

Questionnaire M@rsouin Artisans 2017

Renseignements à récupérer dans la base de contacts et à faire figurer dans la base de données des réponses à l'enquête : Département, Effectif, NAR4 (=Secteur d'activité), Numéro APRM

Toutes les questions sont obligatoires.

Signalétique

1. [nb_sal] Combien de personnes travaillent actuellement dans l'entreprise (y compris vous) ?
2. [reprise] Avez-vous repris cette entreprise ou est-ce une création ?
 - Création
 - Reprise familiale
 - Reprise non familiale
3. [duree_repr] Depuis combien d'années avez-vous repris ou créé votre entreprise ?
 - moins d'un an
 - 1 à 3 ans
 - 3 à 5 ans
 - 5 à 10 ans
 - 10 ans et plus
4. [filtre si Q2 = Création] [accomp] Avez-vous bénéficié d'un dispositif d'accompagnement à la création de votre entreprise ?
 - Oui
 - Non
5. [filtre si Q4 = Oui] [accomp_num] Le numérique a-t-il été abordé avec vos interlocuteurs ?
 - Oui
 - Non
6. [filtre si Q3=1] [site_spe] Dans le cadre de la création ou de la reprise de l'entreprise, avez-vous consulté des sites spécialisés ?
 - Oui
 - Non
7. [filtre si Q6=1] [site_spe_info1 à site_spe_info4] Quels types d'informations recherchez-vous ?
[choix multiples]
 - Informations sur votre marché

- Informations sur vos possibilités de financement
- Informations sur les cadres juridiques et fiscaux pour votre activité
- Autre, précisez :

8. [filtre si Q6=1] [site_spe_trouve] Avez-vous trouvé les informations recherchées ?

- Oui, toutes
- Oui, une partie
- Non

9. [CA] Quel était votre chiffre d'affaires en 2016 ?

- < 10000 €
- 10000€-20000€
- 20000€-50000€
- 50000€-100000€
- 100000€-500000€
- 500000€-2 millions €
- supérieur à 2 millions €
- Ne sait pas

10. [filtre si Q3=3, 4 ou 5][CA_evol] Quelle a été **globalement** l'évolution de votre chiffre d'affaires sur les 3 dernières années ?

- En croissance
- Globalement stable
- En diminution
- Ne sait pas

11. [aide_innov] Avez-vous bénéficié, au cours des trois dernières années, d'un dispositif d'aide ou de soutien à l'innovation ? (aides fiscales aux jeunes entreprises innovantes, aides à la création d'entreprises innovantes, aides au dépôt de brevet, aides au lancement de projet innovants, aides aux projets collaboratifs, participation à des concours d'innovation, intégration à un incubateur...)

- Oui
- Non
- Ne sait pas

Informatisation de l'entreprise : équipements, compétences et intérêt pour le numérique

Équipement informatique

12. [connex] Votre entreprise dispose-t-elle d'une connexion Internet ?

- Oui, par la fibre ou le câble

- Oui, par l'ADSL
- Oui, autre type de connexion
- Oui, mais je ne sais pas de quel type
- Non

13. [equi] Possédez-vous, à titre professionnel ou personnel :

		A titre professionnel		A titre personnel		S'agit-il du même équipement pro et perso (oui/non)
		Oui, et je l'utilise quotidiennement ou presque	Oui, mais je l'utilise plus rarement	Oui, et je l'utilise quotidiennement ou presque	Oui, mais je l'utilise plus rarement	
	Non					
un smartphone						
un ordinateur (fixe ou portable)						
une tablette tactile						

14. [equi_usa1 à equi_usa11] Dans votre entreprise utilise-t-on ... [une réponse par ligne]

Equipement	Oui	Non
des logiciels de bureautique (Word, Excel, Powerpoint, etc.)		
des logiciels métiers spécifiques à votre activité (bâtiment, transport, process industriel etc.)		
des logiciels de comptabilité-gestion		
un intranet (Aide : Intranet : réseau informatique utilisé à l'intérieur d'une entreprise utilisant les mêmes protocoles qu'Internet)		
des certificats électroniques pour chiffrer des messages ou sécuriser des transactions		
des espaces (numériques) de travail partagés		
des agendas partagés		
des logiciels de définition et de suivi de processus (workflow)		
un espace de sauvegarde sur internet (cloud)		
la visioconférence soit en salle		

équipée, soit par webcam (solution légère type skype...)		
--	--	--

15. [filtre si Q14_3=Oui] [logcompta1 à logcompta6] Concernant ces logiciels de comptabilité-gestion, vous diriez, qu'en général ... **[une réponse par ligne]**

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord
... ils sont faciles à utiliser				
... ils sont coûteux financièrement				
... ils sont plaisants à utiliser				
... ils sont utilisables partout et tout le temps				
... ils vous permettent d'être plus efficace dans le travail				
... ils vous aident à améliorer les performances de votre entreprise				

16. [task1 à task6] Parmi ces tâches, indiquez tout d'abord lesquelles sont internes ou externes (confiés à un prestataire), et dans le cas d'une tâche interne, si elle est informatisée ou non.

	Interne		Externe	Non concerné
	informatisée	non-informatisée		
Devis, facturation				
Comptabilité, paie				
Gestion des stocks				
Gestion du fichier clients				
Suivi des chantiers/de la production				
Déclarations fiscales (Urssaf, TVA,...)				

17. [site] Votre entreprise dispose-t-elle d'un site Internet ?

- oui
- non

18. [filtre si Q17=oui] [site_rea] Ce site a-t-il été réalisé ?

- en interne
- par un prestataire extérieur
- ne sait pas

19. [filtre si Q17=oui] [site_maint] La maintenance de ce site est-elle réalisée ?

- en interne
- par un prestataire extérieur

20. [filtre si Q17=oui] [site_cont1 à site_cont6] Quels contenus sont présents sur votre site Internet ?
[choix multiple]

- Des informations sur l'entreprise (coordonnées, activités, etc.)
- Des informations commerciales (prix, offres spéciales)
- Des espaces d'interaction avec les clients (commentaires, SAV, foire aux questions...)
- Des informations sur les valeurs et engagements de l'entreprise (ou sur des actions environnementales, sociales, etc.)
- Autres (précisez) :
- Aucun [exclusive]

21. [filtre si Q17=oui] [site_maj] Quelle est la fréquence de mise à jour des informations disponibles sur votre site Internet ?

- Au moins une fois par semaine
- Au moins une fois par mois
- Quelques fois par an
- Plus rarement / jamais
- Je ne sais pas

22. [site_vente] Votre entreprise fait-elle de la vente en ligne? [choix multiple]

- Oui, sur le site Internet de l'entreprise
- Oui, sur une autre plateforme (ebay, amazon, le bon coin, etc.)
- Non [exclusive]

23. [rsn1 à rsn3] Votre entreprise est-elle présente sur les réseaux sociaux (grand public ou à visée professionnelle) ? [choix multiple]

- Oui, grand public (Facebook, Twitter, Instagram...)
- Oui, à visée professionnelle (LinkedIn, Viadeo, réseau sectoriel)
- Non [exclusive]

24. [filtre si Q23= « Oui, grand public » ou « Oui, à visée pro »] [rns_freq] Quelle est votre fréquence de publication sur ces réseaux ?

	[Filtre si Q23=réseaux sociaux grand public] Sur un ou plusieurs réseaux sociaux grand public (Facebook, Twitter, Instagram...)	[Filtre si Q23=réseaux sociaux à visée professionnelle] Sur un ou plusieurs réseaux sociaux à visée professionnelle (LinkedIn, réseau sectoriel)
Au moins une fois par jour		
Au moins une fois par semaine		
Au moins une fois par mois		
Plus rarement		
Jamais		
Je ne sais pas		

25. [visib1 à visib6] Renforcez-vous la visibilité de votre entreprise sur Internet par ? [choix multiple]

- une optimisation du référencement de votre entreprise sur les moteurs de recherche ou les annuaires en ligne
- de la publicité (bannières, annonces) sur des sites web ou des annuaires en ligne
- de la publicité (bannières, annonces) sur des réseaux sociaux (grand public ou à visée professionnelle)
- le référencement sur des cartes en ligne (google maps, mappy, viamichelin...)
- des campagnes d’emailing à vos clients et vos prospects (publicités, newsletters, etc.)
- la participation active à la tenue d’un blog professionnel

Compétences

26. [comp1 à comp9] Savez-vous (ou l’un de vos salariés sait-il)... [une réponse par ligne]

Compétence	Oui	Non
Utiliser un traitement de texte (Word ou équivalent)		
Utiliser un tableur (Excel ou équivalent)		
Compresser un fichier		
Installer un logiciel		
Envoyer et lire des courriers électroniques (emails)		
Créer une page web ou un site web		
Réaliser un achat sur Internet		
Avoir recours à des outils de protection des données, antivirus, adblockers...		
Créer une liste de diffusion par mail		

Intérêt de l’entreprise pour le numérique

27. [cout] Le numérique représente-t-il un poste de dépense important pour votre entreprise ?

- Oui, tout à fait
- Oui, plutôt
- Non, pas vraiment

- Non, pas du tout

28. [intention] Avez-vous l'intention, dans les mois ou années à venir, d'investir dans le numérique (matériel, logiciels, formations, etc.) ?

- Non, je ne veux plus rien dépenser pour le numérique
- Oui, pour maintenir, mettre à jour l'existant
- Oui, pour améliorer l'existant et développer des solutions nouvelles

29. [filtre Q28=Oui (réponses 2 ou 3)] [intention_type1 à intention_type4] Si oui, pour quels types de dépenses ? [choix multiple]

- Parc informatique
- Logiciels
- Formations
- Autre, précisez :

30. [rens_impact1 à rens_impact7] Que pensez-vous de l'impact du numérique au sein de votre entreprise sur ... [une réponse par ligne]

	Impact très positif	Impact positif	Aucun impact	Impact négatif	Impact très négatif	Non concerné
L'organisation et les méthodes de travail de votre entreprise						
La réduction des coûts						
La réduction des délais						
La qualité de services aux clients						
La circulation de l'information en interne						
La circulation de l'information avec les partenaires (fournisseurs, administrations, etc.)						
Le bien-être de vos salariés, la qualité de vie au travail						

31. [technophile] Diriez-vous qu'une personne dans votre entreprise est « technophile » et moteur dans l'intégration du numérique dans les pratiques de l'entreprise (y compris vous) ?

- oui, moi
- oui, quelqu'un d'autre
- non

Formation

32. [formation] Dans votre entreprise, des personnes (y compris vous) ont-elles suivi des ateliers ou des formations concernant les usages numériques au cours des 3 dernières années ?

- Oui
- Non

33. [filtre si Q32=Oui] [form_nb] Combien de personnes ? (en valeur)

34. [filtre si Q32=Non] [form_motif] Pour quelles raisons ? [choix multiple]

- Pas besoin
- Manque de temps
- Le coût est trop élevé
- Il n'existe pas de formations accessibles correspondant aux besoins de mes salariés, ou aux miens
- Mes salariés (ou moi-même) se forment eux-mêmes dans leur vie privée (autodidacte)
- Autre, précisez :

35. [form_besoin1 à form_besoin6] Quels besoins de formation avez-vous (vous ou vos salariés) ? [choix multiple]

- pour la communication externe (vers mes clients, fournisseurs)
- pour la coordination interne à l'entreprise
- pour des besoins métiers
- pour des besoins administratifs (RH, comptabilité)
- autre, précisez :
- aucun besoin [exclusive]

Mobilité

36. [mobilite] L'essentiel de votre travail se fait-il ...

- dans les locaux de l'entreprise
- à l'extérieur de l'entreprise
- autant dans les locaux qu'à l'extérieur de l'entreprise

37. [filtre si Q36=2 ou 3] [equi_mob] Utilisez-vous des outils nomades (PC portable, tablette, smartphone...) dans le cadre de votre travail à l'extérieur de l'entreprise ?

- Oui
- Non

38. [filtre si Q37=Oui] [mob_usa1 à mob_usa4] Quand vous êtes en dehors des locaux de l'entreprise, utilisez-vous votre smartphone, tablette ou ordinateur portable pour les usages professionnels suivants : [choix multiple]

- Communiquer avec vos partenaires ou clients (mail, sms, téléphone...)
- Organiser votre temps de travail (agenda, prise de rdv...)
- Produire des documents administratifs ou financiers (devis, factures...)
- Vous orienter (trouver des adresses, des itinéraires...)
- Autres, précisez :

RSE

39. [rse_conn] Dans le cadre de votre entreprise, avez-vous été sensibilisé à la RSE - Responsabilité Sociétale des Entreprises – (par exemple via vos fournisseurs ou clients, lors de formations, etc.) ?

- Oui
- Non
- Ne sait pas

40. [rse_dem] Avez-vous engagé une démarche RSE - Responsabilité Sociétale des Entreprises - ?

- Oui
- Non
- Ne sait pas

41. [rse_prat1 à rse_prat8] Parmi ces pratiques, lesquelles sont mises en œuvre dans votre entreprise ? [choix multiple]

- Offre de produits éco-labellisés (écolabel européen, NF Environnement)
- Tri sélectif/recyclage des déchets
- Plan d'économie d'énergie et de réduction des émissions polluantes
- Management de la qualité par des normes ISO
- Plan d'amélioration des conditions de travail et de la sécurité des salariés
- Soutien financier à des associations locales
- Autre (précisez) :
- Aucune [exclusive]

42. [rse_impact 1 à rse_impact2] Selon vous, avoir des pratiques responsables au niveau environnemental et sociétal a une influence sur ...

	Très positive	Positive	Pas d'influence	Négative	Très négative	Ne sait pas
vos résultats financiers						
la satisfaction ou la fidélité de vos clients						

43. [rse_impactenv] Que pensez-vous de l'impact de l'usage du numérique au sein de votre entreprise sur la préservation de l'environnement ?

[échelle de très positif à très négatif, en 5 points]

Infos

44. [age] Quel âge avez-vous ?

45. [diplome] Quel est le diplôme le plus élevé que vous avez obtenu ?

- Pas de diplôme
- Certificat d'études

- BEPC / Brevet des collèges
- BEP / CAP
- Niveau Bac
- Bac +2
- Bac +3
- Bac + 5 et plus

46. [rayongeo1 à rayongeo2] Dans quel rayon géographique se situent vos principaux...

	local	département	région	pays	international
clients					
fournisseurs					

47. [client1 à client4] Pour chacune des clientèles que je vais énoncer, indiquer s'il s'agit de votre clientèle principale, secondaire, ou si ce n'est pas une clientèle pour votre activité

[une réponse par ligne]

	clientèle principale	clientèle secondaire	pas une clientèle
les particuliers			
les TPE/professions libérales/PME			
les grandes entreprises			
les administrations/collectivités			

48. [marchepub] Les marchés publics constituent-ils un débouché commercial pour votre activité ?

- Oui et vous répondez aux appels d'offre
- Oui mais vous n'y répondez pas pour le moment
- Non

49. [filtre si Q48=2] [marchepub_motif1 à marchepub_motif5] Pour quelles principales raisons n'y répondez-vous pas actuellement ? [choix multiple]

- Les exigences des clients sont trop élevées
- La procédure de réponse est trop complexe
- Le mode de paiement des prestations n'est pas satisfaisant (délai, modalités)
- Il est trop difficile d'obtenir ces marchés
- Autre raison, précisez :

50. [filtre si Q48=1] [marchepub_diff 1 à marchepub_diff6] Quelles sont, selon vous, les principales difficultés ou freins pour répondre à un appel d'offre pour un marché public ? [choix multiple]

- Aucune [exclusive]
- Les exigences des clients sont élevées
- La procédure de réponse est complexe
- Le mode de paiement des prestations n'est pas satisfaisant (délai, modalités)
- Ces marchés sont difficiles à remporter
- Autre difficulté, précisez :