Questionnaire 2008 - Entreprises et TIC*

MARSOUIN
Môle Armoricain de Recherche sur la Société de l'Information et des Usages d'Internet

Répondez en ligne: http://www.marsouin.org/enquete/

Fax: 02 29 00 15 99
Tél: 02 29 00 15 62
enquête@marsouin.infini.fr

Adresse: M@rsouin
Telecom Bretagne
29238 Brest Cedex 3

RÉPONSE AVANT LE 22 JUIN

A. Votre entreprise

Nom .....

Activité (APE) .....

SIRET .....

A1. Fonction du répondant

- ❑ PDG, DG, gérant
- ❑ responsable administratif, financier, comptable.
- ❑ assistante de direction
- ❑ directeur du système informatique
- ❑ directeur de la communication
- ❑ autre (précisez: .....)

A2. Nombre total de salariés (tous sites confondus) ____

A3. Quelle est la part de salariés ayant un niveau d'études supérieur au bac?

❑ moins de10 % ❑ 10 à 49 % ❑ 50 % et plus

A4. Nombre de sites sur lesquels l'entreprise est présente ____

A5. Votre entreprise appartient à …

- **un réseau*** (d'enseignes, franchise, concession …) ❑
- **un groupe*** ❑
- ni l'un ni l'autre ❑ *(Allez à la question B1)*

A6. Nombre de salariés dans le groupe (environ): ____

A7. Le groupe est-il...

- ❑ régional
- ❑ national
- ❑ international

A8. Quelle est la situation de votre entreprise dans le groupe ?

- ❑ tête du groupe / holding
- ❑ filiale

B. votre marché

B1. Diriez-vous que votre entreprise se rattache de manière dominante à un secteur, branche, filière ? ❑ oui lequel? ❑ non

- ❑ agroalimentaire
- ❑ automobile
- ❑ construction navale
- ❑ industrie mécanique
- ❑ chimie, caoutchouc, plastique, ...
- ❑ textile, habillement
- ❑ édition, imprimerie, reproduction
- ❑ BTP
- ❑ garages
- ❑ commerce
- ❑ tourisme, hébergement, restauration
- ❑ transport et logistique
- ❑ banques et assurances
- ❑ activités immobilières
- ❑ électronique, informatique, télécoms, R&D
- ❑ autre (précisez)

.....

B2. Quel était le chiffre d'affaires en 2007 ?

- ❑ < 300 000 €
- ❑ de 300 000 à < 500 000 €
- ❑ de 500 000 à < 1 million €
- ❑ de 1 à < 5 millions €
- ❑ de 5 à < 10 millions €
- ❑ 10 millions € et plus.

B3. Part à l'export en 2007 ____ %

B4. Si l'on compare à 2004, votre chiffre d'affaires 2007 est...

- ❑ en diminution
- ❑ stable
- ❑ en faible croissance (<10%)
- ❑ en croissance (de 10% à < 20%)
- ❑ en forte croissance (20% et plus)

B5. Les dispositifs suivants existent-ils dans votre entreprise ? *(plusieurs réponses possibles)*

- ❑ démarche qualité
- ❑ certification ou accréditation portant sur le système qualité, les compétences techniques ou la sécurité (ISO 9000, EAQF, etc.)
- ❑ garantie de temps d'intervention ou de rétablissement
- ❑ aucun de ces dispositifs

B6. Quels sont les éléments clefs du positionnement de votre entreprise ?

	LE plus important	LES autres éléments
- la variété ou la personnalisation	❑	❑
- la nouveauté	❑	❑
- la qualité technique	❑	❑
- la réactivité	❑	❑
- la compétitivité prix	❑	❑

B7. Diriez-vous que votre marché principal est …

❑ en croissance ❑ en stagnation ❑ en décroissance

C. votre équipement

C1. À quel rythme votre entreprise renouvelle-t-elle ses ordinateurs ?

- ❑ moins de 1 an
- ❑ de 1 à < 3 ans
- ❑ de 3 à < 5 ans
- ❑ de 5 à < 10 ans
- ❑ 10 ans et plus
- ❑ rien de défini

C2. Votre entreprise est-elle connectée à Internet et par quelle(s) connexion(s) ? *(Plusieurs réponses possibles)*

- ❑ pas connectée *(Allez à la question C6)*
- ❑ bas débit
- ❑ ADSL / SDSL*
- ❑ câble
- ❑ ligne spécialisée, louée
- ❑ autre
- ❑ ne sais pas

C3. Depuis quand est-elle connectée ?

- ❑ moins d'un an
- ❑ de 1 à < 3 ans
- ❑ de 3 à < 5 ans
- ❑ de 5 à < 10 ans
- ❑ 10 ans et plus

C4. Dans votre entreprise est-on satisfait de la qualité de connexion (débit, disponibilité, stabilité …)?

- ❑ très satisfait
- ❑ plutôt satisfait
- ❑ plutôt pas satisfait
- ❑ pas du tout satisfait

C5. Dans votre entreprise utilise t-on Internet pour tout ou partie des appels téléphoniques (systèmes type skype* / "voix sur IP"*]) ?

❑ oui ❑ non ❑ ne sais pas

C6. Votre entreprise possède-t-elle…

	oui	non
- une flotte * de téléphones mobiles	❑	❑
- un service de visioconférence * (Webcam ou salle équipée)	❑	❑

C7. Les employés en situation de mobilité (commerciaux, livreurs et autres) sont-ils équipés d'outils « informatiques » liés à cette mobilité ("outils nomades"*, PC portable, ordinateurs de poche, Blackberry, Palm, smartphone…)

- ❑ oui, tous
- ❑ oui, la moitié ou plus
- ❑ oui, moins de la moitié
- ❑ non
- ❑ en projet (moins de1 an) *(Allez à la question C9)*

* TIC : Technologies de l'Information et de la communication
Les termes suivis d'un * sont expliqués au dos de ce questionnaire.

C. Votre équipement *(suite)*

C8. Si oui, ces équipements "mobiles" ont-ils modifié ...

	modification importante	faible modification	aucune modification
- le système informatique	❑	❑	❑
- l'organisation du travail	❑	❑	❑

C9. Quelle est la part du personnel qui utilise tous les jours (ou presque) ...

Un ordinateur?	moins de 25%	25 à <50 %	50 à <75 %	75 à <100 %	100%
- personnel administratif	❑	❑	❑	❑	❑
- personnel commercial	❑	❑	❑	❑	❑
- reste du personnel	❑	❑	❑	❑	❑

Internet?	moins de 25%	25 à <50 %	50 à <75 %	75 à <100 %	100%
- personnel administratif	❑	❑	❑	❑	❑
- personnel commercial	❑	❑	❑	❑	❑
- reste du personnel	❑	❑	❑	❑	❑

C10. Votre entreprise a-t-elle défini un schéma directeur informatique* ?

❑ oui ❑ non ❑ ne sais pas

C11. Comment votre entreprise assure–t-elle la gestion de ces différentes fonctions ?

	Fonction existante en interne: non informatisée	avec des logiciels du marché (progiciels*)	avec un module d'un ERP / PGI*	avec une solution maison	fonction externalisée	non existante	ne sais pas
- comptablilité ou finance	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
- gestion des ventes	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
- prospection et actions commerciales	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
- gestion des achats	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
- gestion des stocks	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
- planification et gestion de production	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
- logistique/distribution	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
- maintenance	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
- contrôle de gestion	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
- qualité	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
- ressources humaines	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
- décisionnel (pilotage, business intelligence)	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑

Fonction existante en interne

C12. Dans votre entreprise, utilise–t-on …

	oui	non
- un système informatisé d'échange de données (EDI*, Web EDI* ...)	❑	❑
- un intranet*, site Web interne	❑	❑
- des listes de diffusion internes*	❑	❑
- des agendas partagés*	❑	❑
- des espaces de travail partagés (logiciels de travail collaboratif, groupware*, serveurs communs)	❑	❑
- des logiciels de définition / suivi de processus (workflow*)	❑	❑
- des logiciels "métier" (spécifiques à votre activité)	❑	❑
- des certificats électroniques*	❑	❑

C13. Votre entreprise a-t-elle mis en place un ERP/PGI* ?

❑ oui

❑ non ❑ en cours d'implémentation ❑ en projet

(Allez à la question C27)

C14. Nom et éditeur de l'ERP utilisé :

nom de l'ERP : .....

❑ ne sais pas

éditeur : .....

C15. Depuis combien de temps le premier module de l'ERP est il opérationnel dans votre entreprise ?

❑ < 6 mois
❑ de 6 mois à < 2 ans
❑ 2 à < 5 ans
❑ 5 ans et plus

C16. Quel est le pourcentage de salariés utilisant un ou plusieurs modules de l'ERP ?

❑ <10% ❑ de 10 à <30% ❑ de 30 à <50% ❑ 50% et plus

C17. Personnellement, participez-vous ou avez-vous participé au projet ERP de votre entreprise ?

❑ participation active (membre du comité de pilotage ou de l'équipe projet…)
❑ participation occasionnelle
❑ participation minime
❑ non participation

C18. Si participation, à quoi avez-vous participé ?

(Plusieurs réponses possibles)

❑ à la définition du cahier des charges
❑ au choix de l'ERP
❑ au plan de financement de l'ERP
❑ autre (spécifiez) : .....
❑ à la personnalisation de l'ERP (paramètrage)
❑ à la formation des utilisateurs

C19. Quelle a été la durée approximative du projet (du lancement jusqu'au premier module opérationnel) ?

❑ < 6 mois
❑ de 6 mois à < 1 an
❑ de 1 à < 2 ans
❑ 2 ans et plus
❑ ne sais pas

C20. Quel a été le budget consacré à ce projet ?

❑ < 20 000 €
❑ de 20 000 à < 50 000 €
❑ de 50 000 à <100 000 €
❑ 100 000 à < 200 000 €
❑ 200 000 € et plus
❑ ne sais pas

C21. Un cahier des charges a-t-il été rédigé préalablement au lancement de l'ERP ?

❑ oui ❑ non ❑ ne sais pas

C22. Qui a accompagné votre entreprise lors de la mise en place de l'ERP ? *(plusieurs réponses possibles)*

❑ distributeur
❑ éditeur
❑ intégrateur
❑ consultant
❑ aucune personne de l'exterieur
❑ autres: .....
❑ ne sais pas

C23. La mise en place de l'ERP s'est faite :

❑ tous modules simultanément ❑ module par module ❑ autre

C24. Le déroulement du projet ERP dans votre entreprise peut être qualifié de :

❑ succès complet
❑ succès relatif
❑ échec partiel
❑ échec complet
❑ ne sais pas

C25. Lors de la mise en place de l'ERP dans votre entreprise, avez-vous connu les difficultés suivantes ?

Quelles conséquences ont-elles eu sur la réussite du projet ?	difficulté non rencontrée	Difficulté rencontrée — Conséquences : faibles	fortes	très fortes
- déficiences dans le pilotage, la direction du projet	❑	❑	❑	❑
- mauvaise gestion du changement (formation, communication…)	❑	❑	❑	❑
- mauvaise définition des objectifs du projet (cahier des charges)	❑	❑	❑	❑
- erreur de choix dans la solution (ergonomie, inadéquation aux métiers)	❑	❑	❑	❑
- indisponibilité de ressources (humaines, financières, temps)	❑	❑	❑	❑
- difficultés de déploiement (paramétrage, interfaçage, reprise des données)	❑	❑	❑	❑
- difficultés avec les partenaires externes (intégrateur, éditeur, consultant)	❑	❑	❑	❑

C26. Qui a géré les aspects suivants du projet ERP ?

(plusieurs réponses possibles)

	compétences en interne	compétences en externe	Non nécessaire pour ce projet
- définition du besoin (cahier des charges, compréhension du métier…)	❑	❑	❑
- achat (négociation, techniques d'achat…)	❑	❑	❑
- aspects financiers (budget, rentabilité…)	❑	❑	❑
- aspects juridiques (contrat..)	❑	❑	❑
- management de projet (planning, coordination, animation de réunion…)	❑	❑	❑
- déploiement (réorganisation des processus, paramétrage)	❑	❑	❑
- ressources humaines (gestion du changement, recrutement pour le projet, plan de formation...)	❑	❑	❑
- aspects informatiques (programmation, maintenance)	❑	❑	❑

C27. Votre entreprise a-t-elle un site Web ?

❑ oui ❑ non ❑ ne sais pas

(Allez à la question D1)

C28. Depuis quand votre entreprise dispose-t-elle d'un site ?

❑ moins de 2 ans
❑ de 2 à <5 ans
❑ de 5 à <10 ans
❑ 10 ans et plus

C29. Quelles sont ses fonctionnalités ?

❑ Présentation de l'entreprise
❑ catalogue offres produits/services/prix
❑ commandes et réservations en ligne
❑ suivi des commandes (facture, gestion des stocks)
❑ paiement en ligne
❑ diffusion d'offres d'emploi
❑ accès à un service après vente
❑ foire aux questions (FAQ*)
❑ accès extranet* pour les fournisseurs
❑ accès extranet* pour les clients
❑ moteur de recherche interne au site
❑ abonnement à une lettre d'information*
❑ recueil d'informations sur les visiteurs (fréquentation, profil)

C30. En moyenne, quelle est sa fréquence de mise à jour ?

❑ quotidienne ou presque
❑ hebdomadaire ou mensuelle
❑ trimestrielle ou plus espacée
❑ jamais
❑ ne sais pas

D. Vos partenaires commerciaux

D1. Votre clientèle est composée de :

	clientèle principale (une réponse)	clientèle(s) secondaire(s)
- particuliers	❑	❑
- TPE / PME	❑	❑
- grandes entreprises	❑	❑
- administrations ou associations	❑	❑
- autres, précisez:	❑	❑

D2. À quelle distance de votre entreprise se situent vos principaux clients ?

❑ < 5 km ❑ de 5 à < 50 km ❑ de 50 à < 250 km
❑ > 250 km (échelon national) ❑ échelon international

D3. Vos fournisseurs (prestataires, équipementiers, franchiseurs...) sont plutôt des :

	fournisseurs principaux (une réponse)	fournisseur(s) secondaire(s)
- TPE / PME	❑	❑
- grandes entreprises	❑	❑
- autres, précisez :	❑	❑

D4. À quelle distance de votre entreprise se situent vos principaux fournisseurs ?

❑ < 5 km ❑ de 5 à < 50 km ❑ de 50 à < 250 km
❑ > 250 km (échelon national) ❑ échelon international

E. Votre principal partenaire

Nous allons nous intéresser à vos relations avec **votre principal partenaire**, c'est-à-dire **celui avec lequel vous échangez le plus**. Il peut s'agir **d'un client** (donneur d'ordre, distributeur, grossiste, autre entreprise du groupe), **ou d'un fournisseur** (prestataire, équipementier, franchiseur)... **Si ce principal partenaire est difficile à identifier**, faites le choix du dernier à qui vous avez eu à faire ou avec qui vous avez fait affaire.

E1. Nature de ce partenaire

❑ c'est un client
❑ c'est un fournisseur

E2. Type de ce partenaire

❑ entreprise ❑ association
❑ administration ❑ autre, précisez : .....

E3. Taille de ce partenaire

❑ moins de 10 salariés ❑ entre 50 et 249 salariés
❑ entre 10 et 49 salariés ❑ 250 salariés et plus

E4. À quelle distance de votre entreprise se situe ce partenaire principal ?

❑ < 5 km ❑ de 5 à < 50 km ❑ de 50 à < 250 km
❑ > 250 km (échelon national) ❑ échelon international

E5. Ce partenaire appartient-il au même groupe que vous ?

❑ oui ❑ non

E6. Quel est son secteur d'activité ?

❑ commerce ❑ transport
❑ services ❑ construction
❑ industrie ❑ services publics / administration/ association

E7. Quels sont les rôles de chacun dans cette relation ?

(Plusieurs réponses possibles)

	votre rôle	le rôle de votre partenaire
- conception	❑	❑
- fabrication	❑	❑
- commercialisation, distribution	❑	❑
- activités auxiliaires (ex : comptabilité, sécurité, maintenance….)	❑	❑
- autre, précisez :	❑	❑

Si c'est un client

Si c'est un fournisseur

E8. Est-ce que cette relation porte sur un/des bien(s)/ service(s)/ prestation(s) ...

- ❑ standard(s) (issu(s) de votre catalogue)
- ❑ adapté(s) à la demande de ce client
- ❑ développé(s) spécifiquement pour ce client

- ❑ standard(s) (issu(s) de son catalogue)
- ❑ adapté(s) à votre demande
- ❑ développé(s) spécifiquement pour vous

E9. Le/les bien(s)/ service(s)/ prestation(s) sont-ils réalisés directement dans ses locaux

- ❑ oui, en totalité
- ❑ oui, partiellement
- ❑ non

E9b. Le/les bien(s)/ service(s)/ prestation(s) sont-ils réalisés directement dans vos locaux

- ❑ oui, en totalité
- ❑ oui, partiellement
- ❑ non

E10. Part de ce client dans le CA de l'entreprise

[ ] %

E10b. Part de ce fournisseur dans les achats de l'entreprise

[ ] %

E11. Cette relation implique :

- ❑ une très forte coordination
- ❑ une forte coordination
- ❑ une faible coordination
- ❑ pas de coordination

E12. Classez ces trois outils par ordre d'importance pour échanger avec votre partenaire :

	Outil principal	Outil secondaire	Outil le moins important
- les TIC (courrier électronique, visio-conférence, outils de travail collaboratif, etc.)	❑	❑	❑
- les technologies traditionnelles (téléphone, courrier, fax)	❑	❑	❑
- les rencontres physiques	❑	❑	❑

E13. Avez- vous réalisé des investissements spécifiques dans le cadre de cette relation ?

	oui, imposés par le partenaire	oui, nécessaires à l'entreprise	non
- investissements en TIC	❑	❑	❑
- autres investissements (matériels ou immatériels)	❑	❑	❑

E14. Avec ce partenaire, à quelle fréquence les moyens suivants sont utilisés :

	Non équipés (entreprise ou partenaire)	Pour vous coordonner/ vous organiser					Pour travailler ensemble				
		quotidienne	hebdomadaire	mensuelle	moins souvent	jamais	quotidienne	hebdomadaire	mensuelle	moins souvent	jamais
- rencontres physiques		❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
- téléphone		❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
- courrier/fax		❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
- Messagerie électronique	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
- téléphone via l'ordinateur (Skype*, ...)	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
- visio-conférence (webcam ou salle spécialisée*)	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
- outils de gestion des tâches et d'organisation du travail (Workflow*, agendas partagés*)	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
- outils de discussion commun avec votre partenaire (listes de discussion, forums*, FAQ...)	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
- outils de travail collaboratifs (Groupware*, Wiki*,...)	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
- accès privé, pour votre partenaire, à votre système d'information (Extranet*)	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
- échanges automatisés d'informations (EDI* ou équivalent)	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑

E15. Diriez vous que les facteurs suivants ont facilité vos échanges ?

	beaucoup facilité	un peu	pas du tout	facteur absent
- présence d'une culture/code/langage commun	❑	❑	❑	❑
- proximité géographique	❑	❑	❑	❑
- compatibilité entre les équipements technologiques	❑	❑	❑	❑
- convergence dans le mode d'organisation	❑	❑	❑	❑

E16. Depuis quand travaillez-vous avec ce partenaire ?

- ❑ entre 6 mois et < 2 ans
- ❑ entre 2 et < 5 ans
- ❑ entre 5 et < 10 ans
- ❑ 10 ans et plus

E17. Comment, selon vous, va évoluer cette relation ?

- ❑ poursuite de la relation avec ce partenaire sur les mêmes domaines/fonctions/produits
- ❑ élargissement à d'autres domaines/fonctions/produits
- ❑ arrêt de la relation à la livraison du bien ou à la fin de la prestation

E18. Dans cette relation avec ce partenaire vous diriez que vous êtes ...

	oui	non
- en train de négocier ou démarrer un nouveau contrat	❑	❑
- en train de finir un contrat	❑	❑

E19. Pensez-vous que la relation avec votre partenaire a atteint les objectifs...

	tout à fait	en partie	pas du tout
- que votre entreprise s'était fixés	❑	❑	❑
- que le partenaire s'était fixés	❑	❑	❑

E20. Parmi ces affirmations, lesquelles s'appliquent à votre relation

	beaucoup	un peu	pas du tout
- vous et votre partenaire vous connaissiez avant de débuter la relation	❑	❑	❑
- vous faites confiance à votre partenaire	❑	❑	❑
- vous êtes dépendant de votre partenaire et vous soumettez à ses conditions	❑	❑	❑
- vous imposez vos conditions à votre partenaire	❑	❑	❑

F. Compétences informatiques

F1. Parmi ces situations, lesquelles s'appliquent à votre entreprise :

	oui	non
- il y a au moins un salarié à mi-temps ou plus dédié à l'informatique	❑	❑
- il y a au moins un salarié diplômé du supérieur en informatique	❑	❑
- il y a un service informatique constitué	❑	❑
- votre entreprise a eu recours à un prestataire informatique dans les 3 dernières années	❑	❑

F2. Quelles compétences sont présentes dans votre entreprise ?

❑ maintenance informatique des postes et périphériques
❑ maintenance de réseaux informatiques
❑ installation de services Web (Intranet, outils collaboratifs ...)
❑ développement, modification de logiciels
❑ aucune de celles-là en interne

F3. Dans les deux dernières années, quelle part des salariés équipés d'un ordinateur a reçu une formation aux outils TIC (Internet, logiciels métiers, outils collaboratifs, etc...) :

❑ tous ❑ entre la moitié et 10% ❑ aucun
❑ plus de la moitié ❑ moins de 10%

F4. Ces facteurs limitent-ils vos investissements dans la formation aux TIC ?

	oui, de façon très importante	oui	non
- le coût de l'investissement	❑	❑	❑
- l'absence de besoin d'utiliser les TIC	❑	❑	❑
- le fait que le personnel se forme sur le terrain	❑	❑	❑
- le fait que le personnel manque de temps	❑	❑	❑
- la méconnaissance/complexité des aides publiques à la formation	❑	❑	❑

F5. Quelle est la part de ces formations aux TIC dans le budget formation total ?

_____ %

F6. Ces formations sont réalisées ...

❑ par l'entreprise ❑ par un prestataire extérieur

F7. Parmi ces usages d'Internet, quels sont ceux qui font partie des habitudes de votre entreprise ?

❑ commander / acheter et payer en ligne
❑ réserver en ligne (transports, hôtels ...)
❑ consulter des comptes et / ou réaliser des opérations bancaires
❑ rechercher des informations sur l'environnement de l'entreprise (veille technologique, concurrentielle ...)
❑ accéder au système informatique à partir de l'extérieur (webmail, intranet...)
❑ accéder à des formations en ligne
❑ aucun de ces usages

F8. Dans votre entreprise, utilise-t-on des sites publics en ligne pour...

	oui	non
- suivre les appels d'offres publics	❑	❑
- répondre en ligne à des appels d'offres publics	❑	❑
- s'informer sur la réglementation	❑	❑
- faire vos déclarations sociales et fiscales	❑	❑
- publier des annonces d'emploi (sites de l'Anpe, l'Apec ...)	❑	❑

G. Attentes et opinions

G1. Diriez-vous que l'investissement de votre entreprise dans les TIC * (informatique, Internet, outils collaboratifs, etc.) est :

❑ supérieur à la moyenne de votre secteur ❑ inférieur à la moyenne de votre secteur
❑ dans la moyenne de votre secteur

G2. Pour que votre entreprise conserve son marché actuel, l'investissement dans les TIC est ...

❑ indispensable ❑ important ❑ souhaitable ❑ sans importance

G3. Pour votre entreprise, que diriez-vous de l'impact de ses investissements en TIC sur ...

	impact très positif	faiblement positif	pas d'impact	impact négatif
- la réduction des délais	❑	❑	❑	❑
- la réduction des coûts	❑	❑	❑	❑
- la circulation de l'information dans l'entreprise	❑	❑	❑	❑
- la circulation de l'information avec les partenaires	❑	❑	❑	❑
- la veille concurrentielle et technologique	❑	❑	❑	❑
- le chiffre d'affaires	❑	❑	❑	❑
- la promotion de votre entreprise	❑	❑	❑	❑
- sa compétitivité	❑	❑	❑	❑

G4. Dans les 24 derniers mois, votre entreprise...

	oui	non
- s'est positionnée sur de nouveaux produits/services	❑	❑
- s'est positionnée sur de nouvelles zones géographiques	❑	❑
- a introduit de nouveaux procédés	❑	❑

G5. Si oui, cela s'est-il traduit par

	oui	non
- un investissement dans un équipement TIC spécifique	❑	❑
- un usage plus développé des TIC	❑	❑

G6. Dans les 24 prochains mois, votre entreprise...

	oui	non
- se positionnera sur de nouveaux produits/services	❑	❑
- se positionnera sur de nouvelles zones géographiques	❑	❑
- va introduire de nouveaux procédés	❑	❑

G7. Si oui, cela se traduira-t-il par ...

- un investissement dans un équipement TIC spécifique	❑	❑
- un usage plus développé des TIC	❑	❑

G8. Parmi ces investissements, lesquels sont prioritaires pour votre entreprise ?

- développer l'usage des TIC	❑	❑
- améliorer la connexion Internet	❑	❑
- former les salariés dans les TIC	❑	❑
- réaliser un audit / diagnostic de votre système d'information	❑	❑
- modifier votre organisation interne	❑	❑
- améliorer la communication avec vos partenaires	❑	❑
- refondre / développer votre site Internet	❑	❑
- vous équiper en outils de mobilité	❑	❑

G9. Pour lesquels une aide publique, même partielle, vous serait nécessaire pour investir ?

Nous vous remercions de votre collaboration.
Vous avez également la possibilité d'ajouter un commentaire au dos du questionnaire.

@

Laissez nous votre courrier électronique si vous souhaitez être informé de la parution des résultats.

Glossaire

TIC, Technologies de l'information et de la communication

Les technologies de l'information et de la communication (TIC) regroupent les techniques utilisées dans le traitement et la transmission des informations, principalement de l'informatique, d'Internet et des télécommunications.

Agenda partagé

Système d'agenda informatisé où les participants peuvent avoir accès aux disponibilités des autres participants, sélectionner des dates réunions automatiquement, etc.

Certificat électronique

Un certificat électronique est une carte d'identité numérique dont l'objet est d'identifier une entité physique (votre entreprise). Une autorité de certification fait foi de tiers de confiance et atteste du lien entre l'identité physique et l'entité numérique et ces certificat peut être utilisé comme signature engageant l'entreprise (dans le cadre d'un dépôt électronique de réponse à des appels d'offres publiques, par exemple).

ADSL / SDSL (Connexion à haut débit)

Technologie, permettant, via une ligne téléphonique classique, l'accès rapide à Internet.

EDI (Échange de données informatisé)

Technique remplaçant les échanges physiques de documents entre entreprises (commandes, factures, bons de livraison, etc.) par des échanges entre ordinateurs, connectés par liaisons spécialisées ou par un réseau. Les données sont structurées selon des normes techniques internationales de référence (exemple : Edifact).

Web-EDI

EDI utilisant le réseau Internet et les technologies Web (comme le XML) pour structurer et échanger les données.

ERP/PGI

Progiciel de Gestion Intégrée (PGI) ou Enterprise Ressources Planning (ERP).

Progiciel global qui permet de traiter et de partager des informations entre plusieurs fonctions d'une entreprise. L'ERP/PGI se compose de plusieurs modules spécifiques aux différents métiers de l'entreprise et qui sont "intégrés" par le biais d'une base de données unique.

(Exemples d'ERP/PGI : SAP, Sage, Cegid, Peoplesoft, Oracle).

Extranet

Extension protégée d'un intranet ou d'un site Web permettant à des partenaires d'affaires (fournisseurs, sous-traitants, clients ..) d'avoir accès à certaines informations internes de l'entreprise et d'échanger de l'information.

Foire aux questions (FAQ)

Une foire aux questions, (FAQ pour Frequently Asked Questions « questions fréquemment posées »), est une liste sur une page Web faisant la synthèse des questions posées de manière récurrente sur un sujet donné, accompagnées des réponses correspondantes, que l'on rédige afin d'éviter que les mêmes questions soient toujours reposées, et d'avoir à y répondre constamment.

Flotte de mobiles

Parc de téléphones mobiles géré par l'entreprise.

Forum.

Un forum est un site Web sur lequel les participants peuvent échanger, par le biais de messages. Les discussions y prennent place sous la forme de « fils » de messages, à publication instantanée ou différée ; cette publication est souvent durable, car les messages ne sont pas effacés. Elle est par nature le fait de plusieurs auteurs.

Groupe

Entité composée de plusieurs entreprises juridiquement distinctes et ayant le même propriétaire.

Intranet

Site Web interne d'une entreprise, utilisant les mêmes techniques que l'Internet et permettant la communication au sein de l'entreprise.

Lettre d'information

Publication régulière diffusée par Courrier électronique auprès des personnes qui s'y sont abonnées, permettant de les tenir au courant de l'actualité de l'entreprise.

Liste de diffusion

Une liste de diffusion (mailing list en anglais), est une utilisation spécifique du courrier électronique qui permet le publipostage (en masse) d'informations à un grand nombre d'utilisateurs possédant une adresse courriel.

Outils nomades

Outils et services de communication adaptés pour travailler ou transmettre des informations depuis n'importe quel lieu géographique.

Par exemple : les assistants personnels (en anglais PDA, Pocket PC, comme les produits Palm), les Smart Phones (téléphones mobiles ayant aussi des fonctions PDA, comme les produits Blackberry ou l'IPhone d'Apple), PC portables et autres outils portables sans fil (par exemple outils de suivi de flotte de camion dans les transports…)

Outils de travail collaboratif (groupware)

Logiciels permettant à des utilisateurs connectés entre eux de travailler ensemble à distance.

Progiciel

Logiciel de marché complet et intégré, qui permet de répondre à une problématique globale par un ensemble de programmes qui sont regroupés pour former un tout.

Réseau d'enseignes

Ensemble d'entreprises (y compris magasins) portant une même enseigne (franchise, groupement d'achats…), mais n'appartenant pas au même propriétaire. Ce type d'organisation implique, par exemple, la mise en commun de concepts de vente, de savoir faire particuliers, et/ou de moyens communs (outils logistiques, politiques commerciales, formation…).

Schéma directeur informatique.

Le schéma directeur est un plan stratégique destiné à piloter le développement de l'informatique dans l'entreprise

Skype -> voir téléphonie sur IP

Solution maison

Application que l'entreprise (son groupe éventuellement) a fait développer spécifiquement pour ses propres besoins, éventuellement avec l'aide de prestataires extérieurs.

Téléphonie sur Internet ou voix sur IP (Skype)

Système permettant de téléphoner via le réseau informatique (Internet), via un ordinateur, grace à des logiciels comme Skype, MSN, ou via un central téléphonique spécial.

Visioconférence (vidéoconférence, téléconférence)

Conférence où chacun des correspondants situés en des lieux éloignés dispose d'une installation spécifique permettant la transmission de la parole et de l'image.

Web EDI -> voir EDI

Wiki

Un wiki est un système de gestion de contenu de site web qui rend les pages web librement et également modifiables par tous les visiteurs qui sont autorisés. On utilise les wikis pour faciliter l'écriture collaborative de documents avec un minimum de contraintes.

Workflow

Technologie logicielle ayant pour objectif l'organisation des processus de fonctionnement d'une entreprise et leur mise en oeuvre, via la modélisation des procédures de travail.

Zone d'expression libre

[Vous souhaitez nous faire parvenir un message, nous signaler un cas particulier, vous aimeriez voir certaines questions traitées lors des prochaines enquêtes ? Laissez nous un message .]