

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. Elle entre dans le champ de la circulaire du 16 octobre 2015 (BOAC n°2015/11), qui s'inscrit dans le cadre des mesures de simplification pour les entreprises. Visa n°2017A017EC du Ministre de l'économie et des finances, pour l'année 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.*

*Questionnaire confidentiel destiné à la direction régionale de l'Insee Occitanie.*

*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 Occitanie.*

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

Tél. : - Fax : 05 61 36 62 38  
Mél. : [contact-enquete-tic-entreprises@insee.fr](mailto:contact-enquete-tic-entreprises@insee.fr)

Merci d'adresser votre réponse à :  
**INSEE**  
**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) : .....

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.

**Eventuelles remarques ou informations sur votre entreprise utiles pour comprendre vos réponses à cette enquête.**

### Données de cadrage

- Le dernier chiffre d'affaires hors taxes de votre entreprise en notre possession est le suivant (en milliers d'euros) : **K€**  
Le chiffre d'affaires hors taxes de votre entreprise en 2016 est-il au même niveau ? (à plus ou moins 5 %).....  
Si NON, veuillez indiquer son montant en milliers d'euros ..... **K€**  

OUI	NON
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Le dernier effectif salarié annuel moyen\* de votre entreprise en notre possession est le suivant :  
L'effectif de votre entreprise en 2016 était-il au même niveau ? (à plus ou moins 10 %).....  
Si NON, quel était l'effectif salarié annuel moyen\* de votre entreprise en 2016 ..... **nombre**  

OUI	NON
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Site web de l'entreprise interrogée : <http://www. ....>

## Module A : Utilisation d'ordinateurs

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

*Le terme « ordinateur » inclut les PC, MAC, les ordinateurs portables, les tablettes\*, et autres appareils portables tels que les Smartphones\**

OUI	NON
-----	-----

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------

**Si NON passer à G1**

**A1** Parmi les personnes de votre entreprise, dont le nombre est indiqué à la question 2 des données de cadrage, combien utilisent un ordinateur pour un usage professionnel ? .....

\_\_\_\_\_ nombre

*Si vous ne pouvez pas fournir ce nombre, veuillez indiquer leur proportion parmi les personnes de votre entreprise*

\_\_\_ %

## 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, des applications informatiques ou internet.....*

OUI	NON
-----	-----

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------

**B2** En 2016, des formations ont-elles été organisées pour développer ou améliorer les compétences des personnes de 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

*Cochez « NON » si l'entreprise n'employait pas de spécialiste en TIC en 2016 .....*

b) Formation pour les autres personnes de votre entreprise .....

OUI	NON
-----	-----

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------

**B3** En 2016, votre entreprise a-t-elle recruté ou cherché à recruter du personnel pour les postes requérant des compétences dans le domaine des TIC ? .....

OUI	NON
-----	-----

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------

**Si NON passer à C1**

**B4** En 2016, 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

### C1. ACCÈS À INTERNET

**C1-0** Votre entreprise a-t-elle accès à internet ? .....

OUI	NON
-----	-----

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------

**Si NON passer à D1**

**C1-1** Parmi les personnes employées dans votre entreprise, dont le nombre est indiqué à la question 2 des données de cadrage, combien utilisent un ordinateur avec accès à internet pour un usage professionnel (y compris un appareil portable) ? .....

\_\_\_\_\_ nombre

*Si vous ne pouvez pas fournir ce nombre, veuillez indiquer leur proportion parmi les personnes de votre entreprise*

\_\_\_ %

### C2. CONNEXION FIXE À INTERNET POUR UN USAGE PROFESSIONNEL

**C2-1** Votre entreprise utilise-t-elle une connexion à internet fixe à haut débit ou très haut débit\* (ADSL, SDSL, VDSL, fibre optique (FTTH), câble, WiMax, etc.) ? .....

OUI	NON
-----	-----

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------

**Si NON passer à C3**

**C2-2** Pour ses connexions internet fixes, votre entreprise a-t-elle souscrit le type de contrat suivant :

OUI	NON
-----	-----

a) Un contrat dédié aux professionnels ou aux entreprises ? .....

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------

b) Un contrat grand public (habituellement destiné aux particuliers) ? .....

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------

**C2-3** Quelle est la vitesse de téléchargement maximale **contractuelle\*** de la connexion internet fixe 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"/>
---	---	--	---	--

**C2-4** La vitesse de votre connexion fixe à internet est-elle habituellement suffisante pour les besoins réels de l'entreprise ? .....

OUI	NON
-----	-----

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------

**C3. 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.*

<b>C3-1</b>	Votre entreprise utilise-t-elle une connexion <b>mobile haut débit</b> à internet via un appareil portable utilisant le réseau des téléphones mobiles (3G, H+ ou 4G sur ordinateur portable, <i>Smartphone</i> , tablette, etc.) ?	OUI <input type="checkbox"/>	NON <input type="checkbox"/>
<b>Si NON passer à C4</b>			
<b>C3-2</b>	Pour ses connexions internet <b>mobiles</b> , votre entreprise a-t-elle souscrit le type de contrat suivant :	OUI <input type="checkbox"/>	NON <input type="checkbox"/>
	a) Un contrat dédié aux professionnels ou aux entreprises ? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	b) Un contrat grand public (habituellement destiné aux particuliers) ? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**C4. APPAREIL PORTABLE POUR CONNEXION MOBILE À INTERNET FOURNI PAR L'ENTREPRISE**

**C4-1** Parmi les personnes de votre entreprise, dont le nombre est indiqué à la question 2 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.) ? .....

\_\_\_\_\_ nombre

*Si vous ne pouvez pas fournir ce nombre, veuillez indiquer leur proportion parmi les personnes de votre entreprise*

\_\_\_ %

**C5. UTILISATION D'UN SITE WEB**

<b>C5-1</b>	Votre entreprise a-t-elle un site web en propre ou partagé* au sein de votre groupe ou de votre réseau ?	OUI <input type="checkbox"/>	NON <input type="checkbox"/>
<b>Si NON passer à C6</b>			
<b>C5-2</b>	Ce site web propose t-il :	OUI <input type="checkbox"/>	NON <input type="checkbox"/>
	a) La description de biens ou services, des listes de prix ? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	b) La commande ou la réservation en ligne (panier virtuel) ? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	c) La possibilité pour les visiteurs de personnaliser ou de concevoir des biens ou services en ligne ? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	d) Le suivi de commande en ligne par le client ? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	e) Un contenu personnalisé du site pour les visiteurs réguliers ou habitués ? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	f) Des liens permettant d'accéder aux pages de l'entreprise dans les médias sociaux* ( <i>Facebook, Viadeo, Twitter</i> , etc.) ? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**C6. USAGE DES MEDIAS SOCIAUX**

<b>C6-1</b>	Votre entreprise a-t-elle un profil utilisateur, un compte ou une licence d'utilisateur sur l'un des médias sociaux suivants (pas seulement utilisé pour diffuser de la publicité payante) ?	OUI <input type="checkbox"/>	NON <input type="checkbox"/>
	a) Réseau social ( <i>Facebook, LinkedIn, Xing, Viadeo, Yammer, Google+</i> , etc.) .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	b) Blog d'entreprise ou micro blog s ( <i>Twitter, Present.ly</i> , etc.) .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	c) Sites web de partage de contenu multimédia ( <i>YouTube, Flickr, Picasa, SlideShare</i> , etc.) .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	d) Wiki, outils de partage de la connaissance.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Si NON à tout C6-1, passer à D1</b>			
<b>C6-2</b>	Votre entreprise utilise-t-elle ces médias sociaux pour :	OUI <input type="checkbox"/>	NON <input type="checkbox"/>
	a) Développer l'image de l'entreprise ou commercialiser des produits (publicité, lancement de produits, etc.) ? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	b) Recueillir l'avis, les critiques ou les questions des clients ou y répondre ? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	c) Faire participer les clients au développement ou à l'amélioration des biens ou des services ? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	d) Collaborer avec les partenaires de l'entreprise (fournisseurs, etc.) ou d'autres organismes (administrations, organisations non gouvernementales (ONG, etc.) ? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	e) Recruter du personnel ? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	f) Échanger des avis, des opinions ou de la connaissance <u>au sein</u> de l'entreprise ? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Module D : Partage électronique d'information**

**D1. PARTAGE ÉLECTRONIQUE D'INFORMATION AU SEIN DE L'ENTREPRISE**

<b>D1-1</b>	Votre entreprise utilise-t-elle un progiciel de gestion intégré* (PGI ou ERP) ? .....	OUI <input type="checkbox"/>	NON <input type="checkbox"/>
<b>D1-2</b>	Votre entreprise utilise-t-elle une application pour la gestion de la relation client* (GRC ou CRM) qui lui permet de :	OUI <input type="checkbox"/>	NON <input type="checkbox"/>
	a) Collecter, conserver et rendre accessible à différents 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, etc.) ? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**D2. PARTAGE ÉLECTRONIQUE DE L'INFORMATION SUR LE SCM (Chaîne logistique d'approvisionnement)**

*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 des sites web, des réseaux ou via d'autres moyens de transfert électronique de données (de type EDI). Les messages électroniques tapés manuellement ou ne permettant pas de traitements automatiques sont exclus.*

<p><b>D2-1</b> 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 ? <i>(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.)</i> .....</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="width: 50%;">OUI</th> <th style="width: 50%;">NON</th> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	OUI	NON	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
OUI	NON						
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
<b>Si NON passer à D3</b>							
<p><b>D2-2</b> Comment votre entreprise partage-t-elle électroniquement l'information sur le SCM avec d'autres entreprises ?</p> <p>a) Via des sites web (le vôtre, celui de vos partenaires) ou des portails web .....</p> <p>b) Via une transmission électronique permettant un traitement automatique (systèmes de type EDI, XML, Edifact, etc.) .....</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="width: 50%;">OUI</th> <th style="width: 50%;">NON</th> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	OUI	NON	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
OUI	NON						
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						

**D3. USAGE D'OUTILS COLLABORATIFS**

<p><b>D3-1</b> Votre entreprise utilise-t-elle les outils informatiques de collaboration suivants :</p> <p>a) Outils de travail collaboratifs (vidéoconférence, <i>groupware</i>, etc.) ? .....</p> <p>b) Outils de conception collaborative (CAO, maquette numérique partagée, PLM pour la gestion du cycle de vie du produit, etc.) ? .....</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="width: 50%;">OUI</th> <th style="width: 50%;">NON</th> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	OUI	NON	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
OUI	NON						
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						

**Module E : 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). Elle inclut le standard de Communication en champ proche (CCP ou NFC 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. La CCP ou NFC permet une communication entre appareils à courte distance (10 cm ou moins)*

<p><b>E1</b> Votre entreprise utilise-t-elle des outils de radio-identification (RFID) pour les usages suivants :</p> <p>a) L'identification des personnes ou le contrôle des accès ? .....</p> <p>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.) ? .....</p> <p>c) L'identification de produits à l'issue du processus de production (contrôle des vols, contrefaçon, information sur les allergènes, etc.) ? .....</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="width: 50%;">OUI</th> <th style="width: 50%;">NON</th> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	OUI	NON	<input type="checkbox"/>					
OUI	NON								
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								

**Module F : Commerce électronique en 2016**

**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**

**F1. VENTES WEB**

*Les ventes web sont des ventes effectuées via un magasin en ligne, via des formulaires web sur un site web, un extranet ou une application web\* (appli ou apps).*

<p><b>F1-1</b> En 2016, votre entreprise a-t-elle <b>reçu</b> des commandes de biens ou services qui ont été passées via un site web ou une application web* (appli ou apps) ? (à l'exclusion des courriels saisis manuellement) .....</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="width: 50%;">OUI</th> <th style="width: 50%;">NON</th> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	OUI	NON	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
OUI	NON						
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
<b>Si NON passer à F2</b>							
<p><b>F1-2</b> Quel a été en 2016 le montant du chiffre d'affaires hors taxes généré par des commandes reçues qui ont été passées via un site web ou une appli <b>en milliers d'euros</b> ? .....</p> <p><i>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)</i></p>	<p>_____ K€</p> <p>_____ %</p>						
<p><b>F1-3</b> Votre entreprise a reçu des commandes de biens et services via un site web en 2016. Quelle est la répartition (en pourcentage) du montant des ventes correspondantes entre :</p> <p>a) Des ventes aux particuliers (B to C).. ..</p> <p>b) Des ventes à d'autres entreprises (inter-entreprises, B to B) ou à des administrations (B to G).. ..</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;">_____ %</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">_____ %</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">_____ %</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><b>100 %</b></td> </tr> </table>	_____ %	_____ %	_____ %	<b>100 %</b>		
_____ %							
_____ %							
_____ %							
<b>100 %</b>							
<p><b>F1-4</b> Votre entreprise a reçu des commandes de biens et services via un site web ou une appli. Ont-elles été passées :</p> <p>a) Sur votre propre site web ou appli (incluant celles du groupe, les extranets) ? .....</p> <p>b) Sur un site web ou une appli d'une place de marché ou <i>marketplace*</i> utilisé par plusieurs entreprises pour commercialiser des produits (<i>Booking, eBay, Amazon, Cdiscount, Fnac, La Redoute, Priceminister, Rue du Commerce, le Bon coin, etc.</i>) ? .....</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="width: 50%;">OUI</th> <th style="width: 50%;">NON</th> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	OUI	NON	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
OUI	NON						
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						

**F1-5** Quelle est la répartition (en pourcentage) du montant des commandes reçues via un site web ou une appli :

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

_____ %
_____ %
100 %

**F1-6** En 2016, votre entreprise a-t-elle reçu des commandes qui ont été passées via un site web ou une appli par des clients localisés dans les zones géographiques suivantes :

- a) En France ? .....
- b) Dans les autres pays de l'Union Européenne ? .....
- c) Hors Union Européenne ? .....

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

**Si NON à F1-6b  
passer à F2**

**F1-7** En 2016, votre entreprise a reçu des commandes provenant d'autres pays de l'Union Européenne (UE) via un site web ou une appli. A-t-elle rencontré les difficultés suivantes :

- a) Coûts élevés de livraison ou de renvoi de produits lors de la vente vers d'autres pays de l'UE ? .....
- b) Difficultés liées au règlement des réclamations et litiges lors de la vente vers d'autres pays de l'UE ? .....
- c) Adaptation de l'étiquetage des produits pour la vente vers d'autres pays de l'UE ? .....
- d) Connaissances insuffisantes en langues étrangères pour communiquer avec les clients d'autres pays de l'UE ? .....
- e) Restrictions de la vente à certains pays de l'UE imposées par les partenaires commerciaux de l'entreprise ? .....

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

## **F2. 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.

**F2-1** En 2016, 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 F3**

**F2-2** Quel a été en 2016 le montant du chiffre d'affaires hors taxes généré par des commandes reçues via des messages de type EDI 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€  
\_\_\_\_\_ %

**F2-3** En 2016, votre entreprise a-t-elle reçu des commandes qui ont été passées via des messages de type EDI par des clients localisés dans les zones géographiques suivantes :

- a) En France ? .....
- b) Dans les autres pays de l'Union Européenne ? .....
- c) Hors Union Européenne ? .....

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

## **F3. ACHATS ELECTRONIQUES**

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 une application web (appli) ;
- ou via un message de type EDI dans un format standard permettant leur traitement automatique (Edifact, XML, UBL, etc.) hors messages tapés manuellement.

**F3-1** En 2016, votre entreprise a-t-elle passé des commandes de biens ou services via un site web ou une appli ? .....

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

**F3-2** En 2016, votre entreprise a-t-elle passé des commandes de biens ou services via des messages de type EDI ? .....

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

## Module G : Temps passé à répondre

**G1** Combien de temps avez-vous mis en tout pour répondre à cette enquête (*recherche des données + remplissage du questionnaire*) ? \_\_\_\_\_ h \_\_\_\_\_ min

**G2** Commentaires et remarques

.....

.....

.....

.....

.....

**La Statistique publique vous remercie de votre collaboration à cette enquête**