

Module F : le commerce électronique via internet ou les autres réseaux (champ : entreprises avec ordinateurs)

Les banques et les compagnies d'assurances ne sont pas concernées et passent à la partie G

Le commerce électronique ou e-Commerce signifie :

- le dépôt d'ordres représentant un engagement à acheter des biens ou des services ;
- via des réseaux informatiques, non seulement internet mais aussi d'autres connexions entre les ordinateurs des différentes entreprises ;
- quand le paiement et la livraison ne doivent pas être nécessairement réalisés via les réseaux informatiques.

Le e-Commerce peut être réalisé via les sites web ou via les systèmes d'échange de données informatisé entre les entreprises (EDI*) mais il exclut les messages électroniques tapés manuellement.

Commandes* reçues par réseaux informatiques (VENTES*)

F1 - En 2007, votre entreprise a-t-elle reçu des commandes de biens ou services par voie électronique* ? (question filtre) OUI NON

F2 - Si OUI, quel a été en 2007 le montant du chiffre d'affaires généré par ces commandes ? (en euros)

via un site Web*	autres réseaux (EDI, ...)
_____ euros	_____ euros

Si vous ne pouvez pas indiquer le montant :

Donnez pour chacun des réseaux suivants votre meilleure estimation en % du chiffre d'affaires hors taxes total de votre entreprise

via un site Web*	autres réseaux (EDI, ...)
_____ %	_____ %

F3 - Si votre entreprise a reçu des commandes de biens ou services via des sites Web en 2007 :
Quel pourcentage d'entre elles a été réalisé auprès d'autres entreprises (B to B*) et auprès des consommateurs finaux (B to C*) ? le total des deux chiffres doit être égal à 100 %

Commandes reçues via un site Web	
_____ % B to B* Inter entreprise	_____ % B to C* entreprise à consommateur

F4 - Si votre entreprise a reçu des commandes de biens ou services via des sites Web en 2007 :
Quel pourcentage d'entre elles a été réalisé auprès de clients nationaux et de clients étrangers ? le total des deux chiffres doit être égal à 100 %

Commandes reçues via un site Web	
_____ % Clients nationaux	_____ % Clients étrangers

F5 - Votre entreprise utilise-t-elle un protocole sécurisé tel SSL et TLS* pour la réception des commandes par internet ? OUI NON

Commandes* passées par réseaux informatiques (ACHATS*)

F6 - En 2007, votre entreprise a-t-elle effectué des achats de biens ou services par voie électronique* ? (question filtre) OUI NON

F7 - Si OUI, quel a été en 2007 le montant de ces achats ? (en euros)

Achats via site Web	autres réseaux (EDI, ...)
_____ euros	_____ euros

Si vous ne pouvez pas indiquer le montant :

Donnez pour chacun des réseaux suivants votre meilleure estimation en % du total des achats hors taxes de votre entreprise.

Achats via site Web	autres réseaux (EDI, ...)
_____ %	_____ %

F8 - Si votre entreprise a effectué des ACHATS de biens ou services via un site web en 2007 :
Quel pourcentage d'entre eux a été réalisé auprès de fournisseurs nationaux et de fournisseurs étrangers ? le total des deux chiffres doit être égal à 100 %

Achats par internet	
_____ % Fournisseurs nationaux	_____ % Fournisseurs étrangers

F9 - Si votre entreprise a effectué des ACHATS de biens ou services via un site web en 2007 :
Quelle est la répartition (même approximative) de ces achats selon la décomposition suivante ?

a) Achats par internet de produits liés à la production de votre entreprise	_____ %
b) Achats par internet de produits non liés à votre production	_____ %
c) Achats par internet de prestations de services (voyages, formation professionnelle, achats de prestations marketing, d'espace publicitaire, ...)	_____ %
somme = 100 %	

Module G : données de cadrage

G1 - Données caractéristiques de la dimension de l'entreprise pour 2006

a) Effectif annuel moyen* (en nombre de personnes occupées)	_____ (Nombre)
b) Montant total du chiffre d'affaires hors taxes en 2006 (en euros)	_____ euros
c) Montant total hors taxes des achats* de biens et services réalisés en 2006 (en euros)	_____ euros

G2 - Si votre entreprise est une BANQUE* ou une compagnie d'ASSURANCES*, merci de renseigner :

a) Pour les BANQUES* : produit net bancaire (PNB) réalisé en 2006 (en euros)	_____ euros
b) Pour les ASSURANCES* : montant des primes brutes émises en 2006 (en euros)	_____ euros

G3 - Votre entreprise fait-elle partie :

a) D'un groupe* dont la tête de groupe est située dans votre région	<input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON
b) D'un groupe* dont la tête de groupe est située en France, dans une autre région	<input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON
c) D'un groupe* dont la tête de groupe est située à l'étranger	<input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON
d) D'un réseau d'enseignes* (franchise, groupement d'achats)	<input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON
e) D'un groupement* d'entreprises (groupe coopératif, GIE, etc.) ?	<input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON

SIREN : _____

* voir Notice explicative



T I C

Enquête sur les Technologies de l'Information et de la Communication et le Commerce électronique 2007-2008

Merci d'adresser votre réponse à :

Enquête conduite, dans le cadre de la Statistique publique, par l'Institut national de la statistique et des études économiques (Insee), le Service des études et des statistiques industrielles (Sessi), le Service économie, statistique et prospective (Sesp) (construction-transport), le Service central des enquêtes et études statistiques (Scees) (agriculture).

CACHET DE L'ENTREPRISE

Nom et coordonnées de la personne ayant répondu à ce questionnaire :
M^{me}/M^{lle}/M
Fonction
Téléphone Fax
Site Web... http : \\.
Courriel @

Merci de retourner le questionnaire avant le

Pour plus de renseignements vous pouvez contacter à l'Insee Tél Fax

Nom de l'entreprise Code APE
Libellé de l'activité SIREN
Adresse

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° 2008 A018 EC du ministre de l'Économie, des Finances et de l'Emploi valable pour 2008. 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. La loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 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'Insee.

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.

Merci d'apporter une réponse, pour chaque question, à TOUTES les modalités proposées.

Dans les questions qui suivent, et **sauf précision contraire, la période de référence est le mois qui précède l'enquête**

Module A : utilisation d'ordinateurs et de réseaux

A1 - Votre entreprise dispose-t-elle d'un ordinateur* ? (question filtre) OUI NON

A2 - Combien de personnes employées dans votre entreprise utilisent l'ordinateur au moins une fois par semaine ? (Nombre) _____
Si vous ne pouvez pas indiquer le nombre :
Merci d'indiquer une estimation du pourcentage de personnes employées qui utilisent l'ordinateur au moins une fois par semaine : _____ %

A3 - Votre entreprise utilise-t-elle un réseau local d'entreprise* (LAN) : réseau filaire connectant les ordinateurs entre eux ? OUI NON

A4 - Votre entreprise utilise-t-elle un réseau local d'entreprise* (WLAN) : réseau sans fil ? OUI NON

A5 - Votre entreprise dispose-t-elle d'un intranet* ? OUI NON

A6 - Votre entreprise dispose-t-elle d'un extranet* (un site web ou une extension de l'intranet avec accès réservé à des partenaires économiques) ? OUI NON

A7 - Votre entreprise utilise-t-elle des applications dédiées permettant aux employés d'accéder aux services de ressources humaines (ex. : visualisation des postes vacants, demande de congés, téléchargement ou consultation des fiches de paies ou autres services) ? OUI NON

A8 - Votre entreprise dispose-t-elle d'un système d'exploitation « libre »* (encore dit logiciel « open source ») tel Linux, etc. ? OUI NON

A9 - Y a-t-il dans l'entreprise des personnes travaillant régulièrement* en dehors des locaux de l'entreprise qui ont accès à distance au système informatique de l'entreprise par des réseaux électroniques (télétravail) ? OUI NON

* voir Notice explicative

SIREN : _____

Module B : accès et utilisation de l'internet (champ : entreprise avec ordinateur)

B1 - Votre entreprise dispose-t-elle d'un accès internet* ? (question filtre)

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

Passer à C1

B2 - Combien de personnes utilisent au moins une fois par semaine un ordinateur avec un accès à internet ? (Nombre)
 Si vous ne pouvez pas indiquer le nombre :
 Merci d'indiquer une estimation de la proportion de personnes utilisant au moins une fois par semaine un ordinateur avec un accès à internet %

B3 - Votre entreprise dispose-t-elle des types de connexion à internet suivants ?

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

a) Connexion téléphonique ordinaire (analogique) ou connexion RNIS/ISDN*

b) DSL* (xDSL, ADSL, SDSL, etc.)

c) Autres connexions* fixes (ex. : câble, ligne dédiée, relais de trame, Ethernet métropolitain, CPL, etc.)

d) Connexion mobile* (ex. : internet sur téléphone mobile, GSM, UMTS, GPRS, EDGE, CDMA2000, etc.)

B4 - À quelle vitesse cette connexion est-elle fournie (connexion internet principale en téléchargement) ?

Moins de 144 Kbits/s	Entre 144 et 2000 Kbits/s	> à 2Mbits/s
----------------------	---------------------------	--------------

B5 - Votre entreprise utilise-t-elle internet dans les domaines suivants (en tant que consommateurs de services internet) ?

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

a) Recours à des services bancaires ou financiers

b) Action d'enseignement ou de formation

B6 - Votre entreprise a-t-elle utilisé internet dans ses relations avec les autorités publiques* en 2007 ? (question filtre)

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

Passer à B8

B7 - Si OUI, pourquoi ?

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

a) Pour obtenir de l'information

b) Pour obtenir des formulaires (ex. : déclaration d'impôts)

c) Pour renseigner des formulaires en ligne

d) Pour traiter une formalité administrative (ex. : déclaration, enregistrement, demande d'autorisation, déclaration de données sociales) de manière totalement informatisée sans l'aide de papier (en incluant le paiement le cas échéant)

e) Pour soumettre une proposition dans un système d'appels d'offres publics électroniques (e-achat public) (dans le système lui-même et pas par e-mail)

B8 - Votre entreprise dispose-t-elle d'un site Web* ? (question filtre)

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

Passer à B10

B9 - Si OUI, votre entreprise propose-t-elle actuellement les services suivants au travers de ce site ?

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

a) Présentation de catalogue et/ou de listes de prix de biens ou services

b) Possibilité pour les visiteurs de personnaliser ou de concevoir les produits

c) Commande ou réservation de produits et services proposés par l'entreprise

d) Possibilité de paiement en ligne sécurisée*

e) Contenu personnalisé du site pour les visiteurs réguliers ou habitués

f) Présentation des postes vacants ou demande d'emploi en ligne

B10 - Votre entreprise utilise-t-elle un système de signature numérisée* utilisant une méthode de cryptage assurant l'authenticité et l'intégrité des messages ?

--	--

Module C : échange de données informatisé (champ : entreprise avec ordinateur)

« Échange de données informatisé (EDI) entre l'entreprise et les autres systèmes TIC extérieurs à l'entreprise » signifie :
 – échange de messages (ex. : commandes, factures, opérations de paiement, description des marchandises) ;
 – via internet ou autres réseaux informatiques ;
 – dans un format reconnu qui permet son traitement automatique (ex. : XML, EDIFACT, etc.) ;
 – excluant les messages individuels tapés manuellement.

C1 - Votre entreprise utilise-t-elle un tel système d'échange de données informatisé ? (question filtre)

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

Passer à D1

C2 - Le système d'échange de données informatisé est-il utilisé pour les opérations suivantes ?

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

a) Adresser des commandes aux fournisseurs

b) Réceptionner des factures électroniques*

c) Réceptionner des commandes de clients

d) Envoyer des factures électroniques*

e) Envoyer ou réceptionner des informations sur les produits (ex. : catalogues, listes de prix, etc.)

f) Envoyer ou réceptionner des documents relatifs au transport de marchandises (ex. : bordereaux d'expédition)

g) Envoyer des instructions de paiements aux institutions financières

h) Échanger des données avec des administrations publiques (ex. : déclarations de chiffre d'affaires, données statistiques, etc.)

C3 - Les systèmes suivants sont-ils utilisés pour les échanges de données automatisés ?

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

a) EDIFACT ou standards équivalents (ex. : EANCOM, ANSI X12)

b) Standards d'XML, par exemple ebXML, RosettaNet, UBL, papiNET

c) Standards propriétaires reconnus entre votre entreprise et d'autres organisations

* voir Notice explicative

SIREN :

Module D : partage électronique d'information sur le SCM (chaîne logistique d'approvisionnement)

Partage électronique d'information sur le SCM (supply chain management) signifie :

- échange de tout type d'information avec les fournisseurs et/ou les clients afin de coordonner la disponibilité et la livraison des produits ou des services à destination du consommateur final ;
 - intégration de l'information sur les prévisions de demande, les stocks, la production, la distribution ou le développement des produits ;
 - via des réseaux informatiques, non seulement internet mais aussi d'autres connexions entre les ordinateurs des différentes entreprises ;
 - cela peut partir de chez vous vers vos fournisseurs ou vos clients ou encore vers d'autres maillons de la chaîne.
- Cette information peut être échangée via les sites web ou via les systèmes d'échange de données automatisés (cf. le module C), mais cela exclut les messages électroniques tapés manuellement.

D1 - Votre entreprise utilise-t-elle régulièrement le partage électronique d'information sur la chaîne logistique d'approvisionnement (SCM) avec ses fournisseurs ou ses clients ? (question filtre)

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

Passer à E1

D2 - Votre entreprise utilise-t-elle régulièrement le partage électronique des informations suivantes avec ses fournisseurs ?

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

a) Prévisions de demande

b) Niveaux de stocks

c) Plans de production

d) Évolution des livraisons (i.e. distribution de matières brutes ou de produits finis)

D3 - Votre entreprise utilise-t-elle régulièrement le partage électronique des informations suivantes avec ses clients ?

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

a) Prévisions de demande

b) Niveaux de stocks

c) Plans de production

d) Évolution des livraisons (i.e. distribution de matières brutes ou de produits finis)

D4 - Les moyens suivants sont-ils utilisés pour le partage électronique de cette information ?

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

a) Sites Web (les vôtres, ceux de vos partenaires ou des portails internet)

b) Système d'échange automatisé de données (XML, EDIFACT, etc.)

Module E : partage automatique de l'information au sein de l'entreprise (champ : entreprises avec ordinateurs)

Partage de l'information de manière électronique ou automatique entre différents pôles de votre entreprise signifie :

- utilisation d'une seule application pour assurer les différentes fonctions de l'entreprise ;
- liaison (chainage) des données entre les applications qui assurent les différentes fonctions de l'entreprise ;
- utilisation d'une base de données commune ou d'un entrepôt de données partagé accessible par les applications qui assurent les différentes fonctions de l'entreprise ;
- échange automatisé de données entre différents systèmes (software systems) (cf. le module C).

E1 - Lorsque votre entreprise a reçu des bons de commande (par voie électronique ou non), le partage électronique ou automatique de l'information a-t-il été effectué à l'aide d'un logiciel dédié aux fonctions suivantes ?

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

a) Votre gestion des niveaux de stocks

b) Votre comptabilité

c) Votre gestion de production (ou de services)

d) Votre gestion de la distribution

E2 - Lorsque votre entreprise a effectué des ordres d'achat (par voie électronique ou non), le partage électronique ou automatique de l'information a-t-il été effectué à l'aide d'un logiciel dédié aux fonctions suivantes ?

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

a) Votre gestion des niveaux de stocks

b) Votre comptabilité

E3 - Votre entreprise a-t-elle utilisé un progiciel de gestion intégré (PGI ou ERP*) pour partager l'information sur les ventes et/ou les achats avec d'autres pôles de l'entreprise (ex. : finance, planning, marketing, etc.) ?

OUI	NON
Ne sait pas	

E4 - Votre entreprise a-t-elle utilisé une application pour la gestion des informations clientèles (aussi appelée CRM*) qui lui permet de :

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

a) Collecter, classer et rendre accessible à d'autres services l'information clientèle ?

b) Analyser l'information clientèle à des fins de marketing (fixation des prix, organisation des ventes promotionnelles, choix des canaux de distribution, etc.) ?

E5 - Votre entreprise dispose-t-elle :

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

a) D'outils d'archivage : recherche automatisée de données (ex. : GED*, outils de gestion des connaissances*, etc.) ?

b) D'outils d'analyse des données (ex. : analyse statistique*, outils décisionnels*, etc.) ?

E6 - Votre entreprise utilise-t-elle les outils informatiques suivants :

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

a) Outils de travail collaboratifs (ex. : groupware*, vidéoconférence*, etc.)

b) Outils d'interfaçage de bases de données et d'applications (ex. : EAI*, SOA*, service Web*, etc.)

c) Outils de modélisation et d'automatisation (ex. : Workflow*, BPMS*, etc.)

d) Outils de CAO interne (conception assistée par ordinateur)

e) Outils de CAO collaborative (entre entreprise)

* voir Notice explicative

SIREN :