

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°2014A016EC du ministre de l'économie et des finances valable pour l'année 2014. 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/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.

Données de cadrage

1) Le dernier chiffre d'affaires hors taxes de votre entreprise en notre possession est le suivant (en milliers d'euros) : « **CAL** » K€

Le chiffre d'affaires hors taxes de votre entreprise en 2013 est-il au même niveau ? (à plus ou moins 5 %)

OUI NON

Si NON, veuillez indiquer son montant en milliers d'euros

----- K€

2) Quel est le montant total hors taxes des achats de biens et services* réalisés en 2013 par votre entreprise (en milliers d'euros) ?

----- K€

3) Le dernier effectif salarié annuel moyen* de votre entreprise en notre possession est le suivant : « **EFFL** »

L'effectif de votre entreprise en 2013 était-il au même niveau ? (à plus ou moins 10 %)

OUI NON

Si NON, quel était l'effectif salarié annuel moyen* de votre entreprise en 2013 ?

----- nombre

4) Votre entreprise fait-elle partie :

- d'un groupe* ?

OUI NON

- d'un réseau d'enseigne* ?

5) Si votre entreprise fait partie d'un groupe ou d'un réseau, celui-ci dispose-t-il d'une filiale spécialisée dans le commerce via un site web ?

OUI NON

Module A : Utilisation d'ordinateurs

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

Le terme « ordinateur » inclut les PC, les ordinateurs portables, les tablettes*, et autres appareils portables tels que les smartphones*.

OUI NON

Si NON passer à Z1

A1 Parmi les personnes employées dans votre entreprise, dont le nombre est indiqué à la question 3 des données de cadrage, combien utilisent un ordinateur pour un usage professionnel ?

Si vous ne pouvez pas fournir ce nombre, veuillez indiquer leur proportion parmi les personnes employées

----- nombre

----- %

A2 Votre entreprise utilise-t-elle :

a) Un intranet* ?

OUI NON

b) Un extranet* ?

Module B : Spécialistes en TIC et compétences

B1 Votre entreprise emploie-t-elle du personnel spécialisé dans le domaine des technologies de l'information et de la communication (spécialistes en TIC) ?.....
Les spécialistes en TIC sont les personnes dont l'activité principale se situe dans le domaine des TIC. Par exemple, développer, faire fonctionner, ou maintenir des systèmes d'information ou des applications informatiques.

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

B2 En 2013, des formations ont-elles été organisées pour développer ou améliorer les compétences des personnes employées par votre entreprise dans le domaine des technologies de l'information et de la communication (TIC) ?

- a) Formation pour des spécialistes dans les technologies de l'information et de la communication
Cocher « NON » si l'entreprise n'employait pas de spécialiste en TIC en 2013
- b) Formation pour les autres personnes employées.....

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

B3 En 2013, votre entreprise a-t-elle recruté ou cherché à recruter du personnel pour des postes requérant des compétences dans le domaine des TIC ?

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

Si NON passer à C0

B4 En 2013, votre entreprise a-t-elle rencontré des difficultés pour recruter des spécialistes en TIC ?.....

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

Module C : Accès à internet et usages

C0 Votre entreprise a-t-elle un accès à internet ?

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

Si NON passer à E1

C1 Parmi les personnes employées dans votre entreprise, dont le nombre est indiqué à la question 3 des données de cadrage, combien utilisent un ordinateur avec accès à internet pour un usage professionnel (y compris un appareil portable) ?

Si vous ne pouvez pas fournir ce nombre, veuillez indiquer leur proportion parmi les personnes employées

_____ nombre
 _____ %

Utilisation d'une connexion fixe haut débit à internet pour un usage professionnel

C2 Votre entreprise utilise-t-elle une connexion à internet de type DSL* ou une autre connexion fixe haut débit* (ADSL, SDSL, VDSL, fibre optique (FTTH), câble, WiMax, etc.) ?.....

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

Si NON passer à C4

C3 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	b) de 2 à moins de 10	c) de 10 à moins de 30	d) de 30 à moins de 100	e) 100 et plus
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Utilisation d'une connexion mobile à internet pour un usage professionnel

Une connexion mobile à internet désigne l'utilisation pour un usage professionnel d'appareils portables connectés à internet via le réseau des téléphones mobiles. L'entreprise fournit les appareils portables et paie la totalité des coûts ou, au moins, l'abonnement et les coûts liés à l'usage.

C4 Votre entreprise utilise-t-elle les types de connexion mobile (via le réseau des téléphones mobiles) à internet suivants ?

a) Connexion mobile haut débit (3G, 4G, H+) via un appareil portable utilisant le réseau des téléphones mobiles (ordinateur portable, smartphone, tablette, etc.)

b) Autre connexion mobile* (GSM, GPRS, EDGE, etc.)

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

C5 Parmi les personnes employées dans l'entreprise, dont le nombre est indiqué à la question 3 des données de cadrage, combien utilisent, pour un usage professionnel, un appareil portable fourni par l'entreprise qui permet une connexion à internet via le réseau des téléphones mobiles ? (ordinateur portable, smartphone, tablette, etc.)

Si vous ne pouvez pas fournir ce nombre, veuillez indiquer leur proportion parmi les personnes employées

_____ nombre
 _____ %

Utilisation d'un site web

C6 Votre entreprise a-t-elle un site web en propre ou partagé* au sein de votre groupe ou de votre réseau ?

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

Si NON passer à C11

C7 Ce site web propose-t-il :

- a) La commande ou la réservation en ligne (panier virtuel) ?
- b) Le suivi de commande en ligne par le client ?
- c) Un contenu personnalisé du site pour les visiteurs réguliers ou habitués ?
- d) La possibilité de donner un avis ou de consulter les avis d'autres clients ?
- e) Une assistance du client par téléphone ou par « chat » ?
- f) La possibilité de déposer des réclamations en ligne (via un courriel, un formulaire web, etc.) ?
- g) Des liens permettant d'accéder aux pages de l'entreprise dans les médias sociaux* (Facebook, Viadeo, Twitter, etc.) ?

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

C8 Concernant la sécurité, ce site web propose-t-il :

- a) Une charte de confidentialité, une garantie de confidentialité ou un certificat relatifs à la sécurité sur le site web ?
- b) La sécurisation renforcée des transactions (3-D Secure) ?

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

C9 Votre entreprise a-t-elle développé un site mobile* ou une application web (apps)* adaptée pour les appareils portables (smartphone, tablette, PDA*, etc.) ?

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

Si NON passer à C11

C10 Ce site mobile ou cette application web permettent-ils de recevoir des commandes ?

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

Autre utilisation d'internet

C11 Votre entreprise paye-t-elle pour diffuser de la publicité sur internet ? (publicité sur les moteurs de recherche, sur les médias sociaux, sur d'autres sites web, etc.)

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

Module D : Utilisation de services par internet de Cloud computing

Le Cloud computing (ou *Cloud*) désigne ici des services informatiques utilisés **sur internet** pour accéder à un logiciel, à de la puissance de calcul, à une capacité de stockage, etc. **Ces services doivent présenter toutes les caractéristiques suivantes :**

- ils sont **délivrés par des serveurs** informatiques de prestataires ;
- ils sont facilement **modulables à la hausse ou à la baisse** (par exemple nombre d'utilisateurs ou changement de la capacité de stockage) ;
- une fois installés, ils peuvent être utilisés **par l'utilisateur « à la demande »**, sans interaction humaine avec le fournisseur ;
- ils sont **payants**, soit par utilisateur, soit selon la capacité utilisée ou sont pré-payés ;

Le Cloud computing peut comprendre des connexions via un réseau privé virtuel (VPN, Virtual Private Network).

D1 Votre entreprise achète-t-elle des services de *Cloud computing* ? (voir ci-dessus : hors services de *Cloud* gratuits) ...

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

Si NON passer à E1

D2 Votre entreprise achète-t-elle les services de *Cloud computing* suivants ? (hors services de *Cloud* gratuits)

- a) Courriel (utilisé sur internet en *Cloud*)
- b) Logiciels de bureautique (éditeur de texte, tableur, etc.) (utilisés sur internet en *Cloud*)
- c) Hébergement de base(s) de données de l'entreprise (utilisé sur internet en *Cloud*)
- d) Stockage de fichiers (utilisé sur internet en *Cloud*).....
- e) Logiciels de comptabilité (utilisés sur internet en *Cloud*)
- f) Gestion de la relation client* (GRC ou CRM*, logiciel de gestion de la relation client) (utilisée sur internet en *Cloud*)
- g) Puissance de calcul (ressource serveur) pour faire fonctionner les logiciels de l'entreprise (utilisée sur internet en *Cloud*)

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

D3 Votre entreprise achète-t-elle des services de *Cloud computing* délivrés par :

- a) Des serveurs informatiques **partagés** avec d'autres entreprises ?
- b) Des serveurs informatiques **exclusivement dédiés** à votre entreprise ?

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

D4 Les facteurs suivants ont-ils limité votre entreprise dans son utilisation de services de *Cloud computing* ?

- a) Risques au niveau de la sécurité
- b) Problèmes d'accès aux données ou aux logiciels
- c) Difficultés de se désabonner ou de changer de fournisseur de service (y compris problèmes de portabilité des données)
- d) Incertitude quant à la localisation des données.....
- e) Incertitude concernant les lois applicables, la juridiction, les mécanismes de résolution de litiges.....
- f) Coûts importants de l'achat de services de *Cloud computing*.....
- g) Connaissance insuffisante du *Cloud computing*.....

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

Module E : Partage électronique d'information au sein de l'entreprise

E1 Votre entreprise utilise-t-elle un progiciel de gestion intégré* (PGI ou ERP) ?

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

E2 Votre entreprise utilise-t-elle une application pour la gestion de la relation client* (GRC ou CRM) qui lui permet de :

- a) Collecter, conserver et rendre accessible à différents services l'information sur la clientèle ?
- b) Analyser l'information sur la clientèle à des fins de marketing (fixation des prix, organisation des ventes promotionnelles, choix des canaux de distribution, etc.) ?

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

Module F: Utilisation de messages de type EDI permettant un traitement automatique

La transmission électronique de données permettant des traitements automatiques souvent appelée **échange de données informatisées (EDI)** signifie :

- l'envoi et/ou la réception de messages (paiements de transactions, déclaration d'impôts, commandes, etc.)
- dans un format standard permettant leur traitement automatique, par exemple EDI, Edifact, XML, Odette, Tradacoms,
- à l'exclusion des messages ponctuels tapés manuellement.

F1 Votre entreprise envoie-t-elle ou reçoit-elle des messages de type EDI dans un format qui permet leur traitement automatique ?

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

Si NON passer à G1

F2 Votre entreprise envoie-t-elle ou reçoit-elle ce type de messages pour :

- a) Des instructions de paiements aux institutions financières ?
- b) Des échanges de données avec les administrations (déclaration d'impôts, données statistiques, déclarations d'importation ou d'exportation, etc.) ?

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

Module G : Partage électronique de l'information sur la chaîne logistique d'approvisionnement (SCM)

Le **partage électronique d'information sur le SCM** (Supply Chain Management) signifie l'échange de tout type d'information avec les fournisseurs et/ou les clients concernant la disponibilité, la production, le développement et la distribution des biens ou services. L'information peut être échangée via les sites web ou via les autres moyens de transfert électronique de données (de type EDI). Les messages électroniques tapés manuellement sont exclus.

G1 Votre entreprise partage-t-elle électroniquement l'information relative à la gestion de la chaîne logistique d'approvisionnement (SCM) avec ses fournisseurs ou ses clients ? (information sur le niveau des stocks, les plans de production, l'organisation ou l'avancement des services fournis, les prévisions de demandes ou l'état des livraisons, etc.)

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

Si NON passer à H1

G2 Comment votre entreprise partage-t-elle électroniquement l'information sur le SCM ?

- a) Via des sites web (le vôtre, celui de vos partenaires) ou des portails web
- b) Via une transmission électronique permettant un traitement automatique (systèmes de type EDI, XML, Edifact, etc)

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

Module H : Utilisation des technologies de radio-identification (RFID)

La radio-identification (RFID pour Radio Frequency Identification) est une méthode d'identification automatique pour mémoriser et récupérer des données à distance en utilisant des marqueurs appelés radio-étiquettes ou transpondeurs (« RFID tag » ou « RFID transponder » en anglais). Une radio-étiquette est un dispositif qui peut être collé ou incorporé à un produit ou un objet et qui transmet des données via les ondes radio.

H1 Votre entreprise utilise-t-elle des outils de radio-identification (RFID) pour les usages suivants ?

- a) L'identification des personnes ou le contrôle des accès
- b) Lors du processus de production et de livraison (suivi et contrôle de la production industrielle, chaîne d'approvisionnement et suivi des stocks, service, maintenance ou gestion d'actifs, etc.)
- c) L'identification de produits à l'issue du processus de production (contrôle des vols, contrefaçon, information sur les allergènes, etc.)

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

Module I : Ventes sur internet

I1 Votre entreprise propose-t-elle la vente de biens ou services via un ou des sites web (y compris via des sites revendeurs) ? Cocher « OUI » si l'entreprise réalise des ventes par drive*

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

Si NON passer à I22

I2 Pour vendre via un site web, votre entreprise utilise-t-elle :

- a) Son propre site web ?
- b) Le site web commun d'un groupe ou d'une enseigne ?
- c) Un ou des sites web revendeurs ou site affilié, *marketplace**, *e-retailer (Amazon, Booking, Priceminister, E-Bay, etc.)* ?

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

I3 En quelle année votre entreprise a-t-elle commencé à vendre via un site web ?

I4 Au cours des 12 derniers mois, quelle a été la fréquentation moyenne du principal site web marchand de votre entreprise ?

- a) En nombre de visites par jour
- b) En nombre de transactions par jour

-- -- -- nombre
-- -- -- nombre

I5 Quelles sont les options de livraison proposées pour la vente via un site web ?
Y compris l'émission de billets ou de vouchers par exemple.*

- a) La livraison à domicile ou sur le lieu de travail
- b) Le retrait dans l'un des points de vente physiques ou dépôts de l'entreprise (y compris drive)
- c) Le retrait en point relais ou en consigne (*Relais colis, relais Kiala, Mondial relay, etc.*)
- d) La livraison dématérialisée (*téléchargement, consultation en ligne, impression, etc.*)
- e) Non concerné : pas de livraison ni d'émission de billets

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

Stratégie commerciale

I6 Votre entreprise réalise-t-elle toutes ses ventes via un site web ?

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

Dans les questions qui suivent, un point de vente physique désigne un lieu où les clients peuvent acheter sur place (magasin, hôtel, entrepôt, agence, établissement, guichet, etc.).

I7 Votre entreprise a-t-elle ses propres points de vente physiques (*magasin, hôtel, entrepôt, agence, établissement, guichet, etc.*) ?

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

Si OUI passer à I9

I8 Si non :

- a) Votre entreprise a-t-elle le projet d'ouvrir des points de vente physiques ?
- b) Votre entreprise a-t-elle eu des points de vente physiques par le passé ?

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

Passer à I16

I9 Par rapport à la vente en points de vente physiques, quand votre entreprise a-t-elle commencé à vendre via un site web ?
cochez une seule case :

a) Avant <input type="checkbox"/>	b) En même temps <input type="checkbox"/>	c) Après <input type="checkbox"/>
--------------------------------------	--	--------------------------------------

I10 Dans vos points de vente physiques, le client peut-il passer des commandes via un site web grâce à un vendeur ou sur du matériel mis à disposition (ordinateurs, bornes ou tablettes connectés) ?

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

I11 Certains biens ou services de votre entreprise sont-ils vendus :

- a) Exclusivement via un site web ?
- b) Exclusivement en points de vente physiques (*magasin, hôtel, entrepôt, agence, établissement, guichet, etc.*) ?

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

I12 Dans ses points de vente physiques ou sur un site web, votre entreprise propose-t-elle en général les mêmes tarifs sur les biens ou services en vente ?

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

I13 Dans ses points de vente physiques ou sur un site web, votre entreprise propose-t-elle en général les mêmes programmes de fidélisation de la clientèle ?

Si l'entreprise ne propose pas de programme de fidélisation, cocher la case suivante

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

I14 Votre entreprise pratique-t-elle des opérations commerciales ponctuelles sur son principal site web marchand (promotions, soldes, cadeaux, ventes privées, etc.) ?

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

Si NON passer à I16

I15 Si oui, ces opérations sont-elles en général réalisées simultanément sur le principal site web marchand et en points de vente physiques ?

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

- I16** Pour la gestion des ventes web, votre entreprise sous-traite-t-elle les activités suivantes même en partie ?
- a) La gestion informatique ou technique du site web hors hébergement (*développement, maintenance, infographie, etc.*) ..
- b) Les activités commerciales et de communication liées à la vente web (*gestion des biens ou services, marketing, publicité, SAV, référencement, etc.*)
- c) La logistique liée à la vente web (*stockage, préparation des commandes, transport, etc.*)

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

I17 Votre entreprise sous-traite-t-elle la **totalité** de ces activités de gestion des ventes web ?

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

Si OUI passer à I19

I18 Pour la partie non sous-traitée de la gestion des ventes web, quel est le nombre de personnes de votre entreprise affectées aux activités suivantes (en équivalent temps plein (ETP)*, hors intérimaires et personnel saisonnier) ?

- a) La gestion informatique ou technique du site web hors hébergement (*développement, maintenance, infographie, etc.*) .. _____ ETP
- b) Les activités commerciales et de communication liées à la vente web (*gestion des biens ou services, marketing, publicité, SAV, référencement, etc.*)..... _____ ETP
- c) La logistique liée à la vente web (*stockage, préparation des commandes, transport, etc.*)
- Si vous ne pouvez pas fournir le détail, veuillez indiquer le nombre d'ETP* global affectés à la gestion des ventes web : ... _____ ETP

I19 Pour votre entreprise, quelle est la perspective de rentabilité de la vente web ? : **cochez une seule case** :

a) Déjà atteinte <input type="checkbox"/>	b) Dans un an <input type="checkbox"/>	c) D'ici deux ans <input type="checkbox"/>	d) Plus de deux ans <input type="checkbox"/>	e) Sans objectif de rentabilité <input type="checkbox"/>
--	---	---	---	---

I20 Pour votre entreprise, quel a été l'impact de ses ventes web au cours des 12 derniers mois sur : **cochez une seule case par ligne** :

- a) Le chiffre d'affaires ?
- b) Les marges bénéficiaires ?
- c) L'activité de votre ou vos propres points de vente physiques ?
- d) L'étendue de votre clientèle ?
- e) L'emploi ?

Augmentation	Sans incidence	Diminution
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

I21 Pour votre entreprise, quels sont les deux principaux axes stratégiques pour développer la vente web ? : **cochez deux cases au maximum** :

a) Développer la visibilité du site, y compris via les médias sociaux* (<i>achat de mots clés, publicité, etc.</i>) <input type="checkbox"/>	b) Améliorer la relation client (<i>SAV, fidélisation, rapidité d'achat, confort de navigation, etc.</i>) <input type="checkbox"/>	c) Développer le site à l'international (<i>site multilingue, référencement à l'étranger, etc.</i>) <input type="checkbox"/>
d) Proposer davantage de biens ou services <input type="checkbox"/>	e) Reprendre en propre une partie de la distribution (<i>réduction des intermédiaires, revendeurs, etc.</i>) <input type="checkbox"/>	f) Ne souhaite pas développer la vente web <input type="checkbox"/>

Après I21, passer à J1

I22 Votre entreprise a-t-elle un projet de vente via un site web ?

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

I23 Votre entreprise a-t-elle déjà vendu via un site web par le passé ?

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

Si NON à I23, passer à J7

Module J : Commerce électronique en 2013

Une transaction de commerce électronique est 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 des biens ou services ne doivent pas nécessairement être effectués en ligne. Une transaction de commerce électronique **exclut** les commandes passées par téléphone, fax ou par courriels tapés manuellement.

Dans les questions qui suivent, merci de séparer ventes via un site web et ventes de type EDI.

VENTES WEB

Les ventes web sont des ventes effectuées via un magasin en ligne, via des formulaires web sur un site web ou un extranet, ou des applications web*.

J1 En 2013, votre entreprise a-t-elle reçu des commandes de biens ou services qui ont été passées via un site web, y compris applications web* (*appli ou apps*) ? (à l'exclusion des courriels saisis manuellement)

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

Si NON passer à J7

J2 Quel a été en 2013 le montant du chiffre d'affaires hors taxes généré par des commandes reçues qui ont été passées via un site web (y compris *apps*) (en milliers d'euros) ?

Si vous ne pouvez 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).....

_____ K€

_____ %

J3 Votre entreprise a reçu des commandes de biens et services via un site web en 2013. 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 (inter-entreprises, B to B) ou à des administrations (B to G) ?

_____ %
_____ %
TOTAL : 100 %

J4 Quels moyens de paiement votre entreprise accepte-t-elle pour ses ventes via un site web ?

- a) Le paiement en ligne, intégré à la commande (*carte bancaire, e-carte bleue, Paypal, Moneybookers, etc.*)
- b) Le paiement hors ligne (*tous modes de paiement à la livraison, virement bancaire, chèque, etc.*)

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

J5 En 2013 votre entreprise a-t-elle reçu, via un site web (y compris apps), des commandes de clients localisés à l'étranger ?

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

Si NON passer à J7

J6 Quel pourcentage du montant de vos ventes web représentent ces commandes provenant de clients localisés à l'étranger ?

a) Moins de 5% <input type="checkbox"/>	b) De 5 à 19 % <input type="checkbox"/>	c) De 20 à 34 % <input type="checkbox"/>	d) De 35 à 49 % <input type="checkbox"/>	e) 50 % ou plus <input type="checkbox"/>
--	--	---	---	---

VENTES DE TYPE EDI

L'EDI (Échange de données informatisées) est utilisé ici comme un terme générique pour l'envoi ou la réception d'informations commerciales dans un format standard permettant leur traitement automatique (Edifact, XML, UBL, etc.) hors messages tapés manuellement.

J7 En 2013, votre entreprise a-t-elle reçu des commandes de biens ou services qui ont été passées via des messages de type EDI ?

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

Si NON passer à J9

J8 Quel a été en 2013 le montant du chiffre d'affaires hors taxes généré par des commandes reçues via des messages de type EDI ? (en milliers d'euros)

_____ K€

Si vous ne pouvez 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).....

_____ %

ACHATS ÉLECTRONIQUES

Les achats électroniques sont les achats réalisés :

- via un magasin internet, via un formulaire web sur un site web ou un extranet d'une autre entreprise, ou des applications web ;
- ou via un message de type EDI dans un format standard permettant leur traitement automatique (Edifact, XML, UBL, etc.) hors messages tapés manuellement.

J9 En 2013, votre entreprise a-t-elle passé des commandes de biens ou services via un site web ou un message de type EDI ?

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

Si NON passer à K1

J10 Quel a été en 2013 le montant des achats hors taxes générés par des commandes passées électroniquement ? (en milliers d'euros).....

Via un site web	Via des messages de type EDI
_____ K€	_____ 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 2 des données de cadrage).....

Module K : Facturation inter-entreprises

Les factures peuvent être échangées sous forme papier ou sous forme électronique.

Les factures électroniques sont de deux types :

- celles dont le format permet le traitement automatique (ex : EDI, XML, UDL). Elles peuvent être échangées directement entre fournisseurs et clients ou via un opérateur de service ou via un système bancaire électronique ;
- celles dont le format ne permet pas le traitement automatique (courriel, courriel avec pièce jointe en PDF, JPEG, TIFF ou autre format).

K1 En 2013, votre entreprise a-t-elle envoyé des factures à d'autres entreprises ou à des administrations ?

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

Si NON passer à K3

K2 Parmi toutes les factures envoyées par votre entreprise à d'autres entreprises ou aux administrations en 2013, quel pourcentage a été envoyé sous forme de :

Si vous ne pouvez pas fournir les pourcentages exacts, une approximation suffira.

- a) Factures électroniques dans un format standard permettant leur traitement automatique (EDI, XML, UBL, etc.) ?
- b) Factures envoyées électroniquement ne permettant pas de traitement automatique (courriel, pièce jointe au format PDF, JPEG, TIFF ou autre format) ?
- c) Factures uniquement papier ?

_____ %
_____ %
_____ %
TOTAL : 100 %

K3 Parmi toutes les factures reçues par votre entreprise en 2013, quel pourcentage a été reçu sous forme de :

Si vous ne pouvez pas fournir les pourcentages exacts, une approximation suffira.

- a) Factures électroniques dans un format standard permettant leur traitement automatique (EDI, XML, UBL, etc.) ?
- b) Factures papier ou sous forme électronique ne permettant pas de traitement automatique (courriel, pièce jointe au format PDF, JPEG, TIFF ou autre format) ?

_____ %
_____ %
TOTAL : 100 %

Module Z : Temps passé à répondre

Z1 Combien de temps avez-vous mis en tout pour répondre à cette enquête ? (recherche des données et remplissage du questionnaire)

___ h ___ min

Z2 Commentaire et remarques :

.....

.....

.....

.....

.....

La Statistique publique vous remercie de votre collaboration à cette enquête