

<b>SENSITIC 2</b> <b>-INDICATEUR ENTREPRISES-</b>
--

**(un questionnaire pour chaque établissement interrogé)**

**Fiche d'identité :**

Raison sociale :

Effectif : (4 tranches d'effectifs : 0-9 employés, 10-49, 50-99, >100)

Secteur d'activité : (nomenclature NACE => 16 secteurs d'activité)

Date de création (année de création) :

Localisation: NUTS 3 (ex. France = "Département"); quid Irlande, pays de Galles, Portugal, Espagne ?

**I. L'INFORMATIQUE**

**Q.1 Combien d'ordinateurs y a-t-il au total dans votre entreprise ?**

Nombre total d'ordinateurs : . . . . .

*(si au moins 1 ordinateur ⇒ Q.3)*

*(si 0 ordinateur ⇒ Q.2 et Q.2.A ⇒ FIN)*

**Q.2 Pour quelle(s) raison(s) n'utilisez-vous actuellement aucun ordinateur dans votre entreprise ?**

*1<sup>er</sup>            2<sup>e</sup> frein*

[A1]    [A2]    Manque d'utilité pour votre entreprise

[B1]    [B2]    Coût trop élevé

[C1]    [C2]    Manque de formation du personnel (utilisateurs potentiels)

[D1]    [D2]    renouvellement des équipements

[E1]    [E2]    Difficultés de sécurisation

[F1]    [F2]    Aucun frein.

[G1]    [G2]    Autre frein : .....

[NSP] Ne sais pas

**Q.2.A A quel horizon envisagez-vous d'utiliser un ordinateur dans l'entreprise ?**

[1]    Dans les 12 prochains mois

[2]    Plus tard encore

[3]    Jamais

*(FIN)*

---

## II. INTERNET

### Q.3 Votre entreprise dispose-t-elle d'un accès Internet ?

- [1] Oui (⇒ Q.6)
- [2] Non et en projet (préciser quand) : .... (⇒ Q.5 ⇒ FIN)
- [3] Non et pas en projet (⇒ Q.5 ⇒ FIN)

### Q.4 Quel mode de raccordement principal envisagez-vous pour l'Internet ?

- [1] Modem et ligne téléphonique (analogique)
- [2] Modem et ligne numérique (ISDN)
- [3] Ligne spécialisée
- [4] Ligne ADSL (ou SDSL)
- [5] Câble
- [6] Connexion sans fil (wireless)
- [NSP] Ne sais pas encore  
(⇒ FIN)

### Q.5 Pouvez-vous me citer les deux plus importants freins au développement de l'usage d'Internet dans votre entreprise (En spontané -2 réponses possibles – Prendre en compte l'ordre de citation) :

- | 1 <sup>er</sup>              | 2 <sup>e</sup> frein |   |
|------------------------------|----------------------|---|
| [A1]                         | [A2]                 | Manque d'utilité pour votre entreprise  |
| [B1]                         | [B2]                 | Coût trop élevé des connexions  |
| [C1]                         | [C2]                 | Manque de formation du personnel (utilisateurs potentiels)                          |
| [D1]                         | [D2]                 | Incompréhension des offres des fournisseurs de connexion et des opérateurs télécoms |
| [E1]                         | [E2]                 | Craintes quant à la sécurité des informations et des transactions                   |
| [F1]                         | [F2]                 | Aucun frein.  |
| [G1]                         | [G2]                 | Autre frein : .....   |
| [NSP] Ne sais pas<br>(⇒ FIN) |                      |   |

### Q.6 Quel mode de raccordement principal utilisez-vous pour l'accès Internet ? (1 réponse possible)

- [1] Modem et ligne téléphonique (analogique) (⇒ Q.8.A)
- [2] Modem et ligne numérique (ISDN) (⇒ Q.8.A)
- [3] Ligne spécialisée (⇒ Q.9)
- [4] Ligne ADSL ou SDSL (⇒ Q.9)
- [5] Câble (⇒ Q.9)
- [6] Connexion sans fil (wireless) (⇒ Q.8.A)
- [7] Ne sais pas [NSP] (⇒ Q.9)

### Q.6.A Avez-vous l'intention de vous équiper d'un accès haut débit (>= 2 Mb/s) dans les 12 prochains mois ?

- [1] Oui
- [2] Non
- [3] Ne sais pas [NSP]

### Q.7 Votre réseau est-il protégé par un système de pare-feu (firewall)?

- Oui       Non       en projet

### Q.8 Vos ordinateurs sont-ils équipés d'un antivirus (régulièrement mis à jour)?

- Oui, systématiquement       Oui, partiellement       Non       en projet

### III. SITE WEB

#### Q.9 Votre entreprise possède-t-elle son propre site web Internet ?

- [1] Oui (⇒ Q.11)
- [2] Non et pas en projet (⇒ Q.10 puis Q.14)
- [3] En projet (préciser quand) : .... (⇒ Q14)

#### Q.10 Quels sont les 2 principaux freins à l'usage et au développement d'un site web Internet dans VOTRE entreprise ?

- | 1 <sup>er</sup> | 2 <sup>e</sup> frein |  |
|-----------------|----------------------|--|
| [A1]            | [A2]                 | l'absence de solutions matérielles et logicielles compatibles et intéressantes   |
| [B1]            | [B2]                 | l'importance des coûts d'installation de l'infrastructure  |
| [C1]            | [C2]                 | l'importance des coûts et des délais de réorganisation interne   |
| [D1]            | [D2]                 | l'importance des coûts de maintenance, d'entretien et de communication   |
| [E1]            | [E2]                 | la difficulté à trouver les qualifications nécessaires en termes de personnel technique, d'encadrement, de conseil approprié.                                |
| [F1]            | [F2]                 | la réglementation juridique peu claire et les craintes quant à la sécurité   |
| [G1]            | [G2]                 | l'existence de freins psychologiques : réticence au changement constaté chez les salariés/la direction, crainte de déshumanisation associée au monde virtuel |
| [H1]            | [H2]                 | aucun frein  |
| [I1]            | [I2]                 | autres freins (Préciser) : _____   |
| [NSP]           |                      | Ne sais pas  |

### IV. INTERNET et son UTILISATION

#### Q.11 Votre site est-il un site commercial (c'est-à-dire permettant de former un contrat de vente directement en ligne auprès de vos clients (public ou entreprise) ?

- [1] Oui avec paiement en ligne
- [2] Oui sans paiement en ligne
- [3] Non
- [4] NSP

#### Q.12 Dans quel(s) but(s) votre entreprise fait-elle usage actuellement de l'Internet ?

- A) Pour la publication à la clientèle d'informations utiles ou prospecter ?
- [1] Oui
  - [2] Non et pas en projet
  - [3] En projet dans les 12 mois
- B) Pour coopérer avec d'autres entreprises afin par exemple de trouver de nouveaux partenaires ou d'offrir en commun de nouveaux produits ou services ?
- [1] Oui
  - [2] Non et pas en projet
  - [3] En projet dans les 12 mois
- C) Pour développer des applications permettant d'augmenter la productivité et la rentabilité de l'entreprise (intranet, extranet, EDI...) ?
- [1] Oui
  - [2] Non et pas en projet
  - [3] En projet dans les 12 mois

D) Pour effectuer des achats en ligne de produits ou services auprès de fournisseurs ?

- [1] Oui
- [2] Non et pas en projet
- [4] En projet dans les 12 mois

E) Pour communiquer en interne au sein de l'entreprise ?

- [1] Oui
- [2] Non et pas en projet
- [3] En projet dans les 12 mois

F) Pour organiser une veille technologique ou concurrentielle ?

- [1] Oui
- [2] Non et pas en projet
- [3] En projet dans les 12 mois

G) Pour pratiquer le commerce électronique (catalogue en ligne, prise de commande) ou la vente en ligne (achat de produits)?

- [1] Oui, à des particuliers ("B to C") (⇒ Q.19)
- [2] Oui, à d'autres entreprises ("B to B") (⇒ Q.19)
- [3] Non et pas en projet (⇒ Q.18)
- [4] En projet dans les 12 mois (⇒ Q.18)

H) Pour échanger avec les administrations ?

- [1] Oui
- [2] Non et pas en projet
- [3] En projet dans les 12 mois

Si oui, pour quoi faire ?

- [1] Pour transmettre des informations et effectuer des formalités (impôts, taxes, déclaration et suivi du personnel, gestion des charges sociales)
- [2] Pour assurer un suivi par mail des dossiers
- [3] Pour s'informer sur les évolutions réglementaires et les démarches administratives (consultation de documentation en ligne)
- [4] Ne sais pas

I) Pour se former en ligne ?

- [1] Oui
- [2] Non et pas en projet
- [3] En projet dans les 12 mois

I) Autres utilisations ? (préciser) : \_\_\_\_\_

**Q.13** **Quels sont les 2 principaux freins à la pratique du commerce électronique, c'est-à-dire à la vente en ligne, dans VOTRE entreprise ? (En spontané – 2 réponses maxi – Prendre en compte l'ordre d'importance)**

1<sup>er</sup> 2<sup>e</sup> frein

- [A1] [A2] l'e-commerce ne peut me concerner ni être une source de revenus pour mon entreprise
- [B1] [B2] le marché n'est pas mûr, les clients et les entreprises ne sont pas prêts à utiliser le net et à y faire des transactions

- [C1] [C2] l'équipement (infrastructure, matériel et communication) pour pouvoir pratiquer l'e-commerce est trop cher
- [D1] [D2] il y a des difficultés pour mon entreprise à adapter son organisation interne au commerce électronique
- [E1] [E2] la sécurisation des informations
- [F1] [F2] un accès internet haut débit encore trop cher ou non disponible dans ma zone géographique
- [G1] [G2] aucun frein
- [H1] [H2] autres freins : \_\_\_\_\_
- [NSP] Ne sais pas

**Q.14 Vos employés ont-ils été formés à Internet ?**

- [1] Oui, ([⇒ Q.19.A](#), puis [Q.19.B](#))
- [2] Non et pas en projet ([⇒ Q.20](#))
- [3] En projet (préciser) : .... ([⇒ Q.20](#))
- [4] Ne sais pas ([⇒ Q.20](#))

## V. ATTENTES ET BESOINS

### Q.15 Estimez-vous que les TIC (technologies de l'information et de la communication : GSM, Internet, e-commerce, place de marché, EDI...) ont les effets suivants dans votre entreprise ?

- A) Générateur d'emplois ?  
[1] Oui [2] Non [3] NSP  
↳ Combien cela a-t-il généré d'emplois ?
- B) Diminution de frais de communication (téléphone, poste...) ?  
[1] Oui [2] Non [3] NSP
- C) Gain de temps ?  
[1] Oui [2] Non [3] NSP
- D) Augmentation de la zone de clientèle potentielle ?  
[1] Oui [2] Non [3] NSP
- E) Augmentation du chiffre d'affaires ?  
[1] Oui [2] Non [3] NSP
- F) Augmentation du chiffre d'affaires à l'exportation ?  
[1] Oui [2] Non [3] NSP
- G) Meilleure notoriété de l'entreprise ?  
[1] Oui [2] Non [3] NSP
- H) Meilleure organisation de l'entreprise ?  
[1] Oui [2] Non [3] NSP

### Q.16 Quelles sont les principales attentes vis-à-vis des TIC ?

- | 1 <sup>er</sup> | 2 <sup>e</sup> attente   |
|-----------------|--|
| [A1]            | [A2] accompagnement (conseil, formation...)  |
| [B1]            | [B2] subvention, aide financière   |
| [C1]            | [C2] pratiquer en toute confiance et sécurité l'e-commerce                             |
| [D1]            | [D2] un cadre réglementaire plus adapté  |
| [E1]            | [E2] une évolution technologique significative (équipement, logicielle, haut débit...) |
| [F1]            | [F2] coût moins élevé d'équipement   |
| [G1]            | [G2] non, et pas intéressé   |

\*\*\*