



TIC 2018

Suréchantillon

Enquête expérimentale sur les technologies de l'information et de la communication et le commerce électronique

Enquête conduite, dans le cadre de la Statistique publique, par l'Institut national de la statistique et des études économiques (Insee).

Vu l'avis du Conseil national de l'information statistique, Visa n°2018X712EC du Ministre de l'économie et des finances, valable pour l'année 2018.
Aux termes de l'article 6 de la loi n° 51-711 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, qui est confidentiel et uniquement destiné à l'Insee, ne sauraient en aucun cas être utilisés à des fins de contrôle fiscal ou de répression économique.

La loi n° 78-17 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'Insee.

Pour plus de renseignements, vous pouvez contacter à l'Insee :
 « GESTNOM »
 Tél. : « GESTTEL » - Fax : 05 61 36 62 38
 Mél. : contact-enquete-tic-entreprises@insee.fr

Merci d'adresser votre réponse à :
INSEE
36 RUE DES TRENTE SIX PONTS – BP 94217
31054 TOULOUSE CEDEX 4

Questionnaire confidentiel destiné à :

Nom de l'entreprise : « L1_NOMEN » « L2_COMP »

SIREN : « SIREN »

Code APE : « APEL » Libellé de l'activité : « LIBAPEL »

Adresse : « L3_CADR » « L4_VOIE » « L5_DISP » « L6_CODEPOST » « L7_LOCALITE »

CACHET DE L'ENTREPRISE

Nom et coordonnées de la personne répondant à ce questionnaire :

Mme/M. :

Fonction :

Téléphone :

Fax :

Courriel :

Adresse (si différente de celle de l'entreprise) :

.....

Dans l'ensemble du questionnaire, merci de considérer **votre entreprise dans son ensemble**, c'est-à-dire en tant que groupe de sociétés. Un **groupe de sociétés** est un ensemble de sociétés contrôlées majoritairement, directement ou indirectement, par une même société, elle-même non contrôlée majoritairement par une autre société (directement ou indirectement) ; les sociétés contrôlées majoritairement sont appelées filiales, la société qui contrôle les autres est appelée société-mère ou tête de groupe.

Vous devez répondre aux questions portant sur des quantités par des résultats **consolidés** sur l'ensemble des sociétés de votre entreprise. Pour les questions qualitatives (de type oui/non), veuillez considérer que votre entreprise utilise une technologie à partir du moment où au moins une des sociétés de votre entreprise utilise cette technologie.

Éventuelles remarques ou informations sur votre entreprise utiles pour comprendre vos réponses à cette enquête.

Module I : Données de cadrage

1. Le dernier chiffre d'affaires hors taxes de votre entreprise en notre possession est le suivant (en milliers d'euros) : « CAL » K€

Le chiffre d'affaires hors taxes de votre entreprise en 2017 est-il au même niveau ? (à plus ou moins 5 %)

OUI

NON

2. Si NON, veuillez indiquer son montant en milliers d'euros

_____ K€

3. Le dernier effectif salarié annuel moyen* de votre entreprise en notre possession est le suivant : « EFFL »

L'effectif de votre entreprise en 2017 était-il au même niveau ? (à plus ou moins 10 %)

OUI

NON

4. Si NON, quel était l'effectif salarié annuel moyen* de votre entreprise en 2017 ?

_____ nombre

5. Quelle est l'adresse du site web de votre entreprise ?

* voir notice explicative

Module 0 : Utilisation d'ordinateurs

1. **Votre entreprise utilise-t-elle au moins un ordinateur ?**

Le terme « ordinateur » inclut les PC, MAC, les ordinateurs portables, les tablettes, et autres appareils portables tels que les Smartphones**

OUI

NON

Si NON aller à la question X.1

Module II : Spécialistes en TIC et compétences

1. **Votre entreprise emploie-t-elle du personnel spécialisé dans le domaine des technologies de l'information et de la communication (spécialistes en TIC) ?**

Les spécialistes en TIC sont les personnes dont l'activité principale se situe dans le domaine des TIC. Par exemple, développer, faire fonctionner, ou maintenir des systèmes d'information, des applications informatiques ou internet

OUI

NON

2. **En 2017, des formations ont-elles été organisées pour développer ou améliorer les compétences des personnes de votre entreprise dans le domaine des technologies de l'information et de la communication (TIC) ?**

OUI

NON

a) Formation pour des spécialistes dans les technologies de l'information et de la communication.....

Cochez « NON » si l'entreprise n'employait pas de spécialiste en TIC en 2017

b) Formation pour les autres personnes de votre entreprise.....

3. **En 2017, votre entreprise a-t-elle recruté ou cherché à recruter du personnel pour les postes requérant des compétences dans le domaine des TIC ?**

OUI

NON

Si NON aller à la question 5

4. **En 2017, votre entreprise a-t-elle rencontré des difficultés pour recruter des spécialistes en TIC ?**.....

OUI

NON

5. **En 2017, veuillez indiquer qui a principalement effectué les opérations TIC suivantes de l'entreprise : (Cochez une seule case par ligne)**

a) Maintenance des infrastructures des TIC (serveurs, ordinateurs, imprimantes, réseaux)

Principalement vos propres employés¹

Principalement un prestataire externe

Non concerné

b) Fonctions support pour les logiciels bureautiques (traitements de texte, tableurs, etc.)

c) Développement de logiciels / systèmes de gestion d'entreprise (ERP*, CRM*, RH, etc.)

A l'exclusion des achats de logiciels pré-conditionnés

d) Fonctions support pour les logiciels / systèmes de gestion d'entreprise (ERP*, CRM*, RH, bases de données)

e) Développement du site web de votre entreprise, d'applications, de solutions de commerce électronique, etc.....

f) Fonctions support pour le web (maintenance du site web de votre entreprise, d'applications, de solutions de commerce électronique, etc.)

A l'exclusion de l'hébergement du site web de votre entreprise

g) Sécurité informatique et protection des données (tests de sécurité, formations sur la sécurité, résolution d'incidents de sécurité informatique, etc.)

A l'exclusion des mises à jour de logiciels pré-conditionnés

1 : y compris ceux provenant de la maison mère ou de filiales

Module III : Accès à internet et usages

0. **Votre entreprise a-t-elle accès à internet ?**.....

OUI

NON

Si NON aller à la question V.1

1. **Parmi les personnes employées dans votre entreprise, combien utilisent un ordinateur (y compris un appareil portable) avec accès à internet pour un usage professionnel (connexion fixe ou mobile) ?**.....

_____ nombre

Si vous ne pouvez pas fournir ce nombre, veuillez indiquer leur proportion parmi les personnes de votre entreprise

_____%

Connexion fixe à internet pour un usage professionnel

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

OUI

NON

Si NON aller à la question 4

3. **Quelle est la vitesse de téléchargement maximale contractuelle* de la connexion internet fixe la plus rapide de votre entreprise (en Mbits/s) ? (Cochez une seule case)**

a) moins de 2 <input type="checkbox"/>	b) de 2 à moins de 10 <input type="checkbox"/>	c) de 10 à moins de 30 <input type="checkbox"/>	d) de 30 à moins de 100 <input type="checkbox"/>	e) 100 et plus <input type="checkbox"/>
---	---	--	---	--

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.

4. **Votre entreprise fournit-elle des appareils portables connectés à internet via le réseau mobile (smartphone*, tablette*, ordinateur portable, etc.) avec accès au réseau 3G, H+ ou 4G ?**.....

OUI

NON

Si NON aller à la question 7

5. **Parmi les personnes de votre entreprise ayant accès à internet pour un usage professionnel, combien utilisent pour ce faire un appareil portable fourni par l'entreprise, connecté à internet via le réseau mobile (ordinateur portable, smartphone*, tablette*, etc.) ?**

_____ nombre

Si vous ne pouvez pas fournir ce nombre, veuillez indiquer leur proportion parmi les personnes de votre entreprise.....

_____%

6. Votre entreprise fournit-elle aux personnes qui y travaillent des appareils portables à usage professionnel permettant une connexion mobile à internet pour :	OUI	NON
a) accéder au système de courrier électronique de l'entreprise ?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) accéder à des documents de l'entreprise et les modifier ?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) utiliser des applications métiers spécifiques (gestion des commandes ou ventes, applications ERP*, etc.) ?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Utilisation d'un site web

7. Votre entreprise a-t-elle un site web ?.....	OUI	NON
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Si NON aller à la question 9		
8. Ce site web propose t-il :	OUI	NON
a) La description de biens ou services ou des listes de prix ?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) La commande ou la réservation en ligne (panier virtuel) ?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) La possibilité pour les visiteurs de personnaliser ou de concevoir des biens ou services en ligne ?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Le suivi de commande en ligne par le client ?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Un contenu personnalisé du site pour les visiteurs réguliers ou habitués ?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Des liens permettant d'accéder aux pages de l'entreprise dans les médias sociaux* (Facebook, Viadeo, Twitter, etc) ?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Autre utilisation d'internet

9. Votre entreprise paye-t-elle pour diffuser de la publicité sur internet (publicité sur les moteurs de recherche, sur les médias sociaux, sur d'autres sites web, etc.) ?	OUI	NON
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Si NON aller à la question IV.1		
10. Votre entreprise paye-t-elle pour diffuser de la publicité ciblée sur internet en utilisant les méthodes suivantes :	OUI	NON
a) Fondée sur le contenu de pages web ou mots-clés recherchés par les internautes ?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Fondée sur le suivi des activités passées des internautes ou leur profil ?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Fondée sur la géolocalisation des internautes ?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Toute autre méthode de publicité ciblée sur internet non spécifiée ci-dessus ?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Module IV : Utilisation de services par internet de cloud computing

Le *cloud computing* (ou *cloud*) désigne ici des services informatiques utilisés **sur internet** pour accéder à un logiciel, à de la puissance de calcul, à une capacité de stockage, etc. **Ces services doivent présenter toutes 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 ou 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**, soit par utilisateur, soit selon la capacité utilisée ou sont prépayés.
- Le cloud computing peut comprendre des connexions via un réseau privé virtuel (VPN).

1. Votre entreprise achète-t-elle des services de <i>cloud computing</i> ?..... (Voir ci-dessus : hors services de <i>cloud</i> gratuits)	OUI	NON
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Module V : Utilisation de l'impression 3D

L'utilisation de l'impression tridimensionnelle (3D), ou fabrication additive, fait référence à l'usage d'imprimantes spéciales pour la création d'objets physiques tridimensionnels via une technologie numérique, soit par l'entreprise elle-même, soit lors d'une prestation de service fournie par une autre entreprise.

1. En 2017, votre entreprise a-t-elle recouru à l'impression 3D :	OUI	NON
a) en utilisant les imprimantes 3D de votre entreprise ?..... <i>Y compris l'utilisation d'imprimantes 3D en location ou crédit-bail</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) en utilisant les services d'impression 3D fournis par d'autres entreprises ?..... <i>Y compris les services d'impression fournis par la maison mère ou une filiale de votre entreprise</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Si 1-a et 1-b = NON, aller à la question VI.1		
2. En 2017, votre entreprise a-t-elle utilisé l'impression 3D pour la réalisation de :	OUI	NON
a) Prototypes ou maquettes à vendre ?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Prototypes ou maquettes pour un usage interne ?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Biens à vendre à l'exception des prototypes et maquettes (moules, outils, pièces détachées, biens semi-finis, etc.) ?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Biens utilisés dans les procédés de production de votre entreprise à l'exception des prototypes et maquettes (moules, outils, pièces détachées, biens semi-finis, etc.) ?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Module VI : Utilisation de la robotique

Un **robot industriel** est un manipulateur contrôlé automatiquement, reprogrammable, polyvalent, programmable dans trois axes ou plus, qui peut être soit fixé soit mobile. Il est utilisé à des fins d'automatisation industrielle.

Un **robot de service** est une machine ayant un degré d'autonomie et capable d'opérer dans un environnement complexe et dynamique qui requiert une interaction avec des personnes, des objets ou d'autres appareils. Les usages à des fins d'automatisation industrielle sont exclus.

Les agents logiciels automatiques (**bots**) ou semi-automatiques (robots d'indexation, robots IRC, etc.) et les imprimantes 3D ne sont pas dans le champ de ce module.

1. Votre entreprise utilise-t-elle l'un des types de robots suivants ?

- a) Robots industriels (robot de soudage, découpe laser, peinture à la bombe, etc.).....
- b) Robots de service (utilisés pour la construction, le nettoyage, le transport, etc.).....

OUI	NON
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Module VII : Analyses de données massives (big data)

Les **big data**, aussi appelées données massives ou mégadonnées, sont générées par les activités exécutées électroniquement et entre machines (ex. données issues des médias sociaux, des processus de production, etc.) .

Les **big data** présentent généralement les caractéristiques suivantes :

- un **volume** important issu d'une grande quantité de données générées au cours du temps ;
- une **variété** concernant les différents formats de données complexes, structurées ou non (ex. textes, vidéos, images, voix, documents, données de capteurs, journaux d'activité, flux de clics, coordonnées, etc.) ;
- la **vélocité** du fait de la grande vitesse à laquelle les données sont générées, deviennent disponibles et évoluent au cours du temps.

L'**analyse des données massives** fait référence à l'utilisation de techniques, technologies, algorithmes et logiciels pour analyser des **big data** issues des sources de données de votre entreprise ou d'autres sources.

1. En 2017, votre entreprise a-t-elle analysé des big data issues de sources suivantes :

(voir définition ci-dessus, y compris l'analyse des big data réalisée par des prestataires externes)

- a) Les propres données de l'entreprise issues d'objets intelligents ou connectés, ou de capteurs (ex. communications entre machines – M2M, capteurs numériques, étiquettes RFID*, etc.) ?.....
- b) Données de géolocalisation* issues d'appareils portables (ex. appareils portables utilisant le réseau de téléphonie mobile, connexions sans fil ou GPS) ?.....
- c) Données générées par les médias sociaux (ex. réseaux sociaux, blogs, sites de partage de contenu multimédia, etc.) ?...
- d) Autres sources de **big data** non spécifiées ci-dessus ?.....

OUI	NON
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Module VIII : Facturation

1. En 2017, votre entreprise a-t-elle envoyé l'un de ces types de factures :

(Y compris les factures envoyées par des intermédiaires : comptables, fournisseurs de services de facturation électronique, etc.)

- a) Factures électroniques structurées pouvant être traitées automatiquement par une machine (EDI (Edifact, ...), XML (UBL, ...), etc.) ? (La transmission de fichiers PDF, JPEG, TIFF, etc. est exclue).....
- b) Factures envoyées électroniquement ne permettant pas de traitement automatique (courriel, pièce jointe dans un format non modifiable) ?.....
- c) Factures uniquement papier ?.....

OUI	NON
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Si 1-a = NON, aller à la question 4

2. Parmi toutes les factures envoyées par votre entreprise en 2017, quel était le pourcentage de factures électroniques structurées dans un format permettant leur traitement automatique ? (Cochez une seule case)

a) Moins de 10% <input type="checkbox"/>	b) Au moins 10% mais moins de 25% <input type="checkbox"/>	c) Au moins 25% mais moins de 50% <input type="checkbox"/>	d) Au moins 50% mais moins de 75% <input type="checkbox"/>	e) Au moins 75% <input type="checkbox"/>
---	---	---	---	---

3. En 2017, votre entreprise a-t-elle envoyé des factures électroniques permettant leur traitement automatique à :

- a) D'autres entreprises (BtoB) ?.....
- b) Des administrations publiques (BtoG) ?.....
- c) Des particuliers (BtoC) ?.....

OUI	NON
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. En 2017, votre entreprise a-t-elle reçu l'un de ces types de factures :

- a) Factures électroniques structurées pouvant être traitées automatiquement par une machine (EDI (Edifact, ...), XML (UBL, ...), etc.) ? (La transmission de fichiers PDF, JPEG, TIFF, etc. est exclue).....
- b) Factures envoyées électroniquement ne permettant pas de traitement automatique (courriel, pièce jointe dans un format non modifiable) ?.....
- c) Factures uniquement papier ?.....

OUI	NON
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Si 4-a = NON, aller à la question IX.1

5. Parmi toutes les factures reçues par votre entreprise en 2017, quel était le pourcentage de factures électroniques structurées dans un format permettant leur traitement automatique ? (Cochez une seule case)

a) Moins de 10% <input type="checkbox"/>	b) Au moins 10% mais moins de 25% <input type="checkbox"/>	c) Au moins 25% mais moins de 50% <input type="checkbox"/>	d) Au moins 50% mais moins de 75% <input type="checkbox"/>	e) Au moins 75% <input type="checkbox"/>
---	---	---	---	---

