



TIC-TPE 2012

Enquête sur l'usage de l'informatique, des technologies 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**), 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°2012A088EC du ministre de l'économie et des finances 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 26 68 30
Mél : contact-enquete-ticpe@insee.fr

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

36 rue des Trente-Six-Ponts
BP 94217
31 054 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/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 (à savoir le cas échéant, tous établissements confondus). Cette enquête a pour objectif d'évaluer l'importance de la diffusion et de l'utilisation de l'informatique et des télécommunications dans les très petites entreprises (moins de 10 personnes).

Module A : Utilisation d'ordinateurs et de réseaux informatiques

A0 Votre entreprise utilise-t-elle au moins un ordinateur ?

(question filtre)

Le terme « ordinateur » inclut les PC, les ordinateurs portables (netbooks*...), les tablettes, les smartphones*, les assistants numériques personnels* (PDA).....

OUI **NON**

Si NON passer à X1

A1 Parmi les personnes de l'entreprise, combien utilisent un ordinateur au moins une fois par semaine (y compris le gérant ou le chef d'entreprise, hors stagiaire) ?

__ __ nombre

A2 Votre entreprise fait-elle appel, en interne ou en externe, à des spécialistes dans le domaine des technologies de l'information et de la communication (TIC) ?

Le terme « spécialiste en TIC » désigne les personnes capables, par exemple, d'installer et gérer l'équipement informatique, de développer des logiciels, de gérer l'équipement en téléphonie et les appareils électroniques nécessaires pour échanger de l'information. Spécialiste en TIC est l'activité principale du poste.

a) En interne (personne de l'entreprise, y compris le gérant ou le chef d'entreprise, hors stagiaire)

b) En externe.....

OUI **NON**

A3 Au cours des douze derniers mois, des personnes de l'entreprise ont-elles suivi des formations pour développer ou améliorer leurs compétences dans le domaine des TIC (y compris le gérant ou le chef d'entreprise, hors stagiaire) ?

A4 Votre entreprise utilise-t-elle un réseau local* connectant les ordinateurs entre eux en interne, avec ou sans fil (LAN, WLAN) ?

* voir notice explicative

«Gest»

«Siren»

B0	Votre entreprise a-t-elle un accès à internet* ? (question filtre)	OUI <input type="checkbox"/>	NON <input type="checkbox"/>
Si NON passer à C1			
B1	Votre entreprise a-t-elle les types de connexion à internet suivants ?	OUI	NON
	a) Connexion DSL* (ADSL...).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	b) Autre connexion* fixe haut débit à internet (câble, fibre optique, accès sans fil au réseau fixe, ligne louée...).....	<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*	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	e) Autre connexion mobile* (téléphone mobile analogique, GSM, EDGE, GPRS ...).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B2	Parmi les personnes de l'entreprise, combien utilisent au moins une fois par semaine un ordinateur avec accès à internet (y compris le gérant ou le chef d'entreprise, hors stagiaire) ?	__ __ nombre	
B3	Votre entreprise a-t-elle un site web* ou une page d'accueil* ? (question filtre)	OUI <input type="checkbox"/>	NON <input type="checkbox"/>
Si NON passer à B6			
B4	Le site web ou la page d'accueil de votre entreprise est-il actualisé au moins une fois par an ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B5	Le site ou la page d'accueil de votre entreprise propose-t-il actuellement les services suivants ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	a) La commande ou la réservation en ligne (caddie virtuel, « shopping cart »...)	<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"/>
ECHANGES AVEC LES ADMINISTRATIONS (État, région et collectivités locales, organismes de sécurité sociale, administration hospitalière)			
B6	Au cours des douze derniers mois, votre entreprise a-t-elle utilisé internet pour effectuer les démarches suivantes ? Cochez "non" si ces démarches sont faites par une personne externe à l'entreprise (cabinet comptable par ex.)	OUI	NON
	a) Obtenir de l'information sur les sites web ou les pages d'accueil des administrations	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	b) Obtenir des formulaires sur les sites web ou les pages d'accueil des administrations (déclaration d'impôts, URSSAF...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	c) Retourner électroniquement un formulaire rempli (formulaires de déclaration de douane ou de TVA...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	d) Le traitement « tout électronique », paiement inclus, d'une procédure administrative sans besoin de papier (déclaration de TVA, déclaration de cotisations sociales pour les employés)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p><i>Le marché public par voie électronique désigne l'utilisation d'internet pour proposer des biens ou des services aux administrations au niveau national ou dans d'autres pays de l'Union Européenne. La procédure de marché public par voie électronique est basée sur différentes phases allant de la procédure de publication (disponibilité en ligne des avis de marchés et de cahier des charges) au paiement, en passant par le dépôt d'offre et l'attribution.</i></p> <p><i>Le dépôt d'offre par voie électronique est la phase du marché public par voie électronique traitant de la préparation et de la soumission d'offre électronique ; il inclut les soumissions à des procédures ouvertes, restreintes ou négociées, comme les accords-cadres et les systèmes d'acquisition dynamique (DPS). Le dépôt d'offre par courriel est exclu.</i></p>			
B7	Au cours des douze derniers mois, votre entreprise a-t-elle utilisé internet pour accéder à une information sur des documents et des spécifications d'appel d'offres dans le cadre de marché public ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B8	Au cours des douze derniers mois, votre entreprise a-t-elle utilisé internet pour répondre à des appels d'offres publics (dépôt d'offre par voie électronique) ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CONNEXION MOBILE A INTERNET POUR UN USAGE PROFESSIONNEL (champ : entreprises avec accès à internet)			
- Les entreprises concernées sont celles qui fournissent aux personnes de l'entreprise un appareil portable avec une connexion mobile à internet pour un usage professionnel . L'entreprise paie la totalité des coûts ou, au moins, l'abonnement et les coûts liés à l'usage.			
- Une connexion mobile à internet désigne l'utilisation d'appareils portables connectés à internet via le réseau des téléphones mobiles .			
- Les appareils portables qui permettent une connexion mobile à internet sont les ordinateurs portables, les tablettes, smartphones, PDA etc...			
B9	Votre entreprise a-t-elle fourni aux personnes qui y travaillent des appareils portables qui permettent une connexion mobile à internet pour un usage professionnel (y compris au gérant ou au chef d'entreprise, hors stagiaire) ? (par exemple, ordinateurs portables, tablettes, smartphones, PDA) (question filtre) Cochez « non » si ces appareils permettent uniquement une connexion à internet via le Wifi et non via le réseau des téléphones mobiles.	OUI <input type="checkbox"/>	NON <input type="checkbox"/>
Si NON passer à B12			
B10	Si OUI, lesquels ?	OUI	NON
	a) Ordinateurs portables toutes tailles, y compris tablettes.....	<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 de l'entreprise, combien disposent d'un appareil portable qui permet une connexion mobile à internet pour un usage professionnel (y compris le gérant ou le chef d'entreprise, hors stagiaire) ?	__ __ nombre	
B12	Les obstacles suivants ont-ils limité ou empêché l'utilisation de connexion mobile à internet dans votre entreprise ?	OUI	NON
	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 (divulgarion, 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 logiciels dédiés 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 : Partage automatique de l'information (champ : entreprises avec ordinateurs)

Les messages **vers ou en provenance de systèmes extérieurs** à l'entreprise 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 son traitement automatique (EDI*, XML, EDIFACT, ODEPTE, TRADACOMS, xCBL, ...);
- ils sont en provenance ou à destination d'autres entreprises, d'administrations ou d'institutions financières.

Ce ne sont pas des messages individuels tapés manuellement.

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 (EDI*, XML...)?.....

OUI NON

C2 Quand votre entreprise reçoit des bons de commande (par voie électronique ou non), l'information est-elle traitée électroniquement et automatiquement pour être partagée avec d'autres fonctions de l'entreprise (gestion des stocks, comptabilité...)?.....

Ceci suppose soit une application assurant les différentes fonctions type progiciel de gestion intégrée (PGI ou ERP), soit une liaison des données entre les différentes applications informatiques, soit une base de données commune, soit des échanges internes électroniques pouvant être traités automatiquement.*

C3 Votre entreprise utilise-t-elle une application pour la gestion de la relation client (GRC, aussi appelée CRM*)?.....

Module D : Commerce électronique (champ : entreprises avec ordinateurs)

On appelle transaction de commerce électronique 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 finale ne doivent pas nécessairement être effectués en ligne.

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

⊗ VENTES PAR COMMERCE ÉLECTRONIQUE

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, indépendamment de la façon dont le web est accessible (ordinateur, portable, téléphone mobile...).

OUI NON

D1 Au cours du dernier exercice comptable, 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).....

Les ventes de types EDI sont des ventes faites via des messages de type EDI. L'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, XML...)

D2 Au cours du dernier exercice comptable, votre entreprise a-t-elle reçu des commandes de biens ou services qui ont été passées via des messages de type EDI ?.....

D3 Si vous avez reçu des commandes web ou de type EDI, quel a été au cours du dernier exercice comptable le montant du chiffre d'affaires hors taxes qu'elles ont généré ?

via un site web en € autres réseaux (EDI) en €

(en euros)

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 **X1b**).....

via un site web en % autres réseaux (EDI) en %

.....

⊗ ACHATS PAR COMMERCE ÉLECTRONIQUE

Les achats par commerce électronique sont les achats réalisés :

- via un magasin internet (web shop) 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, XML...) et ne comprenant pas les messages tapés manuellement.

OUI NON

D4 Au cours du dernier exercice comptable, votre entreprise a-t-elle passé des commandes :

a) Via un site web ?

a1) Si oui, quel a été le montant hors taxes de ces achats web (en euros) ?

_____ €

b) Via un message de type EDI ?

Module X : Données de cadrage

X1 Données caractéristiques de la dimension de l'entreprise pour la durée du dernier exercice comptable :

- a) Effectif annuel moyen* durant le dernier exercice comptable (en nombre de personnes occupées, y compris le gérant ou le chef d'entreprise, hors stagiaire)
- _____ nombre
- b) Montant total du chiffre d'affaires hors taxes du dernier exercice comptable (en euros)
- _____ €

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

_____ h _____ min

Commentaires et remarques :

.....

.....

La Statistique publique vous remercie de votre collaboration à cette enquête

TIC-TPE 2012 NOTICE EXPLICATIVE
des termes repérés par un * dans le questionnaire

Technologies de l'Information et de la Communication - TIC Les TIC regroupent un ensemble de ressources nécessaires pour manipuler l'information, en particulier : l'équipement informatique et les logiciels, les télécommunications et les réseaux notamment pour l'accès à internet, le commerce électronique et les médias électroniques, les multimédias.

Module A : Utilisation d'ordinateurs et de réseaux informatiques

Question A0	
Netbook	Un netbook, miniportable ou miniportatif, est un ordinateur de très petite taille, aux performances plus faibles qu'un portable classique, et vendu à bas prix.
Tablette	Ordinateur portable plat et léger disposant d'un grand écran tactile
Smartphone Téléphone intelligent	Un smartphone ou téléphone intelligent ou ordiphone est un téléphone mobile disposant aussi des fonctions d'un assistant numérique personnel. Il peut aussi fournir les fonctionnalités de navigation web, de GPS, etc. et permet d'installer des applications additionnelles sur l'appareil.
Assistant numérique personnel (PDA)	PDA (Personal Digital Assistant) désigne un organisateur de poche ou assistant personnel électronique. Il fait fonction d'agenda, de carnet d'adresse et permet de se connecter à internet.
Question A4	
Réseau local d'entreprise (Local Area Network, LAN)	Réseau informatique reliant entre eux un ensemble d'ordinateurs appartenant à une même entreprise dans une zone réduite (salle, bâtiment ou site) et permettant notamment le partage d'informations. Il peut être avec fils ou sans fil (Wireless Local Area Network).

Module B : Accès à internet et utilisation

Question B0	
Internet	Réseau international de communication entre ordinateurs. Techniquement, internet se définit comme le réseau public mondial utilisant le protocole de communication IP (Internet Protocol) : www, Extranet sur IP, EDI sur Internet, téléphones mobiles en accès sur Internet...
Question B1	
Connexion à haut débit DSL	Technologie accroissant la largeur de bande disponible pour transporter des informations à une vitesse rapide sur des lignes téléphoniques classiques. En font partie les technologies de l'ADSL, SDSL, IDSL, HDSL, RADSL, VDSL, dont les caractéristiques de vitesse et de distance varient.
Autres connexions fixes haut débit à internet	Technologies permettant une grande capacité de transmission (au minimum 2 Mbits/s) via une liaison spécialisée, la fibre optique, le câble. Sont à classer dans cette rubrique les technologies alternatives (Ethernet, courant porteur en ligne (CPL) métropolitain, boucle locale radio (BLR/FWA), Wifi/Wimax, ATM, relais de trame).
Connexion RNIS/ISDN, ligne téléphonique numérique	Ligne téléphonique spéciale transportant des données sous forme numérique avec un débit plus élevé que celui d'une ligne téléphonique traditionnelle. Elle permet de combiner les appels vocaux et les transferts de données ou d'images (Réseau numérique à intégration de service : service « Numeris » de France Telecom).
Connexion mobile	Une connexion mobile à internet désigne l'utilisation d'appareils portables connectés à internet via le réseau des téléphones mobiles. Exemple : connexion mobile 3G.
Connexion haut débit mobile de 3 ^e génération (3G)	La troisième génération (3G) désigne une norme de téléphonie mobile s'appuyant sur la norme européenne UMTS ou américaine CDMA 2000. Elle propose un débit bien supérieur à celui de la génération précédente pouvant atteindre jusqu'à 2 Mbps et permet d'utiliser sur son téléphone mobile ou sur son ordinateur portable internet, la visiophonie, la télévision, et des jeux vidéos.
Autre connexion mobile	Connexion de 2 ^e génération
Question B3	
Site web (ou site internet)	Emplacement sur le www (abréviation de World Wide Web service interactif proposé sur internet) identifié par une adresse web du type http/www.insee.fr, consultable avec un navigateur (tels Firefox ou Internet explorer). Le site web permet à une entreprise de se faire connaître ainsi que ses produits.

Module C : Partage automatique de l'information

Échange de Données Informatisé (EDI)	Échange de messages entre l'entreprise et d'autres systèmes extérieurs (exemples : commandes, factures, opérations de paiement, description des marchandises) via internet ou d'autres réseaux informatiques, dans un format reconnu qui permet son traitement automatique (ex : XML, EDIFACT etc.), excluant les messages individuels tapés manuellement.
Question C2	
Progiciel de Gestion Intégrée (PGI ou ERP)	Ce type de progiciel permet de gérer les processus d'une entreprise et de partager les informations entre les métiers par le biais d'une base de données unique. (Exemples de PGI : SAP, PeopleSoft, Oracle). Classiquement un PGI (ou ERP pour Enterprise resource planning en anglais) intègre les fonctions planning, achats, ventes, marketing, relation « client », finances et ressources humaines.
Question C3	
CRM ou GRC	CRM (Customer Relationship Management en anglais) ou GRC (Gestion de la relation client) : ce type de progiciel permet de gérer l'ensemble des relations client dans un même processus en regroupant la gestion des campagnes marketing, l'informatisation des forces de vente, le suivi de la relation client au quotidien, etc.

Module X : Données de cadrage.

Question X1	
Effectif annuel moyen (en nombre de personnes occupées)	Cet effectif est constitué de l'effectif salarié + l'effectif non salarié (dont le gérant ou le chef d'entreprise). Il ne comprend pas les stagiaires, ni le personnel intérimaire, ni le personnel mis à disposition par d'autres entreprises.