

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°2011A021EC du ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie valable pour 2011. 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, vous pouvez contacter à l'Insee :

Merci d'adresser votre réponse à : Insee Midi-Pyrénées

36, rue des Trente-Six-Ponts
BP 94217
31054 TOULOUSE CEDEX 4

Tel :
Fax : 05 61 36 63 30

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) :
.....
.....

Site Web de l'entreprise interrogée : <http://www.>

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 utilise-t-elle au moins un ordinateur ? (question filtre)

Le terme « ordinateur » inclut les PC, les nettops*, les ordinateurs portables (*notebooks**...), les assistants numériques personnels (*PDA**) ou les téléphones intelligents* (*smartphone**...)

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

Si NON passer à X1

A2 Parmi les personnes employées dans votre entreprise, dont le nombre doit être indiqué à la question **X1a**, combien utilisent un ordinateur au moins une fois par semaine ?.....

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

_____ nombre
_____ %

A3 Votre entreprise utilise-t-elle des logiciels « libres* » (encore dits logiciels « open source ») dans les cas suivants ?

a) un système d'exploitation (*Linux*...)
b) un logiciel de bureau (*OpenOffice*...)
c) un ERP ou PGI* Open source pour automatiser les procédures d'entreprises (*OpenERP, Compiere, ERP5*...)

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

A4 Votre personnel a-t-il accès à des services électroniques de ressources humaines ? (*système d'enregistrement du temps de travail, demande de congé annuel, consultation ou téléchargement de fiche de paie ou autres services*).....

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

A5 Votre entreprise utilise-t-elle un réseau local d'entreprise* de type LAN : réseau filaire connectant les ordinateurs entres eux ?.....

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

A6 Votre entreprise utilise-t-elle un intranet* ?

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

A7 Votre entreprise utilise-t-elle un extranet* ?
(un site web ou une extension de l'intranet avec un accès réservé aux partenaires professionnels)

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

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

B1 Votre entreprise a-t-elle un accès à internet* ? (question filtre)	OUI <input type="checkbox"/>	NON <input type="checkbox"/>	
Si NON passer à C1			
B2 Votre entreprise a-t-elle les types de connexion à internet suivants ?			
a) Modem traditionnel (accès commuté sur une ligne téléphonique normale) ou connexion RNIS* (en anglais ISDN)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
b) Connexion DSL* (xDSL, ADSL, SDSL...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
c) Autre connexion* fixe à internet (câble, accès sans fil au réseau fixe, ligne louée... [relais de trame, Ethernet métropolitain, CPL...])	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
d) Connexion haut débit mobile* avec au moins une technologie 3G* (UMTS, CDMA2000, 1Xevdo, HSDPA...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
e) Autre connexion mobile* (téléphone mobile analogique, GSM, GPRS, EDGE...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
B3 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			
1) Moins de 2 <input type="checkbox"/>	2) De 2 à moins de 10 <input type="checkbox"/>	3) De 10 à moins de 30 <input type="checkbox"/>	4) De 30 à moins de 100 <input type="checkbox"/>
5) 100 et plus <input type="checkbox"/>			
B4 Parmi les personnes employées dans votre entreprise, dont le nombre doit être indiqué à la question X1a , combien utilisent au moins une fois par semaine un ordinateur avec un accès à internet ?	_ _ _ _ _ nombre		
Si vous ne pouvez pas fournir ce nombre, veuillez indiquer leur proportion parmi les personnes employées	_ _ _ _ %		
B5 Parmi les personnes employées dans votre entreprise, dont le nombre doit être indiqué à la question X1a , combien disposent d'un appareil portable dédié à l'entreprise, ayant au moins une technologie 3G pour accéder à internet ?	_ _ _ _ _ nombre		
Si vous ne pouvez pas fournir ce nombre, veuillez indiquer leur proportion parmi les personnes employées.....	_ _ _ _ %		
B6 Votre entreprise a-t-elle un site Web* ou une page d'accueil* ? (question filtre)	OUI <input type="checkbox"/>	NON <input type="checkbox"/>	
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 (« shopping cart*», caddie virtuel...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
b) des catalogues et/ou des listes de prix de biens ou services	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
UTILISATION D'INTERNET EN RELATION AVEC LES AUTORITÉS PUBLIQUES* (champ : entreprises avec accès à internet)			
B8 En 2010, votre entreprise a-t-elle utilisé internet ?			
a) pour obtenir de l'information sur les sites web ou les pages d'accueil des autorités publiques	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
b) pour obtenir des formulaires sur les sites web ou les pages d'accueil des autorités publiques (déclaration d'impôts...) .	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
c) pour retourner électroniquement un formulaire rempli (formulaires de déclaration de douane ou de TVA...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
d) pour le traitement « tout électronique » d'une procédure administrative (déclaration, enregistrement, demande d'autorisation...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
B9 En 2010, votre entreprise a-t-elle utilisé internet pour gérer les procédures administratives suivantes ? (en retournant un formulaire rempli électroniquement)			
a) déclaration de cotisations sociales pour les employés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
b) déclaration d'impôts sur les sociétés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
c) déclaration de TVA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
d) déclaration de droits de douane / contributions indirectes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
B10 Pensez-vous que certaines des raisons suivantes limitent les relations électroniques de votre entreprise avec les autorités publiques ?			
a) inquiétude vis-à-vis de la confidentialité et de la sécurité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
b) certaines procédures électroniques sont trop compliquées et/ou demandent trop de temps	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
c) certaines procédures électroniques requièrent toujours un échange de courrier ou des visites de personnes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
d) méconnaissance des possibilités de procédures électroniques	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
B11 En 2010, votre entreprise a-t-elle utilisé internet pour accéder à une information sur des documents et des spécifications d'appel d'offre dans le cadre de marché électronique des autorités publiques*?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
B12 En 2010, votre entreprise a-t-elle utilisé internet pour proposer des biens ou des services dans le cadre de marché électronique des autorités publiques (dépôt d'appel d'offre électronique) ?			
a) en France	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
b) dans un autre pays de l'Union Européenne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Si OUI à B12a ou à B12b, passer à C1			
B13 En 2010, votre entreprise n'a pas proposé de biens ou services dans le cadre de marché électronique des autorités publiques (dépôt d'appel d'offre électronique) : est-ce parce qu'elle ne vend pas au secteur public ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Module C : Envoi et réception de messages appropriés à des traitements automatiques vers ou en provenance de systèmes extérieurs (champ : entreprises avec ordinateurs)

Ces messages (commande, facture, opération de paiement, description de produits, document de transport, déclaration d'impôts...) **appropriés à des traitements automatiques**

– ne sont pas des messages individuels tapés manuellement,

– sont dans un format reconnu ou standard qui permet son traitement automatique (EDI*, EDIFACT, ODETTE, TRADACOMS, XML, xCBL, cXML, ebXML...),

– vers ou en provenance d'autres entreprises, d'autorités publiques ou d'institutions financières,

– via tous réseaux informatiques.

C1 Votre entreprise échange-t-elle (envoi ou réception) électroniquement ce type d'information avec l'extérieur dans un format qui permet son traitement automatique ? (question filtre)	OUI <input type="checkbox"/>	NON <input type="checkbox"/>	
Si NON passer à D1			

* voir Notice explicative

C2	Si oui, pour quelles opérations parmi les suivantes ?	OUI	NON
	a) envoyer des instructions de paiement à des institutions financières	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	b) envoyer ou réceptionner des informations sur les produits (<i>catalogues, listes de prix...</i>)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	c) envoyer ou réceptionner des documents de transport (<i>bordereaux d'expédition...</i>)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	d) envoyer ou réceptionner des données avec des autorités publiques (<i>déclarations de chiffre d'affaires, données statistiques, déclarations d'importation ou d'exportation...</i>)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Module D : Facturation électronique (champ : entreprises avec ordinateurs)

Facturation électronique signifie envoi ou réception de facture :

- dans un format **qui permet son traitement automatique** (EDI*, XML ou formulaire web...);
- ou dans un format **requérant une action humaine** (courriel avec pièce jointe en pdf...);
- vers ou en provenance d'autres entreprises, d'autorités publiques, d'institutions financières ou de particuliers;
- par le site web du vendeur, la banque du client ou d'autres voies électroniques.

D1	Votre entreprise envoie-t-elle à des clients des factures électroniques*?	OUI	NON
	a) dans une structure standardisée appropriée pour leur traitement automatique (EDI, XML...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	b) ne permettant pas de traitement informatique (courriel, pièce jointe au format pdf...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D2	Votre entreprise reçoit-elle des fournisseurs des factures électroniques dans une structure standardisée appropriée pour leur traitement automatique (EDI, UBL, XML...) ?	<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 électroniquement ou automatiquement entre différents services de votre entreprise signifie **au moins** une des propositions suivantes :

- utilisation d'une seule application pour assurer les différentes fonctions de l'entreprise (PGI ou ERP*...);
- 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;
- à l'intérieur de l'entreprise, envoi et réception par voie électronique d'informations pouvant être traitées de manière automatique.

E1	Quand votre entreprise reçoit des bons de commande (par voie électronique ou non), l'information est-elle partagée électroniquement ou automatiquement à l'aide d'un logiciel dédié aux services suivants ?	OUI	NON
	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"/>
E2	Lorsque votre entreprise effectue des ordres d'achat (par voie électronique ou non), l'information est-elle partagée électroniquement ou automatiquement à l'aide d'un logiciel dédié aux fonctions suivantes ?		
	a) votre gestion des niveaux de stocks	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	b) votre comptabilité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E3	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"/>	
E4	Votre entreprise utilise-t-elle une application pour la gestion de la relation client* (aussi appelée CRM) qui lui permet de :		
	a) collecter, conserver 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"/>
E5	Votre entreprise utilise-t-elle les outils informatiques suivants ?		
	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"/>
	c) outils de CAO interne (Conception Assistée par Ordinateur)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	d) outils de CAO collaborative (entre entreprises)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Module F : Les TIC et l'impact environnemental (champ : entreprises avec ordinateurs)

F1	Votre entreprise a-t-elle mis en place l'une des procédures suivantes :	OUI	NON
	a) procédures visant à la réduction des impressions papier et des photocopies ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	b) procédures visant à la réduction de la consommation énergétique dans l'utilisation de votre équipement TIC ? (consigne au personnel pour éteindre les ordinateurs et les écrans, utilisation de matériel d'arrêt automatique des équipements TIC, utilisation de matériel périphérique multifonctions [imprimante, scanner, photocopieur])	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	c) utilisation du téléphone, d'internet ou de visioconférence au lieu de déplacement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F2	Votre entreprise a-t-elle mis en place une quelconque application de technologie de l'information dédiée à réduire la consommation d'énergie des processus d'activité ? (y compris l'optimisation des procédures de travail, des processus de production, du transport ou de la logistique)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F3	Votre entreprise a-t-elle fourni à ses employés un accès à distance au système de courrier électronique, aux documents et aux applications de l'entreprise ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F4	Y a-t-il dans l'entreprise des personnes travaillant régulièrement au moins une demi-journée par semaine en dehors des locaux de l'entreprise et qui ont accès à distance au système informatique de l'entreprise par des réseaux électroniques (télétravail) ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

* voir Notice explicative

Module G : Le commerce électronique* (champ : entreprises avec ordinateurs)

⊙ VENTES PAR COMMERCE ÉLECTRONIQUE

VENTES SUR LE WEB

- G1** En 2010, votre entreprise a-t-elle **reçu** des commandes de biens ou services qui ont été passées sur le site Web de votre entreprise ? (à l'exclusion des courriels saisis manuellement) (question filtre)
 Les ventes sur le Web sont des ventes effectuées via un magasin en ligne (webshop) ou via les formulaires Web sur le site Internet de votre entreprise ou à l'extranet, indépendamment de la façon dont le web est accessible [ordinateur, portable, téléphone mobile...]
- OUI** **NON**

Si NON passer à G4
- G2** Quel a été en 2010 le montant du chiffre d'affaires hors taxes généré par des commandes **reçues** qui ont été passées sur le site Web de votre entreprise ? (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 X1b) %
- G3** En 2010, votre entreprise a-t-elle **reçu** des commandes qui ont été passées sur le site Web de votre entreprise par des clients localisés dans les zones géographiques suivantes ?
- a) en France **OUI** **NON**

 b) dans les autres pays de l'Union Européenne
 c) dans le reste du monde

VENTES DE TYPE EDI*

- G4** En 2010, votre entreprise a-t-elle **reçu** des commandes de biens ou services qui ont été passées via des messages de type EDI ? (question filtre)
- OUI** **NON**

Si NON passer à G7
- G5** Quel a été en 2010 le montant du chiffre d'affaires hors taxes généré par des commandes **reçues** qui ont été passées via des messages de type EDI ? (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 X1b) %
- G6** En 2010, 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 **OUI** **NON**

 b) dans les autres pays de l'Union Européenne
 c) dans le reste du monde

⊙ ACHATS PAR COMMERCE ÉLECTRONIQUE

- G7** En 2010, votre entreprise a-t-elle **passé** des commandes de biens ou services via les réseaux informatiques ? (via un site web ou un message de type EDI mais en excluant les courriels saisis manuellement) (question filtre)
- OUI** **NON**

Si NON passer à H1
- G8** Quel a été en 2010 le montant des achats hors taxes générés par des commandes **passées** via les réseaux informatiques ? (en milliers d'euros) K€
 Si vous ne pouvez pas indiquer le montant, veuillez en donner une estimation en % du total des achats hors taxes de l'entreprise (indiqué à la question X1c) %
- G9** En 2010, votre entreprise a-t-elle **passé** des commandes via un site web ou via des messages de type EDI auprès de fournisseurs localisés dans les zones géographiques suivantes ?
- a) en France **OUI** **NON**

 b) dans les autres pays de l'Union Européenne
 c) dans le reste du monde

Module H : Utilisation des technologies basées sur l'identification par Radio Fréquence (RFID*) (champ : entreprises avec ordinateurs)

Identification par Radio Fréquence (en anglais, Radio Frequency Identification RFID) désigne une méthode d'identification automatique pour stocker et récupérer des données à distance en utilisant les étiquettes RFID ou transpondeurs.
 Une étiquette RFID est un dispositif qui peut être attaché ou incorporé à l'objet et qui transmet des données via les ondes radio.

- H1** Votre entreprise utilise-t-elle des outils basés sur la technologie RFID ? (question filtre)
- OUI** **NON**

Si NON passer à X1
- H2** Dans quels buts votre entreprise utilise-t-elle la technologie RFID ?
- a) l'identification des personnes ou le contrôle des accès
 b) le suivi et le contrôle de la production industrielle, la chaîne d'approvisionnement et du suivi des stocks, le service, l'entretien ou la gestion d'actifs (dans le cadre du processus de production et de prestation de services)
 c) l'identification de produits après-vente (contrôle des vols, contrefaçon, information sur les allergènes)

Module X : Données de cadrage

- X1** Données caractéristiques de la dimension de l'entreprise pour 2010
- a) effectif annuel moyen* en 2010 (en nombre de personnes occupées) nombre
- b) montant total du chiffre d'affaires hors taxes en 2010 (en milliers d'euros) K€
- c) montant total hors taxes des achats de biens et services* réalisés en 2010 (en milliers d'euros) K€
- X2** Votre entreprise fait-elle partie :
- a) d'un groupe* ? **OUI** **NON**
- b) d'un réseau d'enseignes* (franchise, groupement d'achats...) ou d'un groupement* d'entreprises (groupe coopératif, GIE...) ?

La Statistique publique vous remercie de votre collaboration à cette enquête