

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

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° 2016X087EC** du Ministre des finances et des comptes publics et du Ministre de l'économie, de l'industrie et du numérique, pour les années 2016 et 2017. 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. Cette enquête obligatoire entre dans le champ de la circulaire n° 2015-11 du 5 novembre 2015, qui s'inscrit dans le cadre des mesures de simplification pour les entreprises. Questionnaire confidentiel destiné à la direction régionale de l'Insee Languedoc-Roussillon-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 Languedoc-Roussillon-Midi-Pyrénées.

Pour plus de renseignements, vous pouvez contacter à l'Insee :

Merci d'adresser votre réponse à : Insee

36 rue des Trente-Six-Ponts
BP 94217
31054 TOULOUSE CEDEX 4

Tél : - Fax :

Mél : contact-enquete-tictpe@insee.fr

Nom de l'entreprise :

Code APE :

Libellé de l'activité :

Adresse :

SIREN :

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) :

Ce questionnaire concerne **votre entreprise en tant qu'entité juridique (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).

Données de cadrage

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

- 1) Montant total du chiffre d'affaires hors taxes du dernier exercice comptable (**en euros**)..... €
- 2) Effectif annuel moyen* durant le dernier exercice comptable (en nombre de personnes occupées, **y compris le gérant ou le chef d'entreprise, les apprentis, mais hors stagiaire et intérimaire**)..... (nombre)
- 3) Site web de l'entreprise interrogée : <http://www>

Module A : Utilisation d'ordinateurs et de réseaux informatiques

- | | | | |
|---------------------------|--|--|--|
| A1 | Votre entreprise utilise-t-elle au moins un ordinateur ?
<i>Le terme « ordinateur » inclut les PC, MAC, les ordinateurs portables, les tablettes*, et autres appareils portables tels que les smartphones*.....</i> | OUI
<input type="checkbox"/> | NON
<input type="checkbox"/> |
| Si NON passer à F1 | | | |
| A2 | Parmi les personnes de l'entreprise, dont le nombre est indiqué à la question 2 des données de cadrage, combien utilisent un ordinateur pour un usage professionnel (y compris le gérant ou le chef d'entreprise, hors stagiaire) ?..... | (nombre) | |
| A3 | Votre entreprise utilise-t-elle un réseau local* connectant les ordinateurs entre eux en interne, avec ou sans fil (LAN, WLAN) ?..... | OUI
<input type="checkbox"/> | NON
<input type="checkbox"/> |
| A4 | 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) ?.....
<i>Les spécialistes en TIC sont les personnes capables, par exemple, d'installer et gérer l'équipement informatique, développer des logiciels, gérer l'équipement en téléphonie et les appareils électroniques nécessaires pour échanger de l'information.</i> | OUI
<input type="checkbox"/> | NON
<input type="checkbox"/> |
| | a) En interne (personne de l'entreprise, y compris le gérant ou le chef d'entreprise, hors stagiaire) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | b) En externe..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| A5 | 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) ? | OUI
<input type="checkbox"/> | NON
<input type="checkbox"/> |

Module B : Accès à internet et utilisation (entreprises avec ordinateurs)

B1. ACCÈS À INTERNET

B1-1 Votre entreprise a-t-elle un accès à internet ?

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

Si NON passer à B8

B1-2 Parmi les personnes de l'entreprise (y compris le gérant ou le chef d'entreprise, hors stagiaire), combien utilisent un ordinateur avec accès à internet pour un usage professionnel (y compris un appareil portable) ?.....

— — (nombre)

B2. CONNEXION FIXE À INTERNET POUR UN USAGE PROFESSIONNEL (entreprises avec accès à internet)

B2-1 Votre entreprise utilise-t-elle une **connexion fixe à internet** à haut débit ou très haut débit* (ADSL, fibre optique, câble, etc.) ?.....

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

Si NON passer à B3

B2-2 Pour sa connexion internet **fixe**, votre entreprise a-t-elle souscrit le type de contrat suivant :

- a) Un contrat dédié aux professionnels ou aux entreprises ?
- b) Un contrat grand public (habituellement destiné aux particuliers) ?

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

B3. CONNEXION MOBILE À INTERNET POUR UN USAGE PROFESSIONNEL (entreprises avec accès à internet)

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, etc

B3-1 Votre entreprise utilise-t-elle une **connexion mobile à internet**, pour un usage professionnel, via un appareil portable utilisant le réseau des téléphones mobiles (ex : 3G, ou 4G sur ordinateur portable, *smartphone*, tablette, etc.) ?

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

Si NON passer à B4

B3-2 Pour ses connexions internet **mobiles**, votre entreprise a-t-elle souscrit le type de contrat suivant :

- a) Un contrat dédié aux professionnels ou aux entreprises ?
- b) Un contrat grand public (habituellement destiné aux particuliers) ?

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

B3-3 Votre entreprise fournit-elle aux personnes qui y travaillent des appareils portables qui permettent une connexion **mobile** à internet (3G, 4G etc.) pour un usage professionnel (y compris au gérant ou au chef d'entreprise) ?

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

(par exemple, ordinateurs portables, tablettes, smartphones)
Cochez « non » si ces appareils permettent uniquement une connexion à internet via le Wifi et non via le réseau des téléphones mobiles.

B4. UTILISATION D'UN SITE WEB (entreprises avec accès à internet)

B4-1 Votre entreprise a-t-elle un **site web** ou une **page d'accueil** ? (y compris site partagé* au sein de votre groupe ou de votre réseau).....

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

Si NON passer à B5

B4-2 Le site web ou la page d'accueil de votre entreprise est-il actualisé au moins une fois par an ?.....

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

B4-3 Le site ou la page d'accueil de votre entreprise propose-t-il actuellement les services suivants :

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

- a) La commande ou la réservation en ligne (panier virtuel) ?.....
- b) La description de biens ou services, ou des listes de prix ?.....
- c) Des liens permettant d'accéder aux pages de l'entreprise dans les médias sociaux (*Facebook, Twitter, Google+, LinkedIn, Viadeo, etc.*) ?.....

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

B4-4 Votre entreprise a-t-elle développé ou fait développer un site mobile ou une application web* (appli ou *apps*) adaptée pour les appareils portables (*smartphone, tablette, etc.*) ?

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

Si NON passer à B5

B4-5 Ce site mobile ou cette application web permettent-ils de recevoir des commandes ?

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

B5. USAGE DES MEDIAS SOCIAUX (entreprises avec accès à internet)

B5-1 Votre entreprise a-t-elle un profil utilisateur, un compte ou une licence d'utilisateur sur l'un des médias sociaux* suivants :

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

- a) Réseau social (*Facebook, Google+, LinkedIn, Viadeo, Xing, Yammer, etc.*) ?.....
- b) Blog d'entreprise ou micro blogs (*Twitter, Present.ly, etc.*) ?.....
- c) Sites web de partage de contenu multimédia (*Dailymotion, YouTube, Instagram, Flickr, Picasa, SlideShare, etc.*) ? ..
- d) Wiki, outils de partage de la connaissance ?.....

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

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

B6. MARCHÉ PUBLIC (entreprises avec accès à internet)

B6-1 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 * ?.....

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

B6-2 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* **hors courriel**) ?

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

* voir notice explicative

B7. AUTRES UTILISATIONS D'INTERNET (entreprises avec accès à internet)

B7-1 Votre entreprise paye-t-elle pour diffuser de la publicité sur internet (publicité ou référencement sur les moteurs de recherche, sur les médias sociaux, sur d'autres sites web, etc.) ?

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

Passer à C1

B8. NON-ACCÈS À INTERNET (entreprises SANS accès à internet)

B8-1 Pour quelles raisons votre entreprise n'a-t-elle pas d'accès à internet ?

- a) Problème pour accéder à internet (zone non couverte ou mal couverte en connexion internet).....
- b) Coûts importants de l'abonnement ou de l'utilisation d'internet.....
- c) Risques au niveau de la sécurité (divulgaration, destruction ou corruption des données).....
- d) Peu ou pas de besoin de connexion à internet pour un usage professionnel.....
- e) Utilisation d'une connexion personnelle pour l'activité professionnelle.....
- f) Autres obstacles (adaptation des personnes employées aux nouvelles pratiques de travail, manque de compétence ou de connaissance, barrières contractuelles ou légales...)

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

Si oui à f), précisez :

Module C : Sécurité informatique (entreprises avec ordinateurs)

C1 Votre entreprise sensibilise-t-elle son personnel ou vous-même (par contrat, formations obligatoires, etc.) à ses devoirs concernant les problèmes de sécurité sur les types de données suivants :

- a) Données concernant des personnes (clients, salariés, fichiers de personnes) ?
- b) Données d'entreprise (données commerciales, propriété intellectuelle, etc.) ?

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

C2 Votre entreprise sécurise-t-elle l'accès aux données de ses ordinateurs, de ses équipements mobiles ou de son réseau informatique par les moyens suivants :

- a) Contrôles de l'accès physique aux ordinateurs ou serveurs (interphone, badge, caméras, vidéosurveillance, etc.) ?..
- b) Contrôles de l'accès à distance par *firewall* * (pare-feu) ?
- c) Sécurisation des ordinateurs ou des équipements mobiles en cas de perte, de vol ou d'intrusion (mots de passe, effacement des données à distance, etc) ?

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

C3 Au cours des 12 derniers mois, votre entreprise a-t-elle fait des sauvegardes de ses données sur les supports suivants :

- a) CD, DVD, disque dur externe, clé USB ?
- b) serveur ou ordinateur de l'entreprise ?
- c) serveur en ligne (*cloud computing*) ?

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

C4 Au cours des 12 derniers mois, votre entreprise a-t-elle subi des incidents de sécurité informatique (virus, attaques extérieures, intrusion etc.) qui ont provoqué une indisponibilité de vos ordinateurs ou appareils connectés, la destruction ou la divulgation de données ?

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

C5 Au cours des 12 derniers mois, votre entreprise a-t-elle subi un piratage de sa ligne téléphonique (par exemple ayant entraîné des factures anormalement élevées) ?

Le **piratage téléphonique** consiste à entrer dans un système téléphonique à distance, et à utiliser la ligne pour des numéros surtaxés, ou à l'étranger.

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

Module D : Commerce web (entreprises avec ordinateurs)

Les **ventes et achats web** sont des transactions effectuées via un site web, un site mobile ou une application (appli ou apps)*. Sont exclues les commandes passées par téléphone, fax, courrier ou courriels.

D1. VENTES WEB

Ventes effectuées par votre entreprise via un site internet, un extranet ou une appli.

D1-1 Au cours du dernier exercice comptable, votre entreprise a-t-elle reçu des commandes de biens ou services qui lui ont été passées via un site web ou une application web (appli ou apps) ? (à l'exclusion des courriels saisis manuellement)

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

Si NON passer à D2

D1-2 Quel a été au cours du dernier exercice comptable le montant du chiffre d'affaires hors taxes généré par des commandes reçues qui ont été passées via un site web ou une appli ? (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 1 des données de cadrage).....

_____ %

D1-3 Votre entreprise a reçu des commandes de biens et services via un site web ou une appli. Quelle est la répartition (en pourcentage) du montant des ventes correspondantes entre :

- a) des ventes aux particuliers (B to C) ?
- b) des ventes à d'autres entreprises, professionnels ou à des administrations (B to B) ?

_____ %
_____ %
_____ 100 %

D1-4 Votre entreprise a reçu des commandes de biens et services via un site web ou une appli. Ont-elles été passées :

- a) sur votre propre site web ou appli (incluant ceux du groupe) ?
- b) sur un site web ou appli d'une place de marché ou *marketplace** (Booking, eBay, Amazon, Cdiscount, Fnac, La Redoute, Priceminister, Rue du Commerce, le Bon coin, etc.)

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

* voir notice explicative

D2. LIMITES ET OBSTACLES À LA VENTE WEB

	OUI	NON
D2-1 Les obstacles suivants ont-ils limité ou empêché votre entreprise de vendre via un site web ou une appli ?		
a) Les biens ou les services proposés par l'entreprise étaient inadaptés à la vente via un site web.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Problèmes logistiques liés à la vente par internet (transport ou livraison de biens ou de services).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Problèmes liés au paiement par internet.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Problèmes liés à la sécurité ou à la protection des données sur internet.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Problèmes de ventes par internet liés au cadre juridique.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Le coût de mise en place des ventes web était, ou aurait été, trop important comparé aux bénéfices.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

D3. ACHATS WEB

	OUI	NON
D3-1 Au cours du dernier exercice comptable, votre entreprise a-t-elle <u>passé</u> des commandes via un site web ou une appli ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Module E : Facturation inter-entreprises (entreprises avec ordinateurs)

Les questions suivantes concernent l'envoi ou la réception de factures par votre entreprise. Merci d'inclure aussi dans vos réponses les factures traitées par un prestataire (comptable par ex.) pour votre entreprise.

E1. FACTURES ENVOYÉES

	OUI	NON
E1-1 Au cours des 12 derniers mois, votre entreprise a-t-elle <u>envoyé</u> des factures, que ce soit sous forme électronique ou papier, à :		
a) D'autres entreprises ?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Des administrations publiques ?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Des particuliers ?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E1-2 Au cours des 12 derniers mois, votre entreprise a-t-elle <u>envoyé</u> des factures à d'autres entreprises ou aux administrations sous forme de :	OUI	NON
a) Factures électroniques dans un format standard permettant leur traitement automatique (EDI, XML, UBL, etc.) ?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Factures envoyées électroniquement ne permettant pas de traitement automatique (courriel, pièce jointe au format PDF, JPEG, TIFF ou autre format) ?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E1-3 Au cours des 12 derniers mois, votre entreprise a-t-elle envoyé certaines factures à d'autres entreprises ou aux administrations <u>uniquement</u> sous forme papier ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

E2. FACTURES REÇUES

	OUI	NON
E2-1 Au cours des 12 derniers mois, votre entreprise a-t-elle <u>reçu</u> des factures sous forme de :		
a) Factures électroniques dans un format standard permettant leur traitement automatique (EDI, XML, UBL, etc.) ?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Factures reçues électroniquement ne permettant pas de traitement automatique (courriel, pièce jointe au format PDF, JPEG, TIFF ou autre format) ?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E2-2 Au cours des 12 derniers mois, votre entreprise a-t-elle <u>reçu</u> certaines factures <u>uniquement</u> sous forme papier ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Module F : Paiement électronique (toutes les entreprises)

	OUI	NON
F1 Votre entreprise utilise-t-elle un appareil de paiement par carte bancaire (terminal de paiement électronique - TPE) ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F2 Quel mode ce terminal utilise-t-il pour la transmission des paiements à la banque ?	OUI	NON
a) Le réseau de téléphonie fixe classique (RTC).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Le réseau internet, modem ou box (IP).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Le réseau de téléphonie mobile (GPRS).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Si l'entreprise utilise un ordinateur, passer à H1

Module G : Obstacles à l'utilisation d'ordinateur (entreprises sans ordinateurs)

	OUI	NON
G1 Pour quelles raisons votre entreprise n'utilise-t-elle pas d'ordinateur ?		
a) Coûts importants du matériel.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Manque de compétence ou de connaissance.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Les activités nécessitant un ordinateur sont effectuées en dehors de l'entreprise (comptabilité par ex).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Peu ou pas besoin d'ordinateur pour un usage professionnel.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Autre, précisez :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Module H : Temps passé à répondre

H1	Combien de temps avez-vous mis en tout pour répondre à cette enquête (recherche des données + remplissage du questionnaire) ?	___ h ___ min
H2	Commentaires et remarques :	
	
	
	

La Statistique publique vous remercie de votre collaboration à cette enquête