

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 : Raison sociale (=Nom de l'entreprise), Siret, Département, Effectif, NAR4 (=Secteur d'activité), Numéro APRM, Numéro de téléphone, Email

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 69.78
 - Reprise familiale 9.97
 - Reprise non familiale 20.24
3. [duree_repr] Depuis combien d'années avez-vous repris ou créé votre entreprise ?
 - moins d'un an 5.58
 - 1 à 3 ans 14.03
 - 3 à 5 ans 12.30
 - 5 à 10 ans 20.21
 - 10 ans et plus 47.88
4. [filtre si Q2 = Création] [accomp] Avez-vous bénéficié d'un dispositif d'accompagnement à la création de votre entreprise ?
 - Oui 28.15
 - Non 71.85
5. [filtre si Q4 = Oui] [accomp_num] Le numérique a-t-il été abordé avec vos interlocuteurs ?
 - Oui 27.71
 - Non 61.70
 - Ne sait pas 10.59
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 11.18
 - Non 88.82

7. [filtre si Q6=1] [site_spe_info1 à site_spe_info4] Quels types d'informations recherchez-vous ?
[choix multiples]
- Informations sur votre marché 66.08
 - Informations sur vos possibilités de financement 77.58
 - Informations sur les cadres juridiques et fiscaux pour votre activité 77.58
 - Autre, précisez : 48.29
8. [filtre si Q6=1] [site_spe_trouve] Avez-vous trouvé les informations recherchées ?
- Oui, toutes 52.44
 - Oui, une partie 47.56
 - Non 0.00
9. [CA] Quel était votre chiffre d'affaires en 2016 ?
- < 10000 € 10.43
 - 10000€-20000€ 8.44
 - 20000€-50000€ 15.11
 - 50000€-100000€ 15.65
 - 100000€-500000€ 27.42
 - 500000€-2 millions € 8.35
 - supérieur à 2 millions € 1.34
 - Ne sait pas 13.25
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 33.31
 - Globalement stable 45.87
 - En diminution 19.74
 - Ne sait pas 1.09
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 1.80
 - Non 97.23
 - Ne sait pas 0.96

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

Equipement informatique

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

- Oui, par la fibre ou le câble 8.07
- Oui, par l'ADSL 72.44
- Oui, autre type de connexion 2.92
- Oui, mais je ne sais pas de quel type 3.05
- Non 13.53

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)
		Non	Oui	Oui, et je l'utilise quotidiennement ou presque	Oui, mais je l'utilise plus rarement	Oui	Oui, et je l'utilise quotidiennement ou presque	
un smartphone	18.1	64.9	93.93	6.07	69.6	93.56	6.44	90.04
un ordinateur (fixe ou portable)	4.74	83.3	87.73	12.27	77.8	67.46	32.54	57.70
une tablette tactile	50.3	20.5	67.95	32.05	43.7	51.94	48.06	70.31

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.)	69.97	30.03
des logiciels métiers spécifiques à votre activité (bâtiment, transport, process industriel etc.)	43.24	56.76
des logiciels de comptabilité-gestion	45.02	54.98
un intranet (Aide : Intranet : réseau informatique utilisé à l'intérieur d'une entreprise utilisant les mêmes protocoles qu'Internet)	7.77	92.23
des certificats électroniques pour chiffrer des messages ou sécuriser des transactions	12.31	87.69

des espaces (numériques) de travail partagés	8.77	91.23
des agendas partagés	7.67	92.33
des logiciels de définition et de suivi de processus (workflow)	4.49	95.51
un espace de sauvegarde sur internet (cloud)	23.00	77.00
la visioconférence soit en salle équipée, soit par webcam (solution légère type skype...)	4.76	95.24

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	39.37	50.36	8.49	1.77
... ils sont coûteux financièrement	26.30	34.99	27.21	11.50
... ils sont plaisants à utiliser	24.62	57.51	14.29	3.58
... ils sont utilisables partout et tout le temps	22.71	37.19	23.77	16.33
... ils vous permettent d'être plus efficace dans le travail	39.07	46.73	11.48	2.73
... ils vous aident à améliorer les performances de votre entreprise	27.60	40.54	19.08	12.77

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	77.00	21.09	1.73	0.18
Comptabilité, paie	38.76	11.00	50.06	0.18
Gestion des stocks	26.54	39.42	1.71	32.33
Gestion du fichier clients	57.47	21.97	1.06	19.50

Suivi des chantiers/de la production	26.34	26.32	0.90	46.44
Déclarations fiscales (Urssaf, TVA,...)	33.26	5.39	60.77	0.58

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

- Oui 41.64
- Non 58.36

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

- en interne 35.48
- par un prestataire extérieur 63.34
- ne sait pas 1.18

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

- en interne 54.16
- par un prestataire extérieur 45.84

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.) 100.00
- Des informations commerciales (prix, offres spéciales) 49.14
- Des espaces d'interaction avec les clients (commentaires, SAV, foire aux questions...) 41.70
- Des informations sur les valeurs et engagements de l'entreprise (ou sur des actions environnementales, sociales, etc.) 49.28
- Autres (précisez) : 37.50
- Aucun [exclusive] 0.00

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 9.40
- Au moins une fois par mois 19.58
- Quelques fois par an 42.00
- Plus rarement / jamais 25.07
- Je ne sais pas 3.95

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

- Oui, sur le site Internet de l'entreprise 3.30
- Oui, sur une autre plateforme (ebay, amazon, le bon coin, etc.) 2.28
- Non [exclusive] 94.84

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...) 35.51
- Oui, à visée professionnelle (LinkedIn, Viadeo, réseau sectoriel) 7.43
- Non [exclusive] 61.58

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	7.44	3.14
Au moins une fois par semaine	27.74	17.68
Au moins une fois par mois	33.16	28.35
Plus rarement	27.15	35.42
Jamais	3.20	9.48
Je ne sais pas	1.31	5.94

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 25.52
- de la publicité (bannières, annonces) sur des sites web ou des annuaires en ligne 11.63
- de la publicité (bannières, annonces) sur des réseaux sociaux (grand public ou à visée professionnelle) 12.23
- le référencement sur des cartes en ligne (google maps, mappy, viamichelin...) 16.78
- des campagnes d'emailing à vos clients et vos prospects (publicités, newsletters, etc.) 8.22
- la participation active à la tenue d'un blog professionnel 3.29

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)	84.55	15.45
Utiliser un tableur (Excel ou équivalent)	76.38	23.62
Compresser un fichier	65.11	34.89
Installer un logiciel	72.73	27.27
Envoyer et lire des courriers électroniques (emails)	95.50	4.50
Créer une page web ou un site web	34.19	65.81
Réaliser un achat sur Internet	90.82	9.18

Avoir recours à des outils de protection des données, antivirus, adblockers...	79.09	20.91
Créer une liste de diffusion par mail	55.78	44.22

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 9.36
- Oui, plutôt 16.88
- Non, pas vraiment 40.31
- Non, pas du tout 33.45

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 54.90
- Oui, pour maintenir, mettre à jour l'existant 17.71
- Oui, pour améliorer l'existant et développer des solutions nouvelles 27.39

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

- Parc informatique 65.95
- Logiciels 56.22
- Formations 53.26
- Autre, précisez : 13.09

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	14.87	45.00	32.58	1.46	0.18	5.91
La réduction des coûts	6.30	29.86	52.50	2.66	0.51	8.18
La réduction des délais	11.43	39.76	39.54	1.60	0.46	7.21
La qualité de services aux clients	9.95	43.79	37.26	0.83	0.23	7.94
La circulation de l'information en interne	3.94	16.52	43.64	0.46	0.18	35.27
La circulation de l'information avec les partenaires (fournisseurs, administrations, etc.)	12.26	47.98	30.73	1.20	0.28	7.54
Le bien-être de vos salariés, la qualité de vie au travail	6.88	29.73	43.95	1.93	0.85	16.67

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 31.79
- oui, quelqu'un d'autre 9.56
- non 59.78

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 16.92
- Non 83.08

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 43.55
- Manque de temps 49.46
- Le coût est trop élevé 17.47
- Il n'existe pas de formations accessibles correspondant aux besoins de mes salariés, ou aux miens 11.11
- Mes salariés (ou moi-même) se forment eux-mêmes dans leur vie privée (autodidacte) 54.86
- Autre, précisez : 6.14

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) 23.99
- pour la coordination interne à l'entreprise 10.27
- pour des besoins métiers 30.14
- pour des besoins administratifs (RH, comptabilité) 27.13
- autre, précisez : 9.10
- aucun besoin [exclusive] 31.67

Mobilité

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

- dans les locaux de l'entreprise 47.97
- à l'extérieur de l'entreprise 39.25
- autant dans les locaux qu'à l'extérieur de l'entreprise 12.77

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 71.64
- Non 28.36

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...) 93.48
- Organiser votre temps de travail (agenda, prise de rdv...) 54.19
- Produire des documents administratifs ou financiers (devis, factures...) 21.49
- Vous orienter (trouver des adresses, des itinéraires...) 82.17
- Autres, précisez : 32.83

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 10.54
- Non 84.20
- Ne sait pas 5.25

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

- Oui 3.21
- Non 91.36
- Ne sait pas 5.43

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) 28.79
- Tri sélectif/recyclage des déchets 86.33
- Plan d'économie d'énergie et de réduction des émissions polluantes 41.12
- Management de la qualité par des normes ISO 19.49
- Plan d'amélioration des conditions de travail et de la sécurité des salariés 41.64
- Soutien financier à des associations locales 44.11
- Autre (précisez) : 3.11
- Aucune [exclusive] 2.80

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	2.75	22.35	63.86	3.84	0.78	6.43
la satisfaction ou la fidélité de vos clients	7.74	37.70	48.36	0.16	0.00	6.05
La conquête de nouveaux clients	5.69	31.60	55.10	0.00	0.00	7.61

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]

Très positive	Positive	Pas d'influence	Négative	Très négative	Ne sait pas
3.37	28.43	50.91	5.79	1.38	10.13

Infos

44. [age] Quel âge avez-vous ?

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

- Pas de diplôme 2.12
- Certificat d'études 0.53
- BEPC / Brevet des collèges 2.30
- BEP / CAP 35.13
- Niveau Bac 28.60
- Bac +2 20.22
- Bac +3 4.65
- Bac + 5 et plus 6.44

46. [rayoneo1 à rayoneo2] Dans quel rayon géographique se situent vos principaux...

	local	département	région	pays	international
clients	58.13	20.18	9.09	8.62	3.97
fournisseurs	39.74	16.67	13.38	19.39	10.81

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	85.52	9.15	5.34
les TPE/professions libérales/PME	17.47	39.96	42.57
les grandes entreprises	7.63	19.23	73.14
les administrations/collectivités	6.33	33.72	59.95

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

- Oui et vous répondez aux appels d'offre 10.96
- Oui mais vous n'y répondez pas pour le moment 2.29
- Non 86.75

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 37.14
- La procédure de réponse est trop complexe 65.86
- Le mode de paiement des prestations n'est pas satisfaisant (délai, modalités) 35.37
- Il est trop difficile d'obtenir ces marchés 58.92
- Autre raison, précisez : 33.09

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]** 2.36
- Les exigences des clients sont élevées 57.92
- La procédure de réponse est complexe 69.23
- Le mode de paiement des prestations n'est pas satisfaisant (délai, modalités) 48.30
- Ces marchés sont difficiles à remporter 72.37
- Autre difficulté, précisez : 17.10

A la fin de l'enquête, demandez systématiquement le mail professionnel du chef d'entreprise.