

Indicateurs fondamentaux sur l'utilisation des technologies de l'information et de la communication par les entreprises en 2011

Introduction générale

L'importance de l'utilisation et de l'accès aux technologies de l'information et de la communication par les entreprises n'est plus à démontrer. Son intégration au sein de l'entreprise est un facteur déterminant dans sa survie et sa capacité à s'adapter à un environnement muable. Elles permettent en outre de booster la productivité et la compétitivité et de valoriser un capital humain par l'acquisition d'un savoir faire vital dans le petit village qu'est le monde actuellement.

Il est donc dans la logique des choses de mesurer le niveau de pénétration des technologies de l'information et de la communication au sein des entreprises. Une première enquête a été menée conjointement par l'Institut national de la statistique et le ministère des technologies de la communication en 2010 auprès d'un échantillon d'entreprises afin de dégager des indicateurs sur l'infrastructure et l'accès aux TIC, la pratique du commerce électronique et la sécurité informatique. Elle fut sanctionnée par un rapport sur l'utilisation des TIC par les entreprises en 2009. L'opération n'ayant pas été reconduite pour des raisons budgétaires fut partiellement supplée par un module sur les TIC qui a été intégré à l'Enquête nationale sur les activités économiques 2012.

Présentation de l'enquête « véhicule »

L'enquête nationale sur les activités économiques réalisée en 2012 et portant sur l'exercice de 2011 a servi de véhicule pour le module sur l'utilisation des technologies de l'information et de la communication. C'est une enquête menée par questionnaire direct auprès d'un échantillon d'entreprises exerçant leurs activités sur le territoire tunisien et employant 6 salariés ou plus. Tous les secteurs d'activités y figurent hormis l'agriculture, la chasse, la pêche et les activités financières. Le répertoire national des entreprises a servi de base de sondage pour aboutir à un échantillon de 6500 entreprises incluant les 195 entreprises publiques qu'on enquête exhaustivement.

Il est nécessaire de souligner au passage que ce que l'on appelle activité principale est celle qui participe le plus à la valeur ajoutée de l'entreprise codifiée selon la Nat96. On notera aussi que le nombre de salariés est celui que l'on relève à la fin de l'année au sein de l'entreprise. Pour de plus amples détails sur les nomenclatures utilisées il est recommandé de consulter les publications regroupant les statistiques issues du répertoire national des entreprises.

Objectifs

Le module sur les TIC intégré à l'ENAE se limitait à cerner les données nécessaires à l'élaboration des indicateurs fondamentaux sur l'accès et l'utilisation des TICs par les entreprises(La liste étendue de B1 à B12) aussi bien pour celles du secteur privé que celles du secteur public. Les résultats sont ventilés selon le détail de classification le plus fin permis par les données collectées.

Réponses collectées et exploitation

Ce sont au final, tel que réparties dans le tableau ci-dessous, 3406 réponses qui furent exploités pour l'élaboration de ce document. Un taux de réponse qui nous avais permis, bien que avoisinant les 52% globalement, d'élaborer les différents indicateurs selon les Sections d'activité principale de l'entreprise et son statut (publique ou privé).

Activité Principale	Répertoire privé	Réponses TIC Privé	Réponses TIC Publiques	Réponses Totales TIC
C-Industries extractives	258	62	7	69
D-Industrie manufacturière	7713	1900	14	1914
E-Production et distribution d'électricité, de gaz et d'eau	4		3	3
F-Construction	1531	215	3	218
G-Commerce, réparations automobile et d'articles domestiques	3557	392	4	396
H-Hôtels et restaurants	1088	193		193
I-Transports et communications	807	173	29	202
K-Immobilier, locations et services aux entreprises	2025	214	44	258
L-Administration publique			19	19
M-Education	157	15	3	18
N-Santé et action sociale	321	35	9	44
O-Services collectifs, sociaux et personnels	262	59	13	72
Grand Total	17723	3258	148	3406

Les données une fois les questionnaires collectés et saisis ont été vérifiés de près afin de déceler les incohérences relevés, anomalies ou autres aberrations. Une opération en partie manuelle notamment quand le retour à l'entreprise à des fin de vérifications des données collectées s'impose.

Les pondérations finales ont été obtenues après calage sur les données du répertoire national des entreprises corrigeant ainsi entre autres le problème des non réponses totales. Une imputation a été nécessaire pour pallier aux problèmes des non réponses partielles.

Le fichier épuré final a servi à l'élaboration des résultats présentés ci-dessous.

Résultats globaux

Indicateur	Libellés	Publiques	Privées	Total
B1	Proportion d'entreprises utilisant des ordinateurs	100,0	82,9	83,0
B2	Proportion de personnes employées utilisant régulièrement des ordinateurs	77,2	30,7	30,9
B3	Proportion d'entreprises utilisant Internet	100,0	75,9	76,2
B4	Proportion de personnes employées utilisant régulièrement Internet	64,2	25,7	25,9
B5	Proportion d'entreprises ayant une présence sur le web	84,5	39,5	39,8
B6	Proportion d'entreprises ayant un Intranet	76,4	41,6	41,9
B7	Proportion d'entreprises recevant des commandes par Internet	49,7	39,4	39,5
B8	Proportion d'entreprises passant des commandes par Internet	41,5	41,2	41,2
B9	Les types de connexion à internet			
	Connexion téléphonique ordinaire par modem (RTC)	12,8	15,6	15,6
	Réseau numérique à intégration de services (RNIS)	6,1	1,7	1,8
	Connexion ADSL ou SDSL	80,4	66,0	66,2
	Connexion par lignes spécialisées (LS)	28,4	4,7	4,9
	Connexion WiMAX	4,7	1,8	1,8
	Connexion via flybox	3,4	3,8	3,8
	Connexion mobile (3G/3G++ via une clé USB ou un smartphone)	10,1	7,0	7,0
	Connexion via satellites VSAT	3,4	0,5	0,5
	Connexion mobile GPRS	5,4	3,1	3,1
Autres types de connexion à haut débit(Fibre Optique, câble, etc)	23,6	1,9	2,0	
B10	Proportion d'entreprises ayant un réseau local (LAN)	95,3	64,5	64,7
B11	Proportion d'entreprises ayant un Extranet	56,9	23,9	24,2
B12	Proportion d'entreprises utilisant Internet, par type d'activités			
	envoi ou réception de courriers électronique	100,0	70,0	70,3
	recherche d'informations sur des biens ou des services	94,6	64,0	64,3
	Recherche d'information auprès des organismes publics	95,9	53,0	53,4
	Recours à des services financiers ou bancaires sur internet	81,4	53,8	54,1
	Accès à d'autres services financiers	66,2	34,6	34,8
	téléphonie sur Internet/VoIP (voix sur IP) ou visioconférences	19,3	21,8	21,8
	Echanges électroniques avec les organismes publics	80,1	33,7	34,1
	Fourniture de service après vente (SAV) en ligne et/ou assistance en ligne à la clientèle	20,1	18,0	18,0
	Diffusion / livraison de produits en ligne	24,3	18,2	18,2
	messagerie instantanée, forums électroniques	36,2	31,1	31,2
	Formation en ligne (e-learning)	18,1	9,7	9,7
	Diffusion d'offres d'emploi ou recueil des demandes d'emploi	46,2	20,1	20,3

Résultats détaillés

Tableau 1 - Proportion des entreprises utilisant l'ordinateur en 2011 selon le secteur d'activité

Activités	Publiques	Privées	Total
C-Industries extractives	100,0	88,4	88,7
D-Industrie manufacturière	100,0	80,4	80,5
E-Production et distribution d'électricité, de gaz et d'eau	100,0	-	100,0
F-Construction	100,0	87,8	87,8
G-Commerce, réparations automobile et d'articles domestiques	100,0	92,6	92,6
H-Hôtels et restaurants	-	65,4	65,4
I-60-63-Transports	100,0	93,7	93,9
I-64-Télécommunications	100,0	100,0	100,0
K-Immobilier, locations et services aux entreprises	100,0	70,8	71,5
L-Administration publique	100,0	-	100,0
M-Education	100,0	100,0	100,0
N-Santé et action sociale	100,0	100,0	100,0
O-Services collectifs, sociaux et personnels	100,0	81,5	82,5
Total	100,0	82,9	83,0

Tableau 2 - Proportion des employés utilisant l'ordinateur en 2011 selon le secteur d'activité

Activités	Publiques	Privées	Total
C-Industries extractives	75,8	29,6	30,8
D-Industrie manufacturière	49,7	21,3	21,3
E-Production et distribution d'électricité, de gaz et d'eau	100,0		100,0
F-Construction	95,0	25,4	25,5
G-Commerce, réparations automobile et d'articles domestiques	90,0	43,2	43,2
H-Hôtels et restaurants		22,2	22,2
I-60-63-Transports	73,5	41,1	41,6
I-64-Télécommunications	78,4	100,0	98,7
K-Immobilier, locations et services aux entreprises	84,3	39,2	39,9
L-Administration publique	85,9		85,9
M-Education	82,5	78,5	78,5
N-Santé et action sociale	42,5	49,9	49,8
O-Services collectifs, sociaux et personnels	78,4	30,6	32,2
Total	77,2	30,7	30,9

Tableau 3 - Proportion des entreprises utilisant l'internet en 2011 selon le secteur d'activité

Activités	Publiques	Privées	Total
C-Industries extractives	100,0	76,7	77,4
D-Industrie manufacturière	100,0	75,2	75,3
E-Production et distribution d'électricité, de gaz et d'eau	100,0	-	100,0
F-Construction	100,0	75,2	75,2
G-Commerce, réparations automobile et d'articles domestiques	100,0	81,1	81,1
H-Hôtels et restaurants	-	60,6	60,6
I-60-63-Transports	100,0	85,3	85,8
I-64-Télécommunications	100,0	100,0	100,0
K-Immobilier, locations et services aux entreprises	100,0	67,2	67,9
L-Administration publique	100,0	-	100,0
M-Education	100,0	100,0	100,0
N-Santé et action sociale	100,0	100,0	100,0
O-Services collectifs, sociaux et personnels	100,0	79,9	81,0
Total	100,0	75,9	76,2

Tableau 4 - Proportion des employés utilisant l'internet en 2011 selon le secteur d'activité

Activités	Publiques	Privées	Total
C-Industries extractives	64,0	20,9	21,8
D-Industrie manufacturière	40,1	18,0	18,0
E-Production et distribution d'électricité, de gaz et d'eau	100,0		100,0
F-Construction	75,0	20,9	20,9
G-Commerce, réparations automobile et d'articles domestiques	80,0	33,8	33,9
H-Hôtels et restaurants	-	18,3	18,3
I-60-63-Transports	61,8	35,2	35,6
I-64-Télécommunications	72,4	100,0	98,4
K-Immobilier, locations et services aux entreprises	65,1	37,9	38,3
L-Administration publique	79,5	-	79,5
M-Education	55,0	72,8	72,6
N-Santé et action sociale	33,8	24,8	24,9
O-Services collectifs, sociaux et personnels	63,7	29,6	30,5
Total	64,2	25,7	25,9

Tableau 5 - Proportion des entreprises présentes sur le web en 2011

Activités	Publiques	Privées	Total
C-Industries extractives	100,0	36,6	38,5
D-Industrie manufacturière	85,7	37,2	37,3
E-Production et distribution d'électricité, de gaz et d'eau	100,0	-	100,0
F-Construction	100,0	32,0	32,1
G-Commerce, réparations automobile et d'articles domestiques	100,0	40,9	40,9
H-Hôtels et restaurants	-	49,6	49,6
I-60-63-Transports	62,5	47,3	47,8
I-64-Télécommunications	100,0	100,0	100,0
K-Immobilier, locations et services aux entreprises	81,8	38,3	39,3
L-Administration publique	94,7	-	94,7
M-Education	100,0	80,7	81,1
N-Santé et action sociale	77,8	29,6	30,9
O-Services collectifs, sociaux et personnels	92,3	46,5	48,9
Total	84,5	39,5	39,8

Tableau 6 - Proportion des entreprises disposant d'un intranet en 2011

Activités	Publiques	Privées	Total
C-Industries extractives	71,4	44,0	44,8
D-Industrie manufacturière	92,3	39,6	39,7
E-Production et distribution d'électricité, de gaz et d'eau	100,0	-	100,0
F-Construction	66,7	31,5	31,5
G-Commerce, réparations automobile et d'articles domestiques	75,0	47,0	47,1
H-Hôtels et restaurants	-	38,8	38,8
I-60-63-Transports	69,6	53,4	53,8
I-64-Télécommunications	100,0	1,3	7,1
K-Immobilier, locations et services aux entreprises	79,5	44,0	44,8
L-Administration publique	83,3	-	83,3
M-Education	66,7	58,9	59,0
N-Santé et action sociale	77,8	36,1	37,3
O-Services collectifs, sociaux et personnels	41,7	49,5	49,1
Total	76,4	41,6	41,9

Tableau 7 - Proportion des entreprises recevant des commandes sur internet en 2011

Activités	Publiques	Privées	Total
C-Industries extractives	28,6	50,8	50,2
D-Industrie manufacturière	42,9	41,2	41,2
E-Production et distribution d'électricité, de gaz et d'eau	100,0	-	100,0
F-Construction	50,0	31,0	31,0
G-Commerce, réparations automobile et d'articles domestiques	50,0	38,9	38,9
H-Hôtels et restaurants	-	41,8	41,8
I-60-63-Transports	34,8	42,7	42,4
I-64-Télécommunications	60,0	100,0	97,6
K-Immobilier, locations et services aux entreprises	56,8	33,1	33,6
L-Administration publique	55,6	-	55,6
M-Education	66,7	40,0	40,5
N-Santé et action sociale	55,6	38,1	38,6
O-Services collectifs, sociaux et personnels	41,7	43,4	43,3
Total	49,7	39,4	39,5

Tableau 8 - Proportion des entreprises passant des commandes sur internet en 2011

Activités	Publiques	Privées	Total
C-Industries extractives	14,3	44,3	43,4
D-Industrie manufacturière	35,7	42,5	42,5
E-Production et distribution d'électricité, de gaz et d'eau	100,0		100,0
F-Construction	50,0	36,0	36,1
G-Commerce, réparations automobile et d'articles domestiques	25,0	43,3	43,2
H-Hôtels et restaurants		35,6	35,6
I-60-63-Transports	34,8	39,2	39,0
I-64-Télécommunications	60,0	99,4	97,0
K-Immobilier, locations et services aux entreprises	52,3	33,8	34,2
L-Administration publique	35,3		35,3
M-Education	66,7	52,6	52,9
N-Santé et action sociale	55,6	53,6	53,7
O-Services collectifs, sociaux et personnels	16,7	47,2	45,7
Total	41,5	41,2	41,2

Tableau 9.1 - Proportion des entreprises ayant accès à Internet via une connexion téléphonique ordinaire (RTC) en 2011

Activités	Publiques	Privées	Total
C-Industries extractives	0,0	16,5	16,0
D-Industrie manufacturière	14,3	14,3	14,3
E-Production et distribution d'électricité, de gaz et d'eau	0,0	-	0,0
F-Construction	33,3	17,1	17,1
G-Commerce, réparations automobile et d'articles domestiques	25,0	13,8	13,8
H-Hôtels et restaurants	-	14,4	14,4
I-60-63-Transports	16,7	21,3	21,2
I-64-Télécommunications	20,0	0,0	1,2
K-Immobilier, locations et services aux entreprises	11,4	25,3	25,0
L-Administration publique	5,3	-	5,3
M-Education	66,7	1,7	2,9
N-Santé et action sociale	0,0	2,3	2,3
O-Services collectifs, sociaux et personnels	15,4	13,6	13,7
Total	12,8	15,6	15,6

Tableau 9.2 - Proportion des entreprises ayant accès à Internet par réseau numérique à intégration de services (RNIS) en 2011

Activités	Publiques	Privées	Total
C-Industries extractives	0,0	0,9	0,9
D-Industrie manufacturière	0,0	1,4	1,4
E-Production et distribution d'électricité, de gaz et d'eau	0,0	-	0,0
F-Construction	0,0	0,2	0,2
G-Commerce, réparations automobile et d'articles domestiques	25,0	1,7	1,7
H-Hôtels et restaurants	-	2,7	2,7
I-60-63-Transports	4,2	1,9	2,0
I-64-Télécommunications	20,0	0,0	1,2
K-Immobilier, locations et services aux entreprises	11,4	3,2	3,4
L-Administration publique	0,0	-	0,0
M-Education	0,0	13,9	13,7
N-Santé et action sociale	11,1	0,0	0,3
O-Services collectifs, sociaux et personnels	0,0	1,3	1,2
Total	6,1	1,7	1,8

Tableau 9.3 - Proportion des entreprises ayant accès à Internet par une connexion ADSL ou SDSL en 2011

Activités	Publiques	Privées	Total
C-Industries extractives	100,0	66,9	67,9
D-Industrie manufacturière	64,3	65,7	65,7
E-Production et distribution d'électricité, de gaz et d'eau	66,7	-	66,7
F-Construction	100,0	60,4	60,5
G-Commerce, réparations automobile et d'articles domestiques	100,0	70,1	70,1
H-Hôtels et restaurants	-	56,9	56,9
I-60-63-Transports	91,7	69,1	69,8
I-64-Télécommunications	80,0	100,0	98,8
K-Immobilier, locations et services aux entreprises	75,0	58,6	59,0
L-Administration publique	78,9	-	78,9
M-Education	66,7	84,4	84,1
N-Santé et action sociale	77,8	98,4	97,9
O-Services collectifs, sociaux et personnels	84,6	75,3	75,8
Total	80,4	66,0	66,2

Tableau 9.4 - Proportion des entreprises ayant accès à Internet par une connexion par lignes spécialisées (LS) en 2011

Activités	Publiques	Privées	Total
C-Industries extractives	14,3	4,8	5,0
D-Industrie manufacturière	28,6	3,2	3,2
E-Production et distribution d'électricité, de gaz et d'eau	33,3	-	33,3
F-Construction	33,3	0,2	0,2
G-Commerce, réparations automobile et d'articles domestiques	0,0	3,9	3,9
H-Hôtels et restaurants	-	2,6	2,6
I-60-63-Transports	25,0	8,4	9,0
I-64-Télécommunications	60,0	0,6	4,1
K-Immobilier, locations et services aux entreprises	25,0	14,9	15,1
L-Administration publique	31,6	-	31,6
M-Education	100,0	15,9	17,6
N-Santé et action sociale	55,6	0,0	1,5
O-Services collectifs, sociaux et personnels	7,7	6,4	6,5
Total	28,4	4,7	4,9

Tableau 9.5 - Proportion des entreprises ayant accès à Internet par une connexion WiMax en 2011

Activités	Publiques	Privées	Total
C-Industries extractives	14,3	4,1	4,4
D-Industrie manufacturière	0,0	1,4	1,4
E-Production et distribution d'électricité, de gaz et d'eau	0,0	-	0,0
F-Construction	0,0	0,0	0,0
G-Commerce, réparations automobile et d'articles domestiques	0,0	2,4	2,4
H-Hôtels et restaurants	-	0,3	0,3
I-60-63-Transports	4,2	2,5	2,5
I-64-Télécommunications	20,0	0,0	1,2
K-Immobilier, locations et services aux entreprises	4,5	4,2	4,2
L-Administration publique	5,3	-	5,3
M-Education	0,0	0,0	0,0
N-Santé et action sociale	0,0	0,0	0,0
O-Services collectifs, sociaux et personnels	7,7	4,8	5,0
Total	4,7	1,8	1,8

Tableau 9.6 - Proportion des entreprises ayant accès à Internet par une connexion via flybox en 2011

Activités	Publiques	Privées	Total
C-Industries extractives	0,0	3,6	3,5
D-Industrie manufacturière	14,3	4,7	4,7
E-Production et distribution d'électricité, de gaz et d'eau	0,0	-	0,0
F-Construction	0,0	4,8	4,8
G-Commerce, réparations automobile et d'articles domestiques	0,0	2,0	2,0
H-Hôtels et restaurants	-	6,0	6,0
I-60-63-Transports	0,0	1,8	1,7
I-64-Télécommunications	0,0	0,0	0,0
K-Immobilier, locations et services aux entreprises	4,5	1,3	1,3
L-Administration publique	5,3	-	5,3
M-Education	0,0	13,9	13,7
N-Santé et action sociale	0,0	1,8	1,7
O-Services collectifs, sociaux et personnels	0,0	8,0	7,6
Total	3,4	3,8	3,8

Tableau 9.7 - Proportion des entreprises ayant accès à Internet par une connexion mobile (3G/3G++ via une clé USB ou un smartphone) en 2011

Activités	Publiques	Privées	Total
C-Industries extractives	28,6	12,3	12,7
D-Industrie manufacturière	7,1	6,2	6,2
E-Production et distribution d'électricité, de gaz et d'eau	0,0	-	0,0
F-Construction	33,3	5,0	5,0
G-Commerce, réparations automobile et d'articles domestiques	50,0	6,5	6,6
H-Hôtels et restaurants	-	6,5	6,5
I-60-63-Transports	4,2	12,3	12,1
I-64-Télécommunications	60,0	98,7	96,4
K-Immobilier, locations et services aux entreprises	4,5	6,7	6,6
L-Administration publique	0,0	-	0,0
M-Education	33,3	0,0	0,7
N-Santé et action sociale	0,0	1,3	1,3
O-Services collectifs, sociaux et personnels	15,4	15,1	15,1
Total	10,1	7,0	7,0

Tableau 9.8 - Proportion des entreprises ayant accès à Internet par une connexion via satellites VSAT en 2011

Activités	Publiques	Privées	Total
C-Industries extractives	28,6	3,9	4,6
D-Industrie manufacturière	0,0	0,6	0,6
E-Production et distribution d'électricité, de gaz et d'eau	33,3	-	33,3
F-Construction	0,0	0,2	0,2
G-Commerce, réparations automobile et d'articles domestiques	0,0	0,5	0,5
H-Hôtels et restaurants	-	0,2	0,2
I-60-63-Transports	0,0	0,7	0,6
I-64-Télécommunications	20,0	0,0	1,2
K-Immobilier, locations et services aux entreprises	0,0	0,1	0,1
L-Administration publique	0,0	-	0,0
M-Education	33,3	0,0	0,7
N-Santé et action sociale	0,0	0,0	0,0
O-Services collectifs, sociaux et personnels	0,0	2,0	1,9
Total	3,4	0,5	0,5

Tableau 9.9 - Proportion des entreprises ayant accès à Internet par une connexion mobile GPRS en 2011

Activités	Publiques	Privées	Total
C-Industries extractives	0,0	5,4	5,2
D-Industrie manufacturière	0,0	2,6	2,6
E-Production et distribution d'électricité, de gaz et d'eau	33,3	-	33,3
F-Construction	0,0	1,1	1,1
G-Commerce, réparations automobile et d'articles domestiques	25,0	4,0	4,0
H-Hôtels et restaurants	-	0,7	0,7
I-60-63-Transports	16,7	14,2	14,3
I-64-Télécommunications	20,0	0,0	1,2
K-Immobilier, locations et services aux entreprises	0,0	2,1	2,0
L-Administration publique	0,0	-	0,0
M-Education	0,0	0,0	0,0
N-Santé et action sociale	0,0	0,3	0,3
O-Services collectifs, sociaux et personnels	7,7	3,9	4,1
Total	5,4	3,1	3,1

Tableau 9.10 - Proportion des entreprises ayant accès à Internet par autres types de connexion à haut débit (Fibre Optique ,câble...) en 2011

Activités	Publiques	Privées	Total
C-Industries extractives	28,6	2,0	2,8
D-Industrie manufacturière	14,3	1,6	1,6
E-Production et distribution d'électricité, de gaz et d'eau	66,7	-	66,7
F-Construction	0,0	0,4	0,4
G-Commerce, réparations automobile et d'articles domestiques	25,0	1,5	1,6
H-Hôtels et restaurants	-	2,5	2,5
I-60-63-Transports	12,5	2,4	2,8
I-64-Télécommunications	80,0	0,6	5,3
K-Immobilier, locations et services aux entreprises	29,5	4,1	4,7
L-Administration publique	21,1	-	21,1
M-Education	0,0	2,6	2,5
N-Santé et action sociale	11,1	0,3	0,6
O-Services collectifs, sociaux et personnels	23,1	3,6	4,6
Total	23,6	1,9	2,0

Tableau 10 - Proportion des entreprises utilisant un réseau local en 2011

Activités	Publiques	Privées	Total
C-Industries extractives	85,7	65,2	65,9
D-Industrie manufacturière	100,0	64,3	64,4
E-Production et distribution d'électricité, de gaz et d'eau	100,0	-	100,0
F-Construction	100,0	57,0	57,1
G-Commerce, réparations automobile et d'articles domestiques	100,0	69,2	69,2
H-Hôtels et restaurants	-	52,9	52,9
I-60-63-Transports	91,7	71,3	72,0
I-64-Télécommunications	100,0	100,0	100,0
K-Immobilier, locations et services aux entreprises	97,7	57,6	58,5
L-Administration publique	100,0	-	100,0
M-Education	100,0	79,8	80,2
N-Santé et action sociale	88,9	90,6	90,6
O-Services collectifs, sociaux et personnels	84,6	73,2	73,8
Total	95,3	64,5	64,7

Tableau 11 - Proportion des entreprises utilisant un extranet en 2011

Activités	Publiques	Privées	Total
C-Industries extractives	28,6	18,0	18,3
D-Industrie manufacturière	66,7	21,0	21,1
E-Production et distribution d'électricité, de gaz et d'eau	66,7	-	66,7
F-Construction	66,7	14,9	15,0
G-Commerce, réparations automobile et d'articles domestiques	25,0	26,9	26,9
H-Hôtels et restaurants	-	26,2	26,2
I-60-63-Transports	59,1	34,0	34,8
I-64-Télécommunications	100,0	1,3	7,1
K-Immobilier, locations et services aux entreprises	53,5	29,8	30,3
L-Administration publique	76,5	-	76,5
M-Education	33,3	46,7	46,4
N-Santé et action sociale	50,0	29,0	29,5
O-Services collectifs, sociaux et personnels	40,0	28,5	29,0
Total	56,9	23,9	24,2

Tableau 12.1 - Proportion des entreprises envoyant ou recevant des courriers électroniques en 2011

Activités	Publiques	Privées	Total
C-Industries extractives	100,0	73,5	74,3
D-Industrie manufacturière	100,0	70,8	70,8
E-Production et distribution d'électricité, de gaz et d'eau	100,0	-	100,0
F-Construction	100,0	64,9	65,0
G-Commerce, réparations automobile et d'articles domestiques	100,0	71,6	71,6
H-Hôtels et restaurants	-	55,7	55,7
I-60-63-Transports	100,0	75,9	76,6
I-64-Télécommunications	100,0	100,0	100,0
K-Immobilier, locations et services aux entreprises	100,0	65,5	66,3
L-Administration publique	100,0	-	100,0
M-Education	100,0	80,8	81,2
N-Santé et action sociale	100,0	99,5	99,5
O-Services collectifs, sociaux et personnels	100,0	78,1	79,3
Total	100,0	70,0	70,3

Tableau 12.2 - Proportion des entreprises recherchant des informations sur les biens et les services en 2011

	Publiques	Privées	Total
C-Industries extractives	100,0	62,5	63,6
D-Industrie manufacturière	92,9	62,3	62,4
E-Production et distribution d'électricité, de gaz et d'eau	66,7	-	66,7
F-Construction	100,0	55,1	55,2
G-Commerce, réparations automobile et d'articles domestiques	100,0	66,7	66,8
H-Hôtels et restaurants	-	55,3	55,3
I-60-63-Transports	95,8	74,1	74,8
I-64-Télécommunications	100,0	100,0	100,0
K-Immobilier, locations et services aux entreprises	95,5	63,6	64,3
L-Administration publique	100,0	-	100,0
M-Education	100,0	80,8	81,2
N-Santé et action sociale	88,9	98,1	97,9
O-Services collectifs, sociaux et personnels	84,6	74,4	74,9
Total	94,6	64,0	64,3

Tableau 12.3 - Proportion des entreprises recherchant d'informations auprès des organismes publics via des sites web en 2011 (%)

Group1	Publiques	Privées	Total
C-Industries extractives	100,0	60,0	61,2
D-Industrie manufacturière	78,6	48,2	48,3
E-Production et distribution d'électricité, de gaz et d'eau	100,0		100,0
F-Construction	100,0	55,2	55,3
G-Commerce, réparations automobile et d'articles domestiques	100,0	58,6	58,6
H-Hotels et restaurants		46,9	46,9
I-60-63-Transports	95,8	52,1	53,5
I-64-Télécommunications	100,0	100,0	100,0
K-Immobilier, locations et services aux entreprises	97,7	54,3	55,2
L-Administration publique	100,0		100,0
M-Education	100,0	80,8	81,2
N-Santé et action sociale	100,0	70,2	70,9
O-Services collectifs, sociaux et personnels	92,3	63,6	65,1
Total	95,9	53,0	53,4

Tableau 12.4 - Proportion des entreprises faisant recours à des services financiers ou bancaires sur Internet en 2011 (%)

Group1	Publiques	Privées	Total
C-Industries extractives	83,3	60,9	61,4
D-Industrie manufacturière	85,7	52,7	52,8
E-Production et distribution d'électricité, de gaz et d'eau	100,0	-	100,0
F-Construction	100,0	51,9	51,9
G-Commerce, réparations automobile et d'articles domestiques	100,0	59,1	59,2
H-Hotels et restaurants	-	49,0	49,0
I-60-63-Transports	87,0	57,1	58,0
I-64-Télécommunications	80,0	1,3	5,9
K-Immobilier, locations et services aux entreprises	73,8	48,2	48,7
L-Administration publique	82,4	-	82,4
M-Education	66,7	37,5	38,0
N-Santé et action sociale	88,9	85,7	85,7
O-Services collectifs, sociaux et personnels	75,0	57,1	57,9
Total	81,4	53,8	54,1

Tableau 12.5 - Proportion des entreprises faisant recours à d'autres services financiers sur Internet sur Internet en 2011 (%)

Group1	Publiques	Privées	Total
C-Industries extractives	100,0	43,4	44,8
D-Industrie manufacturière	92,9	32,2	32,4
E-Production et distribution d'électricité, de gaz et d'eau	66,7	-	66,7
F-Construction	66,7	29,3	29,4
G-Commerce, réparations automobile et d'articles domestiques	66,7	36,4	36,5
H-Hôtels et restaurants	-	34,9	34,9
I-60-63-Transports	71,4	35,1	36,1
I-64-Télécommunications	60,0	0,6	4,1
K-Immobilier, locations et services aux entreprises	69,0	42,0	42,6
L-Administration publique	50,0	-	50,0
M-Education	50,0	58,8	58,6
N-Santé et action sociale	50,0	33,5	33,9
O-Services collectifs, sociaux et personnels	33,3	39,1	38,8
Total	66,2	34,6	34,8

Tableau 12.6 - Proportion des entreprises utilisant la téléphonie sur Internet (VoIP) ou la vidéoconférence en 2011

Activités	Publiques	Privées	Total
C-Industries extractives	16,7	18,0	18,0
D-Industrie manufacturière	23,1	21,9	21,9
E-Production et distribution d'électricité, de gaz et d'eau	33,3	-	33,3
F-Construction	33,3	13,1	13,2
G-Commerce, réparations automobile et d'articles domestiques	0,0	21,3	21,3
H-Hôtels et restaurants	-	22,3	22,3
I-60-63-Transports	0,0	21,9	21,3
I-64-Télécommunications	60,0	100,0	97,6
K-Immobilier, locations et services aux entreprises	14,6	21,4	21,2
L-Administration publique	31,3	-	31,3
M-Education	0,0	68,8	67,9
N-Santé et action sociale	44,4	29,5	29,9
O-Services collectifs, sociaux et personnels	16,7	21,0	20,8
Total	19,3	21,8	21,8

Tableau 12.7 - Proportion des entreprises réalisant des échanges électroniques avec les organismes publics en 2011

Activités	Publiques	Privées	Total
C-Industries extractives	100,0	39,4	41,2
D-Industrie manufacturière	78,6	30,0	30,1
E-Production et distribution d'électricité, de gaz et d'eau	66,7	-	66,7
F-Construction	66,7	31,6	31,7
G-Commerce, réparations automobile et d'articles domestiques	50,0	33,5	33,5
H-Hôtels et restaurants	-	33,6	33,6
I-60-63-Transports	78,3	40,0	41,1
I-64-Télécommunications	100,0	100,0	100,0
K-Immobilier, locations et services aux entreprises	90,7	39,5	40,6
L-Administration publique	78,9	-	78,9
M-Education	33,3	46,1	45,9
N-Santé et action sociale	88,9	51,1	52,2
O-Services collectifs, sociaux et personnels	53,8	38,2	39,1
Total	80,1	33,7	34,1

Tableau 12.8 - Proportion des entreprises fournissant des services d'après vente (SAV) ou d'assistance en ligne à la clientèle en 2011

Activités	Publiques	Privées	Total
C-Industries extractives	16,7	19,7	19,6
D-Industrie manufacturière	35,7	16,1	16,1
E-Production et distribution d'électricité, de gaz et d'eau	33,3	-	33,3
F-Construction	0,0	16,3	16,2
G-Commerce, réparations automobile et d'articles domestiques	0,0	17,3	17,3
H-Hôtels et restaurants	-	19,0	19,0
I-60-63-Transports	22,7	14,5	14,7
I-64-Télécommunications	40,0	100,0	96,4
K-Immobilier, locations et services aux entreprises	16,3	21,6	21,5
L-Administration publique	29,4	-	29,4
M-Education	0,0	40,6	40,0
N-Santé et action sociale	12,5	26,1	25,8
O-Services collectifs, sociaux et personnels	7,7	18,5	17,9
Total	20,1	18,0	18,0

Tableau 12.9 - Proportion des entreprises livrant ou diffusant des produits en ligne en 2011

Activités	Publiques	Privées	Total
C-Industries extractives	0,0	21,1	20,6
D-Industrie manufacturière	23,1	16,8	16,8
E-Production et distribution d'électricité, de gaz et d'eau	33,3	-	33,3
F-Construction	0,0	14,3	14,3
G-Commerce, réparations automobile et d'articles domestiques	0,0	17,2	17,2
H-Hôtels et restaurants	-	21,2	21,2
I-60-63-Transports	23,8	13,7	14,0
I-64-Télécommunications	50,0	99,4	97,0
K-Immobilier, locations et services aux entreprises	22,7	18,1	18,2
L-Administration publique	43,8	-	43,8
M-Education	0,0	27,2	26,9
N-Santé et action sociale	37,5	48,3	48,0
O-Services collectifs, sociaux et personnels	15,4	23,0	22,6
Total	24,3	18,2	18,2

Tableau 12.10 - Proportion des entreprises ayant des messageries instantanées ou forums électroniques en 2011

Activités	Publiques	Privées	Total
C-Industries extractives	0,0	24,9	24,3
D-Industrie manufacturière	23,1	31,1	31,1
E-Production et distribution d'électricité, de gaz et d'eau	33,3		33,3
F-Construction	66,7	22,4	22,5
G-Commerce, réparations automobile et d'articles domestiques	100,0	32,5	32,5
H-Hôtels et restaurants		26,1	26,1
I-60-63-Transports	14,3	29,8	29,3
I-64-Télécommunications	80,0	100,0	98,8
K-Immobilier, locations et services aux entreprises	35,7	37,9	37,8
L-Administration publique	44,4		44,4
M-Education	33,3	15,8	16,1
N-Santé et action sociale	62,5	25,7	26,6
O-Services collectifs, sociaux et personnels	38,5	39,1	39,0
Total	36,2	31,1	31,2

Tableau 12.11 - Proportion des entreprises fournissant une formation en ligne pour son personnel (e-learning) en 2011

Activités	Publiques	Privées	Total
C-Industries extractives	0,0	13,5	13,2
D-Industrie manufacturière	15,4	8,6	8,6
E-Production et distribution d'électricité, de gaz et d'eau	33,3	-	33,3
F-Construction	0,0	4,4	4,4
G-Commerce, réparations automobile et d'articles domestiques	33,3	11,8	11,8
H-Hôtels et restaurants	-	11,7	11,7
I-60-63-Transports	9,1	5,9	6,0
I-64-Télécommunications	60,0	1,3	4,7
K-Immobilier, locations et services aux entreprises	16,3	10,8	10,9
L-Administration publique	18,8	-	18,8
M-Education	66,7	15,8	16,8
N-Santé et action sociale	37,5	26,7	27,0
O-Services collectifs, sociaux et personnels	7,7	11,7	11,4
Total	18,1	9,7	9,7

Tableau 12.12 - Proportion des entreprises diffusant des offres d'emploi ou recueillant des demandes d'emploi sur leurs sites web en 2011

Activités	Publiques	Privées	Total
C-Industries extractives	33,3	16,7	17,1
D-Industrie manufacturière	38,5	19,5	19,5
E-Production et distribution d'électricité, de gaz et d'eau	33,3	-	33,3
F-Construction	33,3	18,8	18,8
G-Commerce, réparations automobile et d'articles domestiques	25,0	18,9	18,9
H-Hôtels et restaurants	-	19,6	19,6
I-60-63-Transports	60,9	19,2	20,4
I-64-Télécommunications	60,0	100,0	97,6
K-Immobilier, locations et services aux entreprises	43,2	24,7	25,1
L-Administration publique	55,6	-	55,6
M-Education	33,3	29,7	29,8
N-Santé et action sociale	50,0	5,0	6,1
O-Services collectifs, sociaux et personnels	38,5	25,3	26,0
Total	46,2	20,1	20,3