

**Unité enquêtée**

Identifiant :

Raison sociale :

**Coordonnées de la personne répondant  
à ce questionnaire :**

Nom :

Téléphone :

Courriel :

**Si vous n'êtes pas cette personne,  
merci de compléter vos coordonnées :**

Nom : .....

Prénom : .....

Fonction : .....

Tél :

Courriel : .....

**Technologies de  
l'information et de la  
communication et commerce  
électronique (TIC) 2019**

**Pour nous contacter :**

Courriel : [contact-enquete-tic-entreprises@insee.fr](mailto:contact-enquete-tic-entreprises@insee.fr)

Téléphone : 09-69-32-97-47

Code enquête : 164

**Commentaires et remarques :**

**Merci de nous retourner ce questionnaire au plus tard le : 29/01/2019, à l'adresse  
suivante :**



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°2019A004EC du Ministre de l'Économie et des Finances, valable pour l'année 2019.

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.

Questionnaire confidentiel destiné à l'Institut national de la statistique et des études économiques. La loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, s'applique aux réponses faites à la présente enquête par les entreprises individuelles. Elle leur garantit un droit d'accès et de rectification pour les données les concernant. Ce droit peut être exercé auprès de l'Institut national de la statistique et des études économiques.

INSEE OCCITANIE - PEE  
36 RUE DES 36 PONTS  
BP 94217  
31054 TOULOUSE CEDEX 4  
FRANCE

## Module I : Données de cadrage

➔ 1. Le dernier chiffre d'affaires hors taxes de votre entreprise en notre possession est le suivant (en milliers d'euros) :

Le chiffre d'affaires hors taxes de votre entreprise en 2018 est-il au même au niveau ?

(à plus ou moins 5 %)

- Oui  
 Non

➔ si OUI, passez à la question 3 de ce module.

➔ 2. Veuillez indiquer le montant du chiffre d'affaires hors taxes de votre entreprise en 2018 (en milliers d'euros).

□□□□□□□□□□ , □ k€

➔ 3. Le dernier effectif salarié annuel moyen\* de votre entreprise en notre possession est le suivant : .  
L'effectif de votre entreprise en 2018 était-il au même niveau ?

(à plus ou moins 10 %)

- Oui  
 Non

➔ Si OUI, passez à la question 5 de ce module.

➔ 4. Quel était l'effectif salarié annuel moyen\* de votre entreprise en 2018 ?

□□□□□□□□

➔ 5. Site web de l'entreprise interrogée :

## Module II : Spécialistes en TIC et compétences

➔ 1. Votre entreprise emploie-t-elle du personnel spécialisé dans le domaine des technologies de l'information et de la communication (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

➔ 2. En 2018, des formations ont-elles été organisées pour développer ou améliorer les compétences des personnes de votre entreprise dans le domaine des TIC ?

Formation pour des spécialistes en TIC  Oui  Non

Formation pour les autres personnes de votre entreprise  Oui  Non

➔ 3. En 2018, 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

➔ Si NON, passez à la question 5 de ce module.

➔ 4. En 2018, votre entreprise a-t-elle rencontré des difficultés pour recruter des spécialistes en TIC ?

- Oui  
 Non

## ➔ 5. En 2018, qui a effectué les opérations TIC de l'entreprise ?

(ex : maintenance des infrastructures TIC, fonctions support pour les logiciels bureautiques, développement ou fonctions support de logiciels/systèmes de gestion d'entreprise et/ou de sites *web*, sécurité informatique et protection des données)

Principalement vos propres employés (y compris ceux de la maison mère ou de filiales)  Oui  Non

Principalement un prestataire externe  Oui  Non

## Module III : Accès à Internet et usages

### ➔ 1. Parmi les personnes employées dans votre entreprise, combien utilisent un ordinateur\* (y compris un appareil portable) avec accès à Internet pour un usage professionnel (connexion fixe ou mobile) ?

➔ Si vous pouvez fournir ce nombre, passez à la question 3 de ce module.

### ➔ 2. Si vous ne pouvez pas fournir ce nombre, veuillez indiquer leur proportion parmi les personnes de votre entreprise.

 %

### ➔ 3. Votre entreprise utilise-t-elle des applications d'appel vocal via Internet (ex : Skype, WhatsApp, Facetime, Viber) pour des raisons professionnelles ?

- Oui  
 Non

## Connexion fixe à Internet pour un usage professionnel

### ➔ 4. Votre entreprise utilise-t-elle une connexion à Internet fixe à haut ou très haut débit\* (ADSL, SDSL, VDSL, fibre optique (FFTH), câble, Wimax, etc.) ?

- Oui  
 Non

➔ Si NON, passez à la question 6 de ce module.

### ➔ 5. 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)

- Moins de 2  
 De 2 à moins de 10  
 De 10 à moins de 30  
 De 30 à 100  
 100 ou plus

## 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.

### ➔ 6. Votre entreprise fournit-elle des appareils portables connectés à Internet via le réseau mobile (ordinateur portable, *smartphone*\*, *tablette*\*, etc.) avec accès au réseau 3G, H+ ou 4G ?

- Oui  
 Non

➔ Si NON, passez à la question 9 de ce module.

➔7. Parmi les personnes de votre entreprise ayant accès à Internet pour un usage professionnel, combien utilisent pour ce faire un appareil portable fourni par l'entreprise, connecté à Internet via le réseau des téléphones mobiles (ordinateur portable, *smartphone*\*, tablette\*, etc.) ?



Si vous pouvez fournir ce nombre, passez à la question 9 de ce module.

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

 %

### Utilisation d'un site web

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

- Oui  
 Non



Si NON, passez au module suivant.

➔10. Ce site propose-t-il :

- la description de biens ou services ou des listes de prix ?  Oui  Non
- la commande ou la réservation en ligne (panier virtuel) ?  Oui  Non
- la possibilité pour les visiteurs de personnaliser ou de concevoir des biens ou des services en ligne ?  Oui  Non
- le suivi de commande par le client ?  Oui  Non
- un contenu personnalisé pour les visiteurs réguliers ou habitués ?  Oui  Non
- des liens permettant d'accéder aux pages de l'entreprise dans les médias sociaux\* (Facebook, Viadeo, Twitter, etc.) ?  Oui  Non

➔11. Votre entreprise a-t-elle un site *web* adaptatif\* (*responsive*) ou une application pour appareils mobiles ?

- Oui  
 Non

➔12. Votre entreprise utilise-t-elle des informations sur le comportement des visiteurs sur son site *web* (clics, éléments consultés, etc.) par exemple à des fins publicitaires ou pour l'amélioration de la satisfaction client ?

- Oui  
 Non

## Échanges avec les administrations (État, régions et collectivités locales, organismes de sécurité sociale, administration hospitalière)

### ➔ 13. En 2018, votre entreprise a-t-elle utilisé Internet pour effectuer les démarches administratives suivantes ?

(échanges par courriels exclus)

Obtenir de l'information ou des formulaires sur les sites web des administrations (déclaration d'impôts, Urssaf, etc.)  Oui  Non

La déclaration électronique de TVA sans besoin de papier, paiement inclus  Oui  Non

La déclaration électronique de cotisations sociales pour les employés sans besoin de papier, paiement inclus  Oui  Non

La déclaration unique d'embauche (DUE) par voie électronique  Oui  Non

La déclaration électronique de formalités douanières à l'import et à l'export  Oui  Non

### ➔ 14. En 2018, votre entreprise a-t-elle utilisé Internet pour accéder à une information sur des documents et des spécifications d'appels d'offres dans le cadre de marchés publics ?

- Oui  
 Non

### ➔ 15. En 2018, votre entreprise a-t-elle utilisé Internet pour répondre à des appels d'offres publics (dépôts d'offre par voie électronique, hors courriels) ?

- Oui  
 Non

## Usage des médias sociaux

### ➔ 16. Votre entreprise a-t-elle un profil, un compte ou une licence d'utilisateur sur l'un des médias sociaux suivants (pas seulement utilisé pour diffuser de la publicité payante) ?

Réseau social (ex : Facebook, LinkedIn, Xing, Viadeo, Yammer, Google+, etc.)  Oui  Non

Blog d'entreprise ou micro-blog (ex : Twitter, Present.ly, etc.)  Oui  Non

Sites web de partage de contenu multimédia (ex : Instagram, YouTube, Flickr, SlideShare, etc.)  Oui  Non

Wiki, outil de partage de connaissance  Oui  Non

➔ Si vous n'utilisez aucun média social (c'est à dire 'Non' à tout), passez au module suivant.



➔ 17. Votre entreprise utilise-t-elle ces médias sociaux pour :

développer l'image de l'entreprise ou commercialiser des produits (publicité, lancement de produits, etc.) ?  Oui  Non

recueillir l'avis, les critiques ou les questions des clients ou y répondre ?  Oui  Non

faire participer les clients au développement ou à l'amélioration des biens ou des services ?  Oui  Non

collaborer avec les partenaires de l'entreprise (fournisseurs, etc.) ou d'autres organismes (administrations, organisations non gouvernementales (ONG), etc.) ?  Oui  Non

recruter du personnel ?  Oui  Non

échanger des avis, des opinions ou de la connaissance au sein de l'entreprise ?  Oui  Non

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

➔ 1. Votre entreprise utilise-t-elle un progiciel de gestion intégré\* (PGI ou ERP) ?

Un ERP (Enterprise Resource Planning), également appelé PGI (progiciel de gestion intégré) est un logiciel professionnel standard utilisé pour gérer les ressources en partageant des informations entre différents domaines fonctionnels (ex. : comptabilité, planification, production, marketing, etc.).

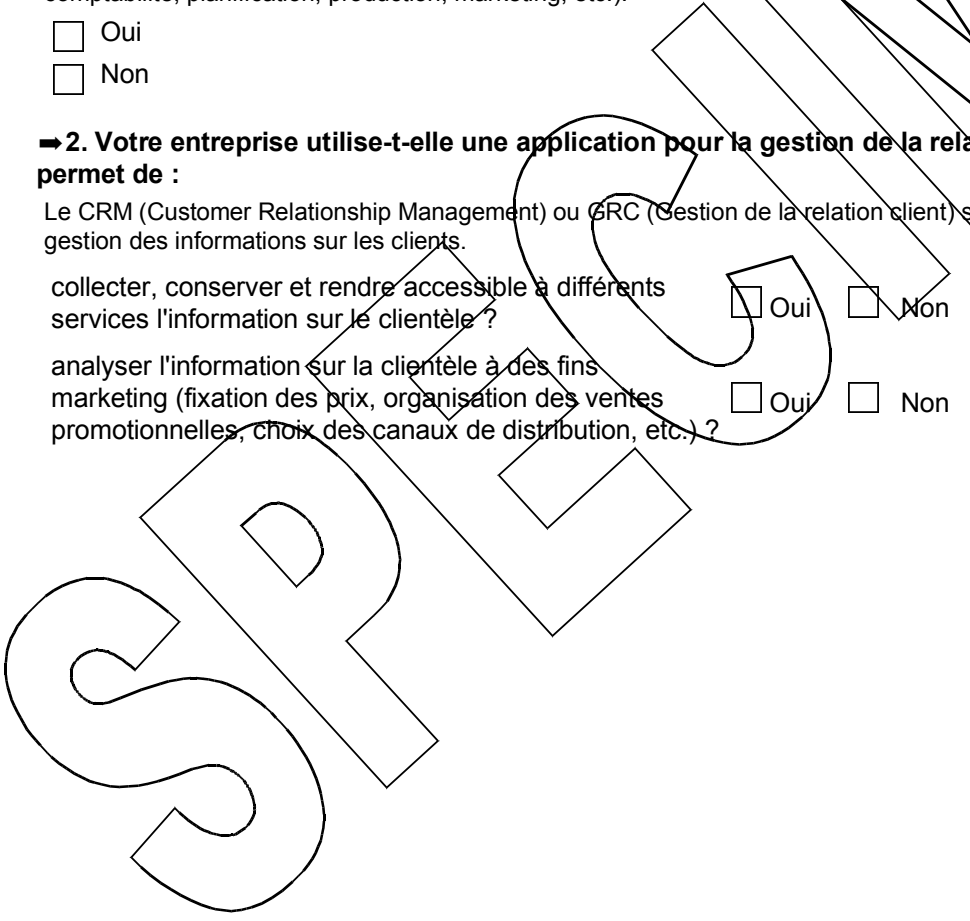
- Oui
- Non

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

Le CRM (Customer Relationship Management) ou GRC (Gestion de la relation client) se réfère à toute application logicielle de gestion des informations sur les clients.

collecter, conserver et rendre accessible à différents services l'information sur la clientèle ?  Oui  Non

analyser l'information sur la clientèle à des fins marketing (fixation des prix, organisation des ventes promotionnelles, choix des canaux de distribution, etc.) ?  Oui  Non



## Module V : Sécurité des systèmes d'information

La sécurité des systèmes d'information (SI) recouvre les mesures, les contrôles et les procédures appliqués aux SI afin de garantir l'intégrité, l'authenticité, la disponibilité et la confidentialité des données et des systèmes.

### ➔ 1. Votre entreprise utilise-t-elle l'une des mesures de sécurité suivantes ?

Authentification par mot de passe fort, c'est-à-dire longueur minimale de 8 caractères mixtes, changé régulièrement

Oui  Non

Mise à jour régulière des logiciels (y compris des systèmes d'exploitation)

Oui  Non

Identification et authentification de l'utilisateur par des méthodes biométriques adoptées par l'entreprise (par exemple, à partir d'empreintes digitales, reconnaissance vocale, faciale)

Oui  Non

Techniques de chiffrement des données, documents ou courriels

Oui  Non

Sauvegarde de données à l'extérieur (y compris la sauvegarde sur le *cloud*\*)

Oui  Non

Contrôle d'accès au réseau informatique (gestion de l'accès des machines et des utilisateurs au réseau de l'entreprise)

Oui  Non

VPN (un *Virtual Private Network* étend un réseau privé à travers un réseau public pour permettre un échange de données sécurisé)

Oui  Non

Conservation des *logs* (fichiers journaux)\* pour l'analyse des incidents de sécurité

Oui  Non

Évaluation des risques liés aux systèmes d'information (SI), c'est-à-dire évaluation régulière de la probabilité et des conséquences des incidents de sécurité des SI

Oui  Non

Tests de sécurité des systèmes d'information (par exemple, exécution de tests d'intrusion (*pentest*)\*, tests du système d'alerte de sécurité, révision des mesures de sécurité, tests des systèmes de sauvegarde)

Oui  Non

### ➔ 2. Votre entreprise informe-t-elle son personnel de ses obligations en matière de sécurité des systèmes d'information par les méthodes suivantes ?

Formations volontaires ou information disponible en interne (par exemple, sur l'intranet)

Oui  Non

Formations obligatoires ou visionnage de supports obligatoires

Oui  Non

Par contrat (par exemple, contrat de travail)

Oui  Non

### ➔ 3. Qui réalise les activités liées à la sécurité des systèmes d'information (SI) dans votre entreprise ?

(par exemple, tests de sécurité, formation à la sécurité des SI, résolution des incidents de sécurité des SI – à l'exclusion des mises à jour de logiciels standards\*)

Vos propres employés (y compris ceux provenant de la maison-mère ou de filiales)

Oui  Non

Des prestataires externes

Oui  Non

➔4. Votre entreprise a-t-elle une documentation sur les mesures, pratiques ou procédures en matière de sécurité des systèmes d'information (SI) ?

Les documents sur la sécurité des systèmes d'information (SI) et la confidentialité des données couvrent la formation des employés à l'utilisation des SI, les mesures, l'évaluation et les plans de mise à jour des documents de sécurité des SI, etc.

- Oui
- Non

➔ Si NON, passez à la question 6 de ce module.

➔5. Quand votre entreprise a-t-elle défini ou révisé cette documentation pour la dernière fois ?

(par exemple, évaluation des risques, évaluation des incidents de sécurité des TIC, etc.)

(Cochez une seule réponse)

- 12 mois ou moins
- Entre 12 et 24 mois
- Plus de 24 mois

➔6. Au cours de l'année 2018, votre entreprise a-t-elle connu au moins un des incidents de sécurité informatique suivants ?

Indisponibilité des services informatiques (due, par exemple, à une attaque extérieure par déni de service\* (DoS, DDoS) ou rançongiciel, à une panne de logiciel ou de matériel informatique – à l'exclusion des pannes mécaniques ou du vol).

- Oui
- Non

Destruction ou altération de données (due, par exemple, à l'attaque d'un programme malveillant (virus), à un accès non autorisé, à une panne de logiciel ou de matériel informatique).

- Oui
- Non

Divulgaration de données confidentielles (due, par exemple, à une intrusion, un *pharming\**, à une attaque par hameçonnage (*phishing\**), à des actions de ses propres employés (de manière intentionnelle ou non)).

- Oui
- Non

➔7. Votre entreprise est-elle assurée contre les incidents de sécurité informatique ?

- Oui
- Non

➔8. Votre entreprise a-t-elle une politique d'accès, de rectification et d'effacement des données personnelles ?

- Oui
- Non



## Module VI : Utilisation des technologies d'intelligence artificielle

L'**intelligence artificielle** désigne, sous un terme unique, l'ensemble des technologies visant à réaliser par l'informatique des tâches cognitives traditionnellement effectuées par l'humain : reconnaissance vocale, biométrie, reconnaissance d'images, aide à la décision, etc.

### ➔ 1. En 2018, votre entreprise a-t-elle eu recours à des logiciels et/ou des équipements intégrant des technologies d'intelligence artificielle ?

Ces logiciels et/ou équipements ont été développés principalement par les employés de votre entreprise (y compris ceux provenant de la maison-mère ou de filiales).

Oui  Non

Ces logiciels et/ou équipements ont été développés principalement par un prestataire externe, pour répondre spécifiquement aux besoins de votre entreprise.

Oui  Non

Ces logiciels et/ou équipements font partie d'offres "sur étagère"\* de fournisseurs.

Oui  Non

➔ Si NON partout, passez au module suivant.

### ➔ 2. En 2018, votre entreprise a-t-elle eu recours à des logiciels et/ou des équipements intégrant des technologies d'intelligence artificielle pour :

développer ou améliorer la connaissance/relation client ?

Oui  Non

développer ou améliorer des biens ou services ?

Oui  Non

développer ou améliorer des processus internes ?

Oui  Non

## Module VII : Commerce électronique

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 des 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* ou appli et ventes de type EDI (échange de données informatisé).

### Ventes web

Les ventes *web* sont des **ventes effectuées par l'entreprise** auprès de clients ayant passé commande via un magasin en ligne, des formulaires *web*, sur un site *web*, un extranet ou une application *web* (appli ou *apps*).

### ➔ 1. En 2018, votre entreprise a-t-elle reçu des commandes de biens ou de services passées via un site *web* ou une application *web*\* (appli ou *apps*) ?

(à l'exclusion des messages saisis manuellement)

Oui

Non

➔ Si NON, passez à la question 9 de ce module.

### ➔ 2. Quel a été en 2018 le montant du chiffre d'affaires hors taxes généré par des commandes passées via un site *web* ou une appli ?

(en milliers d'euros)

□□□□□□□□□□ , □ k€

➔ Si vous pouvez fournir ce nombre, passez à la question 4 de ce module.

➔ 3. Si vous ne pouvez pas indiquer le montant, veuillez en donner une estimation en pourcentage du chiffre d'affaires total hors taxes de votre entreprise (indiqué aux questions 1 et 2 des données de cadrage) ?

%

➔ 4. Votre entreprise a reçu des commandes de biens et de services via un site web ou une appli en 2018. Quelle est la répartition (en pourcentage) du montant des ventes correspondantes entre :

(Le total doit être égal à 100%.)

	Part du montant des commandes reçues via un site web ou une appli
des ventes aux particuliers (BtoC) ?	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> %
des ventes à d'autres entreprises (inter-entreprises, BtoB) ou des administrations (BtoG) ?	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> %

➔ 5. Votre entreprise a reçu des commandes de biens ou de services via un site web ou une appli en 2018. Ont-elles été passées :

sur votre propre site *web* ou appli (incluant ceux du groupe, les extranets) ?

Oui  Non

sur un site *web* ou une appli de place de marché ou *marketplace*\* utilisé par plusieurs entreprises pour commercialiser des produits (Amazon, Alibaba, Booking, eBay, Cdiscount, Fnac, Priceminister, RueduCommerce, leBonCoin, etc.) ?

Oui  Non

➔ Si vous ne réalisez pas de ventes sur votre propre site *web* ou sur un site *web* ou appli de place de marché, passez à la question 7 de ce module.

➔ 6. Quelle est la répartition (en pourcentage) du montant des commandes reçues via un site *web* ou une appli :

(Le total doit être égal à 100%.)

	Part du montant des commandes reçues via un site web ou une appli
sur votre propre site <i>web</i> ou appli (incluant ceux du groupe, les extranets) ?	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> %
sur un site <i>web</i> ou une appli de place de marché ou <i>marketplace</i> * utilisé par plusieurs entreprises pour commercialiser des produits (Amazon, Alibaba, Booking, eBay, Cdiscount, Fnac, Priceminister, RueduCommerce, leBonCoin, etc.) ?	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> %

➔ 7. En 2018, votre entreprise a-t-elle reçu des commandes passées via un site *web* ou une appli par des clients localisés dans les zones géographiques suivantes ?

En France

Oui  Non

Dans les autres pays de l'Union européenne

Oui  Non

Hors Union européenne

Oui  Non

➔ Si vous n'avez pas reçu de commandes provenant d'autres pays de l'UE via un site *web* ou une appli, passez à la question 9 de ce module.

**➔ 8. En 2018, 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 ?**

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

**Ventes de type EDI**

L'EDI (Échange de Données Informatisé) 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.

**➔ 9. En 2018, votre entreprise a-t-elle reçu des commandes de biens ou de services qui ont été passées via des messages de type EDI ?**

- Oui  
 Non

➔ Si NON, passez au dernier module.

**➔ 10. Quel a été en 2018, 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 pouvez fournir ce nombre, passez à la question 12 de ce module.

**➔ 11. Si vous ne pouvez pas indiquer ce montant, veuillez en donner une estimation en pourcentage du chiffre d'affaires total hors taxes de votre entreprise (indiqué aux questions 1 et 2 des données de cadrage).**

%

**➔ 12. En 2018, 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 ?**

- En France  Oui  Non
- Dans les autres pays de l'Union européenne  Oui  Non
- Hors Union européenne  Oui  Non

**Temps de réponse et commentaires**

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

heures  minutes



→ Commentaires et remarques éventuelles concernant l'enquête :

SPECIMEN

