

## 3.7 TIC et commerce électronique

En 2016 en France, 68 % des sociétés de 10 personnes ou plus possèdent un site *web*, contre 77 % dans l'Union européenne à 28 (UE). Cet écart n'est dû qu'aux sociétés de 10 à 49 personnes : en France, 65 % d'entre elles ont un site *web* ou une page d'accueil (63 % en 2015), contre 74 % au niveau européen (72 % en 2015). En revanche, parmi les sociétés de 50 personnes ou plus, neuf sur dix en ont un, en France comme en Europe.

En 2016 en France, 36 % des sociétés de 10 personnes ou plus disposent d'un profil, d'un compte ou d'une licence d'utilisateur pour accéder à un ou plusieurs **médias sociaux**, après 30 % en 2015. L'usage des médias sociaux reste toutefois inférieur à celui des sociétés de l'UE : 45 % les utilisent en 2016, après 39 % en 2015.

Les réseaux sociaux demeurent le type de média social le plus utilisé devant les blogs, les sites *web* de contenu multimédia et les *wikis*. Leur usage s'est fortement développé puisqu'en 2016, 35 % des sociétés de 10 personnes ou plus s'en servent, soit deux fois plus qu'en 2013.

En 2016, parmi les sociétés de 10 personnes ou plus implantées en France, 17 % achètent des services de **cloud computing**, contre 12 % en 2014. En France, le recours au *cloud* payant demeure moins répandu qu'au niveau européen (21 % en 2016). Les plus grandes sociétés, celles de 250 personnes ou plus, sont les plus nombreuses à l'utiliser et leur recours s'est fortement accru entre 2014 et 2016. 48 % d'entre elles sont utilisatrices en 2016, après 36 % en 2014. Le secteur de l'information-communication reste le plus consommateur de *cloud* payant : en 2016, 51 % des sociétés de ce secteur achètent ces services. Le stockage de fichiers et la messagerie deviennent les services les plus fréquemment consommés mais les services de niveau avancé (logiciels de gestion de la relation client, logiciels de comptabilité et puissance de calcul) sont davantage achetés qu'en 2014.

### Définitions

**Médias sociaux** : les médias sociaux désignent quatre types d'applications Internet : les réseaux sociaux (Facebook, LinkedIn, Xing, Viadeo, Yammer, Google+, etc.), les blogs d'entreprise ou micro-blogs (Twitter, Present.ly, etc.), les sites *web* de partage de contenu multimédia (Youtube, Flickr, Picasa, Slideshare, etc.) et les *wikis* et outils de partage de la connaissance.

**Ventes ou achats par voie électronique** : ventes ou achats *via* un site *web* ou *via* d'autres réseaux informatiques de type EDI. **Cloud computing (informatique en nuage), big data (données massives)** : voir annexe Glossaire.

### Pour en savoir plus

- « Les TIC et le commerce électronique en 2016 – enquête TIC auprès des entreprises », *Insee Résultats – Économie*, avril 2017.
- « Cloud computing, big data : de nouvelles opportunités pour les entreprises », *Insee Première* n° 1643, mars 2017.

Le recours au *cloud* privé, *via* des serveurs dédiés à une seule société, augmente au détriment des serveurs partagés entre plusieurs sociétés clientes.

Par ailleurs, en 2015, 11 % des sociétés ont traité des **données massives (big data)**. Le traitement de ce type de données est davantage pratiqué par les grandes sociétés. Parmi celles de 250 personnes ou plus, 24 % ont exploité des *big data* contre 14 % pour celles de 20 à 249 personnes et 9 % pour celles de 10 à 19 personnes. Près des deux tiers de ces sociétés exploitent des données géolocalisées, surtout dans les transports et la construction. Un tiers des sociétés utilisatrices exploitent des données issues des médias sociaux, principalement dans l'hébergement-restauration et l'information-communication.

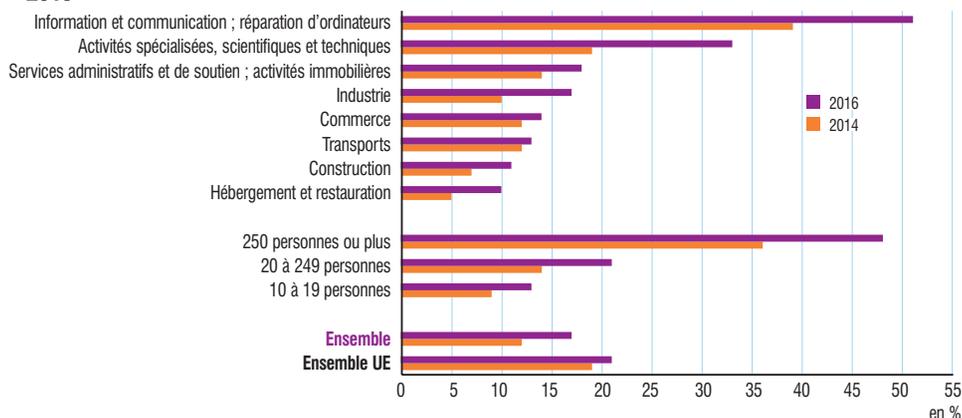
Les finalités de traitement sont multiples et réparties de façon équilibrée. Pour 38 % des sociétés réalisant des analyses de *big data*, le but est d'optimiser des processus internes de production de biens ou de fourniture de services. Pour également 38 %, il s'agit de développer ou d'améliorer des biens ou services. Enfin, 35 % cherchent à améliorer le marketing ou la gestion des ventes. Les trois quarts des sociétés qui exploitent des *big data* font réaliser certains traitements par leurs employés.

En 2015 comme en 2014, 16 % des sociétés de 10 personnes ou plus ont reçu des commandes *via* un site *web* et 8 % en ont reçu *via* d'autres réseaux de type EDI (échange de données informatisé). Au total, une société sur cinq a reçu des **commandes par voie électronique**. Ces ventes électroniques représentent 17 % du total du chiffre d'affaires de l'ensemble des sociétés. Bien que pratiquées par deux fois moins d'entreprises, les ventes *via* des réseaux de type EDI représentent un chiffre d'affaires deux fois plus important. Elles concernent principalement l'industrie, les transports et le commerce.

En définitive, qu'elles vendent ou non en ligne, trois sociétés sur dix effectuent plus de 1 % de leurs achats par voie électronique. ■

# TIC et commerce électronique 3.7

## 1. Sociétés utilisatrices de services payants de *cloud computing* en France et dans l'UE en 2014 et 2016



Lecture : en 2014, 39 % des sociétés de l'information-communication et réparation d'ordinateurs consommaient des services de *cloud computing* payants. En 2016, 51 % de ces sociétés en consomment.

Champ : sociétés de 10 personnes ou plus implantées en France des secteurs principalement marchands non agricoles et non financiers.

Sources : Eurostat ; Insee, enquêtes TIC 2014 et TIC 2016.

## 2. Sociétés utilisatrices de *big data* et sources utilisées en 2015

	Sociétés utilisatrices de <i>big data</i>	Sources utilisées par les sociétés qui procèdent à l'analyse de <i>big data</i>			
		Géolocalisation	Médias sociaux	Objets connectés/capteurs	Autres
Transports	25	92	7	20	4
Information et communication ; réparation d'ordinateurs	23	33	64	38	26
Services administratifs et de soutien ; activités immobilières	13	75	34	14	8
Construction	11	89	13	14	4
Activités spécialisées, scientifiques et techniques	11	43	43	36	18
Commerce	9	50	34	35	8
Hébergement et restauration	9	49	76	25	16
Industrie	8	51	25	46	10
<b>Ensemble</b>	<b>11</b>	<b>62</b>	<b>32</b>	<b>29</b>	<b>10</b>

Champ : sociétés d'au moins 10 personnes implantées en France des secteurs principalement marchands non agricoles et non financiers.

Lecture : 25 % des sociétés du transport exploitent des *big data* ; parmi elles, 92 % exploitent des données de sources géolocalisées.

Source : Insee, enquête TIC 2016.

## 3. Commerce électronique en 2015

	Part des sociétés qui ont reçu des commandes via...		Part des ventes dans le chiffre d'affaires total via...		Part des sociétés dont le montant des achats électroniques représente au moins 1 % des achats totaux
	... un site <i>web</i> <sup>1</sup>	... d'autres réseaux (type EDI)	... un site <i>web</i>	... d'autres réseaux (type EDI)	
	Industrie	12	14	4	
Construction	4	2	0	1	20
Commerce	24	11	5	10	33
Transports	14	13	11	11	22
Hébergement et restauration	33	2	11	1	27
Information et communication ; réparation d'ordinateurs	21	5	10	5	52
Services administratifs et de soutien ; activités immobilières	10	4	5	3	28
Activités spécialisées scientifiques et techniques	8	4	1	4	38
<b>Ensemble</b>	<b>16</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>12</b>	<b>29</b>

1. Cette part est moins élevée que celle des sociétés proposant la vente *via* des sites *web*, ces dernières pouvant par exemple le faire *via* des sites revendeurs et ne recevant pas directement les commandes.

Champ : sociétés d'au moins 10 personnes implantées en France des secteurs principalement marchands non agricoles et non financiers.

Source : Insee, enquête TIC 2016.