



Changements Organisationnels & Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)

Enquête conduite, dans le cadre de la **Statistique publique**, par l'Institut national de la statistique et des études économiques (**INSEE**), la Direction de l'animation de la recherche des études et des statistiques (**DARES**), le Centre d'études de l'emploi (**CEE**)

Merci d'adresser votre réponse à :

CACHET DE L'ENTREPRISE

Merci de retourner le questionnaire avant le :

NOM DE L'ENTREPRISE :

Code APE (activité principale de l'entreprise) :

Siren de l'entreprise :

Nom et coordonnées de la personne ayant répondu à ce questionnaire, et susceptible de fournir des renseignements complémentaires :

Mme/Mlle/M. _____

Fonction _____

Téléphone _____

Site Web http : // _____

Courriel _____ @ _____

Pour plus de renseignements vous pouvez contacter à l'INSEE :

- tél. :

- fax :

Cette enquête a pour objectif d'évaluer les liens entre l'organisation de votre entreprise et l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC). Menée dans le cadre d'une investigation européenne, elle permettra de recueillir des points de repère importants pour l'orientation de l'action publique.

Ce questionnaire s'adresse à votre **Entreprise en tant qu'unité juridiquement définie, à l'exclusion de toute autre entité** (groupe ou établissement). Il peut concerner **plusieurs responsables**, particulièrement au sein de la Direction Générale, mais aussi du Service Informatique. La **notice explicative** annexée peut vous aider dans votre réponse.

Vu l'avis favorable du Conseil National de l'Information Statistique, cette enquête, reconnue d'intérêt général et de qualité statistique, est obligatoire, visa n°2005X106EC du Ministre de l'économie, des finances et de l'industrie valable pour les années 2005 et 2006. Aux termes de l'article 6 de la loi n° 51-711 du 7 juin 1951 modifiée sur l'obligation, la coordination et le secret en matière de statistique, les renseignements transmis en réponse au présent questionnaire ne sauraient en aucun cas être utilisés à des fins de contrôle fiscal ou de répression économique. L'article 7 de la loi précitée stipule d'autre part que tout défaut de réponse ou réponse sciemment inexacte peut entraîner l'application d'une amende administrative. La loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, s'applique aux réponses faites à la présente enquête par les entreprises individuelles. Elle leur garantit un droit d'accès et de rectification pour les données les concernant. Ce droit peut être exercé auprès de l'INSEE.

Merci d'apporter une réponse, pour chaque question, à TOUTES les lignes présentées. Les rubriques signalées d'un astérisque (*) sont commentées dans la notice (dernière page détachable).



Stratégie, marchés et environnement de votre entreprise



Quelle est l'importance stratégique des caractéristiques suivantes de vos produits, prestations ou services ?

- 1 La variété
- 2 La nouveauté
- 3 La qualité
- 4 Des prix compétitifs
- 5 La personnalisation

nulle ou très faible	faible	forte	très forte
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2 Quelle est l'importance des moyens suivants pour votre entreprise ?

	nulle ou très faible	faible	forte	très forte
1 La modernisation technologique (y compris informatique).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 L'amélioration et/ou le maintien des compétences dans l'entreprise	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 La standardisation des procédés et des méthodes de travail.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 L'offre de prestations annexes*.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 La réduction des coûts	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 La réduction des délais.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3 Depuis 2003, dans quelle mesure l'activité de votre entreprise a-t-elle été affectée par ...

	nulle ou très faible	faible	forte	très forte
1 un changement dans la réglementation, les normes (sanitaires, environnementales, droit du travail, etc.) ?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 une évolution dans les technologies ou les procédés disponibles ?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 l'incertitude du marché ?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 des variations de taux de change ou des coûts des matières premières ?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 l'apparition de nouveaux concurrents ?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4 Depuis 2003, l'organisation de votre entreprise a-t-elle connu les changements suivants ?

	Oui	Non
1 Restructuration financière (fusion, acquisition, cession ou rachat).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 Refonte de l'organigramme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 Délocalisation à l'étranger d'une partie de l'activité.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 Implantation à l'étranger de nouveaux sites (sans délocalisation).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5 Depuis 2003, comment a évolué...

	en baisse	stable	en hausse
1 le marché correspondant à l'activité principale de votre entreprise ?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 la part de marché de votre entreprise ?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Dans les questions n°6 à 28 deux réponses sont attendues, l'une pour "Aujourd'hui", l'autre pour "2003". Si votre entreprise a été créée en 2004 ou après 2004, seule la réponse pour "Aujourd'hui" est requise

6 Votre entreprise intervient-elle / intervenait-elle sur le marché...

	Aujourd'hui		En 2003	
	Oui	Non	Oui	Non
1 local ou régional ?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 national ?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 européen (périmètre de l'Union Européenne à 25 Etats membres*) ?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 international (hors Union Européenne) ?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7 Quel est / était le nombre de niveaux hiérarchiques* dans votre entreprise ?

Aujourd'hui	En 2003
N= <input type="text"/>	N= <input type="text"/>

8 Votre entreprise appartient-elle / appartenait-elle ...

	Aujourd'hui		En 2003	
	Oui	Non	Oui	Non
1 à un groupe* ?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 à un réseau (d'enseignes*, franchise, groupement de coopératives, etc.) ?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9 Chacune des fonctions suivantes est-elle / était elle... *plusieurs réponses possibles*

	Aujourd'hui			Cette fonction n'existe pas	En 2003			Cette fonction n'existait pas
	gérée en interne	gérée au niveau du groupe ou du réseau	confiée à un sous-traitant ou prestataire de services		gérée en interne	gérée au niveau du groupe ou du réseau	confiée à un sous-traitant ou prestataire de services	
1 la conception (études, création, R&D) ?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 les achats, l'approvisionnement ?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 la vente, la distribution ?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 la production*, l'exploitation* ?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 l'informatique, le système d'information ?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 les ressources humaines, la formation ?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7 la comptabilité, la finance, le contrôle de gestion ?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10 Votre entreprise dispose-t-elle / disposait-elle d'un système de tableaux de bord ou de reporting* alimentés à un rythme au moins trimestriel....

	Aujourd'hui		En 2003	
	Oui	Non	Oui	Non
1 pour le suivi de la rentabilité financière ?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 pour le pilotage ou la planification de l'activité ?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11 Votre entreprise dispose-t-elle / disposait-elle des technologies de l'information et de la communication suivantes ?

- 1 Ordinateur(s)
- 2 Accès Internet
- 3 Site Web (en propre ou partagé*)
- 4 Réseau local d'entreprise*
- 5 Intranet*
- 6 Extranet*
- 7 EDI* (hors Internet) et autres liaisons informatiques spécifiques*

Aujourd'hui		En 2003	
Oui	Non	Oui	Non
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12 Votre entreprise dispose-t-elle / disposait-elle de bases de données centrales (ou locales mais interconnectées) dans les domaines suivants ?

- 1 La conception (études, création, R&D)
- 2 La vente, la distribution
- 3 Les ressources humaines, la formation
- 4 La comptabilité, la finance, le contrôle de gestion

Aujourd'hui		En 2003	
Oui	Non	Oui	Non
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

13 Votre entreprise dispose-t-elle / disposait-elle...

- 1 d'outils d'archivage / recherche automatisée des données (ex : GED*, outils de gestion des connaissances*, etc.) ?
- 2 d'outils d'analyse des données (ex : analyse statistique*, outils décisionnels*, etc.) ?

Aujourd'hui		En 2003	
Oui	Non	Oui	Non
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14 Quels types d'applications informatiques votre entreprise utilise-t-elle / utilisait-elle pour les fonctions suivantes ?

plusieurs réponses possibles

- 1 La conception (études, création, R&D)
- 2 Les achats, l'approvisionnement
- 3 La vente, la distribution
- 4 La production, l'exploitation
- 5 Les ressources humaines, la formation
- 6 La comptabilité, la finance, le contrôle de gestion

Aujourd'hui				En 2003			
PGI* ERP	Autre progiciel* du marché	application maison*	Fonction non informatisée ou absente	PGI* ERP	Autre progiciel* du marché	application maison*	Fonction non informatisée ou absente
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

15 Votre entreprise utilise-t-elle / utilisait-elle les outils informatiques suivants ?

- 1 Outils de travail collaboratif (ex : groupware*, vidéoconférence*, etc.)
- 2 Outils d'interfaçage de bases de données et d'applications (ex : EAI*, SOA*, service Web*, etc.)
- 3 Outils de modélisation et d'automatisation des processus (ex : Workflow*, BPMS*, etc.)

Aujourd'hui		En 2003	
Oui	Non	Oui	Non
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

16 Votre entreprise utilise-t-elle / utilisait-elle, avec certains de ses clients, les dispositifs suivants ?

- 1 Labellisation des biens et services (NF, QUALICERT, etc.)
- 2 Engagement contractuel à livrer ou fournir des biens ou services dans un délai limité
- 3 Engagement contractuel à répondre à une réclamation ou à fournir un service après-vente dans un délai limité
- 4 Centre de contact ou d'appel destiné aux clients

Aujourd'hui		En 2003	
Oui	Non	Oui	Non
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

17 Votre entreprise utilise-t-elle / utilisait-elle, avec certains de ses clients, les dispositifs informatiques suivants ?

- 1 Gestion informatique intégrée de la relation client (CRM*)
- 2 Catalogues et listes de prix de biens ou services sur le site Web
- 3 Vente en ligne via le site Web, l'EDI ou d'autres liaisons
- 4 Vente de biens ou services via une place de marché électronique*

Aujourd'hui		En 2003	
Oui	Non	Oui	Non
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

18 Les trois principaux clients de votre entreprise représentent-ils / représentaient-ils plus de 50% de votre chiffre d'affaires ?

Aujourd'hui		En 2003	
Oui	Non	Oui	Non
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

19 Le plus gros* client de votre entreprise a-t-il / avait-il les caractéristiques suivantes ?

- 1 Il appartient au même groupe ou réseau que votre entreprise ?
- 2 Il est localisé à proximité d'un de vos sites (dans un rayon de 30 kilomètres) ?
- 3 Il achète à votre entreprise des biens ou services non standard*, sur spécification ou sur cahier des charges ?
- 4 Il exige que votre entreprise se conforme à une norme de qualité ou à une procédure de contrôle de qualité ?
- 5 Il dispose d'un système informatique couplé avec celui de votre entreprise (commandes, facturation) ?
- 6 Sans objet : votre entreprise ne vend (ne vendait) qu'à des particuliers

Aujourd'hui		En 2003	
Oui	Non	Oui	Non
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

D

Relations de votre entreprise avec ses fournisseurs

20

Votre entreprise utilise-t-elle / utilisait-elle, avec certains de ses fournisseurs les modes d'organisation suivants ?

- Sélection de fournisseur(s) par appel d'offres formalisé (cahier des charges, questionnaires).....
- Contrat cadre ou relations de long terme avec certains fournisseurs
- Obligation contractuelle pour certains fournisseurs de fournir le produit ou la prestation dans des délais limités.....

Aujourd'hui		En 2003	
Oui	Non	Oui	Non
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

21

Les trois principaux fournisseurs de votre entreprise représentent-ils / représentaient-ils plus de 50 % du montant de vos achats ?

Aujourd'hui		En 2003	
Oui	Non	Oui	Non
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

22

Le plus gros* fournisseur de votre entreprise a-t-il / avait-il les caractéristiques suivantes ?

- Il appartient au même groupe ou au même réseau que votre entreprise.....
- Il est localisé à proximité d'un des sites de votre entreprise (dans un rayon de 30 kilomètres).....
- Il est localisé à l'étranger
- Il vend à votre entreprise des biens ou services non standard, sur spécification ou sur cahier des charges
- Il se conforme, à la demande de votre entreprise, à des normes ou à une procédure de contrôle de qualité
- Il dispose d'un système informatique couplé avec celui de votre entreprise (commandes, facturation)

Aujourd'hui		En 2003	
Oui	Non	Oui	Non
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

E

Production, conception, marketing

23

Dans son activité de production ou de prestation de services, votre entreprise utilise-t-elle / utilisait-elle, les dispositifs suivants ?

- Certification ou accréditation portant sur le système qualité, les compétences techniques ou la sécurité (ex : ISO9001*, EAQF*, etc.).....
- Certification portant sur l'environnement ou label éthique (ex : ISO 14001*, AB, commerce équitable, etc.).....
- Méthodes formalisées de résolution de problèmes, analyse de la valeur*, analyse fonctionnelle*.....
- Equipes ou groupes de travail autonomes*

Aujourd'hui		En 2003	
Oui	Non	Oui	Non
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

24

Votre entreprise utilise-t-elle / utilisait-elle, les dispositifs logistiques suivants ?

- Flux tendu*, juste à temps.....
- Outils de traçabilité* (des produits, des processus, RFID*, etc.).....
- Outil / logiciel d'optimisation de la chaîne logistique*.....

Aujourd'hui		En 2003	
Oui	Non	Oui	Non
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

25

Qui, dans votre entreprise, ...

plusieurs réponses possibles

- définit / définissait les procédures et les modes opératoires ?.....
- détermine / déterminait les horaires et le temps de travail ?.....
- répartit / répartissait le travail au sein des équipes ?.....
- effectue / effectuait la maintenance des machines et des outils ?.....
- forme / formait les salariés ?.....
- contrôle / contrôlait les résultats du travail ?.....

	Aujourd'hui				En 2003			
	La hiérarchie	Les opérateurs ou agents eux-mêmes	Un spécialiste*	Des clients	La hiérarchie	Les opérateurs ou agents eux-mêmes	Un spécialiste*	Des clients
1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

26

Dans son activité de conception (étude, création, R&D) ou de marketing, votre entreprise utilise-t-elle / utilisait-elle les dispositifs organisationnels suivants ?

- Partenariat de recherche et ou développement avec des entreprises ou des laboratoires privés
- Partenariat de recherche et ou développement avec le CNRS, des universités ou autres organismes publics
- Etude des attentes, du comportement ou de la satisfaction des clients

Aujourd'hui		En 2003	
Oui	Non	Oui	Non
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

27 Votre entreprise utilise-t-elle / utilisait-elle **Internet** pour des actions d'enseignement ou de formation de ses personnels.....

Aujourd'hui		Sans objet	En 2003		Sans objet
Oui	Non		Oui	Non	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Sans objet : pas d'actions de formation

28 Votre entreprise utilise-t-elle / utilisait-elle pour le recrutement (diffusion des offres, réception des candidatures, présélection des candidats, etc.)...

- 1 l'ANPE ou d'autres services publics (ex : missions locales, CIO, etc.) ?
- 2 les agences d'intérim ?
- 3 le réseau des relations personnelles et professionnelles de l'entreprise ?
- 4 le site Internet de l'entreprise ?
- 5 les sites emploi du Web ?
- 6 Sans objet : l'entreprise ne cherche pas / ne cherchait pas à recruter.....

Aujourd'hui		En 2003	
Oui	Non	Oui	Non
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

29 Votre entreprise éprouve-t-elle **aujourd'hui** des difficultés de recrutement de...

- 1 spécialistes en informatique (systèmes informatiques, télécommunications) ?
- 2 salariés non informaticiens ayant des compétences dans l'utilisation des applications informatiques ?
- 3 personnels qualifiés (autres qu'informaticiens) ?
- 4 personnels non qualifiés ?

Non pas de difficultés	Oui des difficultés			Sans objet pas de recrutement
	faibles	fortes	très fortes	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

30 Depuis 2003, votre entreprise a-t-elle eu recours à des prestations de conseil externes ? à un groupe de projet interne ? pour améliorer...

- 1 la conception (études, création, R&D)
- 2 la production, l'exploitation, la maintenance, la qualité
- 3 la relation client
- 4 le système d'information, l'informatique
- 5 les ressources humaines et la formation
- 6 un autre domaine (environnement, sécurité, comptabilité)

Oui		Non	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

31 Pouvez-vous indiquer quel a été le changement d'organisation le plus important qu'a connu votre entreprise depuis 2003 ?

Si votre entreprise n'a pas connu de changement : indiquer RAS et passer à 34

32 Est-ce que ce changement d'organisation

- 1 intègre - ou s'appuie sur - un projet informatique ?
- 2 a fait l'objet d'une consultation des représentants du personnel (CE, CHSCT, organisations syndicales)?
(S'il n'y a pas d'instances représentatives du personnel : indiquer "sans objet")

Oui	Non	Sans objet
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

33 Dans quelle mesure ce changement a-t-il été perturbé par les difficultés suivantes ?

- 1 Mauvaise définition préalable des besoins ou des objectifs
- 2 Moyens (humains ou financiers) insuffisants ; délais trop justes
- 3 Problèmes techniques
- 4 Difficulté d'adaptation, d'appropriation ou d'utilisation par les salariés
- 5 Conflit interne
- 6 Conflit avec l'extérieur (clients, fournisseurs, prestataires, actionnaires, administrations, etc.)

Nulla ou très faible	faible	forte	très forte
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

34 Votre entreprise avait-elle connu un changement d'organisation important en 2000, 2001 ou 2002 ?
Si votre entreprise a été créée après 2002 : indiquer "sans objet"

Oui	Non	Sans objet
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Dans les questions qui suivent, et sauf précision contraire, la période de référence est le mois qui précède l'enquête.

35 Votre entreprise dispose-t-elle des types de connexion à Internet suivants ?

	Oui	Non
1 Connexion RNIS/ISDN *	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 DSL* (ADSL, SDSL, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 Autres connexions* fixes (ex. câble etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 Connexion sans fil (ex. satellite, Internet sur téléphone mobile)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

36 A quelle vitesse cette connexion est-elle contractuellement fournie (connexion Internet principale en téléchargement) ?

Moins de 144 Kbit/s	Entre 144 et 2000 Kbit/s	2 Mbit/s ou plus
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

37 Votre entreprise utilise-t-elle les outils de sécurité suivants ?

	Oui	Non
1 Logiciel de contrôle ou de protection contre les virus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 Pare-feu* matériel ou logiciel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 Serveurs sécurisés* (utilisant des protocoles sécurisés tels https)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 Sauvegarde de données hors site	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 Mécanisme d'authentification* (signature numérisée*, code PIN*, cryptage des données...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

38 Votre entreprise a-t-elle rencontré des problèmes de sécurité liés aux TIC (virus, ver*, cheval de Troie*, logiciel espion*, accès non autorisé, etc....) (période de référence : dans les 12 derniers mois)

Oui	Non
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

39 Votre entreprise utilise-t-elle un système informatisé de gestion des ventes ou des achats ?

SI OUI, est-il couplé avec les systèmes informatiques internes suivants ?

	Oui	Non
1 Le système de gestion de l'approvisionnement ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 Le système de gestion de la production, de l'exploitation ou de la livraison ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 Le système de gestion de la facturation et des paiements ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

40 Votre entreprise a-t-elle utilisé Internet dans ses relations avec les autorités publiques* en 2005 ?

SI OUI, pourquoi ?

	Oui	Non
1 Pour obtenir de l'information	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 Pour obtenir des formulaires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 Pour renseigner des formulaires en ligne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 Pour soumettre une proposition dans un système d'appels d'offres publics électronique (e-achats publics)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Pas de réponse à des appels d'offres publics

41 Votre entreprise utilise-t-elle Internet pour accéder à des services bancaires ou des services d'assurance en ligne ?

Oui	Non
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

42 Votre entreprise reçoit-elle des commandes de biens ou services par voie électronique* ...

	Oui	Non
1 via Internet : commandes déposées sur votre site Internet à l'exclusion des messages électroniques ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 via l'EDI ou d'autres réseaux* informatiques (n'utilisant pas Internet comme support) ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SI OUI, quelle a été en 2005 la part des ventes en pourcentage du chiffre d'affaires total...

3 réalisée via Internet ?	<input type="text"/>	%
4 réalisée via l'EDI ou d'autres réseaux* informatiques (n'utilisant pas Internet comme support)?	<input type="text"/>	%

Si le chiffre exact n'est pas connu
donner une estimation

43 Votre entreprise passe-t-elle des commandes de biens ou services par voie électronique* ...

	Oui	Non
1 via Internet : commandes passées par votre site Internet à l'exclusion des messages électroniques ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 via l'EDI ou d'autres réseaux* informatiques (n'utilisant pas Internet comme support) ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SI OUI, quelle a été en 2005 la part des achats en pourcentage du montant total des achats...

3 réalisée via Internet ?	<input type="text"/>	%
4 réalisée via l'EDI ou d'autres réseaux* informatiques (n'utilisant pas Internet comme support)?	<input type="text"/>	%

Si le chiffre exact n'est pas connu
donner une estimation

44 A quel service appartient le répondant au questionnaire ?

	Direction générale	Ressources humaines	Production logistique qualité	Informatique Télécom.	Finance Comptabilité	Autre
1 Répondant principal (une réponse)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 Autres services éventuellement consultés (plusieurs réponses possibles)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>