

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°2013A024EC du ministre de l'économie et des finances valable pour l'année 2013. 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 **vo**tre 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

Données caractéristiques de la dimension de l'entreprise pour 2012

- 1) Montant total du chiffre d'affaires hors taxes en 2012 (en milliers d'euros) K€
2) Montant total hors taxes des achats de biens et services* réalisés en 2012 (en milliers d'euros) K€
3) Le dernier effectif salarié annuel moyen* en notre possession est le suivant : « EFFL »
Votre effectif en 2012 était-il au même niveau ? (à plus ou moins 10 %) OUI NON
Si NON, quel était votre effectif salarié annuel moyen* en 2012 ? nombre

Module A : Utilisation d'ordinateurs et de réseaux informatiques

- A0** Votre entreprise utilise-t-elle au moins un ordinateur ? (question filtre)
Le terme « ordinateur » inclut les PC, les ordinateurs portables (netbooks*...), les tablettes*, les smartphones*, les assistants numériques personnels* (PDA) OUI NON
Si NON passer à 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 au moins une fois par semaine ? nombre
Si vous ne pouvez pas fournir ce nombre, veuillez indiquer leur proportion parmi les personnes employées. %
- A2** Votre entreprise a-t-elle fourni à ses employés un accès à distance au système de courrier électronique, aux documents ou aux applications de l'entreprise ? (via une connexion à internet fixe, mobile ou sans fil) OUI NON
- A3** En 2012, 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 OUI NON
(Cochez « non » si votre entreprise n'employait pas de spécialiste en TIC en 2012.)
b) Formation pour les autres personnes employées OUI NON

Module B : Accès à internet et utilisation

B0 Votre entreprise a-t-elle un accès à internet ? (question filtre)

OUI NON

Si NON passer à C1

B1 Votre entreprise a-t-elle les types de connexion à internet suivants ?

- a) Connexion DSL* (xDSL, ADSL, SDSL, VDSL...)
- b) Autre connexion fixe haut débit à internet* (fibre optique (FTTH), câble, WiMax, etc)
- c) Connexion RNIS* (en anglais ISDN) ou modem traditionnel via une ligne téléphonique normale
- d) Connexion mobile haut débit* (aussi appelée 3G ou 4G) via un appareil portable utilisant le réseau des téléphones mobiles (par exemple via un ordinateur portable ou autres appareils portables comme les smartphones, les PDA)
- e) Autre connexion mobile* (téléphone mobile analogique, GSM, GPRS, EDGE...)

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

B2 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 <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"/>
---	---	--	---	--

B3 Parmi les personnes employées dans votre entreprise, dont le nombre est indiqué à la question 3 des données de cadrage, combien utilisent au moins une fois par semaine un ordinateur **avec accès à internet** (y compris un appareil portable) ?

_____ nombre

_____ %

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

CONNEXION MOBILE À INTERNET* POUR UN USAGE PROFESSIONNEL

Une connexion mobile à internet désigne l'utilisation 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.

B4 Votre entreprise a-t-elle fourni aux personnes employées, pour un usage professionnel, des appareils portables qui permettent une connexion mobile à internet ? (par exemple, ordinateurs portables, tablettes, smartphone, PDA).....

OUI NON

Si NON passer à B6

Cocher « non » si ces appareils permettent uniquement une connexion à internet via le Wifi et non via le réseau des téléphones mobiles.

B5 Parmi les personnes employées dans l'entreprise, dont le nombre est indiqué à la question 3 des données de cadrage, combien disposent d'un appareil portable qui permet une connexion mobile à internet pour un usage professionnel ?

_____ nombre

_____ %

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

UTILISATION D'UN SITE WEB OU D'UNE PAGE D'ACCUEIL

B6 Votre entreprise a-t-elle un site web* ou une page d'accueil* en propre ou partagé au sein de votre groupe ou de votre réseau ? (question filtre)

OUI NON

Si NON passer à B8

B7 Le site ou la page d'accueil de votre entreprise propose-t-il actuellement les services suivants ?

- a) La commande ou la réservation en ligne (caddie virtuel, « shopping cart* » ...)
- b) Une charte de confidentialité, une garantie de confidentialité ou un certificat relatifs à la sécurité sur le site web
- c) Des catalogues et/ou des listes de prix de biens ou services
- d) Le suivi de commande en ligne
- e) La possibilité pour les visiteurs de personnaliser ou de concevoir les produits
- f) Un contenu personnalisé du site pour les visiteurs réguliers ou habitués

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

ÉCHANGES AVEC LES ADMINISTRATIONS (État, régions et collectivités locales, organismes de sécurité sociale, administration hospitalière)

B8 En 2012, votre entreprise a-t-elle utilisé internet pour effectuer les démarches suivantes (échanges par courriel exclus) ?

OUI NON

- a) Obtenir de l'information sur les sites web ou les pages d'accueil des administrations
- b) Obtenir des formulaires sur les sites web ou les pages d'accueil des administrations (déclaration d'impôts, URSSAF)....
- c) Retourner électroniquement un formulaire rempli (déclaration de douane ou de TVA...)
- d) La déclaration « tout électronique » de TVA sans besoin de papier, paiement inclus
- e) La déclaration de cotisations sociales pour les employés sans besoin de papier, paiement inclus

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

B9 En 2012, 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 marchés publics ?

B10 En 2012, 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

- a) En France
- b) Dans un autre pays de l'Union Européenne

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

* voir notice explicative

USAGE DES MEDIAS SOCIAUX

L'usage des médias sociaux par l'entreprise fait référence à l'utilisation d'applications ou de plateformes de communications basées sur la technologie internet dans le but d'échanger du contenu en ligne avec les clients, les fournisseurs, les partenaires ou au sein de l'entreprise.

B11 Votre entreprise a-t-elle un profil utilisateur, un compte ou une licence d'utilisateur sur l'un des médias sociaux suivants ?

	OUI	NON
a) Réseau social* (Facebook, LinkedIn, Xing, Viadeo, Yammer, Google+...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Blog d'entreprise* ou micro blogs* (Twitter, Present.ly...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Sites web de partage de contenu multimédia (Youtube, Flickr, Picasa, Slideshare...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Wiki*, outils de partage de la connaissance	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Si l'entreprise n'utilise aucun des médias cités précédemment ou les utilise uniquement pour diffuser de la publicité payante, cocher la case suivante	<input type="checkbox"/>	

Si case cochée passer à C1

B12 Votre entreprise utilise-t-elle ces médias sociaux pour :

	OUI	NON
a) Développer l'image de l'entreprise ou commercialiser des produits (publicité, lancement de produits...)	<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,...) ou d'autres organismes (administrations, organisations non gouvernementales (ONG),...)	<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"/>

B13 Votre entreprise possède-t-elle une charte d'utilisation des médias sociaux ? (objectifs, règles, procédures...)

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

Module C : Facturation électronique

La facturation électronique signifie l'envoi ou la réception de factures électroniques de deux types :

- celles dont le format **permet le traitement automatique**. Elles peuvent être échangées directement entre fournisseurs et clients, via un opérateur de service ou via un système bancaire électronique ;
- celles dont le format **ne permet pas le traitement automatique** (courriel avec pièce jointe en pdf...).

C1 Votre entreprise envoie-t-elle des factures électroniques ?

	OUI	NON
a) Dans une structure standardisée appropriée pour leur traitement automatique (ED* XML, UBL...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Ne permettant pas de traitement automatique (courriel, pièce jointe au format pdf...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

C2 Votre entreprise reçoit-elle des factures électroniques dans une structure standard appropriée pour leur traitement automatique (EDI, XML, UBL...)?

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

Module D : Partage automatique de l'information au sein de l'entreprise

D1 Votre entreprise utilise-t-elle un progiciel de gestion intégré (PGI* ou ERP*) ?

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

D2 Votre entreprise utilise-t-elle une application pour la gestion de la relation client* (GRC, aussi appelé CRM*) ?

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

Module E : 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.
Les produits ou services sont commandés par ces méthodes, mais le paiement et la livraison finale 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.

⊙ VENTES PAR COMMERCE ÉLECTRONIQUE

VENTES SUR LE WEB

Les ventes sur le web sont des ventes effectuées via un magasin en ligne (webshop) ou via des formulaires web sur un site internet ou un extranet, indépendamment de la façon dont le web est accessible (ordinateur, portable, téléphone mobile...).

E1 En 2012, votre entreprise a-t-elle reçu des commandes de biens ou services qui ont été passées via un site web ? (à l'exclusion des courriels saisis manuellement)(question filtre)

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

Si NON passer à E5

E2 Quel a été en 2012 le montant du chiffre d'affaires hors taxes généré par des commandes reçues qui ont été passées via un site web ? (en milliers d'euros) K€

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)..... %

E3 En 2012, votre entreprise a-t-elle reçu des commandes qui ont été passées via un site web par des clients localisés dans les zones géographiques suivantes ?

	OUI	NON
a) En France	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Dans les autres pays de l'Union Européenne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Dans le reste du monde	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

E4 Votre entreprise a reçu des commandes de biens et services via un site web en 2012. Quelle est la répartition (en pourcentage) du montant des ventes correspondantes entre :

- des ventes aux consommateurs finaux ? (B to C*)	_____ %
- des ventes à d'autres entreprises (inter-entreprises) ou à des administrations ? (B to B* ou B to G*)	_____ %
TOTAL : 1 0 0 %	

* voir notice explicative

