

17 Combien de personnes employées dans votre entreprise utilisent régulièrement*
Donner SVP pour chaque rubrique votre meilleure estimation en nombre de salariés.

l'ordinateur*	Internet
<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>

- 1 Personnels de l'entreprise (toutes catégories confondues).....
dont
- 2 Personnels des services de gestion (services administratifs, commerciaux, financiers, etc.).....
- 3 Personnels des services de production (y compris logistique et transport).....

18 A- Votre entreprise emploie-t-elle des personnels SPÉCIALISÉS* dans le domaine des technologies de l'information et de la communication ? (informaticiens, spécialistes télécom)
(pour une définition précise, voir la notice)

Oui Non

↓

%

B- Si OUI, donner SVP votre meilleure estimation en pourcentage* de l'emploi total

19 A- Votre entreprise a-t-elle en 2006 recruté ou cherché à recruter des personnels avec ces compétences (informaticiens, spécialistes télécom) ?

Oui Non

↓

Oui Non

B- Si OUI, votre entreprise a-t-elle en 2006 éprouvé des difficultés à recruter des personnels pour ce type de postes ?

C- Dans ce cas, quelles sont selon vous les principales raisons de ces difficultés.

- 1 Manque (ou trop faible nombre) de postulants ayant ces compétences ?
- 2 Manque de qualifications dans ces spécialités au sortir de l'enseignement et de la formation ?
- 3 Manque d'expérience dans ces domaines ?
- 4 Exigences salariales trop élevées ?

Oui Non

↓

Oui Non

20 A- Votre entreprise a-t-elle en 2006 recruté ou cherché à recruter des personnels pour des postes requérant des aptitudes dans l'UTILISATION des technologies de l'information et de la communication ?
(pour une définition précise des compétences d'usage des TIC, voir la notice)

Oui Non

↓

Oui Non

B- SI OUI, votre entreprise a-t-elle en 2006 éprouvé des difficultés à pourvoir certains de ces postes à cause du manque d'aptitudes des postulants dans l'utilisation des TIC ?

21 En 2006, des formations ont-elles été organisées pour développer ou renforcer les compétences des personnels ?

- 1 Formation pour des spécialistes dans les technologies de l'information et de la communication
- 2 Formation à l'utilisation de ces technologies
- 3 Adaptation aux nouvelles pratiques induites par ces technologies (pratiques de lecture, d'organisation, etc.)

Oui Non

↓

Oui Non

22 A- En 2006 votre entreprise a-t-elle confié en sous-traitance à des prestataires extérieurs* à l'entreprise certaines fonctions requérant des spécialistes dans les TIC ?

Oui Non

↓

Oui Non

B- SI OUI, ces prestataires étaient-ils situés...

- 1 en France dans votre Région (ou DOM) ?
- 2 en France dans une autre région (ou DOM) ?
- 3 à l'étranger dans un pays de l'Union Européenne* ?
- 4 dans un pays non membre de l'Union Européenne* ?
- 5 au sein du même groupe ou réseau d'entreprises (si l'entreprise appartient à un groupe ou réseau) ?

Oui Non

↓

Oui Non

C- Si OUI, quelles fonctions étaient concernées ?

- 1 Management des TIC (conseil et stratégie, plan directeur, y compris e-business)
- 2 Développement et mise en œuvre des TIC (y compris logiciels, sites Web, bases de données, réseaux, intégration...)
- 3 Opérations courantes sur les TIC (support technique et aide, administration de réseau, de site Web, de base de données)

Direction générale	Informatique Télécom.	Comptabilité Finance	Autre
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

23 A quels services appartiennent les répondants au questionnaire ?

La statistique publique vous remercie de votre contribution à cette enquête

Enquête conduite, dans le cadre de la Statistique publique, par l'Institut national de la statistique et des études économiques (INSEE), le Service des études et des statistiques industrielles (SESSI), le Service économie, statistique et prospective (SESP) (construction-transport), le service central des enquêtes et études statistiques (SCEES) (agriculture).

Merci d'adresser votre réponse à :

INSEE
Direction Régionale des Pays de la Loire
BP 87403
105 rue des Français libres
44274 Nantes Cedex2

Nom et coordonnées de la personne ayant répondu à ce questionnaire :

Mme/Mlle/M.
Fonction
Téléphone..... Fax
Site Web..... http : //
Courriel..... @

CACHET DE L'ENTREPRISE

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°2006A110EC du Ministre de l'économie, des finances et de l'industrie valable pour les années 2006 et 2007. 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 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 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.

Ce questionnaire concerne votre **Entreprise en tant qu'entité juridique, à l'exclusion de toute autre entité** (groupe ou établissement). Il peut concerner **plusieurs responsables** de la Direction Générale ou du Service Informatique.

Cette enquête a pour objectif d'évaluer l'importance de la diffusion et de l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) dans les entreprises. Menée chaque année dans le cadre d'une investigation européenne, elle permet de recueillir des points de repère et de comparaison importants pour l'orientation de l'action publique.

Merci d'apporter une réponse, pour chaque question, à TOUTES les modalités proposées.

A

Données de cadrage

1 A - Données caractéristiques de la dimension de l'entreprise pour 2005

- 1 Effectif total annuel moyen* (en nombre)
- 2 Montant total du chiffre d'affaires hors taxes en 2005 (en MILLIERS d'Euros)
- 3 Montant total hors taxes des achats de biens et services réalisés en 2005 (en MILLIERS d'Euros)

B - Si votre entreprise est une BANQUE ou une Compagnie d'ASSURANCES, merci de renseigner ...

- 4 Pour les BANQUES* : produit net bancaire (PNB) réalisé en 2005 (en MILLIERS d'Euros)
- 5 Pour les ASSURANCES* : montant des primes brutes émises en 2005 (en MILLIERS d'Euros)

2 Votre entreprise fait-elle partie ...

- 1 d'un groupe* dont la tête de groupe est située dans votre Région (ou DOM) ? Oui Non
- 2 d'un groupe* dont la tête de groupe est située en France, dans une autre Région (ou DOM) ? Oui Non
- 3 d'un groupe* dont la tête de groupe est située à l'étranger ? Oui Non
- 4 d'un réseau d'enseignes* (franchise, groupement d'achats) ? Oui Non
- 5 d'un groupement* d'entreprises (groupe coopératif, GIE, etc.) ? Oui Non

Dans les questions qui suivent, et sauf précision contraire, la période de référence est le mois qui précède l'enquête.

3 Votre entreprise dispose-t-elle des outils de télécommunication suivants ?

1	Ligne téléphonique numérique* (RNIS ou Numeris)	Oui	Non
2	Service libre-appel (appel gratuit) ou numéros à coût partagé		
3	Centre d'appels téléphoniques* pour vos clients (call center)		
4	Réunion téléphone, téléconférence* ou audioconférence*		
5	Visioconférence* ou vidéoconférence*		
6	Flotte de téléphones mobiles		

4 Votre entreprise dispose-t-elle des technologies de l'information et de la communication suivantes ?

1	Ordinateur(s)	Oui	Non
2	Réseau local d'entreprise* (LAN) : réseau filaire connectant les ordinateurs entre eux		
3	Réseau local d'entreprise* (réseau sans fil : WLAN/ Wireless LAN)		
4	Accès Internet*		
5	Intranet*		
6	Extranet*		
7	EDI* - échange de données informatisées (HORS Internet) et autres liaisons informatiques spécifiques*		
8	EDI* utilisant le protocole IP (EDI sur Internet)		

5 A- Votre entreprise dispose-t-elle d'un système informatique de gestion* de commandes* (achats ou ventes) ?

B- Si OUI, ce système est-il relié avec les systèmes informatiques suivants ?

1	Le système interne de réapprovisionnement des fournitures de remplacement	Oui	Non
2	Le système de facturation et de paiement		
3	Le système de gestion de la production, de la logistique ou des services		

C- Si OUI, ce système est-il relié avec les systèmes de gestion...

4	d'un ou de vos clients (clients extérieurs au groupe d'entreprises) ?	Oui	Non
5	d'un ou de vos fournisseurs (fournisseurs extérieurs au groupe d'entreprises) ?		

D- Si OUI, ce système de gestion des commandes fait-il partie d'un Progiciel de Gestion Intégré* PGI/ERP ?

6 A- Votre entreprise utilise-t-elle des outils informatiques de gestion de la relation client (GRC/CRM)* ?

B- Si OUI, quelles fonctions spécifiques ces outils assurent-ils ?

1	Aider à la gestion de la prestation (contact, avancement, spécifications)	Oui	Non
2	Acquérir, stocker et rendre disponibles à d'autres domaines fonctionnels les données relatives aux clients		
3	Analyser ces informations à des fins de marketing (établissement de prix, analyse des marchés, personnalisation des offres)		

7 Votre entreprise utilise-t-elle certaines des technologies suivantes ?

1	Sur certains ordinateurs, un système d'exploitation « libre » (encore dit logiciel « open source ») tel Linux, etc.	Oui	Non
2	Un système d'envoi de factures électroniques* (dans un format numérique permettant un traitement automatique)		
3	Un système de réception de factures électroniques* (dans un format numérique permettant un traitement automatique)		
4	Un système de signature numérisée* utilisant une méthode de cryptage assurant l'authenticité et l'intégrité des messages		
5	Un protocole sécurisé tel SSL* et TLS*		

8 Y a-t-il dans l'entreprise des personnes travaillant régulièrement* en dehors des locaux de l'entreprise qui ont accès à distance au système informatique de l'entreprise par des réseaux électroniques (télétravail) ?

9 Votre entreprise dispose-t-elle des types de connexion à Internet suivants ?

1	Connexion téléphonique ordinaire (analogique)	Oui	Non
2	Connexion RNIS/ISDN *		
3	DSL* (ADSL, SDSL,... xDSL)...		
4	Autres connexions* fixes (ex : câble, ligne dédiée, relais de trame, CPL, Ethernet métropolitain, etc.)		
5	Connexion mobile* (ex : Internet sur téléphone mobile, GSM, UMTS, GPRS, EDGE, CDMA2000, etc.)		

10 Votre entreprise utilise-t-elle Internet dans les domaines suivants (en tant que consommateur de services Internet) ?

1	Recours à des services bancaires ou financiers	Oui	Non
2	Actions d'enseignement ou de formation		
3	Veille commerciale (suivi des prix etc.)		
4	Présence sur une place de marché électronique		

11 A- Votre entreprise a-t-elle utilisé Internet dans ses relations avec les autorités publiques* en 2006 ?

B- Si OUI, pourquoi ?

1	Pour obtenir de l'information	Oui	Non
2	Pour obtenir des formulaires		
3	Pour renseigner des formulaires en ligne		
4	Pour soumettre une proposition dans un système d'appels d'offres publics électronique (e-achats publics)		

12 Quel(s) réseau(x) informatique(s) votre entreprise utilise-t-elle pour échanger des informations avec ses partenaires ?

(partenaire inexistant : sans objet) (plusieurs réponses possibles)

Internet Extranet	Autres réseaux EDI	Courrier électronique	Aucun	Sans objet

13 A- Votre entreprise dispose-t-elle d'un site Web* ?

1	Propre à l'entreprise ?	Oui	Non
2	Partagé* au sein du groupe ou du réseau ?		

B- Si OUI, votre entreprise propose-t-elle actuellement les services suivants au travers de ce site ?

3	Présentation de catalogues et/ou de listes de prix de biens ou services	Oui	Non
4	Commercialisation des produits ou services offerts par l'entreprise		
5	Possibilité de paiement en ligne sécurisé*		
6	Fourniture de services après-vente		

Les BANQUES et Compagnies d'ASSURANCES ne sont pas concernées et passent à la partie D.

14 A- En 2006, votre entreprise a-t-elle effectué des VENTES* de biens ou services par voie électronique* ?

B- Si OUI, quelle a été en 2006 la part du chiffre d'affaires généré par chacun de ces réseaux ? donner votre meilleure estimation en pourcentage du chiffre d'affaires (valeur du CA hors taxes)

par Internet	par EDI hors Internet
Oui	Oui
Non	Non

C- Si OUI, quels types de produits ont été vendus ?

1	Des produits physiques	Oui	Non
2	Des produits numériques*		
3	Des services (fournis "en ligne" ou "hors ligne")		

15 Si votre entreprise a effectué des VENTES de biens ou services via INTERNET en 2006, quel pourcentage d'entre elles a été réalisé auprès d'autres entreprises (B to B*) et auprès des consommateurs finaux (B to C*) ?

(le total des deux chiffres doit être égal à 100)

Ventes par Internet	
_____ %	_____ %
B to B* Inter entreprise	B to C* entreprise à consommateur

16 A- En 2006, votre entreprise a-t-elle effectué des ACHATS* de biens ou services par voie électronique* ?

B- Si OUI, quelle a été en 2006 la part des achats imputable à chacun de ces réseaux ? donner votre meilleure estimation en pourcentage du montant total des achats (valeur des achats HT)

par Internet	par EDI hors Internet
Oui	Oui
Non	Non

C- Si OUI, quels types de produits ont été achetés ?

1	Des produits numériques* (logiciels, bases de données...)	Oui	Non
2	PRINCIPALEMENT des fournitures ou services courants (matériel de bureau, voyage, entretien, logistique)		
3	PRINCIPALEMENT des produits stratégiques* pour l'entreprise (matières premières, sous-traitance...)		