

Les technologies de l'information et de la communication dans les services marchands

Ce document est le résumé d'un article publié sur le site de l'INSEE à l'adresse http://www.insee.fr/fr/themes/document.asp?ref_id=ip1341. Il a été diffusé par InterInnov en date du 12 février 2011.

Globalement, les services marchands utilisent davantage les technologies de l'information et la communication (TIC) que les autres secteurs d'activité. Cette utilisation n'a cessé d'augmenter tout au long de la dernière décennie.

Le recours aux TIC diverge selon les secteurs...

En effet, le secteur des services a davantage recours aux TIC que les autres secteurs d'activité tels que le commerce ou l'industrie. Cela s'explique notamment par l'intégration des TIC dans le cadre du travail, qui y est plus poussée. De la même manière, la part des salariés ayant recours aux TIC dans le secteur tertiaire y est plus élevée qu'ailleurs : 71 % d'entre elles (contre 60 % dans les sociétés du commerce et seulement 36 % pour l'industrie), plus de la moitié des salariés disposent d'un ordinateur.

Par ailleurs, l'intégration des TIC est plus poussée dans le secteur tertiaire car les postes de travail y sont plus qualifiés. Or, plus une profession est qualifiée, plus il y a de chances qu'elle nécessite l'utilisation des TIC : neuf cadres sur dix ont utilisé au moins une fois l'internet à leur travail, contre moins de la moitié des employés et seulement un ouvrier sur quatre. En revanche, à qualifications égales, les salariés ont recours aux TIC dans les mêmes proportions, quel que soit le secteur d'activité.

Au sein des services marchands, les activités liées à l'informatique, suivies de l'audiovisuel, sont celles qui ont le recours le plus élevé aux TIC. A l'inverse, dans les activités de soutien (entretien, sécurité...), ces technologies ne sont que peu utilisées. Le niveau de qualification des postes explique, en partie, ces différences entre secteurs, en particulier le degré d'intégration des TIC dans les processus de travail.

... mais converge au sein d'un même secteur

Néanmoins, au sein d'un même secteur, le recours aux TIC diverge de moins en moins. En effet, en 2002, l'indice moyen des sociétés des services du quart le moins avancé était de 15 points ; celui du quart le plus avancé était de 49 points, soit un écart de 34 points. Il n'est plus en 2009 que de 25 points. Cette convergence est notamment très marquée dans l'hébergement ou dans les activités spécialisées, ainsi que dans l'équipement en matériel informatique ou l'usage du commerce électronique.

Il existe cependant une exception notable : dans les activités de soutien, les écarts entre les différentes entreprises ont tendance à se creuser. Ainsi, si en 2002, l'indicateur synthétique pour les



sociétés les plus avancées était supérieur de 48 points à celui des sociétés les moins avancées, il atteint 71 points en 2009.

Une tendance générale à l'augmentation des TIC

Entre 2002 et 2009, le recours aux TIC s'est accru dans les services marchands : l'indicateur global a progressé de 13 points, beaucoup plus que dans l'industrie (+ 8 points), mais moins que dans le commerce (+ 16 points), secteur qui dépasse désormais l'industrie.

Au sein du secteur tertiaire, l'augmentation de l'utilisation des TIC concerne moins les services formations (+8 points), que celui de l'hébergement (+ 18 points). Les entreprises qui ont développé leur recours aux TIC, l'ont fait de manière à privilégier les dimensions les plus pertinentes pour leur activité : par exemple, seuls les hôtels et campings ont fortement développé le commerce électronique.