

Le commerce électronique ou e-Commerce signifie :

- les ventes via un site web, c'est-à-dire les ordres passés via un magasin en ligne ou via des formulaires en ligne sur internet ou extranet ;
- le dépôt d'ordres représentant un engagement à acheter des biens ou des services ;
- via des réseaux informatiques, non seulement internet mais aussi d'autres connexions entre les ordinateurs des différentes entreprises ;
- quand le paiement et la livraison ne doivent pas être nécessairement réalisés via les réseaux informatiques ;
- le e-Commerce peut être réalisé via les sites web ou via les systèmes d'échange de données informatisé entre les entreprises ou les organisations (EDI* - y compris EDI via internet) mais il exclut les messages électroniques tapés manuellement.

Commandes* reçues par réseaux informatiques (VENTES*)

G1 - En 2008, votre entreprise a-t-elle reçu des commandes de biens ou services par voie électronique* ? (question filtre) OUI NON Passer à G7

G2 - Si OUI, quel a été en 2008 le montant du chiffre d'affaires généré par ces commandes ? (en euros)

via un site web*	autres réseaux (EDI, ...)
_____ en euros	_____ en euros

Si vous ne pouvez pas indiquer le montant, donnez pour chacun des réseaux suivants votre meilleure estimation en pourcentage du chiffre d'affaires hors taxes total de votre entreprise

via un site web*	autres réseaux (EDI, ...)
_____ %	_____ %

G3 - Si votre entreprise a reçu des commandes de biens ou services via des sites web en 2008 : 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 %

Commandes reçues via un site web	
_____ % B to B* Interentreprise	_____ % B to C* entreprise à consommateur

G4 - Veuillez indiquer un pourcentage de l'ensemble des ventes électroniques en 2008, par destination : (estimation en pourcentage des montants monétaires)

a) France	_____ %
b) Autres états de l'Union européenne	_____ %
c) Reste du monde	_____ %
TOTAL	1 0 0 %

G5 - Parmi les moyens de paiement suivants, lesquels ont été acceptés dans le cadre des ventes via un site web ? (fournir une réponse pour chaque modalité)

a) Paiement en ligne, c'est-à-dire des paiements intégrés dans l'ordre de transaction	<input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON
b) Paiement hors ligne c'est-à-dire des procédures de paiement non incluses dans l'ordre de transaction (liquide, virement bancaire, chèque, ...)	<input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON

G6 - Votre entreprise utilise-t-elle un protocole sécurisé tel SSL* et TLS* pour la réception des commandes via internet ? OUI NON

Commandes* passées par réseaux informatiques (ACHATS*)

G7 - En 2008, votre entreprise a-t-elle effectué des achats de biens ou services par voie électronique* ? (question filtre) OUI NON Passer à H1

G8 - Si OUI, quel a été en 2008 le montant de ces achats ? (en euros)

Achats via site web	autres réseaux (EDI, ...)
_____ en euros	_____ en euros

Si vous ne pouvez pas indiquer le montant, donnez pour chacun des réseaux suivants votre meilleure estimation en pourcentage du total des achats hors taxes de votre entreprise

Achats via site web	autres réseaux (EDI, ...)
_____ %	_____ %

G9 - En 2008, votre entreprise a-t-elle régulièrement passé des commandes électroniques auprès de fournisseurs situés dans les zones géographiques suivantes ?

a) France	<input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON
b) Autres états de l'Union européenne	<input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON
c) Reste du monde	<input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON

Module H : données de cadrage

H1 - Données caractéristiques de la dimension de l'entreprise pour 2008

a) Effectif annuel moyen* (en nombre de personnes occupées)	_____ (Nombre)
b) Montant total du chiffre d'affaires hors taxes en 2008 (en euros)	_____ euros
c) Montant total hors taxes des achats* de biens et services réalisés en 2008 (en euros)	_____ euros

H2 - Si votre entreprise est une BANQUE* ou une compagnie d'ASSURANCES*, merci de renseigner :

a) Pour les BANQUES* : produit net bancaire (PNB) réalisé en 2008 (en euros)	_____ euros
b) Pour les ASSURANCES* : montant des primes brutes émises en 2008 (en euros)	_____ euros

H3 - Votre entreprise fait-elle partie :

a) D'un groupe* ?	<input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON
b) D'un réseau d'enseignes* (franchise, groupement d'achats...)?	<input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON
c) D'un groupement* d'entreprises (groupe coopératif, GIE, etc.) ?	<input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON

* Voir notice explicative Saisie : « saisie »



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 de l'observation et des statistiques (SOEs) [construction-transport], le Service de la statistique et de la prospective (Ssp) [agriculture].

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° 2009 A020 EC du ministre de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi valable pour 2009. 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.

Pour plus de renseignements, vous pouvez contacter à l'Insee : **Merci d'adresser votre réponse avant le « D_ech »**

« GestNom » à : **Insee Midi-Pyrénées**
36, rue des Trente-Six-Ponts
BP 94217
31054 TOULOUSE CEDEX 4

Tél. : « GesTel » Fax : « GestFax »

Nom de l'entreprise : « NL1_Nomen » « L2_Comp » SIREN : « Siren »

Code APE : « Apel » Libellé de l'activité : « Lib_Apel »

Adresse : « L3_Cadr_C » « L4_Voie_C » « L5_Disp_C » « L6_post_C »

CACHET DE L'ENTREPRISE

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

M^{me}/M^{lle}/M.

Fonction

Téléphone Fax

Site web ... http : \ \

Courriel @

Ce questionnaire concerne **votre entreprise en tant qu'entité juridique (tous établissements confondus), à l'exclusion de toute autre entité** (groupe ou établissement secondaire). 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.

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

Module A : utilisation d'ordinateurs et de réseaux

A1 - Votre entreprise dispose-t-elle d'au moins un ordinateur* ? (question filtre) OUI NON Passer à H1

A2 - Combien de personnes employées dans votre entreprise utilisent un ordinateur au moins une fois par semaine ? (Nombre)

Si vous ne pouvez pas fournir ce nombre, merci d'indiquer une estimation du pourcentage de personnes employées qui utilisent un ordinateur au moins une fois par semaine. _____ %

A3 - Votre entreprise utilise-t-elle un réseau local d'entreprise* de type LAN : réseau filaire connectant les ordinateurs entre eux ? OUI NON

A4 - Votre entreprise utilise-t-elle un réseau local d'entreprise* de type WLAN/Wireless LAN : réseau sans fil ? OUI NON

A5 - Votre entreprise dispose-t-elle d'un intranet* ? OUI NON

A6 - Votre entreprise dispose-t-elle d'un extranet* (un site web ou une extension de l'intranet avec accès réservé aux partenaires professionnels) ? OUI NON

A7 - Votre entreprise utilise-t-elle des applications dédiées permettant aux employés d'accéder aux services de ressources humaines (ex. : visualisation des postes vacants, demande de congés, téléchargement ou consultation des fiches de paies ou autres services) ? OUI NON

A8 - Votre entreprise dispose-t-elle d'un système d'exploitation « libre »* (encore dit logiciel « open source ») tel Linux, etc. ? OUI NON

A9 - 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) ? OUI NON

* Voir notice explicative Saisie : « saisie »

Module B : accès et utilisation d'internet (champ : entreprises avec ordinateurs)

B1 - Votre entreprise dispose-t-elle d'un accès internet* ? (question filtre)

OUI	NON
Passer à C1	

B2 - Combien de personnes utilisent au moins une fois par semaine un ordinateur avec un accès à internet ?

Si vous ne pouvez pas fournir le nombre, merci d'indiquer une estimation du pourcentage de personnes utilisant au moins une fois par semaine un ordinateur avec un accès à internet

(Nombre) _____

_____ %

B3 - Votre entreprise dispose-t-elle des types de connexion à internet suivants ?

a) Modem traditionnel (accès commuté sur une ligne téléphonique normale) ou connexion RNIS* (en anglais ISDN)

b) DSL* (xDSL, ADSL, SDSL, etc.)

c) Autres connexions* fixes à internet (ex. : câble, accès sans fil au réseau fixe, ligne louée [ex. : relais de trame, Ethernet métropolitain, CPL, etc.])

d) Connexion mobile* (ex. : GSM, GPRS, UMTS, EDGE, CDMA2000, 1xEVDO)

OUI	NON

B4 - Votre entreprise utilise-t-elle internet dans les domaines suivants (en tant que consommateur de services internet) ?

a) Recours à des services bancaires ou financiers

b) Action d'enseignement ou de formation

OUI	NON

B5 - Votre entreprise a-t-elle utilisé internet dans ses relations avec les autorités publiques* en 2008 ? (question filtre)

OUI	NON
Passer à B7	

B6 - Si OUI, pourquoi ?

a) Pour obtenir de l'information

b) Pour obtenir des formulaires (ex. : déclaration d'impôts)

c) Pour renseigner des formulaires en ligne

d) Pour traiter une formalité administrative (ex. : déclaration, enregistrement, demande d'autorisation, déclaration de données sociales) de manière totalement informatisée sans l'aide de papier (en incluant le paiement le cas échéant)

e) Pour soumettre une proposition dans un système d'appels d'offres publics électroniques (e-achat public) (dans le système lui-même et pas par e-mail)

OUI	NON

B7 - Votre entreprise dispose-t-elle d'un site web* ? (question filtre)

OUI	NON
Passer à B9	

B8 - Si OUI, votre entreprise propose-t-elle actuellement les services suivants au travers de ce site ?

a) Une charte de confidentialité, une garantie de confidentialité ou un certificat relatif à la sécurité sur le site web

b) Présentation de catalogue et/ou de listes de prix de biens ou services

c) Possibilité pour les visiteurs de personnaliser ou de concevoir les produits

d) Commande ou réservation de produits et services proposés par l'entreprise

e) Contenu personnalisé du site pour les visiteurs réguliers ou habitués

f) Présentation des postes vacants ou demande d'emploi en ligne

OUI	NON

B9 - Votre entreprise utilise-t-elle un système de signature numérisée* utilisant une méthode de cryptage assurant l'authenticité et l'intégrité des messages ?

--	--

Module C : échange de données informatisé avec des systèmes extérieurs à l'entreprise (champ : entreprises avec ordinateurs)

« Échange de données informatisé (EDI) entre l'entreprise et les autres systèmes TIC extérieurs à l'entreprise » signifie :

- échange de messages (ex. : commandes, factures, opérations de paiement, description des marchandises) ;
- via internet ou autres réseaux informatiques ;
- dans un format reconnu qui permet son traitement automatique (ex. : XML, EDIFACT, etc.) ;
- excluant les messages individuels tapés manuellement.

C1 - Votre entreprise utilise-t-elle un tel système d'échange de données informatisé avec des systèmes TIC extérieurs à l'entreprise ? (question filtre)

OUI	NON
Passer à D1	

C2 - Le système d'échange de données informatisé est-il utilisé pour les opérations suivantes ?

a) Adresser des commandes aux fournisseurs

b) Réceptionner des factures électroniques*

c) Réceptionner des commandes de clients

d) Envoyer des factures électroniques*

e) Envoyer ou réceptionner des informations sur les produits (ex. : catalogues, listes de prix, etc.)

f) Envoyer ou réceptionner des documents relatifs au transport de marchandises (ex. : bordereaux d'expédition)

g) Envoyer des instructions de paiements aux institutions financières

h) Échanger des données avec des administrations publiques (ex. : déclarations de chiffre d'affaires, données statistiques, etc.)

OUI	NON

C3 - Les systèmes suivants sont-ils utilisés pour les échanges de données automatisés ?

a) EDIFACT ou standards équivalents (ex. : EANCOM, ANSI X12)

b) Standards d'XML, par exemple ebXML, RosettaNet, UBL, papiNET

c) Standards propriétaires reconnus entre votre entreprise et d'autres organisations

OUI	NON

* Voir notice explicative

Module D : partage électronique d'information sur le SCM (chaîne logistique d'approvisionnement)

Partage électronique d'information sur le SCM (supply chain management) signifie :

- échange de tout type d'information avec les fournisseurs et/ou les clients afin de coordonner la disponibilité et la livraison des produits au consommateur final ;
- intégration de l'information sur les prévisions de demande, les stocks, la production, la distribution ou le développement des produits ;
- cela peut partir de chez vous vers vos fournisseurs ou vos clients ou encore vers d'autres maillons de la chaîne.

Cette information peut être échangée via les sites web ou via les systèmes d'échange de données automatisés (cf. le module C), mais cela exclut les messages électroniques tapés manuellement.

D1 - Votre entreprise utilise-t-elle régulièrement le partage électronique d'informations relatives à la gestion de la chaîne logistique d'approvisionnement (SCM) avec ses fournisseurs ou ses clients ? (question filtre)

OUI	NON
Passer à E1	

D2 - Votre entreprise utilise-t-elle régulièrement le partage électronique pour échanger les informations suivantes avec ses fournisseurs ?

a) Niveaux de stocks, plans de production ou prévisions de demande

b) Évolution des livraisons (i.e. distribution de matières brutes ou de produits finis)

OUI	NON

D3 - Votre entreprise utilise-t-elle régulièrement le partage électronique pour échanger les informations suivantes avec ses clients ?

a) Niveaux de stocks, plans de production ou prévisions de demande

b) Évolution des livraisons (i.e. distribution de matières brutes ou de produits finis)

OUI	NON

Module E : partage automatique de l'information au sein de l'entreprise

Partage de l'information de manière électronique ou automatique entre différents pôles de votre entreprise signifie :

- utilisation d'une seule application pour assurer les différentes fonctions de l'entreprise ;
- liaison (chaînage) des données entre les applications qui assurent les différentes fonctions de l'entreprise ;
- utilisation d'une base de données commune ou d'un entrepôt de données partagé accessible par les applications qui assurent les différentes fonctions de l'entreprise ;
- échange automatisé de données entre différents systèmes (software systems) (cf. le module C).

E1 - Lorsque votre entreprise a reçu des bons de commande (par voie électronique ou non), le partage électronique ou automatique de l'information a-t-il été effectué à l'aide d'un logiciel dédié aux fonctions suivantes ?

a) Votre gestion des niveaux de stocks

b) Votre comptabilité

c) Votre gestion de production (ou de services)

d) Votre gestion de la distribution

OUI	NON

E2 - Lorsque votre entreprise a effectué des ordres d'achat (par voie électronique ou non), le partage électronique ou automatique de l'information a-t-il été effectué à l'aide d'un logiciel dédié aux fonctions suivantes ?

a) Votre gestion des niveaux de stocks

b) Votre comptabilité

OUI	NON

E3 - Votre entreprise a-t-elle utilisé un progiciel de gestion intégré (PGI ou ERP*) pour partager l'information sur les ventes et/ou les achats avec d'autres pôles de l'entreprise (ex. : finance, planning, marketing, etc.) ?

OUI	NON
Ne sait pas	

E4 - Votre entreprise a-t-elle utilisé une application pour la gestion des informations clientèles (aussi appelée CRM*) qui lui permet de :

a) Collecter, classer et rendre accessible à d'autres services l'information clientèle ?

b) Analyser l'information clientèle à des fins de marketing (fixation des prix, organisation des ventes promotionnelles, choix des canaux de distribution, etc.) ?

OUI	NON

E5 - Votre entreprise dispose-t-elle :

a) D'outils d'archivage : recherche automatisée de données (ex. : GED*, outils de gestion des connaissances*, etc.) ?

b) D'outils d'analyse des données (ex. : analyse statistique*, outils décisionnels*, etc.) ?

OUI	NON

E6 - Votre entreprise utilise-t-elle les outils informatiques suivants :

a) Outils de travail collaboratifs (ex. : groupware*, vidéoconférence*, etc.)

b) Outils d'interfaçage de bases de données et d'applications (ex. : EAI*, SOA*, service web*, etc.)

c) Outils de modélisation et d'automatisation (ex. : Workflow*, BPMS*, etc.)

OUI	NON

Module F : Utilisation des technologies basées sur l'identification par Radio Fréquence (RFID)

Identification par Radio Fréquence (en anglais, Radio Frequency Identification RFID) signifie :

- une méthode d'identification automatique qui permet d'identifier un objet et d'en connaître les caractéristiques à distance grâce à une étiquette RFID ou des transpondeurs.
- une étiquette RFID est un dispositif qui peut être attaché ou incorporé à l'objet et qui transmet des données via les ondes radio.

F1 - Votre entreprise utilise-t-elle des instruments basés sur la technologie RFID ? (question filtre)

OUI	NON
Passer à G1	

F2 - Pour quelles raisons votre entreprise utilise-t-elle la technologie RFID ?

a) L'identification des produits (exemple : pour prévenir de la contrefaçon, pour se prémunir contre les vols)

b) La surveillance et le contrôle de la production industrielle

c) Le suivi et la localisation des produits dans la chaîne d'approvisionnement et les stocks

d) La gestion des informations sur l'entretien et la maintenance ou la gestion d'actifs

e) Les procédures de paiement (ex : péages d'autoroute, transport de passager)

f) L'identification des personnes ou le contrôle d'accès

OUI	NON

* Voir notice explicative