

# Questionnaire M@rsouin PME 2015

## **SIGNALETIQUE**

[sig\_nom] Nom de l'entreprise

[sig\_siret] Siret

[sig\_sect] Secteur d'activité de l'entreprise **quotas**

1. Commerce
2. Transport
3. Hôtellerie restauration
4. Activités immobilières financières et d'assurance
5. Industrie manufacturière, industrie extractive et autre industrie
6. Construction
7. Activité spécialisée scientifique et technique, information communication
8. Autres services

[sig\_eff] Effectif salarial (renseigné dans la base de la CCI) **quotas**

1. 10 à 19 personnes
2. 20 à 49 personnes
3. 50 personnes et plus

[sig\_cci] CCI à laquelle l'entreprise est rattachée **quotas**

1. Brest
2. Morlaix
3. Quimper
4. Côtes d'Armor
5. Morbihan
6. Saint Malo-Fougères
7. Rennes

1. [sig\_rep] Type de répondant (plusieurs réponses possibles)

- 1) PDG, DG, gérant
- 2) responsable administratif, financier, comptable
- 3) assistant(e) de direction
- 4) autre, précisez

2. [sig\_site] L'entreprise est-elle localisée sur :

- 1) un site unique
- 2) plusieurs sites

3. [sig\_nb] Nombre total de salariés dans l'entreprise (tous les sites si entreprise multi-sites)

*note : 9999 signifie Ne sait pas*

4. [sig\_etu] Quelle est la part des salariés ayant un niveau d'études supérieur au bac ?

- 1) Moins de 10%
- 2) 10 à 49%
- 3) 50% et plus
- 4) Ne sait pas

5. [sig\_groupe] Votre entreprise appartient-elle à un groupe ?

- 1) Oui
- 2) Non

**6. [sig\_groupe\_int] (Si sig\_groupe=Oui) Le groupe est-il international ?**

- 1) Oui
- 2) Non

## ***MARCHE***

**7. [mar\_CA] Quel était votre chiffre d'affaire en 2014 ?**

- 1) < 500 000 €
- 2) de 500 000 à < 1 million €
- 3) de 1 à < 2.5 millions €
- 4) de 2.5 à < 5 millions €
- 5) de 5 à < 10 millions €
- 6) de 10 à <= 50 millions €
- 7) > 50 millions €
- 8) Ne sait pas

**8. [mar\_evo] Quelle a été approximativement l'évolution de votre chiffre d'affaires sur les 3 dernières années ?**

- 1) En croissance
- 2) Stable
- 3) En diminution
- 4) Ne sait pas

**9. [mar\_profil] Parmi ces 4 profils d'entreprises, quel est celui qui vous caractérise le mieux ? (une seule réponse possible)**

- 1) Nous lançons régulièrement de nouveaux produits/services
- 2) Nous nous appuyons sur nos produits/services existants et introduisons de nouveaux produits/services ayant déjà fait leur preuve
- 3) Nous maintenons nos parts de marchés en agissant sur les prix de nos produits/services existants ou sur leur qualité
- 4) Nous sommes satisfaits de la situation et ne feront évoluer nos produits/services, leur prix ou leur qualité que si l'entreprise est en danger
- 5) Ne sait pas

**10. [mar\_princ] Diriez-vous que votre marché principal est ...**

- 1) En croissance
- 2) En stagnation
- 3) En décroissance
- 4) Ne sait pas

## ***PARTENAIRES COMMERCIAUX***

**11. [part\_CA1] à [part\_CA4] Est-ce que votre entreprise réalise une part significative de son chiffre d'affaires (au moins 30%)... (répondre oui/non/NSP pour chaque modalité)**

- Au niveau local (moins de 50 km)
- Au niveau départemental/régional
- Au niveau national
- Au niveau international

**12. [part\_achat1] à [part\_achat4] Est-ce que votre entreprise réalise une part significative de ses achats (au moins 30%)... (répondre oui/non/NSP pour chaque modalité)**

- Au niveau local (moins de 50 km)
- Au niveau départemental/régional
- Au niveau national
- Au niveau international

## **MARCHES PUBLICS**

**13. [mp\_deb] Les marchés publics constituent-ils un débouché commercial pour votre activité ?**

- 1) Oui et vous y répondez
- 2) Oui mais vous n'y répondez pas pour le moment
- 3) Non

**14. [mp\_frein1 à 5] (si mp\_deb=oui mais vous n'y répondez pas pour le moment) Pour quelles raisons n'y répondez-vous pas actuellement ?**

- 1) Les appels d'offres ne sont pas assez visibles
- 2) Les pièces administratives à produire sont trop nombreuses
- 3) Le mémoire technique est trop complexe à produire
- 4) Le mode de paiement des prestations n'est pas satisfaisant (délai, modalités)
- 5) Autre raison

**15. [mp\_emeg] (si mp\_deb=oui et vous y répondez) Connaissez-vous la salle des marchés publics en ligne des collectivités bretonnes : Mégalis Bretagne ?**

- 1) Oui et vous l'utilisez
- 2) Oui mais vous ne l'utilisez pas
- 3) Non

**16. [mp\_emeg\_satis] (si mp\_emeg=oui et vous l'utilisez) En êtes-vous satisfait ?**

- 1) Très satisfait
- 2) Satisfait
- 3) Peu satisfait
- 4) Pas satisfait

**17. [mp\_factor] (si mp\_deb=oui (les marchés publics sont un débouché)) Si une plateforme, permettant de déposer les factures électroniques des marchés publics passés avec les collectivités, se mettait en place ...**

- 1) Vous êtes prêts et vous l'attendez
- 2) Vous n'êtes pas prêts mais cela vous intéresse
- 3) Cela ne vous intéresse pas

## **INNOVATION**

**18. [inno\_proj1] à [inno\_proj2] Dans les 2 dernières années (2013-2014), votre entreprise ...**

- 1- S'est positionnée sur de nouveaux produits/services (innovation produits) (oui/non/NSP)
- 2- A mis en œuvre de nouveaux procédés de production, de nouvelles méthodes de distribution, une nouvelle activité de soutien pour les produits/services (innovation de procédés) (oui/non/NSP)

**Pour questions suivantes : filtre si oui a au moins une des inno\_proj1 ou proj2**

**19. [inno\_acc1] et [inno\_acc2] Ces innovations ont-elles été accompagnées par ...**

- 1- Un investissement dans les TIC (Technologies de l'Information et de la Communication) (oui/non/NSP)
- 2- Un usage plus développé des TIC (oui/non/NSP)

**20. [inno\_source1] à [inno\_source8] Pour ces innovations, quelles ont été vos principales sources d'idées ou d'informations ? (indiquer Très important, Assez important, Peu important, Pas du tout important, Ne sait pas)**

- Clients et consommateurs
- Fournisseurs
- Concurrents
- Autres entreprises de votre groupe

- Universités, laboratoires ou établissements de recherche publics
- Consultants, laboratoires commerciaux ou privés de R&D
- En interne
- Autre source

**21. [inno\_loc] Ces sources d'idées et d'informations sont principalement ... (un seul choix possible)**

Locales (moins de 50 km), régionales, nationales, internationales.

**22. [inno\_coop] Au cours des deux dernières années, votre entreprise a-t-elle coopéré avec d'autres entreprises ou organismes pour ses innovations ? oui/non**

**23. [inno\_part1 à 8] (Si inno\_coop=oui) Si oui, avec quels partenaires et à quelle échelle géographique (principale) ? (une réponse par ligne)**

	Locale (moins de 50 km)	Régionale	Nationale	Internationale	Pas avec ce type de partenaire
Clients					
Fournisseurs					
Concurrents ou autres entreprises de votre secteur d'activité					
Autres entreprises de votre groupe					
Universités, laboratoires ou établissements de recherche publics					
Consultants, laboratoires commerciaux ou privés de R&D					
Autre type de partenaire					

**Pas de filtre : pour tous**

**24. [inno\_frein1 à 7] Quels facteurs ont freiné ou empêché l'innovation dans votre entreprise ?**

(Fortement, Faiblement, Pas du tout)

- 1) Manque de moyens financiers
- 2) Manque de personnel qualifié en interne
- 3) Difficultés à trouver des partenaires
- 4) Marché dominé par les entreprises établies
- 5) Incertitude de la demande
- 6) Pas de nécessité identifiée en interne

## ***EQUIPEMENT ET USAGES***

**25. Votre entreprise possède-t-elle ... (oui/non)**

[equi\_poss1] Un ou des ordinateurs

[equi\_poss2] Un ou des téléphones mobiles hors smartphones

[equi\_poss3] Un ou des smartphones (connexion Internet)

[equi\_poss4] Une ou des tablettes tactiles

[equi\_poss5] Un service de visioconférence (salle équipée)

**26. [equi\_conn] Votre entreprise dispose-t-elle d'une connexion Internet...**

- 1) Haut débit ADSL
- 2) Très haut débit Fibre optique
- 3) Autre type de connexion
- 4) Pas de connexion Internet

**27. [equi\_int] Quelle part du personnel utilise tous les jours ou presque Internet dans l'entreprise ?**

- 1) Personne
- 2) Moins de 25%
- 3) 25% à 50%
- 4) 50 à 75%
- 5) 75% à 100%
- 6) La totalité du personnel
- 7) Ne sait pas

**28. [equi\_usa1 à equi\_usa14] Dans votre entreprise utilise-t-on ... (choix multiples)**

- 1) Des réseaux informatiques externes (EDI hors Internet, Web EDI\* ...)
- 2) Un intranet \* (Aide : Intranet : réseau informatique utilisé à l'intérieur d'une entreprise utilisant les mêmes protocoles qu'Internet)
- 3) Des listes de diffusion internes
- 4) Des agendas partagés
- 5) Des espaces de travail partagés (logiciels de travail collaboratif type groupware, serveurs communs)
- 6) Des logiciels de définition et de suivi de processus (workflow)
- 7) Des logiciels métiers spécifiques à votre activité (bâtiment, transport, process industriel etc.)
- 8) Un ERP \* (Aide : ERP : (progiciel de gestion intégrée) logiciel global permettant de traiter et de partager des informations entre plusieurs fonctions de l'entreprise. Ex : SAP, Sage, Cegid, Peoplesoft, Oracle)
- 9) Des certificats électroniques
- 10) Le cloud pour le stockage
- 11) Le cloud pour l'accès à des logiciels distants
- 12) La téléphonie par Internet
- 13) La visioconférence soit en salle équipée, soit par webcam (solution légère type skype...)
- 14) Aucun

**29. [usa\_site] Votre entreprise a-t-elle un site Internet ?**

- 1) Oui
- 2) Non
- 3) Ne sait pas

**30. [usa\_site\_freq] (si site) En moyenne, quelle est sa fréquence de mise à jour ?**

- 1) Quotidienne ou presque
- 2) Hebdomadaire ou mensuelle
- 3) Trimestrielle ou plus espacée
- 4) Jamais
- 5) Ne sait pas

**31. [usa\_site\_fonc] (si site) Le site Internet de votre entreprise dispose-t-il ... (choix multiple)**

- 1) d'un moteur de recherche interne (barre de recherche)
- 2) d'un SAV (service après-vente) / d'une foire aux questions
- 3) ni l'un ni l'autre

**32. [usa\_site\_ref] (si site) Utilisez-vous les outils suivants pour optimiser la visibilité de votre site Web ? (choix multiple)**

- 1) Référencement naturel ou organique par l'optimisation des moteurs de recherche (SEO)
- 2) Référencement promotionnel par les campagnes de liens sponsorisés (SEM)
- 3) Ni l'un ni l'autre

**33. [usa\_vente] Votre entreprise fait-elle de la vente en ligne (que ce soit via son site Web ou via une autre plateforme : ebay, amazon, le bon coin, etc.) ? (choix multiple)**

- 1) Oui, sur le site Web de l'entreprise
- 2) Oui, sur une autre plateforme (ebay, amazon, le bon coin, etc.)
- 3) Non

## **COMPETENCES ET FORMATION**

**34. [form\_situ1 à form\_situ5] Parmi ces situations, lesquelles s'appliquent à votre entreprise ?**  
(choix multiples)

- 1) Il y a au moins un salarié diplômé du supérieur en informatique
- 2) Il y a au moins un salarié dédié (à mi-temps ou plus) à l'informatique
- 3) Il y a un service informatique constitué
- 4) Votre entreprise a eu recours à un prestataire informatique dans les 3 dernières années
- 5) Aucune de ces propositions

**35. [form] Dans les deux dernières années, quelle part des salariés équipés d'un ordinateur a reçu une formation aux outils TIC (Internet, logiciels, outils collaboratifs, etc.) ?**

- 1) Tous
- 2) Plus de la moitié
- 3) Entre la moitié et 10%
- 4) Moins de 10%
- 5) Aucun

**36. [form\_frein1] à [form\_frein5] Ces facteurs limitent-ils vos investissements dans la formation aux TIC ? (Oui de façon très importante, Oui modérément, Non, Ne sait pas)**

- 1) Le coût des formations
- 2) L'absence de besoin d'utiliser les TIC
- 3) Le personnel se forme sur le terrain
- 4) Le personnel manque de temps
- 5) La complexité des aides publiques à la formation

**37. [form\_outil] Votre entreprise utilise-t-elle des outils numériques pour la formation des salariés (matériels, logiciels, cours en ligne, forums, etc.) ?**

- 1) Oui
- 2) Non
- 3) Ne sait pas

**38. [form\_outil\_obj] (si form\_outil =oui) Si oui, pour permettre aux salariés de ... (plusieurs réponses possibles)**

- 1) rechercher des informations, se documenter
- 2) suivre une formation individuelle
- 3) échanger avec d'autres personnes
- 4) autres, précisez...

## **VISIOCONFERENCE**

**39. [visio\_bret] Certaines collectivités de Bretagne mettent à disposition des entreprises une salle de visioconférence. Utilisez-vous ces services ?**

- 1) Oui, au moins une fois par mois
- 2) Oui, de manière ponctuelle
- 3) Non, je n'en vois pas l'utilité
- 4) Non, je n'avais pas l'information
- 5) Ne sait pas

**40. [visio\_date] (si service de visioconférence : salle équipée) Depuis quelle année votre entreprise s'est-elle équipée de la visioconférence ?**

*Note : Ne sait pas*

**41. [visio\_freq] (si l'entreprise fait de la visio : salle équipée, solution légère type skype, salle mise à dispo par la Région) A quelle fréquence utilisez-vous la visioconférence (quelle que soit sa**

**forme : salle équipée, solution légère type skype, salle mise à disposition par la Région) ?**

- 1) Quotidiennement
- 2) Au moins une fois par semaine
- 3) Au moins une fois par mois
- 4) Moins souvent

**42. [visio\_obj1 à 4] (si l'entreprise fait de la visio : salle équipée, solution légère type skype, salle mise à dispo par la Région) Dans quel(s) objectif(s) utilisez-vous ou envisagez-vous d'utiliser la visioconférence ?**

	C'est un usage actuel	C'est un usage envisagé en 2015	Ce n'est pas un usage	Ne sait pas
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Faciliter la coordination en interne</li> <li>• Améliorer la qualité de la relation avec les clients</li> <li>• Améliorer la qualité de la relation avec les fournisseurs</li> <li>• Améliorer les collaborations en termes de R&amp;D</li> </ul>				

## ***GESTION DES DONNEES : WEBMARKETING & BIG DATA***

### **A. Pratiques données internes**

**43. [web\_donnees] Est-ce que vous collectez et traitez des données issues des sources suivantes ?**

	Données non collectées	Données collectées et			Non concerné (pas de site, pas de réseaux sociaux, etc.)
		Traitées systématiquement	Traitées non systématiquement	Traitement envisagé en 2015	
1. Données issues de vos ventes et votre SAV (service après-vente) (hors ligne)					
2. Données issues de votre site web (nombre de visites effectuées, temps passé, etc.)					
3. Données issues des réseaux sociaux (Facebook, Twitter) ou d'autres sites/plateformes tiers					
4. Données issues d'enquêtes de satisfaction ou d'études de marché réalisées par l'entreprise					
5. Données issues d'autres sources					

**44. [web\_traitement]** (Si au moins un type d'infos traité) **Qui en général traite ces données ?** (choix multiple) **Ces données sont traitées...**

- 1) En interne, par les services en charge de leur collecte (service commercial, service achat par exemple)
- 2) En interne, par des services qui ne sont pas en charge de la collecte (direction générale, etc.)
- 3) En externe, recours à une entreprise tierce

**45. [web\_combin]** (Si au moins un type d'infos traité) **Vous arrive-t-il de combiner certaines de ces bases de données entre elles ?** Oui/Non

## **B. Pratiques données externes**

**46. [web\_acqui]** **Utilisez-vous des bases (ou flux) de données externes (c'est-à-dire des bases de données construites par une entreprise/organisme tiers) ?**

Oui/Non/J'envisage de le faire

**Pour questions suivantes : filtre si web\_acqui = oui**

**47. [web\_achat]** (si web\_acqui=oui) **Les données externes (données construites par une entreprise/organisme tiers) que vous utilisez sont ...** (choix multiple)

- 1) achetées ou louées
- 2) obtenues gratuitement
- 3) Ne sait pas

**48. [web\_service]** (si web\_acqui=oui) **Quels services de votre entreprise ont utilisé/utiliseront ces données externes ?** (choix multiples)

1. Vente/Marketing (Base de données prospects, Base de données e-mailing, etc)
2. Achats/Approvisionnement
3. Production
4. Autres, précisez : \_\_\_\_\_

**49. [web\_embauche]** (si web\_acqui=oui ou Si au moins un type d'infos collecté) **Les données internes ou externes \* (Aide : données construites par votre entreprise ou par une entreprise/organisme tiers) que vous utilisez ont nécessité ...** (choix multiples)

1. l'embauche d'un ou plusieurs salariés spécialisés
2. de former le personnel en place
3. un investissement conséquent dans du nouveau matériel informatique (hardware) ou logiciel
4. autre implication
5. aucune conséquence additionnelle

## **C. Perceptions / potentialités**

**50. [web\_potentiel]** (si web\_acqui=oui ou Si au moins un type d'infos collecté) **Exprimez votre degré d'accord pour chacune des propositions suivantes.**

(Pas du tout d'accord, plutôt pas d'accord, ni d'accord ni pas d'accord, plutôt d'accord, tout à fait d'accord)

**L'utilisation de données internes ou externes \* (Aide : données construites par votre entreprise ou par une entreprise/organisme tiers) ...**

- permet une prise de décision plus rapide
- permet de prendre de meilleures décisions
- permet d'atteindre de nouveaux clients
- permet de proposer une offre plus adaptée à mes clients
- permet d'améliorer la qualité des biens et services
- permet de réduire les coûts de production
- est courante dans mon secteur d'activité

## ***BIG DATA***

**51. [bigdata] Votre entreprise doit-elle faire face à une augmentation constante du volume de données numériques (informations clientèles, factures, données de conception internes, etc.) ?**

Oui / Non /Ne sait pas

**52. [bigdata\_diff] (Si bigdata=oui) Rencontrez-vous des difficultés face à cette augmentation de volume ? (choix multiple)**

- 1) Non, aucun problème
- 2) Oui, au niveau du stockage / de l'archivage
- 3) Oui, au niveau de la transmission / communication
- 4) Oui, au niveau de l'exploitation / valorisation
- 5) Oui, au niveau de la mise en relation des données (et de leur croisement)
- 6) Oui, autre difficulté

**53. [bigdata\_pb] (Si bigdata\_diff=oui) Ces problèmes sont majoritairement des problèmes ...**

- 1) techniques
- 2) de surcoûts engendrés
- 3) les deux

## ***RESEAUX SOCIAUX ET CES***

**54. [ressoc] Votre entreprise est-elle présente sur les réseaux sociaux ?**

- 1) Oui
- 2) Non

**55. [ressoc\_freq1] à [ressoc\_freq6] (si présente sur réseaux sociaux) A quelle fréquence votre entreprise communique-t-elle sur les réseaux sociaux suivants ?**

	Tous les jours	Au moins une fois par semaine	Au moins une fois par mois	Au moins une fois par an	Jamais	Pas inscrite sur ce réseau
Facebook						
Twitter						
Autres réseaux non professionnels						
Linkedin						
Viadeo						
Autres réseaux professionnels						

**56. [ces] Une charte éditoriale sociale est un document écrit qui donne des consignes aux salariés pour savoir comment communiquer sur les réseaux sociaux lorsqu'il est question de parler de l'entreprise. Est-ce que votre entreprise dispose d'une telle charte ?**

- 1) Oui
- 2) Non
- 3) Ne sait pas

**57. [ces\_avis] Estimez-vous que, pour votre organisation, une charte éditoriale sociale est ou serait ...**

- 1) A proscrire
- 2) Inutile
- 3) Utile
- 4) Indispensable
- 5) Ne sait pas

**58. [ces\_obj] Pour votre entreprise, une telle charte est/serait ...**

Pas du tout                      Pas d'accord                      D'accord                      Tout à fait d'accord  
d'accord

- 1) Un moyen de contrôler le discours des salariés sur l'entreprise
- 2) Un moyen d'être plus proche de mes fournisseurs ou clients
- 3) Un moyen d'exprimer la modernité de mon organisation
- 4) Un moyen de contrôler la réputation sur Internet de mon organisation

## **OPINION**

**59. [opi\_conn] Etes-vous satisfait de la qualité de votre connexion Internet pour les usages de l'entreprise (débit, coupures, stabilité...) ?**

- 1) Très satisfait
- 2) Plutôt satisfait
- 3) Plutôt pas satisfait
- 4) Pas du tout satisfait
- 5) Ne sait pas

**60. [opi\_conn\_frein] (si opi\_conn=plutôt pas satisfait ou pas du tout satisfait) Pourquoi n'avez-vous pas adapté le débit de votre connexion aux besoins de l'entreprise ?**

- 1) vous manquez d'information sur les offres existantes
- 2) il n'y pas d'offre proposant un débit adapté aux besoins de l'entreprise
- 3) les offres proposant un débit adapté aux besoins de l'entreprise sont trop onéreuses
- 4) c'est un projet en cours de réalisation
- 5) autre raison, précisez

**61. [opi\_invest] Diriez-vous que l'investissement de votre entreprise dans les TIC (informatique, Internet, outils collaboratifs, etc.) est ...**

- 1) Supérieur à la moyenne de votre secteur
- 2) Dans la moyenne de votre secteur
- 3) Inférieur à la moyenne de votre secteur
- 4) Ne sait pas

**62. [opi\_prio1] à [opi\_prio7] Parmi ces objectifs, lesquels sont des priorités pour votre entreprise ? (Très important, Peu important, Sans importance)**

- 1) Développer l'usage des TIC
- 2) Améliorer la connexion Internet
- 3) Former les salariés aux TIC
- 4) Améliorer la communication avec vos partenaires
- 5) Développer/améliorer le site Internet de votre entreprise
- 6) Vous équiper en visioconférence ou développer l'usage de la visioconférence
- 7) Trouver un moyen de mieux exploiter la masse de vos données

**63. [zone] Zone d'expression libre**