



EUROPEAN
COMMISSION

e-Business
W@tch



Tendances des TIC et de l'e-business en 2008

Résumé des résultats de l'étude réalisée
par l'e-Business Watch sectoriel

Sur la voie vers le « e-Business 3.0 »

L'infrastructure de base des TIC, telle que réseaux informatiques simples et accès à Internet, est devenue indispensable pour une majorité des entreprises dans tous les secteurs. Ces technologies sont désormais tellement répandues qu'elles sont devenues indispensables pour faire des affaires aujourd'hui. Par contraste, les infrastructures et services informatiques avancés ont un rôle critique dans l'économie de demain, allant bien au-delà des systèmes et de la technologie en elle-même : ils permettent et provoquent de nouvelles manières de gérer les relations d'affaires et de nouveaux modèles pour faire des affaires dans l'économie numérique en progression. Les grandes entreprises sont bien placées pour accepter et développer ces modèles. Les entreprises plus petites devront néanmoins en faire autant si elles ne veulent pas risquer d'être exclues des chaînes d'approvisionnement numériques.

La tendance privilégiant les systèmes de valeurs intégrés numériques peut être considérée comme un nouveau cycle d'« e-business », baptisé « e-Business 3.0 ». Cette phase tire profit de la

première percée de l'Internet à la fin des années 1990 (« e-Business 1.0 ») et de la période plus conservatrice de réduction des coûts après l'éclatement de la bulle spéculative au début des années 2000 (e-Business 2.0). Les infrastructures informatiques sous-jacentes ont mûri, et rares sont, aujourd'hui, ceux qui doutent de leur importance pour l'économie moderne et de leur effet de levier.

Tandis que les TIC continuent d'être une ressource efficace pour la réduction des coûts, elles sont de plus en plus reconnues comme des outils permettant d'innover et d'accroître les revenus en permettant d'envisager de nouveaux services et de nouvelles manières de travailler au sein de chaînes et réseaux de valeur. À mesure que s'étendent ces activités du savoir (non seulement dans les services mais aussi dans l'industrie), nous assistons à l'émergence d'intermédiaires spécialisés pour la sous-traitance de processus économiques secondaires d'autres entreprises, lesquelles peuvent se concentrer sur leurs activités de base.



Tendances des TIC et de l'e-business observées en 2007-2008	W@tch out : tendances émergentes
<ul style="list-style-type: none"> ■ Une plus grande e-maturité. La qualité de l'infrastructure des TIC dans les entreprises s'est sensiblement améliorée au fil des trois, quatre dernières années, surtout dans les PME. Les entreprises sont mieux équipées pour des formes d'e-business plus avancées. ■ Des transactions à la prestation de services. Les entreprises – y compris dans les secteurs industriels – consacrent de plus en plus d'attention à l'utilisation de l'e-business pour mieux servir leurs clients, dans l'objectif de créer des relations durables avec eux. L'e-business dépasse de loin la simple conclusion de transactions. ■ Des TIC pour gérer l'information et la transparence des processus. Malgré la tendance privilégiant les services à la clientèle, l'amélioration de l'efficacité des processus internes reste un objectif important des TIC. De nombreuses études de cas montrent que les TIC offrent surtout la possibilité, dans ce contexte, d'améliorer la transparence des procédures et la gestion de l'information, ce qui facilite le planning et la prise de décision. ■ Sous-traitance et e-intermédiaires. Les TIC et l'e-business créent de nouvelles occasions d'externaliser des processus économiques spécifiques. La sous-traitance promet de renforcer la productivité des entreprises. Les « e-intermédiaires » spécialisés facilitent ces échanges de données entre entreprises. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Des TIC pour un développement industriel durable. Les entreprises ne comprennent pas encore pleinement le potentiel des TIC pour les aider à économiser l'énergie ou au moins à améliorer leur efficacité énergétique. Ce sujet figure en bonne place à l'ordre du jour des entreprises et des autorités, suite à la hausse du coût de l'énergie et aux défis environnementaux. De grands efforts seront consacrés à la promotion d'autres innovations dans ce domaine, notamment par la mise en place de nouveaux systèmes de gestion de l'énergie. ■ Implications de l'e-Business sur les modèles économiques. Si l'étape « e-Business 3.0 » réalise ses promesses, de nombreuses sociétés corrigeront ou changeront probablement leur modèle économique en fonction de leur e-stratégie. Cela comprend des décisions sur la couverture des maillons de la chaîne de valeur, les portefeuilles de produits, les canaux de distribution et les stratégies de collaboration. ■ Les TIC et l'innovation deviennent inséparables. La nouvelle série d'études sectorielles confirme une fois de plus le rôle critique des TIC dans l'introduction de nouveaux processus économiques, tels que des innovations organisationnelles ou méthodologiques dans les entreprises. Les limites entre la mise en œuvre de nouveaux systèmes basés sur les TIC et l'introduction de nouvelles méthodes s'estompent. Même la différence entre innovation des « produits » et des « processus » pourrait devenir obsolète à mesure qu'apparaissent de nouvelles manières de combiner produits et services.

Différences sectorielles en matière d'adoption des TIC et d'orientation de l'e-business et d'impacts

Les TIC et l'e-business sont utilisés par des entreprises de tous les secteurs mais les objectifs et les axes centraux de leur utilisation varient fortement d'un secteur à l'autre. Ces variations dépendent de l'offre proposée par les entreprises, de l'échelle de leurs marchés d'activité et de leur stratégie de marketing.

Les grandes entreprises du **secteur de la chimie, du caoutchouc et du plastique** sont des utilisateurs avancés de TIC et d'e-business et remplacent progressivement tous les processus

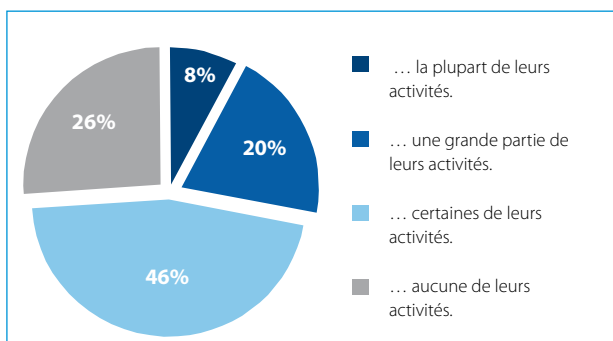
manuels sur papier par des échanges électroniques. L'industrie a développé les « Chem eStandards » : ses propres normes techniques d'échange de données en matière d'achat, de vente et de livraison de produits chimiques. Les plus petites entreprises du secteur sont cependant moins avancées, et il importera de combler l'écart entre grandes et petites entreprises en matière d'e-business au niveau de l'ensemble du secteur.

Dans **l'industrie sidérurgique**, les perspectives d'utilisation de l'e-business dans des transactions commerciales restent limitées. L'impact des TIC porte principalement sur l'efficacité des processus. Dans le climat actuel en matière de prix, il est vraisemblable que cette situation persiste car l'approvisionnement a tendance à se faire par le biais de relations sur le long terme dans cette structure de marché particulière. Cependant, la communication avec les clients peut être renforcée par des applications par voie électronique.

Dans **l'industrie du meuble**, les TIC peuvent jouer un rôle central dans l'innovation des produits et dans la réduction des délais. Le secteur fait un grand usage des logiciels de CAO et des outils 3D pour la conception et pour la fabrication. Mais comme les entreprises de ce secteur sont très différentes les unes des autres en termes de profils, les systèmes de TIC et les niveaux de cybercompétences varient fortement, ce qui est un obstacle à l'intégration à travers l'e-business.

Dans le secteur du **commerce de détail**, l'e-business est utilisé pour les processus de gestion de la chaîne d'approvisionnement entre détaillants et fournisseurs, en particulier parmi les gros

Déploiement de l'e-business : % d'entreprises qui disent diriger de manière électronique ... (secteur de la chimie, 2007)





détaillants. Près de 40% des détaillants utilisent l'e-commerce pour la vente de marchandises en ligne. Cependant, les détaillants en ligne qui ne font que de l'e-business restent des exceptions. Encore maintenant, les détaillants américains recourent plus souvent au commerce électronique que les détaillants européens.

L'industrie des transports et de la logistique est caractérisée par un fossé numérique prononcé entre grandes et petites entreprises. Les grandes entreprises gèrent leur logistique à l'aide de systèmes de TIC sophistiqués, tandis que les petites entreprises utilisent des outils de communication plus traditionnels. Le terme « e-business » peut avoir plusieurs significations dans ce secteur, depuis l'« e-billetterie » jusqu'au système permettant de suivre les cargaisons en ligne. Ces nouveaux modèles de commerce sans papier réduisent les coûts et améliorent la transparence de la chaîne d'approvisionnement.

L'introduction des TIC dans **l'industrie bancaire** européenne a eu un impact significatif sur les modèles d'entreprises. Avant tout,

Internet a permis aux banques de réduire les coûts en proposant les opérations bancaires en ligne. Le modèle prévalent est la « banque à double combinaison », les clients réalisent eux-mêmes la plupart des services bancaires manuels traditionnels en ligne, tandis que les services plus sophistiqués restent dans l'agence bancaire.

e-business en Europe et aux États-Unis

Les entreprises européennes de l'étude de l'e-Business Watch sectoriel ont tendance à utiliser les TIC et l'e-business légèrement moins que leurs homologues américains mais la différence n'est pas très prononcée. On observe des taux semblables pour l'utilisation des TIC pour la gestion des opérations internes mais aux États-Unis, les entreprises font un plus grand usage de l'approvisionnement électronique et des ventes en ligne. Cette tendance vaut pour les cinq secteurs sur lesquels l'étude a porté, avec quelques variations limitées à des détails. Dans l'ensemble, les études sectorielles ne montrent aucun désavantage concurrentiel provoqué par une utilisation moindre des TIC dans les entreprises européennes.

L'impact économique des TIC et de l'e-business

De nombreuses recherches ont essayé de mieux comprendre l'importance des investissements dans les TIC pour la compétitivité, pour la productivité et pour la croissance. Les études réalisées par l'e-Business Watch sectoriel en 2007-2008 sont arrivées à des conclusions contradictoires dans leur évaluation des impacts des

TIC. Tandis que les indices issus des micro-données soulignent clairement l'importance stratégique de l'e-business pour les entreprises individuelles, l'analyse macro-économique au niveau sectoriel ne détecte que de faibles effets du capital investi en TIC sur la productivité et la croissance.

Indices basés sur les micro-données : importance stratégique croissante de l'e-business	Analyse au niveau sectoriel : impact modeste du capital TIC sur la productivité et la croissance de l'industrie
<p>Les micro-données des enquêtes d'entreprise et des études de cas réalisées en 2007-2008 indiquent un développement dynamique de l'e-business dans tous les secteurs étudiés.</p> <p>Les études de cas montrent que les TIC sont devenues des technologies courantes. Elles sont largement utilisées dans toutes les fonctions économiques. Pour de nombreuses entreprises, l'e-business est devenu un outil important pour la mise en œuvre des stratégies. Les objectifs et applications spécifiques de l'e-business varient cependant fortement en fonction du modèle économique et de la taille des entreprises, ainsi que du marché sur lequel elles sont actives.</p> <p>Le point de vue des entreprises : 55 à 70 % des entreprises de tous les secteurs prévoient que les TIC auront un impact élevé ou moyen sur leurs affaires. C'est vrai dans presque tous les domaines, y compris les fonctions primaires (telles que production, marketing et logistique) et complémentaires (telles que contrôle, ressources humaines et comptabilité).</p> <p>Analyse des données : Une analyse de régression basée sur les données montre une corrélation positive entre utilisation des TIC et chiffre d'affaires dans tous les secteurs étudiés. Pour les entreprises des secteurs chimie, commerce et transport & logistique, on observe des indices d'un impact positif de l'utilisation des TIC sur les parts de marché.</p>	<p>Au niveau sectoriel, la contribution directe du capital TIC à la croissance de la productivité et de l'industrie est moins prononcée. Une analyse économétrique des secteurs étudiés montre que les TIC n'ont que des effets modérés.</p> <p>Les TIC et la croissance de la valeur ajoutée : Les chiffres de la croissance (basés sur des données des comptes de la croissance et de la productivité EU KLEMS¹) n'apportent aucune preuve convaincante d'un effet du capital TIC sur la croissance dans la plupart des secteurs analysés. C'est dans le secteur bancaire que les TIC jouent le plus grand rôle.</p> <p>Les TIC & la croissance de la productivité au travail : Une analyse basée sur les données du panel EU KLEMS portant sur la période allant de 1995 à 2004 ne trouve qu'un impact modeste du capital TIC sur la productivité du travail. Elle a plutôt découvert que le moteur principal de la croissance de la productivité du travail (comptabilisée comme valeur de la production brute par heure de travail) était l'intensité des facteurs intermédiaires. A cet égard, les éléments les plus convaincants ont été trouvés dans les secteurs du commerce de détail, de la chimie et de l'acier ainsi que, dans une moindre mesure, dans le secteur du transport et dans celui des banques.</p> <p>TIC & énergie : Une étude économétrique pilote réalisée par l'e-Business Watch sectoriel sur l'impact des TIC sur la consommation énergétique (pour trois secteurs) montre que l'utilisation de dispositifs de communication réduit l'intensité de la consommation électrique alors que les systèmes informatiques (ordinateurs et logiciels) l'augmentent.</p>

1. Les comptes de la croissance et de la productivité EU KLEMS sont le résultat d'un projet de recherche financé par la Commission européenne en vue d'analyser la productivité au niveau sectoriel au sein de l'Union européenne. Voir www.euklems.org



La recherche a toutefois soulevé un certain nombre d'aspects qu'il ne faut pas perdre de vue lorsqu'on tente de dresser un tableau général de l'impact économique des TIC. Ainsi, les composants techniques « embarqués » dans les usines ou dans d'autres équipements techniques ne sont peut-être pas toujours pris en compte dans les données de recherche

concernant le « capital TIC ». En outre, l'augmentation de la productivité n'est qu'un seul aspect des prestations de l'entreprise auxquelles peuvent contribuer les TIC. Une bonne stratégie d'e-business peut avoir une importance cruciale pour la présence des entreprises sur les marchés mondiaux sans nécessairement augmenter leur productivité.

Implications politiques de l'e-business

Dans la plupart des secteurs, les TIC ne sont pas au cœur de la lutte concurrentielle. Cependant, si les entreprises de ces secteurs ne se concentrent pas sur l'efficacité des processus et sur le service à la clientèle à l'aide des TIC et de l'e-business, elles risquent d'avoir de réelles difficultés à battre leurs concurrents, voire à se maintenir au même niveau qu'eux. Dès lors, les responsables politiques disposent toujours d'arguments solides pour encourager l'adoption des TIC et de l'e-business en général mais ils doivent accorder une attention particulière aux spécificités des différents secteurs. En particulier, des initiatives politiques pourraient promouvoir l'utilisation de normes d'e-business, mettre l'accent sur les cyber-compétences et soutenir la participation des PME aux chaînes de valeur sectorielles. La capacité des TIC à réduire la consommation énergétique constitue par ailleurs un thème d'action émergent.

NORMES INFORMATIQUES

L'Enquête e-Business 2007 a montré que la lenteur d'adoption des normes de TIC est à l'origine de problèmes d'interopérabilité. Une ligne d'action politique pourrait être de soutenir les projets visant à promouvoir une adoption plus rapide et à plus grande échelle des normes informatiques, tant à l'échelon sectoriel qu'à l'échelon intersectoriel. De telles politiques devront tenir compte des intérêts des PME de manière appropriée.

COMPÉTENCES INFORMATIQUES

L'adoption réussie de l'e-business exige de nouveaux portefeuilles de compétences et de nouvelles façons de les uti-

liser. Si l'UE a réellement pris conscience de l'importance des compétences informatiques et connexes, les entreprises ont toujours du mal à identifier ces compétences au sein de leur main-d'œuvre. Trois aspects doivent donc être pris en compte : la formation des professionnels des TIC, l'éducation des utilisateurs des TIC et l'offre d'informations adéquates en matière de TIC et d'e-business au personnel d'encadrement dans le but de permettre la planification stratégique. Des approches sectorielles spécifiques pourraient aussi s'avérer nécessaires pour relever ces défis.

PROMOUVOIR LES CHAÎNES DE VALEUR DES TIC

Les TIC et l'e-business sont les moteurs du développement de la chaîne de valeur d'une entreprise dont les principaux éléments sont l'approvisionnement, la production, le marketing, les ventes et la distribution. Les études montrent que beaucoup d'améliorations restent possibles étant donné que de nombreuses entreprises estiment que leurs fournisseurs et leurs clients ne sont pas encore prêts pour l'e-business. Cette non-préparation est d'ailleurs souvent citée comme principale raison de la non-intensification de l'application de l'e-business. La CE et les États membres pourraient lancer ou renforcer des initiatives visant à faciliter l'e-business dans les chaînes d'approvisionnement des secteurs en accordant peut-être une attention particulière aux secteurs fournisseurs ou clients qui sont eux-mêmes des clients importants mais qui ont un faible niveau d'applications de l'e-business.

À PROPOS DE L'E-BUSINESS WATCH SECTORIEL

L'e-Business Watch sectoriel étudie l'adoption et les implications des TIC et de l'e-business dans différents secteurs de l'économie. Il poursuit les activités du précédent « e-Business Watch », lancé à la fin 2001 par la Commission européenne et la DG Entreprises et Industrie afin de soutenir les politiques dans le domaine des TIC et de l'e-business. Ce programme repose sur un contrat-cadre entre la DG Entreprises et Industrie et empirica GmbH, qui court jusqu'à la fin 2010. Les principaux fournisseurs de services impliqués sont Altra Group, Databank, DIW Berlin, IDC EMEA, Ipsos, Gopa Cartermill et Rambøll Management

COORDONNÉES



Commission européenne

Direction générale des entreprises et de l'industrie
Unité D4 "TIC pour la compétitivité et l'innovation"
1040 Bruxelles, Belgique
e-Mail: entr-innov-ict-ebiz@ec.europa.eu



e-Business Watch sectorielle

c/o empirica GmbH
Oxfordstr. 2, 53111 Bonn, Germany
Web: www.ebusiness-watch.org
e-Mail: info@ebusiness-watch.org