

# LE LUXEMBOURG 1960-2010

## Les entreprises prises dans la toile

Auteur: Bob Jung  
03 décembre 2012

50 ans | STATEC

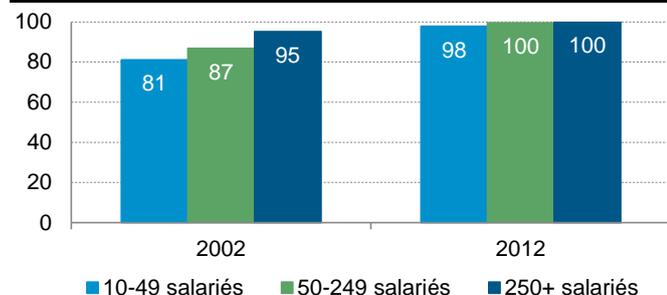
Institut national de la statistique  
et des études économiques

Au début des années 2000, on présentait l'internet encore souvent comme une « nouvelle » technologie de l'information et de la communication (TIC). Aujourd'hui, quasiment l'ensemble des entreprises luxembourgeoises est connecté à l'internet, dont l'usage en mobile devient de plus en plus populaire. Ceci donne aux entreprises des moyens inédits pour interagir avec leurs salariés et leurs clients. Ils seront analysés plus en détail dans cette rétrospective sur dix ans de statistiques communautaires sur l'utilisation des TIC dans les entreprises d'au moins dix personnes.

### Les connexions à large bande et les connexions mobiles s'imposent

Alors que la part des entreprises luxembourgeoises qui utilisent des ordinateurs dépasse déjà les 90% au début des années 2000, seulement la moitié des entreprises sont connectées à l'internet à l'époque. En 2002, l'accès à la toile est déjà disponible dans 83% des entreprises, et atteint 98% en 2012. Sur la période 2004 à 2012, cette évolution place le Luxembourg au-dessus de la moyenne européenne (95% en 2011). Une augmentation de la connectivité est surtout observée au niveau des petites entreprises (avec 10 à 49 salariés) et des entreprises de taille moyenne (50 à 249 salariés).

Graphique 1 : Entreprises connectées à l'internet en 2002 et 2012, selon le nombre de salariés (en %)

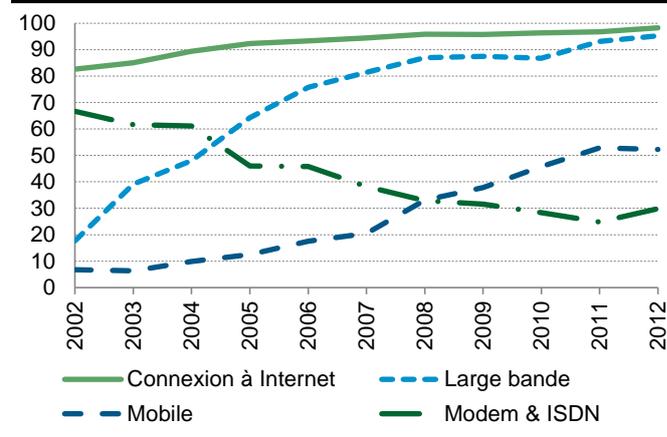


Source : STATEC

Par ailleurs, l'accroissement de la connectivité est accompagné d'un changement fondamental du type de connexion. En 2002, la quasi-totalité des entreprises accède encore à la toile à l'aide d'un modem classique

ou d'une connexion ISDN. Une entreprise sur cinq uniquement dispose d'une connexion à large bande, comme le DSL ou la fibre optique. Or, ces connexions connaissent une véritable explosion dans la première moitié de la décennie : en 2005, la part des connexions à large bande dépasse pour la première fois celle des connexions classiques. Un autre moment important est atteint en 2008, où le nombre d'entreprises utilisant des connexions mobiles franchit celui des connexions « classiques ».

Graphique 2 : Evolution des connexions des entreprises de 2002 à 2012 (en %)



Source : STATEC

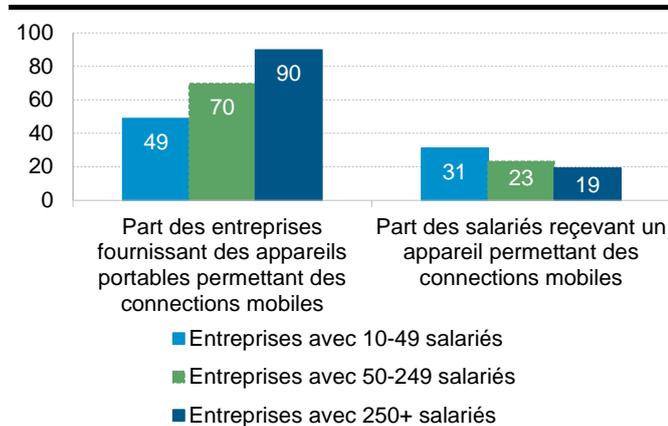
Sur les dernières années, les connexions à bande large sont utilisées dans neuf entreprises sur dix, alors que les connexions classiques voient encore certaines applications dans moins d'un tiers des entreprises (une entreprise peut utiliser plusieurs types de connexions). Depuis 2011, plus de la moitié des entreprises ont recours à des connexions mobiles.

### La moitié des entreprises équipent leur personnel d'appareils portables permettant des connexions mobiles

L'usage croissant de l'internet mobile rayonne également dans les différents processus de l'entreprise et touche de plus en plus de personnes. En 2012, 54% des entreprises mettent à disposition de certains de leurs employés des appareils portables permettant une connexion mobile à l'internet. Cette pratique est

d'autant plus répandue dans les entreprises de moyenne taille (70%) et de grande taille (90%). Au sein de ces entreprises, chaque cinquième salarié profite en moyenne d'un tel appareil. Dans les petites entreprises la proportion du personnel qui est concernée est la plus élevée avec 31% des salariés.

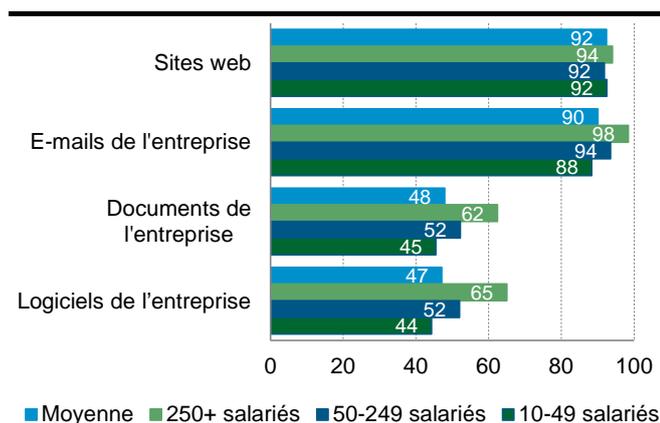
**Graphique 3 : Appareils portables au sein des entreprises en 2012, selon la taille d'entreprise (en %)**



Source : STATEC

Neuf appareils portables sur dix permettent d'accéder à des sites web ou de consulter les e-mails professionnels, le dernier étant le plus répandu parmi les grandes entreprises. Editer des documents ou utiliser des logiciels de l'entreprise est moins commun, mais est quand même possible auprès de la moitié des entreprises mettant à disposition des appareils portables. Toutefois, l'usage de ces deux dernières facilités s'intensifie avec la taille de l'entreprise.

**Graphique 4 : Usages possibles des connexions mobiles des appareils portables mis à disposition en 2012 (en %)**



Source : STATEC

Parmi les entreprises n'équipant pas leurs salariés avec des appareils portables permettant une connexion mobile, 58% citent un besoin limité d'une telle connexion comme principale explication. Un quart des entreprises se voit empêché par des risques de sécurité et 22% sont dissuadés par les coûts de souscription trop élevés. Uniquement un dixième des entreprises

n'offrant pas d'appareils portables se voit empêché par des problèmes de connexion. Ce pourcentage double si on interroge les entreprises qui utilisent déjà des connexions mobiles.

**Tableau 1 : Facteurs empêchant ou limitant l'utilisation de connexions mobiles en 2012 (en %)**

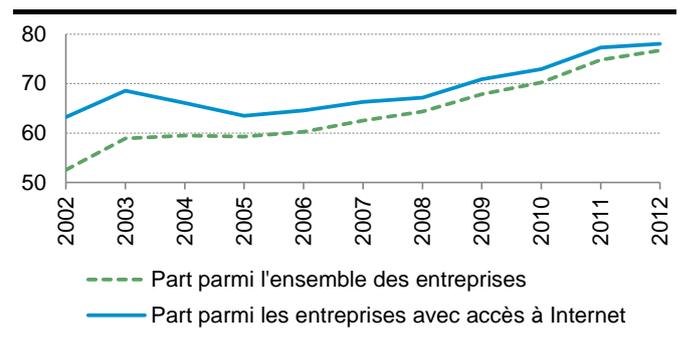
	Entreprises ne mettant pas à disposition d'appareils portables	Entreprises mettant à disposition des appareils portables
Peu ou pas de besoin	58	26
Risques liés à la sécurité	24	29
Coûts élevés d'utilisation d'Internet	22	27
Obstacles techniques/coûts d'installation	19	21
Problèmes de connexion	9	21
Autres obstacles	19	13

Source : STATEC

## Le site web devient la norme

L'accès à l'internet n'offre non seulement de nouvelles possibilités pour entrer et rester en contact avec les fournisseurs et les collaborateurs. La toile fournit également de nouveaux moyens pour présenter l'entreprise et pour interagir avec les consommateurs, utilisation qui est devenue encore plus populaire dans la dernière décennie. Si en 2002 la moitié des entreprises dispose d'un site web, on est proche des 80% en 2012. Cette croissance s'explique en partie par le nombre plus élevé d'entreprises qui sont connectées à l'internet, mais aussi par une hausse de 15 points de pourcentage des sites web parmi les entreprises déjà connectées.

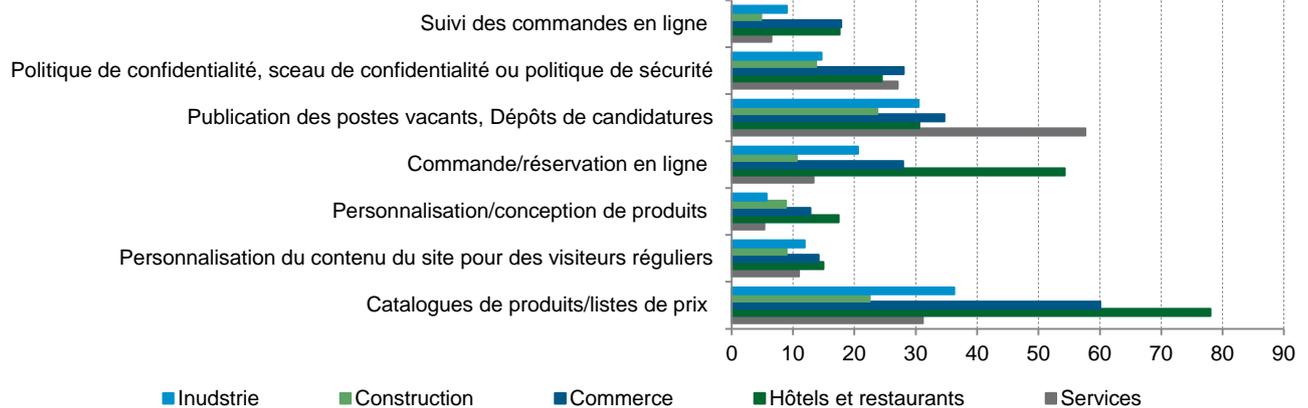
**Graphique 5 : Evolution de la part des entreprises disposant d'un site web sur la période de 2002 à 2012 (en %)**



Source : STATEC

Les catégories de services offerts par les entreprises sur leurs sites web sont restées plutôt stables. Sur les quatre dernières années, le site web sert le plus souvent de catalogue ou liste de prix (45% en moyenne). Les facilités pour publier les postes vacants ou pour déposer une candidature en ligne ont augmenté de 6 points de pourcentage entre 2009 et 2012 et sont entretemps disponibles sur 38% des sites des entreprises. En moyenne, une entreprise sur cinq offre également la possibilité de faire des commandes ou des réservations en ligne.

**Graphique 6 : Services offerts sur les sites web des entreprises en 2012, par branche d'activité (en %)**



Source : STATEC

Toutefois, les fonctionnalités des sites web varient fortement avec la branche d'activité. Ainsi les sites des hôtels et restaurants sont principalement axés sur les commandes et réservations en ligne. Ces fonctionnalités y sont trois fois plus fréquentes que dans le reste de l'économie. Les entreprises de services par contre utilisent les pages web principalement pour le dépôt ou la consultation de candidatures pour les postes vacants. Ce contact renforcé avec le public nécessite quant à lui le renforcement du volet sécurité : la part des entreprises qui publie sur leur site leur politique de confidentialité ou une certification de sécurité est deux fois plus élevée dans les branches d'activité précitées que dans l'industrie par exemple.

### Vers des démarches administratives en ligne

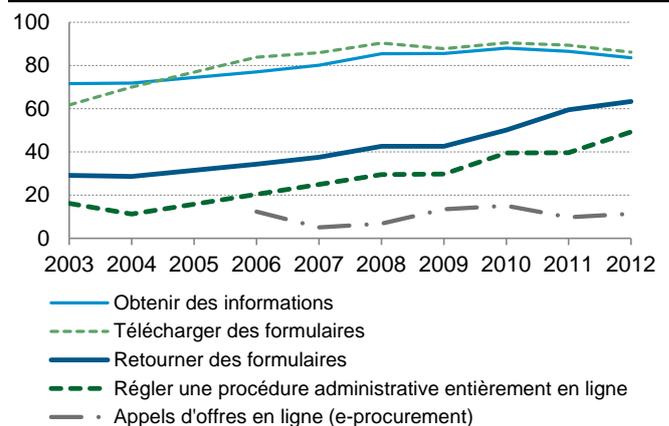
Les entreprises utilisent l'internet également de plus en plus souvent pour entrer en contact avec les administrations publiques. En moyenne, 90% des entreprises connectées à l'internet profitent en 2012 d'au moins un service administratif en ligne (e-Government), une hausse considérable comparée aux 75% de 2003.

Rechercher des informations, respectivement télécharger des formulaires sur les sites des administrations publiques reste l'utilisation prépondérante. Il y a dix ans encore, la plupart de ces formulaires a été complétée et retournée par voie traditionnelle – entre 2003 et 2005 un tiers des entreprises a retourné des formulaires remplis à travers l'internet. Entretemps deux tiers des entreprises optent pour des formulaires complétés en ligne, ce qui contribue à la multiplication des entreprises qui traitent certaines procédures administratives entièrement en ligne.

À titre d'exemple, en 2011 un tiers des entreprises ont effectué des déclarations de la taxe sur la valeur

ajoutée au moyen de l'internet. Les déclarations de l'impôt sur les sociétés, ou encore de douanes et accises sont plus rarement faites en ligne (15% des entreprises).

**Graphique 7 : Utilisation des services des administrations en ligne, de 2003 à 2012 (en %)**



Source : STATEC. N.B. : N'inclut pas de chiffres pour 2005.

Les services administratifs en ligne ont des avantages tangibles pour les entreprises. En 2011, 80% des entreprises qui effectuent des démarches administratives en ligne citent l'obtention plus facile d'informations comme étant un élément positif. De plus, l'internet réduit le temps nécessaire pour les procédures administratives, réduit le nombre d'erreurs ainsi que les délais pour la moitié des entreprises. Quant aux facteurs qui limitent une utilisation plus poussée, 37% des entreprises déplorent en 2011 que certaines procédures en ligne requièrent toujours des échanges de courriers ou même des déplacements. Pour un tiers des entreprises c'est surtout le manque de connaissances sur les types de procédures gérables en ligne qui empêche une utilisation plus avancée. Les considérations de sécurité et de coût posent moins souvent des limites à l'utilisation de l'internet pour les démarches administratives.

## Des politiques « Green-IT » pour huit entreprises sur dix

Les résultats de l'enquête 2011 montrent que les entreprises sont aussi conscientes de l'impact que les TIC peuvent avoir sur l'environnement : 78% des entreprises informatisées ont mis en place une politique informatique verte sous une forme ou une autre. Réduire la consommation d'énergie des équipements TIC, minimiser la quantité de papier utilisé lors des impressions et gérer les déchets électroniques figurent sur l'agenda de plus de la moitié des entreprises informatisées. Étant donné que le parc informatique et sa consommation d'énergie croît avec la taille de l'entreprise, il est peu surprenant que les entreprises de plus de 250 salariés soient plus actives dans ce domaine.

**Tableau 2 : Politiques de « Green-IT » en 2011, en fonction du nombre de salariés (en%)**

	10-49 salariés	50-249 salariés	250+ salariés	Total
Réduire la consommation d'énergie des TIC	58	57	72	58
Réduire la quantité de papier utilisé	55	61	73	57
Gérer les déchets électroniques	54	64	80	57
Acquérir du matériel moins énergivore	42	46	55	43
Sensibiliser le personnel sur l'impact environnemental	35	43	55	37
Substituer l'usage des TIC aux déplacements physiques	31	38	65	33
Réduire la consommation d'énergie d'autres processus	13	19	34	15
Évaluer consommation énergétique des TIC	7	10	21	8

Source : STATEC

Les TIC peuvent également aider à atténuer l'impact environnemental d'autres processus au sein des entreprises, par exemple en réduisant le nombre de déplacements physiques. À nouveau, ce sont surtout les entreprises de grande taille qui en sont conscientes : si en moyenne un tiers des entreprises essaient de substituer les emails ou vidéoconférences aux déplacements physiques, cette proportion représente deux tiers parmi les entreprises de grande taille.

Quant aux objectifs recherchés par la mise en place du « Green-IT », la moitié des entreprises visaient à réduire leur empreinte écologique, mais également à améliorer l'image de l'entreprise. La motivation principale pour la majorité des entreprises reste la réduction des coûts.

**Tableau 3 : Objectifs recherchés par les politiques « Green-IT » des entreprises en 2011 (en %)**

Réduire les coûts d'exploitation	63
Réduire l'empreinte écologique	51
Améliorer l'image de l'entreprise	49
Aligner la politique TIC sur la politique d'entreprise	42
Répondre à une demande émanant des salariés, clients, fournisseurs, actionnaires	28

Source : STATEC

## Un tiers des entreprises emploie des spécialistes TIC

L'importance croissante des TIC dans les entreprises est accompagnée d'un besoin accru de spécialistes capables de développer, de mettre en place et de maintenir des systèmes TIC. Ainsi, en 2012, presque un tiers des entreprises emploie un ou plusieurs spécialistes en informatique, proche du double de la situation en 2007.

**Graphique 8 : Les entreprises et les spécialistes TIC entre 2007 et 2012 (en %)**



Source : STATEC

Une image similaire se présente pour le recrutement. Si en 2007 seulement 8% des entreprises ont recruté (ou essayé de recruter) des spécialistes en matière des TIC, cette proportion passe à 14% en 2012. Avec la moitié des entreprises concernées indiquant des difficultés pour recruter des personnes pour ces postes, le taux de succès de ces recherches de candidats reste comparable à celui de 2007.

Les formations continues en matière de TIC sont aussi en hausse. Le pourcentage d'entreprises qui proposent des formations pour améliorer ou mettre à niveau les compétences de leur personnel (spécialistes ou non) passe de 17% en 2007 à 21% en 2012. Des formations pour les non spécialistes sont offertes par une entreprise sur six dans les deux années sous revue. Parmi les entreprises occupant des spécialistes TIC, 42% proposent des formations ciblées aux spécialistes en 2012.

**Institut national de la statistique et des études économiques**

Tél.: 247-84219  
info@statec.etat.lu

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