

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°2010A021EC du ministre de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi valable pour 2010. 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.*

Pour plus de renseignements,  
contactez votre correspondant Insee

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/Mlle/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.

### Module A : Utilisation d'ordinateurs et de réseaux

**A1** Votre entreprise dispose-t-elle d'au moins un ordinateur\* ? (question filtre) .....

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

Si **NON** passer à **H1**

**A2** Parmi les personnes employées dans votre entreprise, dont le nombre doit être indiqué à la question I1a, combien utilisent un ordinateur au moins une fois par semaine ? .....

\_\_\_\_\_ (nombre)

Si vous ne pouvez pas fournir ce nombre, merci d'indiquer une estimation du pourcentage des personnes employées qui utilisent un ordinateur au moins une fois par semaine. ....

\_\_\_\_\_ %

**A3** Votre entreprise utilise-t-elle un réseau local d'entreprise\* de type LAN : réseau filaire connectant les ordinateurs entre eux ? .....

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

**A4** Votre entreprise utilise-t-elle un réseau local d'entreprise\* de type WLAN/ Wireless LAN : réseau sans fil ? .....

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

**A5** Votre entreprise dispose-t-elle d'un Intranet\* ? .....

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

**A6** Votre entreprise dispose-t-elle d'un extranet\* (un site web ou une extension de l'Intranet avec un accès réservé aux partenaires professionnels) ? .....

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

**A7** Votre entreprise dispose-t-elle d'un système d'exploitation « libre »\* (encore dit logiciel « open source ») tel Linux, etc. ? .....

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

**A8** 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) ? .....

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

## Module B : Accès et utilisation d'internet (champ : entreprises avec ordinateurs)

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

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

Si **NON** passer à **C1**

**B2** Parmi les personnes employées dans votre entreprise, dont le nombre doit être indiqué à la question I1a, combien utilisent au moins une fois par semaine un ordinateur avec un accès à internet ? .....

\_\_\_\_ \_\_\_\_ (nombre)

Si vous ne pouvez pas fournir le nombre, merci d'indiquer une estimation du pourcentage 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 ?

- a) Modem traditionnel (accès commuté sur une ligne téléphonique normale) ou connexion RNIS\* (en anglais ISDN) .....
- b) Connexion DSL\* (xDSL, ADSL, SDSL...) .....
- c) Autres connexions\* fixes à internet (câble, accès sans fil au réseau fixe, ligne louée... [relais de trame, Ethernat métropolitain, CPL...]) .....
- d) Connexion mobile\* (GSM, GPRS, UMTS, EDGE, CDMA2000, 1Xevdo...) dont :
  - d1) Haut débit .....
  - d2) Autres connexions mobiles (téléphone mobile analogique, GSM, GPRS, EDGE...) .....

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

**B4** Votre entreprise utilise-t-elle internet pour un recours à des services bancaires et financiers ? (en tant que consommateur de services internet) .....

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

Si **NON** passer à **B7**

**B5** Votre entreprise a-t-elle utilisé internet dans ses relations avec les autorités publiques\* en 2009 ? (question filtre).....

- B6** Si OUI, pourquoi ?
- a) Pour obtenir de l'information .....
  - b) Pour obtenir des formulaires (déclaration d'impôts...) .....
  - c) Pour renseigner des formulaires en ligne .....
  - d) Pour traiter une formalité administrative (déclaration, enregistrement, demande d'autorisation, déclaration de données sociales...) de manière totalement informatisée sans l'aide du 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 .....

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

**B7** Votre entreprise dispose-t-elle d'un site Web\* ? .....

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

**Si OUI**, adresse de ce site : <http://www.> .....

**B8** Votre entreprise utilise-t-elle un système de signature numérisée\* utilisant des méthodes de cryptage assurant l'authenticité et l'intégrité des messages ? .....

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

## Module C : Transmission électronique et traitement automatique de l'information en provenance ou vers l'entreprise (champ : entreprises avec ordinateurs)

« Transmission électronique et traitement automatique de l'information en provenance ou vers l'entreprise » signifie :

- envoi et/ou réception d'information (commande, facture, opération de paiement, description de produits, document de transport, déclaration d'impôts...);
- dans un format reconnu ou standard qui permet son traitement automatique (EDI\*, EDIFACT, ODETTE, TRADACOMS, XML, xCBL, cXML, ebXML...);
- via tous réseaux informatiques, en excluant les messages individuels tapés manuellement.

**C1** Votre entreprise échange-t-elle (envoi ou réception) par voie électronique, de l'information avec l'extérieur dans un format qui permet son traitement automatique ? (question filtre) .....

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

Si **NON** passer à **D1**

**C2** La transmission électronique et le traitement automatique sont-ils utilisés pour les opérations suivantes ?

- 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 (catalogues, listes de prix...) .....
- f) Envoyer ou réceptionner des documents relatifs au transport de marchandises (bordereaux d'expédition...) .....

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

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

- a) EDIFACT ou standards équivalents (EANCOM, ANSI X12...) .....
- b) Standards d'XML (ebXML, RosettaNet, UBL, papiNET...) .....
- c) Standards propriétaires reconnus entre votre entreprise et d'autres organisations .....

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

## Module D : Partage électronique d'information sur le SCM (Chaîne Logistique d'Approvisionnement)

(champ : entreprises avec ordinateurs hors secteur financier)

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 au consommateur final ;
  - intégration de l'information sur les prévisions de demande, les stocks, la production, la distribution ou le développement des produits ;
  - 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 autres moyens de transfert électronique de données (cf. le module C), mais cela exclut les messages électroniques tapés manuellement.

**D1** Votre entreprise utilise-t-elle régulièrement le partage électronique d'informations relatives à la gestion de la chaîne logistique d'approvisionnement (SCM) avec ses fournisseurs ou ses clients ? (question filtre) .....

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

Si **NON** passer à **E1**

\* voir Notice explicative

<b>D2</b>	Votre entreprise utilise-t-elle régulièrement le partage électronique pour échanger les informations suivantes avec ses <u>fournisseurs</u> ? Niveaux de stocks, plans de production ou prévisions de demande, évolution des livraisons (i.e. distribution de matières brutes ou de produits finis) .....	<b>OUI</b>	<b>NON</b>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>D3</b>	Votre entreprise utilise-t-elle régulièrement le partage électronique pour échanger les informations suivantes avec ses <u>clients</u> ? Niveaux de stocks, plans de production ou prévisions de demande, évolution des livraisons (i.e. distribution de matières brutes ou de produits finis) .....	<b>OUI</b>	<b>NON</b>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 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 (chaînage) 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 ;
- à l'intérieur de l'entreprise, envoi et réception par voie électronique d'information pouvant être traitées de manière automatique (cf. le module C).

<b>E1</b>	Lorsque votre entreprise a <u>reçu des bons de commande</u> (par voie électronique ou non), l'information a-t-elle été partagée électroniquement ou automatiquement à l'aide d'un logiciel dédié aux fonctions suivantes ?	<b>OUI</b>	<b>NON</b>
	a) Votre gestion des niveaux de stocks .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	b) Votre comptabilité .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	c) Votre gestion de production (ou de services) .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	d) Votre gestion de la distribution .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>E2</b>	Lorsque votre entreprise a <u>effectué des ordres d'achat</u> (par voie électronique ou non), l'information a-t-elle été partagée électroniquement ou automatiquement à l'aide d'un logiciel dédié aux fonctions suivantes ?	<b>OUI</b>	<b>NON</b>
	a) Votre gestion des niveaux de stocks .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	b) Votre comptabilité .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>E3</b>	Votre entreprise a-t-elle utilisé un progiciel de gestion intégré (PGI ou ERP*) pour partager l'information entre les différents pôles de l'entreprise (comptabilité, finance, planning, production, marketing...) ? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Ne sait pas → <input type="checkbox"/>	
<b>E4</b>	Votre entreprise a-t-elle utilisé une application pour la gestion des informations clientèles (aussi appelée CRM*) qui lui permet de :	<b>OUI</b>	<b>NON</b>
	a) Collecter, classer et rendre accessible à d'autres services l'information clientèle ? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	b) Analyser l'information clientèle à des fins de marketing ? (fixation des prix, organisation des ventes promotionnelles, choix des canaux de distribution...) .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>E5</b>	Votre entreprise utilise-t-elle les outils informatiques suivants ?	<b>OUI</b>	<b>NON</b>
	a) Outils de travail collaboratifs (groupware*, vidéoconférence*...) .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	b) Outils de modélisation et d'automatisation (Workflow*, BPMS*...) .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Module F : La sécurité des TIC (champ : entreprises avec ordinateurs)

La sécurité des TIC signifie : les mesures, les contrôles et les procédures appliqués aux systèmes TIC afin de garantir l'intégrité, l'authenticité, la disponibilité et la confidentialité des données et des systèmes.

<b>F1</b>	À l'heure actuelle, votre entreprise a-t-elle une politique de sécurité des TIC formellement définie avec un plan de réactualisation régulière ? (question filtre) .....	<b>OUI</b>	<b>NON</b>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Si <b>NON</b> passer à <b>F3</b>	
<b>F2</b>	La politique de sécurité des TIC prend-elle en compte les risques suivants ?	<b>OUI</b>	<b>NON</b>
	a) destruction ou altération de données due à une attaque ou à un incident inattendu .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	b) divulgation de données confidentielles due à une intrusion*, à une attaque par pharming*, phishing* ou à un accident ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	c) indisponibilité des services TIC due à une attaque extérieure (attaque par déni de service*...) .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>F3</b>	Les moyens suivants sont-ils employés par votre entreprise pour sensibiliser votre personnel à ses devoirs concernant les problèmes de sécurité des TIC ?	<b>OUI</b>	<b>NON</b>
	a) formation ou réunions d'information obligatoires .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	b) par contrat (y compris contrat de travail) .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	c) formation sur la base du volontariat ou information généralement disponible (sur l'intranet, un bulletin d'information ou des documents papier...) .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>F4</b>	Au cours de l'année 2009, les incidents de sécurité des TIC ont-ils abouti aux conséquences suivantes :	<b>OUI</b>	<b>NON</b>
	a) indisponibilité des services TIC, destruction ou altération de données due à une panne de logiciel ou de matériel informatique ? ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	b) indisponibilité des services TIC, destruction ou altération de données due à une attaque extérieure ? (attaque par déni de service*...) .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	c) destruction ou altération de données due à l'attaque d'un programme malveillant (virus...) ou à un accès non autorisé ? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	d) divulgation de données confidentielles due à une attaque par intrusion*, pharming* ou phishing* ? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>F5</b>	À l'heure actuelle, votre entreprise utilise-t-elle une des procédures de sécurité interne suivantes ?	<b>OUI</b>	<b>NON</b>
	a) authentification* par mot de passe robuste (combinant au moins 8 caractères mixtes, de durée maximale de 6 mois, à transmission et stockage encodés) .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	b) identification* et authentification* de l'utilisateur par « hardware token » (carte à puce...) .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	c) sauvegarde des données hors site* .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	d) enregistrement des données pour analyser les incidents de sécurité .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

\* voir Notice explicative

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

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 (ordres passés via un magasin en ligne ou via des formulaires en ligne sur internet ou extranet) ou via les systèmes de transmission électronique et les systèmes permettant un traitement automatique (système de type EDI\*, XML, EDIFACT etc) mais il exclut les messages électroniques tapés manuellement.

**Commandes\* reçues par réseaux informatiques (VENTES\*)**

**G1** En 2009, votre entreprise a-t-elle reçu des commandes de biens ou services par voie électronique\* (site web ou tout autre moyen de transfert électronique de données, hors e-mails tapés manuellement) ? (question filtre).

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

Si **NON** Passer à **G5**

**G2** Si OUI, quel a été en 2009 le montant du chiffre d'affaires hors taxes généré par ces commandes ? (en milliers d'euros) .....

via un site web* en K€	autres réseaux (EDI) en K€
_____	_____

Si vous ne pouvez pas indiquer le montant, donnez pour chacun des réseaux suivants votre meilleure estimation en % du chiffre d'affaire total hors taxes de votre entreprise .....

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

**G3** Si votre entreprise a reçu des commandes de biens ou services via des sites Web en 2009 : quel pourcentage d'entre elles a été réalisé auprès : - d'autres entreprises ? (inter-entreprises) .....  
- des consommateurs finaux ? (entreprises à consommateurs) .....

B to B*	_____ %
B to C*	_____ %
<b>TOTAL</b>	<b>1 0 0 %</b>

**G4** Votre entreprise utilise-t-elle un protocole sécurisé tel SSL\* et TLS\* pour la réception des commandes via Internet ? .....

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

**Commandes passées par réseaux informatiques (ACHATS\*)**

**G5** En 2009, votre entreprise a-t-elle effectué des achats de biens ou services par voie électronique\* (site web ou tout autre moyen de transfert électronique de données, hors e-mails tapés manuellement) ? (question filtre).

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

Si **NON** Passer à **H1**

**G6** Si OUI, quel a été en 2009 le montant de ces achats ? (en milliers d'euros).....

via un site web* en K€	autres réseaux (EDI) en K€
_____	_____

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 .....

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

**Module H : Les dépenses et l'investissement en biens et services TIC**

**H1** Dépenses en biens et services TIC (en milliers d'euros) et part de ces dépenses investies en 2009 (inscrites au bilan)

a) Biens de technologie de l'information et de communication (ordinateurs, périphériques, matériels de communication) .....

b) Biens de consommation électroniques (Hi-fi, TV), biens et composants TIC divers, services industriels pour TIC .....

c) Logiciels standards ou personnalisés (logiciels professionnels et services de licence, hors logiciels pour compte propre) .....

d) Conseil et services en technologie de l'information, services de télécommunication et autres services TIC .....

e) Crédit-bail ou location de services pour l'équipement en TIC .....

Montant en K€	Part investie en %
_____	_____ %
_____	_____ %
_____	_____ %
_____	_____ %
_____	_____ %
Coût de production en K€	Nombre d'heures de travail
_____	_____

**H2** Coût de production (en milliers d'euros) et nombre d'heures de travail employées à la réalisation de logiciels pour compte propre en 2009.....

**Module I : Données de cadrage**

**I1** Données caractéristiques de la dimension de l'entreprise pour 2009

a) Effectif annuel moyen\* (en nombre de personnes occupées).....

b) Montant total du chiffre d'affaires hors taxes en 2009 (en milliers d'euros).....

c) Montant total hors taxes des achats de biens et services\* réalisés en 2009 (en milliers d'euros)

_____	nombre
_____	K€
_____	K€

**I2** Votre entreprise fait-elle partie :

a) D'un groupe\* ? .....

b) D'un réseau d'enseignes\* (franchise, groupement d'achats...) ou d'un groupement\* d'entreprises (groupe coopératif, GIE...) ? .....

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

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

\* voir Notice explicative