

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

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°2012A023EC du Ministre de l'économie, des finances et de l'industrie valable pour l'année 2012. 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. L'article 7 de la loi précitée stipule d'autre part que tout défaut de réponse ou une réponse sciemment inexacte peut entraîner l'application d'une amende administrative.

Questionnaire confidentiel destiné à la direction régionale de l'Insee Midi-Pyrénées.

La loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, garantit aux personnes physiques concernées 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 :

Tél. : - Fax : 05 61 36 63 30

Mél. : contact-enquete-tic-entreprises@insee.fr

Merci d'adresser votre réponse à : Insee Midi-Pyrénées

36, rue des Trente-Six-Ponts

BP 94217

31054 TOULOUSE CEDEX 4

Nom de l'entreprise :

SIREN :

Code APE :

Libellé de l'activité :

Adresse :

CACHET DE L'ENTREPRISE

Nom et coordonnées de la personne répondant à ce questionnaire :

Mme/Mlle/M :

Fonction :

Téléphone :

Fax :

Courriel : @

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

.....

.....

Site web de l'entreprise interrogée : http://www.

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.

Module A : Utilisation d'ordinateurs et de réseaux

- | A0 | Votre entreprise utilise-t-elle au moins un ordinateur ? (question filtre) | OUI | NON |
|-----------|--|---------------------------|--------------------------|
| | Le terme « ordinateur » inclut les PC, les nettops*, les ordinateurs portables (<i>notebooks*</i> , <i>netbooks...</i>), les autres appareils portables tels que les assistants numériques personnels (<i>PDA*</i>) ou les téléphones intelligents* (<i>smartphone...</i>) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | | Si NON passer à X1 | |
| A1 | Parmi les personnes employées dans votre entreprise, dont le nombre est indiqué à la question X1c , combien utilisent un ordinateur au moins une fois par semaine ?..... | --- | --- |
| | <i>Si vous ne pouvez pas fournir ce nombre, veuillez indiquer leur proportion parmi les personnes employées.</i> | nombre | % |
| A2 | Votre entreprise a-t-elle fourni à ses employés un accès à distance au système de courrier électronique, aux documents ou aux applications de l'entreprise ? (<i>via une connexion à internet fixe, mobile ou sans fil</i>) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| A3 | Votre entreprise emploie-t-elle du personnel spécialisé dans le domaine des technologies de l'information et de la communication (spécialistes en TIC) ? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | <i>L'expression « spécialistes en TIC » désigne les personnes dont l'activité principale est de spécifier, concevoir, développer, installer, gérer, fournir un appui, maintenir, diriger, évaluer et rechercher dans le domaine des TIC.</i> | | |
| A4 | En 2011, votre entreprise a-t-elle recruté ou cherché à recruter du personnel pour des postes requérant des compétences dans le domaine des TIC ? (question filtre) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | | Si NON passer à A6 | |
| A5 | En 2011, votre entreprise a-t-elle rencontré des difficultés pour recruter des spécialistes en TIC ?..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| A6 | En 2011, des formations ont-elles été organisées pour développer ou améliorer les compétences dans le domaine des TIC des personnes employées par votre entreprise ? | | |
| | a) formation pour des spécialistes en TIC | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | <i>(Cochez « non » si votre entreprise n'employait pas de spécialiste en TIC en 2011.)</i> | | |
| | b) formation pour les autres personnes employées | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

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

	OUI	NON		
B0 Votre entreprise a-t-elle un accès à internet* ? (question filtre)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	Si NON passer à C1			
B1 Votre entreprise a-t-elle les types de connexion à internet suivants ?				
a) Connexion DSL* (xDSL, ADSL, SDSL...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
b) Autre connexion fixe haut débit à internet* (câble, accès sans fil au réseau fixe, ligne louée... [relais de trame, Ethernet métropolitain, CPL...])	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
c) Modem traditionnel (accès commuté sur une ligne téléphonique normale) ou connexion RNIS* (en anglais ISDN)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
d) Connexion haut débit mobile avec au moins une technologie 3G* (UMTS, CDMA2000, 1xEVDO, HSDPA...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
e) Autre connexion mobile* (téléphone mobile analogique, GSM, GPRS, EDGE...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
B2 Quelle est la vitesse de téléchargement maximale contractuelle de la connexion internet 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"/>
B3 Parmi les personnes employées dans votre entreprise, dont le nombre est indiqué à la question X1c, combien utilisent au moins une fois par semaine un ordinateur avec un accès à internet ?	-----	-----		
Si vous ne pouvez pas fournir ce nombre, veuillez indiquer leur proportion parmi les personnes employées	nombre	% -----		
B4 Votre entreprise a-t-elle un site web* ou une page d'accueil* en propre ou partagé au sein de votre groupe ou de votre réseau ? (question filtre)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	Si NON passer à B6			
B5 Le site ou la page d'accueil de votre entreprise propose-t-il actuellement les services suivants ?				
a) la commande ou la réservation en ligne (« shopping cart*», caddie virtuel...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
b) des catalogues et/ou des listes de prix de biens ou services	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
c) le suivi de la situation de la commande	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
UTILISATION D'INTERNET EN RELATION AVEC LES AUTORITÉS PUBLIQUES* (champ : entreprises avec accès à internet)				
B6 En 2011, votre entreprise a-t-elle utilisé internet ?				
a) pour obtenir de l'information sur les sites web ou les pages d'accueil des autorités publiques	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
b) pour obtenir des formulaires sur les sites web ou les pages d'accueil des autorités publiques (déclaration d'impôts...) ..	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
c) pour retourner électroniquement un formulaire rempli (formulaires de déclaration de douane ou de TVA...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
d) pour le traitement « tout électronique » d'une procédure administrative sans besoin de papier (incluant le paiement électronique si requis)				
d1) déclaration de TVA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
d2) déclaration de cotisations sociales pour les employés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
B7 En 2011, votre entreprise a-t-elle utilisé internet pour accéder à une information sur des documents et des spécifications d'appel d'offre dans le cadre de marché électronique des autorités publiques* ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
B8 En 2011, votre entreprise a-t-elle utilisé internet pour proposer des biens ou des services dans le cadre de marché électronique des autorités publiques (dépôt d'offre électronique*) ?				
a) en France	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
b) dans un autre pays de l'Union Européenne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
CONNEXION MOBILE À INTERNET* POUR UN USAGE PROFESSIONNEL (champ : entreprises avec accès à internet)				
B9 Votre entreprise a-t-elle fourni aux personnes employées, pour un usage professionnel, des appareils portables qui permettent une connexion mobile à internet? (question filtre)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
(par exemple les ordinateurs portables et autres appareils portables comme les téléphones intelligents [smartphones...], les PDA) Cochez « non » si ces appareils permettent uniquement une connexion à internet via le Wifi et non via le réseau des téléphones mobiles	Si NON passer à B13			
B10 Votre entreprise a-t-elle fourni aux personnes employées un des appareils portables suivants qui permet une connexion mobile à internet ?				
a) ordinateurs portables (notebook, netbook, laptop, ultra mobile PC-UMPC, tablette PC...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
b) autres appareils portables comme les smartphones, les PDA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
B11 Parmi les personnes employées dans votre entreprise, combien disposent, pour un usage professionnel, d'un appareil portable qui permet une connexion mobile à internet?	-----	-----		
Si vous ne pouvez pas fournir le nombre, veuillez indiquer leur proportion parmi les personnes employées	nombre	% -----		
B12 Votre entreprise a-t-elle fourni aux personnes employées des appareils portables qui permettent une connexion mobile à internet pour les usages suivants ?				
a) accéder aux informations publiques sur internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
b) accéder au système courriel de l'entreprise	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
c) accéder à des documents de l'entreprise et les modifier	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
d) utiliser des applications logicielles dédiées à l'usage professionnel (gestion du processus d'achat ou de vente, ERP* ...) ..	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
B13 Les obstacles suivants ont-ils limité ou empêché l'utilisation de connexion mobile à internet dans votre entreprise ?				
a) problème de connexion au réseau des téléphones mobiles pour accéder à internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
b) coûts importants de l'abonnement ou de l'utilisation d'internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
c) risques au niveau de la sécurité (divulgaration, destruction ou corruption des données)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
d) obstacles techniques ou coûts importants pour l'intégration d'une connexion mobile à internet aux applications logicielles dédiées à l'usage professionnel de l'entreprise (problèmes d'incompatibilité...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
e) autres obstacles (adaptation des personnes employées aux nouvelles pratiques de travail, manque de compétence ou de connaissance, barrières contractuelles ou légales...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
f) peu ou pas de besoin de connexion mobile à internet pour un usage professionnel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

* voir Notice explicative

Module C : Envoi et réception de messages appropriés à des traitements automatiques vers ou en provenance de systèmes extérieurs à l'entreprise (champ : entreprises avec ordinateurs)

Ces messages peuvent être des commandes, des factures, des opérations de paiement, des descriptions de produits, des documents de transport, des déclarations d'impôts... Ils sont appropriés à des traitements automatiques dès lors que :

- ils sont envoyés et/ou reçus via tous réseaux informatiques ;
- ils sont dans un **format reconnu ou standard qui permet leur traitement automatique** (EDI*, EDIFACT, ODETT, TRADACOMS, XML, xCBL, cXML, ebXML...);
- ils sont en provenance ou à destination d'autres entreprises, d'autorités publiques ou d'institutions financières ;
- **ce ne sont pas des messages individuels tapés manuellement.**

	OUI	NON
C1 Votre entreprise échange-t-elle (envoi ou réception) électroniquement ce type d'information avec l'extérieur dans un format qui permet son traitement automatique ?(question filtre)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Si NON passer à D1		
C2 Votre entreprise échange-t-elle (envoi ou réception) électroniquement, ce type d'information pour les opérations suivantes ?		
a) envoyer des instructions de paiement à des institutions financières	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) envoyer ou réceptionner des informations sur les produits (catalogues, listes de prix...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) envoyer ou réceptionner des documents de transport (bordereaux d'expédition...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) envoyer ou réceptionner des données des autorités publiques (déclarations de chiffre d'affaires, données statistiques, déclarations d'importation ou d'exportation...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Module D : Partage électronique d'information sur SCM (Chaîne Logistique d'Approvisionnement) (champ : entreprises avec ordinateurs)

Le partage électronique d'information sur le SCM (Supply Chain Management) suppose l'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. Il inclut l'intégration de l'information sur les prévisions de demande, les stocks, la production, la distribution ou le développement des produits. Cet échange peut partir de chez vous, vers vos fournisseurs ou vos clients, ou encore vers d'autres maillons de la chaîne. L'information peut être échangée via les sites web ou via les autres moyens de transfert électronique de données (cf. le module C). **Les messages électroniques tapés manuellement sont exclus.**

	OUI	NON
D1 Votre entreprise utilise-t-elle le partage électronique d'informations relatives à la gestion de la chaîne logistique d'approvisionnement (SCM) avec ses fournisseurs ou ses clients ?(question filtre)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Si NON passer à E1		
D2 Votre entreprise utilise-t-elle le partage électronique pour échanger les informations suivantes avec ses fournisseurs ?		
Niveau des stocks, plans de production ou prévisions de demande, évolution des livraisons (i.e. distribution de matières brutes ou de produits finis)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D3 Votre entreprise utilise-t-elle le partage électronique pour échanger les informations suivantes avec ses clients ?		
Niveau des stocks, plans de production ou prévisions de demande, évolution des livraisons (i.e. distribution de matières brutes ou de produits finis)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D4 Utilisez-vous les méthodes suivantes pour l'échange électronique de cette information ?		
a) sites web (le vôtre, celui de vos partenaires ou un portail web)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) transmissions électroniques permettant un traitement automatique (EDI*, XML, EDIFACT...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Module E : Partage automatique de l'information au sein de l'entreprise (champ : entreprises avec ordinateurs)

Le partage électronique et automatique de l'information entre différents services de votre entreprise suppose **au moins** l'une des opérations suivantes :

- l'utilisation d'une seule application pour assurer les différentes fonctions de l'entreprise (PGI ou ERP*...);
- la liaison (chaînage) des données entre les applications qui assurent les différentes fonctions de l'entreprise ;
- l'utilisation d'une base de données commune ou d'un entrepôt de données accessible par les applications qui assurent les différentes fonctions de l'entreprise ;
- à l'intérieur de l'entreprise, l'envoi et la réception par voie électronique d'informations susceptibles d'être traitées de manière automatique.

	OUI	NON
E1 Quand votre entreprise reçoit des bons de commande (par voie électronique ou non), l'information est-elle partagée électroniquement et automatiquement à l'aide d'un logiciel dédié aux fonctions suivantes ?		
a) gestion des niveaux de stocks	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) comptabilité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) gestion de production ou de services	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) gestion de la distribution	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E2 Lorsque votre entreprise effectue des ordres d'achat (par voie électronique ou non), l'information est-elle partagée électroniquement et automatiquement à l'aide d'un logiciel dédié aux fonctions suivantes ?		
a) gestion des niveaux de stocks	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) comptabilité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E3 Votre entreprise utilise-t-elle un progiciel de gestion intégré (PGI ou ERP) pour partager l'information entre les différents pôles de l'entreprise (comptabilité, finance, planning, production, marketing...) ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E4 Votre entreprise utilise-t-elle une application pour la gestion de la relation client* (aussi appelée CRM) qui lui permet de :		
a) collecter, conserver et rendre accessible à d'autres services l'information sur la clientèle ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) analyser l'information sur la clientèle à des fins de marketing (fixation des prix, organisation des ventes promotionnelles, choix des canaux de distribution...) ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

* voir Notice explicative

Module F : Le commerce électronique* (champ : entreprises avec ordinateurs)

On appelle transaction de commerce électronique la vente ou l'achat de biens ou de services effectué sur des réseaux informatiques par des procédés spécialement conçus pour recevoir ou passer des commandes.

Les produits ou services sont commandés par ces méthodes, mais le paiement et la livraison finale ne doivent pas nécessairement être effectués en ligne.

Une transaction de commerce électronique exclut les commandes passées par téléphone, fax ou par message électronique tapé manuellement.

☉ VENTES PAR COMMERCE ÉLECTRONIQUE

VENTES PAR WEB

Les ventes sur le web sont des ventes effectuées via un magasin en ligne (webshop) ou via les formulaires web sur un site internet ou un extranet en propre ou partagé par l'entreprise, indépendamment de la façon dont le web est accessible (ordinateur, portable, téléphone mobile...)

	OUI	NON
F1 En 2011, votre entreprise a-t-elle reçu des commandes de biens ou services qui ont été passées via un site web? (à l'exclusion des courriels saisis manuellement) (question filtre)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Si NON passer à F4	
F2 Quel a été en 2011 le montant du chiffre d'affaires hors taxes généré par des commandes reçues qui ont été passées via un site web ? (en milliers d'euros)	_____	K€
Si vous ne pouvez pas indiquer le montant, veuillez en donner une estimation en % du chiffre d'affaires total hors taxes de votre entreprise (indiqué à la question X1a)	_____	%
F3 Si votre entreprise a reçu des commandes de biens ou services via un site web en 2011, quel pourcentage d'entre elles a été réalisé :		
- auprès des consommateurs finaux ? (B to C*)	_____	%
- auprès d'autres entreprises (inter-entreprises) ou d'autorités publiques ? (B to B* ou B to G*)	_____	%
	TOTAL : 1 0 0 %	

VENTES DE TYPE EDI*

Les ventes de type EDI sont des ventes faites via des messages de type EDI. EDI (Electronic Data Interchange) est utilisé ici comme un terme générique pour l'envoi ou la réception d'informations commerciales :

- dans un format agréé permettant leur traitement automatique (EDIFACT, UBL, XML...)
- et ne comprenant pas les messages tapés manuellement

	OUI	NON
F4 En 2011, votre entreprise a-t-elle reçu des commandes de biens ou services qui ont été passées via des messages de type EDI ? (question filtre)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Si NON passer à F6	
F5 Quel a été en 2011 le montant du chiffre d'affaires hors taxes généré par des commandes reçues qui ont été passées via des messages de type EDI ? (en milliers d'euros)	_____	K€
Si vous ne pouvez pas indiquer le montant, veuillez en donner une estimation en % du chiffre d'affaires total hors taxes de votre entreprise (indiqué à la question X1a)	_____	%

☉ ACHATS PAR COMMERCE ÉLECTRONIQUE

Les achats par commerce électronique sont les achats réalisés :

- via un magasin internet (webshop) ou via un formulaire internet présent sur un site internet ou un extranet d'une autre entreprise ;
- via un message de type EDI (Electronic Data Interchange) dans un format agréé permettant leur traitement automatique (EDIFACT, UBL, XML...) et ne comprenant pas les messages tapés manuellement.

	OUI	NON
F6 En 2011, votre entreprise a-t-elle passé des commandes de biens ou services via un site web ou un message de type EDI ? (question filtre)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Si NON passer à X1	
F7 Quel a été en 2011 le montant des achats hors taxes générés par des commandes passées électroniquement ? (en milliers d'euros)	Via un site web _____ K€	Via des messages de type EDI _____ K€
Si vous ne pouvez pas indiquer le montant, veuillez en donner une estimation en % du total des achats hors taxes de l'entreprise (indiqué à la question X1b)	_____ %	_____ %

Module X : Données de cadrage

X1 Données caractéristiques de la dimension de l'entreprise pour 2011

a) montant total du chiffre d'affaires hors taxes en 2011 (en milliers d'euros) _____ K€

b) montant total hors taxes des achats de biens et services* réalisés en 2011 (en milliers d'euros) _____ K€

c) le dernier effectif salarié annuel moyen* en notre possession est le suivant :

Votre effectif en 2011 était-il au même niveau ? (à plus ou moins 10 %)

OUI NON

Si NON, quel était votre effectif salarié annuel moyen* en 2011 ? _____ nombre

Temps passé à répondre

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

Commentaire et remarques :

.....

.....

La Statistique publique vous remercie de votre collaboration à cette enquête

* voir Notice explicative