DU NUMÉRIQUE

### Activité de production de services en 2011

25%

Part des échanges dématérialisés : échanges de contrôle de légalité

5%

Part du budget numérique annuel des départements pour les collèges  
**soit 257 millions d'euros**

25%

Taux d'équipement des hôpitaux en Pacs (picture archiving and communication system)

Source : Direction générale des collectivités locales (DGCL) ; Association des départements de France (ADF) ; Commission européenne : enquête e-santé 2011.

# USAGES DES TIC - PARTICULIERS

## ÉQUIPEMENT EN TIC

### Connexions en 2013

|  | UE 28 | Fr | All | R-U | Esp | Sue | en % |
|--|-------|----|-----|-----|-----|-----|------|
| Connexion à l'internet (part des ménages)  | 79    | 82 | 88  | 88  | 70  | 93  |      |
| Connexion à l'internet à haut débit (part des ménages)   | 76    | 78 | 85  | 87  | 69  | 87* |      |
| Connexion via un réseau de téléphonie mobile (GPRS, UMTS) pour connecter leur mobile à l'internet* | 23    | 30 | 20  | 48  | 25  | 56  |      |

\*enquête 2012.

Source : Eurostat, enquête communautaire sur les TIC 2013.

## USAGE DE L'INTERNET

### Fréquence d'utilisation de l'internet en 2013

|  | UE 28 | Fr | All | R-U | Esp | Sue | en % des particuliers |
|--|-------|----|-----|-----|-----|-----|-----------------------|
| Usage fréquent : tous les jours ou presque             | 62    | 66 | 68  | 78  | 54  | 81  |                       |
| Une fois par semaine au moins, mais pas tous les jours | 10    | 12 | 11  | 9   | 12  | 11  |                       |
| N'a jamais utilisé l'internet                          | 21    | 14 | 13  | 8   | 24  | 4   |                       |

Source : Eurostat, enquête communautaire sur les TIC 2013.

### Types d'utilisation d'Internet en 2013

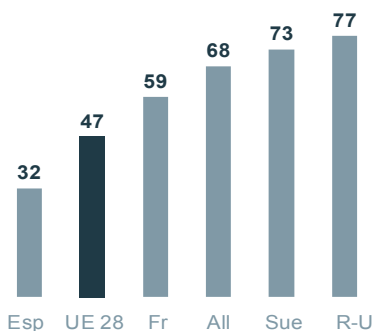
|   | UE 28 | Fr | All | R-U | Esp | Sue | en % des particuliers |
|---|-------|----|-----|-----|-----|-----|-----------------------|
| Accéder aux services bancaires                        | 42    | 58 | 47  | 54  | 33  | 82  |                       |
| Rechercher un emploi ou envoyer une candidature*      | 17    | 18 | 19  | 26  | 20  | 29  |                       |
| Rechercher des informations sur des biens ou services | 59    | 68 | 77  | 70  | 48  | 81  |                       |
| Communiquer sur des réseaux sociaux                   | 43    | 38 | 42  | 58  | 46  | 57  |                       |
| Écouter des radios ou regarder la TV sur le Web*      | 33    | 34 | 31  | 41  | 35  | 63  |                       |

\*En 2011.

Source : Eurostat, enquête communautaire sur les TIC 2013.

## COMMERCE ÉLECTRONIQUE

### Part des particuliers ayant réalisé au moins une commande en ligne au cours des 12 derniers mois (en %)



La pratique de l'achat *via* Internet par les particuliers se situe, en France, nettement au-dessus de la moyenne européenne, tout en étant moins développée que dans les pays d'Europe du Nord (Allemagne, Royaume-Uni et Suède).

Source : Eurostat, enquête communautaire sur les TIC 2013.

# COMMERCE EN LIGNE - PARTICULIERS

En 2012, 53 milliards d'euros de ventes de biens et services aux particuliers ont été réalisés *via* un site web (BtoC) par des entreprises installées en France.

- 13 000 entreprises de dix personnes ou plus réalisent 46,4 milliards d'euros de chiffre d'affaires, en hausse de 37 % par rapport à 2008.
- 103 000 entreprises de moins de dix personnes réalisent un chiffre d'affaires de 6,3 milliards d'euros.

## Montant et poids des ventes par Internet des entreprises de 10 personnes ou plus en 2012 (BtoC)

|   | Répartition des entreprises e-commerçantes en % | Montant en Mds | Poids du secteur dans les ventes par Internet en % |
|---|---|----------------|--|
| Commerce de détail                                  | 23,7  | 11,3           | 24,3   |
| Commerce de gros                                    | 11,1  | 3,2            | 7,0  |
| Commerce automobile                                 | 5,6   | 0,6            | 1,3  |
| Information et communication                        | 7,3   | 7,7            | 16,7   |
| Transports  | 2,8   | 6,9            | 14,9   |
| Autres services marchands                           | 8,0   | 5,3            | 11,4   |
| Hébergement   | 22,1  | 2,5            | 5,3  |
| Restauration  | 4,0   | 0,2            | 0,4  |
| Autres (ind. manufacturière, énergie, construction) | 15,5  | 8,7            | 18,7   |
| <b>Total</b>  | <b>100,0</b>                                    | <b>46,4</b>    | <b>100,0</b>                                       |

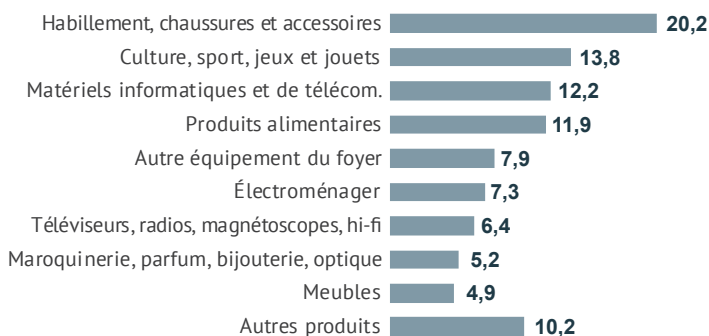
Source : Insee, enquête TIC 2013.

## Évolution des parts de marché des acteurs du commerce électronique dans le secteur du commerce de détail entre 2003 et 2011

|  | en %         |              |
|--|--------------|--------------|
|  | 2003         | 2011         |
| Pure-players - activité presque uniquement en ligne                      | 26,2         | 51,6         |
| Quasi pure-players - activité en ligne prépondérante                     | 16,3         | 8,3          |
| Clic & magasins - activité en ligne en complément des ventes en magasins | 18,7         | 17,2         |
| Véedistes principalement e-commerçants (issus de la vente à distance)    | 5,3          | 17,5         |
| Véedistes diversifiés - ventes à distance hors Internet majoritaires     | 33,5         | 4,1          |
| Autres e-commerçants   | 0,0          | 1,3          |
| <b>Ensemble</b>  | <b>100,0</b> | <b>100,0</b> |

Source : Insee, enquête sur le commerce électronique 2004 et ESA 2011.

## Produits commercialisés par les *pure-players* du commerce de détail en 2011 (en %)



Champ : ensemble des unités légales «*pure-players*» du commerce de détail installées en France.  
Source : Insee, ESA 2011.

# SECTEUR PRODUCTEUR DES TIC

## UNITÉS LÉGALES DANS LE SECTEUR DES TIC

### Nombre d'unités légales en 2011

|   | en unités     |
|---|---------------|
| Fabrication de composants et cartes électroniques                           | 988           |
| Fabrication d'ordinateurs et d'équipements périphériques                    | 195           |
| Fabrication d'équipements de communication                                  | 354           |
| Fabrication de produits électroniques grand public                          | 192           |
| Fabrication de supports magnétiques et optiques                             | 16            |
| Commerce de gros d'équipements de l'information et de la communication      | 5 410         |
| Édition de logiciels  | 4 673         |
| Télécommunications filaires   | 4 936         |
| Télécommunications sans fil   | 294           |
| Télécommunications par satellite  | 109           |
| Autres activités de télécommunications                                      | 2 996         |
| Programmation, conseil et autres activités informatiques                    | 58 688        |
| Traitement de données, hébergement et activités connexes, portails Internet | 8 162         |
| Réparation d'ordinateurs et d'équipements de communication                  | 12 215        |
| <b>TOTAL</b>  | <b>97 747</b> |

Source : Insee, Esane 2011.

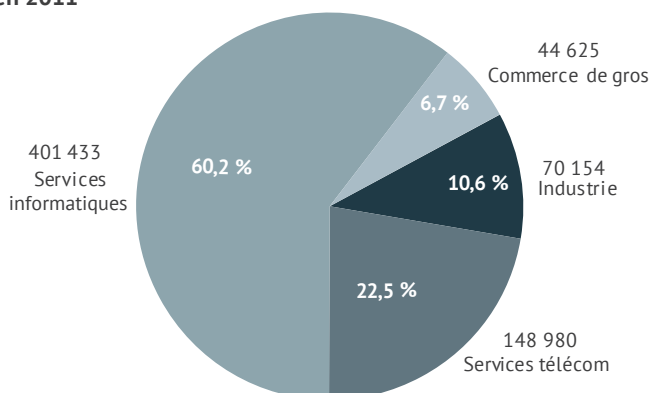
## EFFECTIFS SALARIÉS DANS LE SECTEUR DES TIC

### Effectifs salariés en équivalent temps plein en 2011

|   | en unités      |
|---|----------------|
| <b>Industrie</b>  |                |
| Fabrication de composants et cartes électroniques                           | 44 971         |
| Fabrication d'équipements de communication                                  | 18 911         |
| Fabrication d'autres produits   | 6 272          |
| Commerce de gros d'équipements de l'information et de la communication      | 44 625         |
| <b>Services</b>   |                |
| Programmation, conseil et autres activités informatiques                    | 287 580        |
| Services des télécommunications   | 148 980        |
| Édition de logiciels  | 45 102         |
| Traitement de données, hébergement et activités connexes, portails Internet | 39 447         |
| Réparation d'ordinateurs et d'équipements de communication                  | 29 304         |
| <b>TOTAL</b>  | <b>665 192</b> |

Source : Insee, Esane 2011.

### Effectifs salariés en équivalent temps plein ventilés par grand secteur en 2011



Source : Insee, Esane 2011.

# SECTEUR PRODUCTEUR - VA

## POIDS ÉCONOMIQUE DES TIC

### Valeur ajoutée des secteurs des TIC en 2012

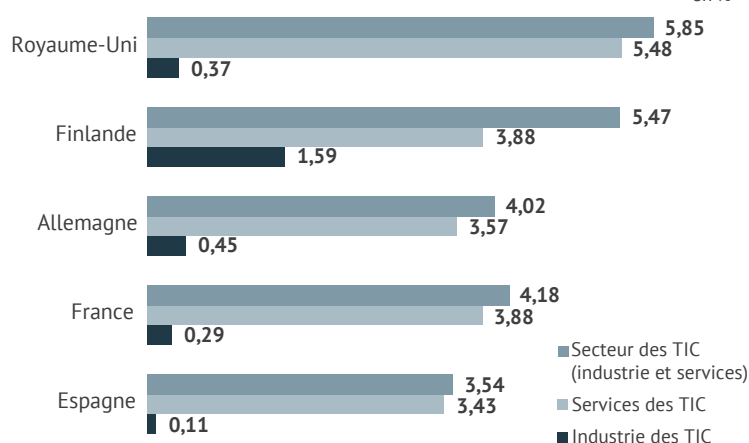
en millions d'euros

|  | valeur ajoutée HT | en %         |
|--|-------------------|--------------|
| Fabrication de composants et cartes électroniques        | 3 243             | 4,4          |
| Fabrication d'ordinateurs et d'équipements périphériques | 406               | 0,5          |
| Fabrication d'équipements de communication               | 1 936             | 2,6          |
| Fabrication de produits électroniques grand public       | 107               | 0,1          |
| Fabrication de supports magnétiques et optiques          | -                 | 0,0          |
| Commerce de gros d'équipements des TIC                   | 3 703             | 5,0          |
| Édition de logiciels                                     | 5 188             | 7,0          |
| Télécommunications (services)                            | 28 193            | 38,0         |
| Programmation, conseil et autres activités informatiques | 26 517            | 35,7         |
| Traitement de données, hébergement, portails Internet    | 3 529             | 4,8          |
| Réparation d'ordinateurs et d'équipements télécom        | 1 396             | 1,9          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>74 217</b>     | <b>100,0</b> |

Source : Insee, Esane 2012.

### Poids des TIC dans le PIB en 2010

en %



Périmètre : OCDE.

Source : Eurostat, Comptes nationaux 2010.

## RECHERCHE ET DÉVELOPPEMENT

### Dépenses de R & D des entreprises\*

en millions d'euros

| Secteurs des TIC                                    | 2009          | 2010          | 2011**        |
|---|---------------|---------------|---------------|
| Services informatiques                              | 1 455         | 1 777         | 1 853         |
| Composants, cartes, ordinateurs                     | 1 421         | 1 506         | 1 422         |
| Équipements de communication                        | 987           | 908           | 977           |
| Édition, audiovisuel et diffusion                   | 744           | 902           | 896           |
| Services télécom                                    | 801           | 807           | 808           |
| <b>Total R &amp; D des secteurs TIC</b>             | <b>5 408</b>  | <b>5 900</b>  | <b>5 956</b>  |
| <b>Total R &amp; D des entreprises</b>              | <b>26 426</b> | <b>27 455</b> | <b>28 766</b> |
| <b>Part des dépenses de R &amp; D dans le total</b> | <b>20,5 %</b> | <b>21,5 %</b> | <b>20,7 %</b> |

\* Périmètre défini par l'OCDE (plus édition, audiovisuel et diffusion).

\*\* Données semi-définitives, publiées en juillet 2013.

Source : Ministère de l'Enseignement supérieur et de La Recherche, enquêtes R & D.

## RÉSEAUX FIXES

### Haut et très haut débit sur réseaux fixes

en milliers

|  | 2011   | 2012   | 2013   |
|--|--------|--------|--------|
| <b>Abonnements à l'internet à haut et très haut débit</b>      | 22 737 | 23 975 | 24 905 |
| <b>Abonnements à l'internet à haut débit sur réseaux fixes</b> | 21 389 | 22 369 | 22 855 |
| <b>Abonnements à l'internet à très haut débit</b>              | 1 348  | 1 606  | 2 050  |

Source : Arcep.

### Détail des abonnements à l'internet à très haut débit (fin 2013)



**540 000** abonnements à très haut débit en fibre optique jusqu'aux abonnés (FTTH)

**745 000** autres abonnements à très haut débit dont le débit est compris entre 30 et 100 Mbit/s

**765 000** autres abonnements à très haut débit dont le débit est supérieur ou égal à 100 Mbit/s

Source : Arcep.

### France : part de la population ayant un abonnement à haut débit

en %

|  | 2011 | 2012 | 2013 |
|--|------|------|------|
| <b>Abonnements à très haut débit et à haut débit par 100 habitants</b> | 35,0 | 36,7 | 38,0 |
| <b>Abonnements à haut débit par 100 habitants</b>                      | 33,0 | 34,3 | 34,9 |
| <b>Abonnements à très haut débit par 100 habitants</b>                 | 2,1  | 2,5  | 3,1  |

Source : Arcep.

### Pays de l'OCDE : part de la population ayant un abonnement à haut débit

en %

| Pays-Bas | Corée du Sud | France | Royaume-Uni | Allemagne | États-Unis | Japon |
|----------|--------------|--------|-------------|-----------|------------|-------|
| 40,0     | 37,1         | 37,0   | 34,9        | 34,5      | 29,3       | 27,8  |

Source : OCDE, juin 2013.

## RÉSEAUX MOBILES

### Abonnements mobiles en France

en millions

|   | 2011  | 2012  | 2013  |
|---|-------|-------|-------|
| <b>Nombre de cartes SIM en service (millions)</b> | 68,6  | 73,1  | 76,7  |
| <b>Nombre de cartes SIM par 100 habitants</b>     | 105,7 | 112,1 | 117,1 |

Source : Arcep.

### Abonnements mobiles par 100 habitants

| Italie | Allemagne | Royaume-Uni | Espagne | France | Japon | États-Unis |
|--------|-----------|-------------|---------|--------|-------|------------|
| 158    | 140       | 130         | 114     | 105    | 100   | 93         |

Source : OCDE, juin 2013.

