

Unité enquêtée

Identifiant :

Raison sociale :

**Coordonnées de la personne répondant
à ce questionnaire :**

Nom :

Téléphone :

Courriel :

**Si vous n'êtes pas cette personne,
merci de compléter vos coordonnées :**

Nom :

Prénom :

Fonction :

Tél :

Courriel :

**Usage de l'informatique,
des technologies de la
communication et commerce
électronique (dans les
entreprises de moins de 10
personnes occupées) 2022**

Pour nous contacter :

Courriel :

Téléphone :

Code enquête :

Commentaires et remarques :

Votre réponse était attendue pour le 17/05/2022. Merci de nous retourner ce questionnaire dans les meilleurs délais, à l'adresse suivante :

Vu l'avis favorable du Conseil national de l'information statistique, cette enquête reconnue d'intérêt général et de qualité statistique, est obligatoire. Visa n°2022X039EC (arrêté en date du 26 octobre 2021) du Ministre de l'Économie, des Finances et de la Relance, valable pour l'année 2022. Aux termes de l'article 6 de la loi n° 51711 du 7 juin 1951 modifiée sur l'obligation, la coordination et le secret en matière de statistiques, les renseignements transmis en réponse au présent questionnaire ne sauraient en aucun cas être utilisés à des fins de contrôle fiscal ou de répression économique. Questionnaire confidentiel destiné à l'Institut national de la statistique et des études économiques. La loi n° 7817 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, s'applique aux réponses faites à la présente enquête par les entreprises individuelles. Elle leur garantit un droit d'accès et de rectification pour les données les concernant. Ce droit peut être exercé auprès de l'Institut national de la statistique et des études économiques.

INSEE OCCITANIE PEE
36 RUE DES 36 PONTS
BP 94217
31054 TOULOUSE CEDEX 4
FRANCE

I - Données de cadrage

→ 1. Selon nos informations, le dernier chiffre d'affaires hors taxes de votre entreprise est le suivant (en milliers d'euros) : xxxxx k€.

Ce chiffre d'affaires était-il au même niveau en 2021 ?

(à plus ou moins 5 %)

- Oui
 Non

→ Si OUI, passez à la question 3 du module I.

→ 2. Veuillez indiquer le montant du chiffre d'affaires hors taxes de votre entreprise en 2021 (en milliers d'euros) :

 k€

→ 3. Selon nos informations, le nombre annuel moyen* de personnes rémunérées par votre entreprise est le suivant : xx.

Ce nombre était-il au même niveau en 2021 ?

Ce nombre comprend les salariés (y compris les saisonniers, hors intérimaires), ainsi que les non salariés qui travaillent pour l'entreprise (par exemple gérants, propriétaires, copropriétaires, travailleurs familiaux, travailleurs externes dont les revenus dépendent du chiffre d'affaires de l'entreprise).

- Oui
 Non

→ Si OUI, passez à la question 5 du module I.

→ 4. Veuillez indiquer le nombre annuel moyen de personnes rémunérées par votre entreprise en 2021 :

Ce nombre comprend les salariés (y compris les saisonniers, hors intérimaires), ainsi que les non salariés qui travaillent pour l'entreprise (par exemple gérants, propriétaires, copropriétaires, travailleurs familiaux, travailleurs externes dont les revenus dépendent du chiffre d'affaires de l'entreprise).

→ 5. Veuillez indiquer l'adresse du site web principal de votre entreprise :

II - Accès à Internet et usages

→ 1. Parmi les personnes de votre entreprise, combien utilisent un accès à Internet pour un usage professionnel (connexion fixe ou mobile) ?

Ce nombre comprend les salariés (y compris les saisonniers, hors intérimaires), ainsi que les non salariés qui travaillent pour l'entreprise (par exemple gérants, propriétaires, copropriétaires, travailleurs familiaux, travailleurs externes dont les revenus dépendent du chiffre d'affaires de l'entreprise).

→ Si aucune personne de votre entreprise n'utilise un accès à Internet pour un usage professionnel, passez au module VI.

Connexion fixe à Internet pour un usage professionnel

→ 2. Votre entreprise utilise-t-elle une connexion à Internet fixe à haut ou très haut débit* (ADSL, SDSL, VDSL, fibre optique (FFTH), câble, Wimax, etc.) ?

- Oui
 Non

→ Si NON, passez à la question 4 du module II.

→ 3. Quelle est la vitesse de téléchargement maximale contractuelle* de la connexion internet fixe la plus rapide de votre entreprise ?

(cochez une seule réponse)

- Moins de 30 Mbits/s
 De 30 à moins de 100 Mbits/s
 De 100 à moins de 500 Mbits/s
 De 500 Mbits/s à moins de 1 Gbit/s
 1 Gbit/s ou plus

Utilisation d'un site web

→ 4. Votre entreprise a-t-elle un site web en propre ou partagé au sein de votre groupe ou de votre réseau ?

- Oui
 Non

→ Si NON, passez à la question 9 du module II.

→ 5. En quelle année ce site web a-t-il été créé ?

→ 6. Ce site web propose-t-il :

Si vous avez plusieurs sites web, les fonctionnalités peuvent être présentes sur n'importe lequel d'entre eux.

la description de biens ou services ou des listes de prix ? Oui Non

la commande ou la réservation en ligne (panier virtuel) ? Oui Non

la possibilité pour les visiteurs de personnaliser ou de concevoir des biens ou services en ligne ? Oui Non

le suivi de commande en ligne ? Oui Non

un contenu personnalisé du site pour les visiteurs réguliers ou habitués ? Oui Non

des liens permettant d'accéder aux pages de l'entreprise dans les médias sociaux (Facebook, Viadeo, Twitter, etc.) ? Oui Non

→ 7. Votre site web a-t-il évolué du fait de la crise sanitaire de 2020 ?

- Oui, temporairement
 Oui, de façon permanente
 Non

→ Si NON, passez à la question 9 du module II.



→ 8. Cette évolution de votre site *web* a-t-elle porté sur :

- la description de biens ou services ou des listes de prix ?
- la commande ou la réservation en ligne (panier virtuel) ?

<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non

Usage des médias sociaux

→ 9. Votre entreprise a-t-elle un profil, un compte ou une licence d'utilisateur sur l'un des médias sociaux suivants ?

- Réseau social (ex : Facebook, LinkedIn, Xing, Viadeo, Yammer, etc.)
- Blog d'entreprise ou micro-blog (ex : Twitter)
- Sites *web* de partage de contenu multimédia (ex : YouTube, Flickr, SlideShare, Instagram, Pinterest, Snapchat, etc.)
- Wiki, outil de partage de connaissance

<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
<input checked="" type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non



Si NON à tous les items, passez à la question 11 du module II.

→ 10. Votre usage des médias sociaux s'est-il développé ou intensifié du fait de la crise sanitaire de 2020 ?

- Oui, temporairement
- Oui, de façon permanente
- Non

Connexion mobile à Internet pour un usage professionnel

Une **connexion mobile à Internet** désigne l'utilisation, pour un usage professionnel, d'appareils portables connectés à Internet **via le réseau des téléphones mobiles**. L'entreprise fournit les appareils portables et paie la totalité des coûts ou, au moins, l'abonnement et les coûts liés à l'usage.

→ 11. Parmi les personnes de votre entreprise, combien utilisent pour un usage professionnel un appareil portable fourni par l'entreprise, connecté via le réseau mobile (ordinateur portable, smartphone, tablette, etc.) ?

Ce nombre comprend les salariés (y compris les saisonniers, hors intérimaires), ainsi que les non salariés qui travaillent pour l'entreprise (par exemple gérants, propriétaires, copropriétaires, travailleurs familiaux, travailleurs externes dont les revenus dépendent du chiffre d'affaires de l'entreprise).

Accès à distance

→ 12. Au moins une des personnes de votre entreprise a-t-elle accès à distance aux éléments suivants :

messagerie électronique professionnelle ?

Oui Non

documents de l'entreprise (par exemple fichiers, feuilles de calcul, présentations, graphiques, photos) ?

Oui Non

applications ou logiciels de l'entreprise (par exemple accès à la comptabilité, aux ventes, aux commandes, au CRM*) ? *Veillez exclure les applications utilisées pour la communication interne (par exemple Skype, Zoom, MS Teams, Yammer).*

Oui Non

→ Si NON aux 3 items, passez au module III.

→ Si aucune des personnes de votre entreprise n'a accès à distance à une messagerie électronique professionnelle (NON au 1er item de la question II.12), passez à la question 14 du module II.

→ 13. Parmi les personnes de votre entreprise, combien ont un accès à distance à la messagerie électronique professionnelle de l'entreprise ?

Ce nombre comprend les salariés (y compris les saisonniers, hors intérimaires), ainsi que les non salariés qui travaillent pour l'entreprise (par exemple gérants, propriétaires, copropriétaires, travailleurs familiaux, travailleurs externes dont les revenus dépendent du chiffre d'affaires de l'entreprise).

→ Si aucune des personnes de votre entreprise n'a accès à distance aux documents, applications ou logiciels de l'entreprise (NON aux 2 derniers items de la question II.12), passez à la question 15 du module II.

→ 14. Parmi les personnes de votre entreprise, combien ont un accès à distance aux documents, aux applications ou aux logiciels de l'entreprise (par exemple fichiers, feuilles de calcul, présentations, graphiques, photos, accès à la comptabilité, aux ventes, aux commandes, au CRM) ?

Ce nombre comprend les salariés (y compris les saisonniers, hors intérimaires), ainsi que les non salariés qui travaillent pour l'entreprise (par exemple gérants, propriétaires, copropriétaires, travailleurs familiaux, travailleurs externes dont les revenus dépendent du chiffre d'affaires de l'entreprise).

→ 15. Votre entreprise donne-t-elle des directives en matière de sécurité des TIC* pour l'accès à distance ?

Par exemple obligation de protéger par un mot de passe les réunions organisées à distance, interdiction d'utiliser le Wi-Fi public pour le travail, utilisation d'un VPN, exigences concernant la confidentialité des données.

Oui

Non



III - Commerce électronique

Une transaction de **commerce électronique** est la vente ou l'achat de biens ou de services effectués sur des réseaux informatiques par des procédés spécialement conçus pour recevoir ou passer des commandes. Le paiement et la livraison des biens ou des services ne doivent pas nécessairement être effectués en ligne. Une transaction de commerce électronique **exclut** les commandes passées par téléphone, fax ou par courriels tapés manuellement.

Dans les questions qui suivent, merci de séparer ventes via un site web ou appli et ventes de type EDI (échange de données informatisé), qui se distinguent par le mode de passage de la commande :

- ventes sur le web : le client passe la commande sur un site web ou par le biais d'une application ;
- ventes de type EDI : un message de commande de type EDI est créé à partir du processus d'affaires du client.

Ventes web

Les ventes web incluent les commandes et réservations réalisées par vos clients via :

- les sites web ou applications mobiles de votre entreprise, y compris extranets ;
- les places de marché (marketplaces *) électroniques (utilisées par plusieurs entreprises pour vendre des biens ou services) sur lesquelles vous êtes présent.

Les commandes passées par courriel ne comptent pas comme des ventes web.

→ 1. En 2021, votre entreprise a-t-elle réalisé des ventes web de biens ou de services via :

(à l'exclusion des messages saisis manuellement)

vos sites web ou applis mobiles (y compris les extranets) ?

Oui Non

les places de marché (marketplaces) utilisées par plusieurs entreprises pour commercialiser des produits (Alibaba, Amazon, Amazon Business, App Store, Booking, Cdiscount, eBay, Fnac, Mercateo, Rakuten, RueduCommerce, etc.) ?

Oui Non

→ Si NON aux 2 items, passez à la question 11 du module III.

→ 2. En 2021, quel a été le montant de vos ventes web ?

(ventes web réalisées par des unités implantées en France, y compris volume d'affaires sur les places de marché (marketplaces), hors taxes, en milliers d'euros)

k€

→ Si vous pouvez fournir ce nombre, passez à la question 4 du module III.

→ 3. Si vous ne pouvez pas indiquer ce montant, veuillez en donner une estimation en pourcentage du chiffre d'affaires total hors taxes de votre entreprise (indiqué aux questions 1 ou 2 des données de cadrage) :

%

→ Si vous avez réalisé des ventes web uniquement sur votre propre site web ou appli, passez à la question 6 du module III.

→ Si vous avez réalisé des ventes web uniquement sur des places de marché (marketplaces), passez à la question 5 du module III.

➔ 4. En 2021, quelle était la répartition du montant des ventes *web* réalisées :

Se référer au montant ou à la part des ventes *web* indiqués aux questions III.2 ou III.3.

(le total doit être égal à 100%)

	Part du montant des ventes <i>web</i> réalisées
sur vos sites <i>web</i> ou applis mobiles (y compris les extranets) ?	%
sur les places de marché (<i>marketplaces</i>) utilisées par plusieurs entreprises pour commercialiser des produits (Alibaba, Amazon, Amazon Business, App Store, Booking, Cdiscount, eBay, Fnac, Mercateo, Rakuten, RueduCommerce, etc.) ?	%
Total	100 %



Si vous n'avez pas réalisé de ventes sur des places de marché, passez à la question 6 du module III.

➔ 5. Quel est le taux moyen des commissions prélevées par ces places de marché ?

(cochez une seule réponse)

- Moins de 5 %
- De 5 % à moins de 9 %
- De 9 % à moins de 12 %
- De 12 % à moins de 15 %
- De 15 % à moins de 20 %
- 20 % ou plus

➔ 6. En 2021, quelle était la répartition du montant de vos ventes *web* par type de clientèle ?

Se référer au montant ou à la part des ventes *web* indiqués aux questions III.2 ou III.3.

(le total doit être égal à 100%)

	Part du montant des ventes <i>web</i> réalisées
Ventes aux particuliers (B2C)	%
Ventes à d'autres entreprises (inter-entreprises, B2B) ou des administrations (B2G)	%
Total	100 %

➔ 7. En 2021, votre entreprise a-t-elle réalisé des ventes *web* auprès de clients localisés dans les zones géographiques suivantes ?

En France

Oui Non

Dans les autres pays de l'Union européenne

Oui Non

Hors Union européenne

Oui Non



Si vous n'avez pas réalisé des ventes via un site *web* ou une appli auprès de clients localisés dans les autres pays de l'Union européenne, passez à la question 9 du module III.

T99000001-M1-7

→ 8. En 2021, votre entreprise a réalisé des ventes *web* auprès de clients d'autres pays de l'Union européenne (UE). A-t-elle rencontré les difficultés suivantes :

coûts élevés de livraison ou de renvoi de produits lors de la vente vers d'autres pays de l'UE ?

Oui Non

difficultés liées au règlement des réclamations et des litiges lors de la vente vers d'autres pays de l'UE ?

Oui Non

adaptation de l'étiquetage des produits pour la vente vers d'autres pays de l'UE ?

Oui Non

connaissances insuffisantes en langues étrangères pour communiquer avec les clients d'autres pays de l'UE ?

Oui Non

restrictions de la vente à certains pays de l'UE imposées par les partenaires commerciaux de l'entreprise ?

Oui Non

difficultés relatives au système de taxe sur la valeur ajoutée (TVA) dans les pays de l'UE ?

Oui Non

→ 9. Votre entreprise sous-traite-t-elle la totalité des activités de gestion des ventes *web* (gestion informatique ou technique du site *web*, activités commerciales et de communication, logistique) ?

Oui

Non

→ Si OUI, passez à la question 11 du module III.

→ 10. Parmi les personnes de votre entreprise, combien sont affectées à la gestion des ventes *web* pour la partie non sous-traitée de vos activités ?

Ventes de type EDI

Les ventes de type EDI (échange de données informatisé) couvrent les commandes passées par vos clients professionnels via des messages de type EDI, c'est-à-dire dans un format standard permettant leur traitement automatique, y compris les commandes passées via un **logiciel e-achat**, des **catalogues électroniques**, etc. (e-procurement), y compris les commandes reçues directement dans votre système ERP* (Enterprise Resource Planning).

→ 11. En 2021, votre entreprise a-t-elle réalisé des ventes de biens ou de services de type EDI ?

Oui

Non

→ Si NON, passez au module IV.

→ 12. En 2021, quel a été le montant de vos ventes de type EDI ?

(ventes EDI réalisées par des unités implantées en France, hors taxes, en milliers d'euros)

 k€

→ Si vous pouvez fournir ce nombre, passez au module IV.

→ 13. Si vous ne pouvez pas indiquer ce montant, veuillez en donner une estimation en pourcentage du chiffre d'affaires total hors taxes de votre entreprise (indiqué aux questions 1 ou 2 des données de cadrage) :

 %

IV - Services de cloud computing

Le cloud computing (ou cloud)*, ou en français l'informatique en nuage, désigne ici des services informatiques utilisés sur Internet pour accéder à un logiciel, de la puissance de calcul, une capacité de stockage, etc. Ces services doivent présenter les caractéristiques suivantes :

- ils sont délivrés par des serveurs informatiques de prestataires ;
- ils sont facilement modulables à la hausse ou à la baisse (par exemple, nombre d'utilisateurs, changement de la capacité de stockage) ;
- une fois installés, ils peuvent être utilisés par l'utilisateur « à la demande », sans interaction humaine avec le fournisseur ;
- ils sont payants ou prépayés, soit par l'utilisateur, soit selon la capacité utilisée.

Le cloud computing peut comprendre des connexions via un réseau privé virtuel (VPN).

→ 1. Votre entreprise achète-t-elle des services de cloud computing ?

- Oui
 Non

V - Sécurité des systèmes d'information

La sécurité des systèmes d'information (SI) recouvre les mesures, les contrôles et les procédures appliqués aux SI afin de garantir l'intégrité, l'authenticité, la disponibilité et la confidentialité des données et des systèmes.

→ 1. Votre entreprise utilise-t-elle l'une des mesures de sécurité suivantes :

authentification par mot de passe fort (par exemple longueur minimale, utilisation de chiffres et de caractères spéciaux, modification périodique) ?

Oui Non

authentification par des méthodes biométriques utilisées pour accéder aux systèmes d'information de l'entreprise (par exemple authentification basée sur les empreintes digitales, la reconnaissance vocale ou faciale) ?

Oui Non

authentification basée sur la combinaison d'au moins deux mécanismes d'authentification ? (c'est-à-dire la combinaison d'un mot de passe défini par l'utilisateur, d'un mot de passe à usage unique, d'un code généré via un jeton de sécurité ou reçu via un smartphone, d'une méthode biométrique (par exemple basée sur les empreintes digitales, la reconnaissance vocale ou faciale))

Oui Non

techniques de chiffrement des données, documents ou courriels ?

Oui Non

sauvegarde de données à l'extérieur (y compris la sauvegarde sur le cloud *) ?

Oui Non

→ 2. Votre entreprise a-t-elle une documentation sur les mesures, pratiques ou procédures en matière de sécurité des systèmes d'information (SI) ?

Les documents sur la sécurité des systèmes d'information (SI) et la confidentialité des données couvrent la formation des employés à l'utilisation des SI, les mesures, l'évaluation et les plans de mise à jour des documents de sécurité des SI, etc.

- Oui
 Non





→ 3. Au cours de l'année 2021, votre entreprise a-t-elle connu au moins un des incidents de sécurité informatique suivants :

- indisponibilité des services TIC* due à une panne matérielle ou logicielle ? Oui Non
- indisponibilité des services TIC due à une attaque extérieure, par exemple par déni de service* (DoS, DDoS) ou rançongiciel ? Oui Non
- destruction ou altération des données due à une panne matérielle ou logicielle ? Oui Non
- destruction ou altération de données due à l'attaque d'un programme malveillant (virus) ou à un accès non autorisé ? Oui Non
- divulgaration de données confidentielles due à une intrusion, un *pharming* *, une attaque par hameçonnage (*phishing* *), ou à des actions intentionnelles de ses propres employés ? Oui Non
- divulgaration de données confidentielles due à des actions involontaires de ses propres employés ? Oui Non

→ 4. Qui réalise les activités liées à la sécurité des systèmes d'information (SI) dans votre entreprise ?

(par exemple tests de sécurité, formation à la sécurité des SI, résolution des incidents de sécurité des SI – à l'exclusion des mises à jour de logiciels standards*)

- Vos propres employés (y compris ceux de la maison-mère ou de filiales) Oui Non
- Des prestataires externes Oui Non

→ 5. Votre entreprise est-elle assurée contre les incidents de sécurité informatique ?

- Oui
- Non

VI - Les TIC et l'environnement

→ 1. Votre entreprise applique-t-elle des mesures qui influent sur :

- la quantité de papier utilisée pour l'impression et la photocopie ? Oui Non
- la consommation d'énergie des équipements TIC* ? Oui Non

→ 2. Votre entreprise tient-elle compte de l'impact environnemental des services ou des équipements TIC lorsqu'elle en fait l'acquisition (par exemple la consommation d'énergie) ?

- Oui
- Non

→ 3. Votre entreprise achète-t-elle du matériel informatique reconditionné ?

- Oui
- Non

→ 4. Que fait votre entreprise des équipements TIC (par exemple les ordinateurs, les écrans, les téléphones portables) une fois qu'ils ne sont plus utilisés ?

- Ils sont recyclés ou repris dans le cadre de la collecte des déchets électroniques (DEEE) (y compris repris par le vendeur) Oui Non
- Ils sont conservés au sein de l'entreprise (par exemple pour être utilisés comme pièces détachées, par crainte que des informations sensibles ne soient divulguées) Oui Non
- Ils sont vendus, retournés à une entreprise de leasing*, ou donnés Oui Non



Temps de réponse et commentaires

→ Combien de temps avez-vous mis en tout pour répondre à cette enquête (recherche des données + remplissage du questionnaire) ?

heures minutes

→ Commentaires et remarques éventuelles concernant l'enquête :

SPECIMEN



SPECIMEN