

QUESTIONNAIRE ADMINISTRE PAR

TELEPHONE (CIBLE ARTISANS)

Partie signalétique.

Informations issues du fichier (cf. suivi des quotas):

SIRET

Confirmation : dénomination, lieu d'implantation, activité

+Autre signalétique transmise : nom, sexe et âge de l'artisan, téléphone, département, NAR8, date de création

Parler de préférence à l'artisan (cf. coordonnées)

Questionnaire :

- Abouti
- Refus
- Hors quotas
- Numéro non valide
- Rendez vous
- Abandon
- Autre
- Enquête entreprises

Remarque : Les « Ne sait pas » sont indiqués mais ne sont pas cités oralement

Bonjour,
XXX de ...

Nous réalisons une étude pour le compte de la Chambre Régionale de Métiers et de l'Artisanat de Bretagne. Cette étude a pour objectif de mieux connaître les usages et comportements des artisans vis-à-vis de l'informatique et d'Internet et d'améliorer les politiques d'accompagnement des entreprises. Voulez vous m'accorder quelques instants ? (sinon RDV)

Coder le statut de l'interviewé :

- Artisan
- Conjoint
- Second
- Autre (salarié)
- Autre artisan (demander âge et coder sexe)

En rouge : questions posées à tous

En vert : questions posées aux informatisés

En rose : questions posées aux possesseurs d'accès à Internet

En marron : questions posées aux possesseurs de site

A tous

A1. ARTISAN : Avez-vous à votre domicile un ordinateur (ou même plusieurs)?

- Oui et vous l'utilisez
- Oui, mais vous ne l'utilisez pas
- Pas d'ordinateur

Si utilisation en A1

A2. ARTISAN : Quelle est votre utilisation à des fins professionnelles de cet ordinateur maison ?

- Tous les jours quasiment
- Toutes les semaines
- Tous les mois
- Moins souvent
- Ne sait pas
- Jamais à des fins professionnelles

A tous

A3. ARTISAN : Dans votre entourage (famille, amis, proches...) diriez-vous que ...

- Personne
- Très peu
- Un bon nombre
- Ou la plupart des personnes
- ...utilisent un ordinateur

A tous ceux dont l'entourage utilise un ordinateur (A3)

A4. ARTISAN : Certaines personnes de votre entourage vous aident-t-elles en matière d'informatique, d'Internet ?

- Oui de simples conseils
- Oui une aide réelle
- Non

Partie Informatique et usage.

A tous

B1. ARTISAN : D'où provient principalement votre apprentissage de l'informatique ...

- Vous n'avez aucune connaissance
- De votre formation initiale (, de votre apprentissage...)
- De la formation continue
- Quelqu'un de votre entourage vous a montré
- Tout seul, vous êtes autodidacte
- Ne sait pas

A tous ceux qui ont des connaissances (B1)

B2. ARTISAN : Personnellement à quelle fréquence utilisez-vous à des fins professionnelles un ordinateur, quel que soit le lieu ?

- Tous les jours quasiment
- Toutes les semaines
- Tous les mois
- Moins souvent
- Non utilisateur

A tous ceux qui ont des connaissances (B1)

B3. ARTISAN : Estimez-vous que votre niveau de connaissance dans le domaine de l'informatique et des technologies est ...

- bon
- Partiel
- Aucune maîtrise

A ceux qui ont des connaissances (B1) et qui ne déclarent pas n'avoir aucune maîtrise (B3)

B4. ARTISAN : Savez-vous ? oui, à l'aise/ oui, usage basique / non

Actions

- Vous servir d'un traitement de texte (comme Word)
- Vous servir d'un tableur (comme Excel)
- Utiliser un moteur de recherche (comme google, Yahoo...)
- Envoyer et lire des courriers électroniques
- Compresser un fichier
- Renommer un fichier
- Installer un programme
- Créer une page Web
- Nettoyer, faire de la place sur le disque

A tous

B5. ARTISAN : Avez-vous un conjoint ? (Oui/Non)

Si conjoint (B5)

B6. ARTISAN : Votre conjoint vous aide-t-il pour votre entreprise, ne serait-ce que ponctuellement ?

- Oui, notamment sur les activités informatisées
- Oui mais pas sur les activités informatisées
- Non

Si conjoint (B5)

B7. ARTISAN : Et dans son travail (si il travaille en dehors) votre conjoint utilise-t-il un ordinateur ?

- Tous les jours quasiment
- Toutes les semaines
- Tous les mois
- Moins souvent
- Jamais
- Ne travaille pas
- Le conjoint est salarié de l'entreprise

Parlons maintenant de votre entreprise.

A tous

B9. De combien de salariés est composée votre entreprise (je dis bien salariés, sans compter les apprentis et en vous comptant si vous êtes vous-même salarié)?

A tous

B9 bis. Avez-vous des apprentis et si oui combien ?

Si plusieurs salariés (B9)

B11. Avez-vous un second ? (Oui/Non)

A tous

B8. Parmi les activités suivantes, lesquelles existent dans votre entreprise, même si elles sont confiées à un prestataire ?

- Devis
- Facturation
- Comptabilité
- Paie
- Etat des stocks
- Fichiers clients
- Production
- Suivi des chantiers / de la production

Partie équipement ordinateur et Internet de l'entreprise.

A tous

C1. Depuis quand un ordinateur est utilisé dans l'activité de votre entreprise (gestion, devis, facture, etc.) ?

- Rien n'est informatisé
- depuis sa création
- 10 ans et plus
- 5 à moins de 10 ans
- 3 à moins de 5 ans
- 1 à moins de 3 ans
- depuis moins d'un an

Si non informatisation (C1)

C1bis. Parmi ces raisons certaines peuvent-elles expliquer qu'il n'y ait pas d'ordinateur dans votre entreprise ? OUI/NON

- mauvaise expérience de l'usage d'un ordinateur
- difficulté pour maîtriser l'outil informatique

- habitude de gérer sans informatique

Si non informatisation (C1)

C1ter. Avez-vous l'intention d'introduire l'informatique dans votre entreprise ?

- Oui, d'ici un an maximum
- Oui, mais dans plus d'un an
- Non probablement pas
- Non certainement pas
- Ne sait pas

Si informatisation depuis la création (C1)

C2. Quelles étaient les activités informatisées au moment de la création de votre entreprise?

- Devis
- Facturation
- Comptabilité
- Paie
- état des stocks
- Fichiers clients
- Production
- Suivi des chantiers / de la production
- Ne sait pas

Si informatisation postérieure à la création (C1)

C2bis. Et quelles ont été les activités à l'origine de l'informatisation ?

- Devis
- Facturation
- Comptabilité
- Paie
- état des stocks
- Fichiers clients
- Production
- Suivi des chantiers / de la production
- Ne sait pas

Si informatisation (C1)

(ne dérouler que les tâches existantes dans l'entreprise (B8)).

C3. Et aujourd'hui, parmi ces tâches, lesquelles sont informatisées ? Oui, utilisation traitement de texte word ou tableur excel / Oui utilisation d'un logiciel spécifique/ Non

Tâches :

- Devis
- Facturation
- Comptabilité (avant transmission au comptable)
- Paie
- état des stocks
- gestion du fichier clients
- production
- Suivi des chantiers / de la production

(par tâche si logiciel spécifique)

(ne dérouler que les tâches existantes dans l'entreprise (B8)).

C3bis. Ce logiciel vous a-t-il été prescrit ou est-il très recommandé dans vos relations avec un tiers ? Qui ? (multi réponses)

- Comptable
- centre de gestion
- « vendeur » informatiques
- fournisseurs
- clients

- groupement professionnel
- pas de prescription
- Ne sait pas

A tous

C4. Parmi ces équipements, quels sont ceux dont on se sert dans votre entreprise ?

- un fax / téléphone fax
- un ou des mobiles (privés ou non) à usage professionnel
- un ou des appareils photo numérique
- des ordinateurs portables
- des commandes numériques
- Aucun

Si informatisation (C1)

C5. Combien y a-t-il d'ordinateurs dans l'entreprise ? (1 au minimum)

Si informatisation (C1)

C6. De quand date votre dernier achat d'ordinateur ?

- Moins d'un an
- 1 à 2 ans
- 3 à 5 ans
- Plus de 5 ans
- Ne sait pas

Si >1 ordinateur (C5)

C7. Les ordinateurs sont-ils reliés entre eux par un réseau (avec ou sans fil) ?

- Oui en partie
- Oui tous
- Non
- Ne sait pas

Si plusieurs salariés (B9) et informatisation (C1)

C7bis. Quelle est la proportion parmi les employés qui utilise régulièrement (au moins une fois par semaine) un ordinateur à des fins professionnelles ?

- Personne
- Quelques uns
- Une majorité
- Tous

Si second (B11) et utilisation par les salariés d'ordinateur (C7bis)

C7ter. Votre second utilise-t-il un ordinateur ?

- Tous les jours quasiment
- Toutes les semaines
- Tous les mois
- Moins souvent
- Jamais

Si informatisation (C1)

C8. De quels logiciels disposez-vous ... (multi réponses)

- Une suite bureautique (des tableurs et traitements de texte)
- Un logiciel de traitement de photo
- Des logiciels antivirus
- Des pare feux ou Firewall (filtrage des connexions au réseau)
- Aucun de ceux-ci

Si antivirus (C8)

C8bis. Mettez-vous à jour régulièrement vos logiciels antivirus (procédure automatique !)?

- Oui
- Non

- Ne sait pas

A tous

C9. Connaissez-vous les logiciels libres (Open office, Linux, Firefox, Mozilla ...) ?

- Non
- De nom simplement
- Je m'y intéresse
- Je suis équipé

Si informatisation (C1)

C10. Avez-vous un contrat de maintenance (entendons-nous bien, pas de garantie, de maintenance !) ? (Oui/Non)

- pour le matériel informatique (ordinateur, réseau,...)
- pour certains logiciels informatiques

Si informatisation (C1)

C10bis. Faites-vous des sauvegardes régulières (au moins une fois par mois) sur CD, disque, carte mémoire, diskettes ... de vos données (par exemple données comptables) ?

- Oui
- Non

Si informatisation (C1)

C11. Avez-vous une connexion à Internet pour l'entreprise ?

- Oui par modem téléphonique
- Oui ADSL
- oui câble
- Oui autre dont satellite
- Oui mais ne sait pas le type
- Non

Si Internet (C11)

C12. Depuis quand avez-vous une connexion à Internet pour l'entreprise?

- depuis la création de votre entreprise
- 5 ans et plus
- 3 à moins de 5 ans
- 1 à moins de 3 ans
- depuis moins d'un an

Si Internet (C11)

C13. À L'ORIGINE, parmi les raisons suivante, lesquelles ont joué dans votre choix de vous connecter à Internet ... OUI/NON

- l'utilisation du courrier électronique
- rechercher des informations sur le Web
- faire vos déclarations en ligne
- au cas où, il vaut mieux avoir ce moyen à disposition
- faire comme les autres

Si Internet (C11)

C14. À L'ORIGINE, votre connexion à Internet vous a-t-elle été prescrite, presque imposée, par un tiers ? Lesquels ? (multi)

- Fournisseurs
- Clients
- comptable
- banque
- Groupe / réseau
- Administration
- Non (personne)
- Ne sait pas

Si Internet (C11)

C15. Aujourd'hui, avez-vous un abonnement couplé téléphone illimité / Internet (Freebox, Cbox ...) ?

- Oui
- Non
- Ne sait pas

Si >1 ordinateur (C5) et Internet (C11)

C16. Aujourd'hui, dans votre entreprise, diriez-vous que...

- TOUS les ordinateurs sont connectés à Internet
- CERTAINS ordinateurs sont dédiés à Internet, sans connexion avec les autres postes, pour des QUESTIONS DE SECURITE
- Seulement CERTAINS ordinateurs ont un accès à Internet sans considération de sécurité
- Ne sait pas

Si Internet (C11)

C17. Parmi ces usages professionnels, lesquels retrouvent-on dans votre entreprise ? (Oui/ Non)

- Envoyer ou recevoir du courrier électronique
- Rechercher des informations (produits, fournisseurs, salons ...)
- Faire de la veille économique (marché, concurrents ...)
- Consulter des comptes et/ou réaliser des opérations bancaires
- Utiliser des sites d'appels d'offres

Si usage (à filtrer selon usage en C17)

C17bis. Plus précisément À quelle fréquence utilise-t-on

- 1) Utilise-t-on le courrier électronique
- 2) Accèdent-on à des sites Web
- 3) Utilise-t-on un moteur de recherche

dans votre entreprise ?

- Tous les jours quasiment
- Toutes les semaines
- Tous les mois
- Moins souvent
- Jamais

Si Internet (C11)

C18. Possédez-vous un certificat électronique, souvent associé à une signature électronique ? Ce certificat garantit l'authentification et la sécurisation électronique lors d'échanges numériques.

- Oui
- Non
- Ne sait pas

Si informatisation (C1) et pas Internet (C11)

C19. Avez-vous l'intention de vous équiper d'un accès à Internet ?

- Oui dans les six mois
- oui plus tard
- Non
- Ne sait pas

Si informatisation (C1) et pas Internet (C11)

C20. Parmi ces raisons, lesquelles expliquent que vous n'avez pas accès à Internet? OUI/NON

- Vous avez eu une mauvaise expérience de l'usage d'Internet
- Difficulté pour maîtriser l'outil Internet
- Par habitude de gérer sans

Partie Informatique et partenaires.

Parlons maintenant de vos relations avec vos partenaires et de la place de l'informatique.

A tous

D1. Votre entreprise appartient-elle à un réseau de type franchise, coopérative ?

- Oui
- Non

A tous

D2. Est-elle adhérente d'une organisation professionnelle ?

- Oui
- Non

Si Internet (C11)

D3. Internet a-t-il modifié les relations et modes de fonctionnement de votre entreprise... (Oui beaucoup/ Oui un peu / pas encore / non)

- Avec votre groupe, votre réseau, votre organisation professionnelle (à filtrer D1 ou D2)
- Avec vos fournisseurs
- Avec vos clients
- Avec l'administration
- Avec l'expert comptable
- Avec les banques

A tous et si pas Internet (C11)

D3bis. Sentez-vous que certains de vos partenaires vont vous contraindre à vous connecter à Internet ? (Oui de manière pressante/ Oui un peu / pas encore / non)

- Votre groupe, votre réseau, votre organisation professionnelle (à filtrer D1 ou D2)
- Vos fournisseurs
- Vos clients
- L'administration
- L'expert comptable
- Les banques

Administrations

A tous

D4. Comment se font les échanges de votre entreprise avec les administrations (URSSAF, Impôts, Caisses de Retraite ...) ? (multi réponses)

- Quelqu'un se rend sur place
- Vous échangez à travers vos comptables
- par fax
- par téléphone
- par courrier
- par courrier électronique

Si Internet (C11)

D5. Parmi ces activités lesquelles sont habituelles dans votre entreprise ... OUI/NON, mais le comptable le fait/NON

- Consultez des sites administratifs pour avoir des informations (plutôt générales)
- téléchargez des formulaires
- envoyer de manière électronique des formulaires (télédéclaration TVA, URSSAF, taxe foncière, impôt société...)
- payer en ligne (téléversement TVA,...)

Experts comptables

A tous

D6. Avec vos comptables, comment échangez-vous ? (multi réponses)

- Quelqu'un se rend sur place
- par fax

- par téléphone
- par courrier
- par courrier électronique
- par outils de travail collaboratif : à travers des fichiers communs, un accès privé à un site ...
- pas de comptable

Fournisseurs

A tous

D7. Où sont situés vos fournisseurs ? (localisation principale / localisation secondaire)

- Localement (rayon de moins de 50 km)
- Dans un rayon de 50 à 200 km
- Partout en France
- À l'étranger
- Pas de fournisseurs

(si fournisseurs)

D7bis. Comment échangez-vous avec eux (commandes) ?

- Quelqu'un se rend sur place
- par fax
- par téléphone
- par courrier
- par courrier électronique
- à travers leur site

Clients

A tous

D8. Quelle est votre clientèle (clientèle principale / clientèle secondaire) ?

- Des particuliers
- Des TPE/professions libérales / PME
- Des grandes entreprises
- Des administrations / collectivités

A tous

D9. Où est-elle située ? (plusieurs réponses possibles)

- Localement (rayon de moins de 50 km)
- Dans un rayon de 50 à 200 km
- Partout en France
- A l'étranger

Si Internet (C11)

D11. Précisez-vous votre ou une adresse électronique sur les cartes de visite / plaquettes commerciales ?

- Oui
- Non
- Pas de carte, plaquette ...

A tous

D12. Comment échangez-vous avec vos clients ? (multi)

- Quelqu'un se rend sur place
- par fax
- par téléphone
- par courrier
- par courrier électronique

Si Internet (C11)

D12bis. Proposez-vous d'envoyer vos devis par courrier électronique ?

- Oui
- Non
- Pas de devis

Si Internet (C11)

D13. Sur les pages jaunes, avez-vous ... (Oui/Non)

- précisé votre adresse de courrier électronique
- précisé l'adresse d'un site Internet
- choisi l'option « En savoir + » (description de l'activité)

Si informatisation (C1)

D14. Êtes-vous aussi présent sur Internet via ... (OUI/NON)

- un ou des annuaires professionnels de chambre de métier, de CCI, etc.
- un site partagé (groupement d'entreprise, site de la franchise)
- un site propre à votre entreprise

Si présence sur Internet via un des modes (D14)

D14bis. De quand date cette présence sur Internet via ... ?

- Moins d'un an
- 1 à moins de 3 ans
- 3 à moins de 5 ans
- 5 ans et plus
- Ne sait pas

A tous !

D15. Dans votre activité, diriez-vous qu'être sur Internet, en dehors de la simple inscription dans les pages jaunes, c'est ...

- Indispensable
- Un plus
- Inutile

Si site propre (D14)

D16. Vous m'avez dit avoir un site propre, qui a créé ce site ? (multi)

- Une personne de l'entreprise
- un proche extérieur à l'entreprise
- un prestataire extérieur
- un partenaire (réseau, groupe, franchise ...)
- Ne sait pas

Si site propre (D14)

D17. Parmi ces raisons lesquelles ont joué dans votre décision d'avoir un site ? (OUI/NON / Ns sait pas)

- exposer vos références et votre activité
- augmenter votre clientèle
- développer des activités commerciales en ligne (devis, etc.)
- faire comme les autres

Si site propre (D14)

D18. Quelles sont les fonctionnalités présentes sur votre site ? (multi)

- Une présentation de votre activité
- Une présentation de l'équipe
- Vos réalisations ou votre savoir-faire
- Des fiches d'information, fiches techniques
- Une partie contact
- Un abonnement newsletter
- Devis en ligne
- Commande en ligne
- Paiement en ligne
- Ne sait pas

Si site propre (D14)

D19. Rencontrez-vous ces difficultés dans la 'gestion' de votre site ? (OUI/NON / Ne sait pas)

- Manque de personnel compétent d'un point de vue technique pour mettre à jour le site
- Manque de temps pour le mettre à jour ou le faire évoluer

Si pas de site : ni propre, ni partagé (D14) et Internet (C11)

D20. Avez-vous l'intention de vous équiper d'un site ?

- Oui dans les six mois
- oui plus tard
- Non
- Ne sait pas

Partie Impact des TIC.

Si informatisation (C1)

G1. Pour votre entreprise artisanale, vous diriez que l'usage de l'informatique et d'Internet sur XXX est (très positif / faiblement positif/ Pas d'impact / Négatif / Ne sait pas) :

- Sur le chiffre d'affaires / la rentabilité
- information sur l'environnement (concurrence, marché, etc.)
- Sur l'organisation interne

A tous

G2. Avez-vous l'intention de suivre une formation en informatique ou à Internet ?

- Oui dans les 12 prochains mois
- Oui plus tard
- Non
- Ne sait pas

A tous

G3. Quelle action, parmi celles proposées par la Chambre de Métiers, vous semble prioritaire dans la gestion de votre entreprise ? (en premier / en second)

- Un ACCOMPAGNEMENT personnalisé dans sa mise en œuvre
- Une FORMATION à Internet et à l'usage de certains logiciels
- Une formation à la création et à la mise à jour de SITE
- autre
- ça ne vous intéresse pas.

Merci

Résultats sur le site de [M@rsouin](http://www.marsouin.org) (www.marsouin.org) et dans les publications de votre chambre de métier au dernier trimestre 2006.