

Questionnaire artisans 2011

Partie Signalétique

REPONDANT Quel est votre statut ?

- Artisan
- Conjoint
- Second
- Salarié
- Autre, précisez :

SALARIES Combien de salariés travaillent actuellement dans l'entreprise ?

APPRENTIS Combien d'apprentis travaillent actuellement dans l'entreprise ?

PROCHE Un proche vous aide t-il dans le cadre de l'entreprise ?

- Oui
- Non

RESEAU 1 Appartenez-vous à un réseau de type franchise ou coopérative ?

- Oui
- Non

RESEAU 2 Adhérez-vous à une organisation professionnelle ?

- Oui
- Non

CLIENTELE Quel est votre type de clientèle ?

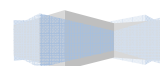
	Prioritaire	Secondaire	Pas client
Les particuliers			
Les TPE/ Professions libérales / PME			
Les grandes entreprises			
Les administrations / collectivités			

DEBOUCHE Les marchés publics constituent-ils un débouché commercial pour votre activité ?

- Oui et vous y répondez
- Oui mais vous n'y répondez pas
- Non

IMPLANTATION Avez-vous déménagé depuis 5 ans ?

- Oui
- Non



EXPERIENCE Depuis combien de temps pratiquez-vous ce métier ?

- Moins de 3 ans
- Entre 3 et 10 ans
- Entre 10 et 20 ans
- Plus de 20 ans

ORIGINE Exerciez-vous un autre métier avant ?

- Oui
- Non (renvoi DIPLOME)

CHANGEMENT Pourquoi avez-vous changé de profession ? (plusieurs réponses possibles)

- Pour changer de projet professionnel
- Pour raisons médicales
- Pour reprendre l'activité familiale
- Autre, précisez :

DIPLOME Quel est votre niveau d'études ?

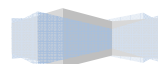
- Pas de diplôme
- Certificat d'études
- BEPC
- BEP/CAP
- Niveau Bac
- Bac +1, +2
- Bac +3, +4
- Bac +5 et plus

MOBILITE L'essentiel de votre travail se fait-il ...

- A l'entreprise
- A l'extérieur de l'entreprise
- Autant à l'entreprise qu'à l'extérieur de l'entreprise

IMPACT Pour votre entreprise, que diriez-vous de l'impact des nouvelles technologies sur...

	Très positif	Assez positif	Pas d'impact	Négatif
Votre notoriété				
Les délais (livraison, production, ...)				
Les coûts de gestions				
Le chiffre d'affaires				
Le développement de nouveaux services				



Partie Equipements

EQUIPEMENT Dans votre entreprise, possédez-vous ... (plusieurs réponses possibles)

- Un Smartphone
- (Si pas de Smartphone) Un téléphone portable à usage professionnel
- Un fax / téléphone fax
- Un ordinateur
- Un ordinateur portable
- Une tablette numérique

USAGESPD (si SMARTPHONE) Pour quels usages professionnels utilisez-vous votre Smartphone ? (plusieurs réponses possibles)

- Achats en ligne
- Consultations bancaires
- Recherche d'informations dans le cadre de l'activité
- Accéder à des formations en ligne
- Relation (clients / fournisseurs)

Question Filtre : Possédez-vous un ordinateur dans votre entreprise, ou un ordinateur portable ?

- Oui* (renvoi ORD13)
- Non*

ORDI 1 (si pas d'ordinateur) Pour quelles raisons n'avez-vous pas d'ordinateur ?

- Inutile
- Mauvaise expérience avec l'ordinateur
- Coût
- Manque de temps pour maîtriser l'informatique
- Informations pas sécurisées
- Autre :

ORDI 2 (si pas d'ordinateur) Avez-vous l'intention d'en acheter un prochainement ?

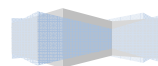
- Oui (renvoi ORD14)
- Non (renvoi ORD14)

ORDI 3 (si ordinateur) Depuis quand avez-vous un ordinateur ?

- Depuis le début
- Moins de 10 ans
- Moins de 5 ans
- Moins de 1 an

ORDI 4 (si artisan ou conjoint au téléphone) Et avez-vous à votre domicile un ordinateur ?

- Oui et vous l'utilisez
- Oui mais vous ne l'utilisez pas (renvoi TACHES)



- Non (renvoi TACHES)

ORDI 5 (si artisan ou conjoint au téléphone et si utilisation à la question précédente) A quelle fréquence l'utilisez-vous pour l'entreprise ?

- Tous les jours
- Au moins 1 fois par semaine
- Au moins 1 fois par mois
- Plus rarement
- Jamais (renvoi TACHES)

TACHES Je vais vous citer quelques tâches, vous me direz qui les réalise.

	Interne, informatisé	Interne, non informatisé	Externe
Devis, facturation			
Comptabilité, paie			
Gestion des stocks			
Gestion du fichier clients			
Suivi des chantiers/ de la production			
Déclaration fiscales (Urssaf / TVA ...)			

BUREAUTIQUE Utilisez-vous des solutions bureautiques (Word, Excel, Writer ou équivalents...) dans le cadre de votre travail ?

- Oui
- Non
- Ne sait pas

LMETIERS Connaissez-vous les logiciels métiers (par exemple EBP, CIEL, ORCHESTRA BATIGEST, AUTOCAD ou équivalents) ?

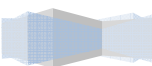
- Oui et vous les utilisez
- Oui mais vous ne les utilisez pas
- Non

LLIBRES Connaissez-vous les logiciels (qu'ils soient métiers, bureautique) libres, tels que Open Office, Thunderbird... ?

- Oui et vous les utilisez
- Oui mais vous ne les utilisez pas
- Non

Partie Compétences

Question Filtre : Possédez-vous un ordinateur (portable ou non) dans votre entreprise, ou au domicile utilisé pour l'entreprise ?



- Oui
- Non (renvoi FORMATION4)

COMPETENCES Savez-vous...

	Oui	Non
Vous servir d'un traitement de texte (Word ou équivalent)		
Vous servir d'un tableur (Excel ou équivalent)		
Compresser un fichier		
Installer un logiciel		
Utiliser un moteur de recherche (Internet explorer, Firefox ou équivalent)		
Envoyer et lire des courriers électroniques		
Créer une page Web ou un site internet		
Réaliser un achat sur internet		

AIDE A qui faites vous généralement appel en cas de difficultés en informatique ? (une seule réponse possible)

- A une personne de votre entourage (renvoi FORMATION1)
- A un professionnel
- A un vendeur de matériel (renvoi FORMATION1)

Avez-vous un contrat de maintenance ?

- Oui
- Non

FORMATION 1 D'où proviennent principalement vos connaissances en informatique ? (plusieurs réponses possibles)

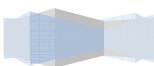
- Vous vous êtes formé tout seul (renvoi FORMATION4)
- Quelqu'un de votre entourage vous a expliqué (renvoi FORMATION4)
- Vous avez suivi une formation
- Vous n'en avez pas (renvoi FORMATION4)

FORMATION 2 Par quel organisme ?

- Par la Chambre des Métiers
- Par un fournisseur de matériel informatique
- Par une organisation professionnelle
- Par un comptable
- Autre, précisez :

FORMATION 3 Sur quels outils ou logiciels (plusieurs réponses possibles) ?

- Découverte des outils informatiques (souris, clavier...)
- Utilisation des logiciels bureautiques (Word, Excel...)
- Utilisation de logiciels métier (EBP, CIEL, ORCHESTRA ...)
- Navigation sur le Web (moteurs de recherches, réseaux sociaux...)



- Création d'un site Web ou blog
- Découverte et utilisation des marchés publics sur Internet

FORMATION 4 Avez –vous l'intention de suivre une formation en Informatique (par exemple par la chambre des métiers) dans les 12 mois qui viennent ?

- Oui (renvoi FORMATION 6)
- Non

FORMATION 5 (si non) Pour quelles raisons (plusieurs réponses possibles) ?

- Centre de formation trop éloigné (renvoi ACCES1)
- Vous manquez de temps (renvoi ACCES1)
- Vous n'en ressentez pas le besoin (renvoi ACCES1)
- Vous redoutez la complexité de la formation (renvoi ACCES1)
- Autres, précisez : (renvoi ACCES1)

FORMATION 6 (si oui) Sur quels outils ou logiciels (plusieurs réponses possibles) ?

- Découverte des outils informatiques (souris, clavier...)
- Utilisation des logiciels bureautiques (Word, Excel...)
- Utilisation de logiciel métier (EBP, CIEL, ORCHESTRA ...)
- La navigation sur le Web (moteurs de recherches, réseaux sociaux...)
- Création d'un site Web
- Découverte et utilisation des marchés publics sur Internet
- Ne sait pas

Partie Internet et réseaux

Question Filtre : Possédez-vous un ordinateur dans votre entreprise, ou au domicile utilisé pour l'entreprise ?

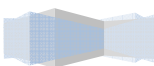
- Oui
- Non (renvoi ADMINISTRATION)

ACCES 1 Avez-vous une connexion internet pour l'activité de votre entreprise ?

- Oui (renvoi ACCES2)
- Non

NONACCES1 (si pas d'accès) Pour quelles raisons n'avez-vous pas de connexion Internet ? (plusieurs réponses possibles)

- Coût
- Manque de temps pour maîtriser l'outil
- Inutile
- Pas de couverture réseau
- Données pas sécurisées
- Déjà Internet à la maison



NONACCES2 (si pas d'accès) Avez-vous l'intention d'avoir une connexion Internet ?

- Oui dans l'année
- Oui plus tard
- Non

PRESCRIPTION Sentez-vous certains partenaires vous poussent à vous connecter à Internet ?

- Oui, fortement (renvoi PRESENCEINT1)
- Oui, un peu (renvoi PRESENCEINT1)
- Non (renvoi PRESENCEINT1)

ACCES 2 Depuis quand ?

- Depuis le début
- Moins de 1 an
- Moins de 5 ans
- Moins de 10 ans

DEBIT (si accès) Est-ce un accès haut-débit (ADSL, câble...) ?

- Oui
- Non
- Ne sait pas

USAGESPI (si accès) Pour quels usages professionnels employez-vous principalement Internet dans votre entreprise ? (plusieurs réponses possibles)

- Achats en ligne
- Consultations bancaires
- Recherche d'informations dans le cadre de l'activité
- Accéder à des formations en ligne
- Relation (clients / fournisseurs)

PRESENCEINT1 Etes-vous présent sur Internet (site Internet, blog, etc.) ?

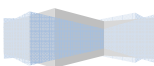
- Oui
- Non (renvoi question PRESENCEINT2)

Si oui, par quel moyen ?

- Un site Internet propre
- Un blog
- Les réseaux sociaux (de type Facebook, Twitter, Viadeo...)
- Les annuaires professionnels

Si oui, quelles raisons principales motivent votre présence sur Internet ? (plusieurs réponses possibles)

- Avoir une meilleure visibilité
- Augmenter la clientèle



- Développer des activités commerciales en ligne (devis, etc...)
- Faire comme les autres
- Autre, précisez :

PRESENCEINT2 Avez-vous l'intention de développer la présence de votre entreprise sur Internet ?

	OUI	NON
Site Internet		
Blog		
Réseaux sociaux (facebook, twitter, viadeo...)		
Annuaire professionnels		

VISIBILITE Selon vous, être visible sur Internet c'est ...

- Indispensable
- Utile
- Peu utile
- Inutile

Question Filtre : Vous êtes présent sur Internet MAIS vous n'avez pas de site / vous n'êtes pas présent sur Internet

- Oui
- Non (renvoi SITE1)

PASSITE (Si site non) Pour quelles raisons n'avez-vous pas de site Internet ? (plusieurs réponses possibles)

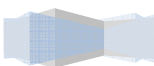
- Manque de temps (renvoi SAUVEGARDE1)
- Coût (renvoi SAUVEGARDE1)
- Inutile (renvoi SAUVEGARDE1)
- Trop de contraintes (renvoi SAUVEGARDE1)
- Ne sais pas comment faire (renvoi SAUVEGARDE1)

SITE 1 (si site oui) Qui a créé ce site ?

- Vous-même
- Une personne de l'entreprise
- Un prestataire
- Autre :

SITE2 (si site oui) Quelles sont les fonctionnalités de votre site ?

- Une présentation de l'entreprise
- Une rubrique contact
- Une connexion aux réseaux sociaux
- Faire des devis
- Passer des commandes
- Paiement en ligne
- Ne sait pas



FREQUENCE A (si site oui) quelle fréquence le site est-il mis à jour ?

- Une fois par semaine
- Une fois par mois
- Plus rarement
- Jamais (renvoi SAUVEGARDE1)

ACTUALISATION (si site oui et si actualisation) Par qui est-il mis à jour ?

- Par quelqu'un d'interne à l'entreprise
- Par quelqu'un d'externe
- Il n'y a personne qui s'en charge
- Ne sait pas

Partie e-administration et dématérialisation

SAUVEGARDE1 Scannez-vous des documents papiers pour les avoir sur ordinateur?

- Oui
- Non
- Ne sait pas

SAUVEGARDE2 Réalisez- vous des sauvegardes de vos fichiers informatiques ?

- Oui la totalité
- Oui une partie
- Non

ADMINISTRATION Connaissez-vous la possibilité d'établir des démarches administratives en ligne ?

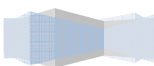
- Oui
- Oui mais vous ne l'utilisez pas (renvoi CERTIFICAT)
- Non mais vous comptez vous y intéresser (renvoi CERTIFICAT)
- Non et ça ne vous intéresse pas (renvoi CERTIFICAT)

PRATIQUESAD (si usage de l'e-administration) Parmi ces activités, lesquelles sont habituelles dans votre entreprise ?

- Consulter des appels d'offre
- Répondre à des appels d'offre
- Consulter des sites administratifs
- Télécharger des formulaires
- Déclaration en ligne (télé déclaration TVA, URSSAF...)
- Paiement en ligne (télé règlement de la TVA)

CERTIFICAT Connaissez-vous les certificats électroniques ?

- Oui et j'en utilise un
- Oui mais j'en utilise pas



- NON (Renvoi question REGTELE1)

Connaissez-vous celui préconisé par la CMA, le CertiMétierArtisanat ?

- Oui
- Non

REGTELE1 Depuis le 01/10/2011, la TVA, l'impôt sur les sociétés et les taxes sur les salaires est obligatoirement à déclarer et à régler par voie électronique, pour les entreprises ayant un chiffre d'affaires à 230k€ HT. Etes-vous concerné par cette obligation ?

- Oui
- Non (renvoi question EMEGALIS)

Si oui, comment réalisez-vous ces démarches ?

- Vous les sous-traitez
- Vous le faites vous-même
- Ne sait pas

EMEGALIS Connaissez-vous la salle des marchés publics en ligne des collectivités bretonnes : e-megalis ? (une seule réponse possible)

- Oui et vous l'utilisez
- Oui mais vous ne l'utilisez pas (renvoi SALAUTRE)
- Non (renvoi SALAUTRE)

EMEGUSAGES Qu'utilisez-vous comme fonctionnalités ?

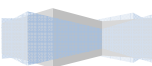
- Le téléchargement de dossiers de consultations
- Les alertes mails
- La possibilité de poser des questions
- La réponse aux marchés en ligne
- Le coffre-fort

SATISFACTION Etes vous satisfait de ...?

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas satisfait
L'ergonomie				
La disponibilité				
Du gain en temps et des économies réalisées				
Des réponses électroniques proposées				
Des supports d'information disponibles				
De l'assistance téléphonique				

Question Filtre : Les marchés publics sont-ils un débouché pour votre activité ?

- Oui
- Non (FIN DU QUESTIONNAIRE)



SALAUTRE Utilisez-vous une plateforme de salle de marchés publics en ligne, autre qu'e-megalis ?

- Oui (FIN DU QUESTIONNAIRE)
- Non

Question Filtre : Vous utilisez e-megalis, ou une autre plateforme de salle de marchés en ligne

- Oui (FIN DU QUESTIONNAIRE)
- Non

REPMP Pour quelles raisons ne répondez-vous pas aux marchés publics via les salles de marchés en ligne ? (plusieurs réponses possibles)

- Pas d'intérêt
- Manque de temps
- Manque de formation
- Pas de certificat électronique
- Les acheteurs publics préfèrent par papier

Demander systématiquement le mail professionnel du chef d'entreprise

