



Le Bureau fédéral du Plan examine les effets qu'ont les technologies de l'information et de la communication (TIC) sur les entreprises. Cet impact a pu être évalué grâce à des études de cas portant sur les modes de diffusion des TIC dans le processus de production des entreprises, et leur contribution aux performances de ces entreprises. Cette étude fait l'objet d'une publication.

Une enquête pour mesurer l'impact des TIC dans les entreprises belges

Pour réaliser les études de cas, il était tout d'abord nécessaire d'analyser la productivité des entreprises par secteur. Cette analyse a démontré que dans les secteurs utilisant intensément les TIC, il n'y a pas nécessairement eu une forte croissance de la productivité. Pour avoir un impact sur la productivité, on peut supposer qu'il est nécessaire que les investissements en TIC s'accompagnent de changements dans l'organisation et le mode de fonctionnement de l'entreprise. Pour bien évaluer cette hypothèse, 220 entreprises belges ont été questionnées quant à l'impact des TIC sur leur organisation interne et leurs performances en termes d'innovation, de coûts et de ventes. Les entreprises interrogées effectuent leurs activités dans quatre secteurs : la construction de machine (industrie), l'imprimerie et l'édition (industrie), les banques (services) et le transport (services). Ce choix de secteurs permet simultanément de couvrir d'une part des activités manufacturières et de services, et d'autre part des produits simples et des produits complexes.

Quels résultats ?

Parmi les entreprises interrogées, 56% ont estimé que l'adoption des TIC a principalement eu un impact sur l'organisation interne.

Pour mesurer l'ampleur de la diffusion des TIC dans les processus de production, la fréquence d'utilisation de 8 technologies dans 12 tâches accomplies au sein des entreprises (allant du design à la commercialisation en passant par la facturation) a été évaluée. Les résultats obtenus tendent à prouver que les TIC contribuent à l'apparition de phénomènes d'innovation dans les processus de production.

Au niveau de l'innovation des produits, un autre impact positif a été pointé par les entreprises, que ce soit via le lancement de nouveaux produits ou par leur individualisation. D'autre part, l'enquête montre aussi que les TIC ont un effet positif sur la croissance des ventes. Autre constatation : bien que les taux de diffusion des TIC soient assez semblables pour les secteurs industriels et de services, les effets, plus spécifiquement en terme de vente, sont plus tangibles pour le secteur des services.

Un dernier effet marquant est souligné par cette enquête : les TIC ont permis aux entreprises de renforcer la fidélisation de leur clientèle et d'accroître l'intégration des fournisseurs attirés. Il est donc possible d'en conclure que les TIC rendent coûteux les changement de clients ou de fournisseurs, ce qui permet de créer une dépendance entre ces différentes catégories (appelée effet de lock in).

La publication

Le Working Paper 8-03, « ICT-Diffusion and Firm-level Performance : Case Studies for Belgium » a été réalisé dans le cadre de la recherche S2/64/01 « Transition vers la société de l'information : perspectives et enjeux pour la Belgique » financée par le Service public fédéral de programmation de la recherche scientifique.

Les résultats de cette étude et des autres travaux du Bureau fédéral du Plan portant sur les TIC seront repris dans un livre publié par le Bureau fédéral du Plan aux éditions Kluwer intitulé « Les technologies de l'information et de la communication en Belgique – Analyse des effets économiques et sociaux ». L'ouvrage sera présenté le mercredi 25 juin.

Le Working paper peut être commandé en prenant contact avec le Bureau fédéral du plan (www.plan.be, contact@plan.be, 02/507.73.11).

Des renseignements complémentaires sur la publication peuvent être obtenus auprès de Christian Huvneers, 02/507.73.62, chh@plan.be