

# ANNEXES

---



# ANNEXE 1 : PRÉSENTATION TECHNIQUE DE L'ENQUÊTE COI-TIC 2006 AUPRÈS DES ENTREPRISES

Nathalie Greenan  
Danièle Guillemot\*  
Yusuf Kocoglu

## ÉCHANTILLONNAGE ET COLLECTE

Dans la lignée des enquêtes thématiques de la statistique publique sur les entreprises, le volet « employeur » de l'enquête COI a été réalisé, dès sa première édition en 1997, par les services statistiques chargés des enquêtes annuelles d'entreprises (EAE). En 1997, la collecte, limitée à l'industrie, a été effectuée par le Sessi<sup>1</sup>, alors qu'en 2006 l'Insee l'a assuré pour l'ensemble des services statistiques concernés<sup>2</sup>, tous secteurs marchands confondus. Le champ, large pour ce type d'enquête, a été retenu afin de satisfaire aux obligations de l'enquête TIC européenne, qui a été fusionnée avec l'enquête COI. En effet, le calendrier du dispositif COI coïncidait avec celui de la première année de collecte de l'enquête européenne sur les TIC rendue

---

\* Danièle Guillemot est administrateur de l'Insee ; elle a réalisé ses travaux sur l'enquête COI-TIC lorsqu'elle était détachée au Centre d'études de l'emploi.

1. Cependant, deux expérimentations de COI dans le tertiaire, auprès de cabinets d'expertise comptable et d'entreprises de commerce de bricolage ont été réalisées en 1997 par l'Insee (Cases C. et Rouquette C., 2000 ; Chardon O., 1999).

2. Le Sessi (service statistique du ministère de l'Industrie) réalise habituellement les enquêtes dans l'industrie, le Scees (ministère de l'Agriculture), dans les industries agro-alimentaires, et le SESP (ministère de l'Équipement), dans les transports et la construction, tandis que l'Insee les réalise dans les services et le commerce.

obligatoire par un règlement européen. Les entreprises de 10 à 19 salariés sont ainsi incluses dans ce champ, alors qu'elles sont exclues de celui du volet « salariés » de COI<sup>3</sup>. Comme c'est généralement le cas des enquêtes de la statistique publique auprès des entreprises, l'enquête COI-TIC repose sur un questionnaire « auto-administré » envoyé par la poste aux entreprises échantillonnées. Celles-ci ont l'obligation d'y répondre, également par voie postale, et un suivi rigoureux de ces réponses a été réalisé par des gestionnaires d'enquêtes de la direction régionale Insee de Nantes qui gère également les enquêtes annuelles d'entreprises (EAE).

#### LE CHAMP DE L'ENQUÊTE<sup>4</sup>

L'unité d'observation de l'enquête COI-TIC est l'entreprise<sup>5</sup> : il s'agit d'une unité économique juridiquement autonome, dont l'archétype est la société commerciale. Si l'unité statistique est classique, le champ de l'enquête COI-TIC est, on l'a vu, plutôt plus large que ce qui est habituel pour ce type d'enquête, car il a été défini pour satisfaire les obligations de l'enquête européenne sur les TIC. La définition du champ retient un critère sectoriel et un critère de taille : l'ensemble du secteur marchand, à l'exception de l'agriculture, des industries extractives et des services aux particuliers et les entreprises de 10 salariés et plus. Il s'agit plus précisément des secteurs suivants<sup>6</sup> : sections D (Industrie manufacturière), E (Production et distribution d'électricité, d'eau et de gaz), F (Construction), G (Commerce), H (Hôtels et Restaurants), I (Transports et communication), J (Activités financières), K (immobilier, location et services aux entreprises), et groupes 92.1 et 92.2 (Activités cinématographique et vidéo, de radio et de télévision). Les entreprises publiques de ces secteurs font partie du champ de COI-TIC.

3. Le nécessaire anonymat, vis-à-vis de leur employeur, des salariés répondant à ce volet (au moins deux salariés sélectionnés par entreprise) semblait en effet difficile à assurer dans les entreprises de très petite taille.

4. Cette section est en grande partie tirée de la documentation réalisée par la Direction Insee de Nantes en charge de l'enquête COI-TIC et du dossier remis au Comité du label du Cnis.

5. À l'exception, toutefois, des établissements publics appartenant au champ de l'enquête, notamment dans le secteur de la recherche et développement, qui n'est pas habituellement couvert par les enquêtes générales de la statistique publique auprès des entreprises.

6. Au sens de la NAF 2003, niveaux section (16) ou groupe (220).

L'échantillon de l'enquête COI-TIC a été sélectionné dans les fichiers de la base OCEAN, de manière à constituer un sous-échantillon des EAE de 2004, et ainsi bénéficier de l'information économique apportée par cette enquête<sup>7</sup>. Cependant, les entreprises de la section « Activités financières » et de la division « Recherche et développement » ne sont pas dans le champ des enquêtes EAE. Elles ont néanmoins été retenues pour répondre à la demande européenne, mais les informations économiques tirées des EAE ne sont pas renseignées pour elles. Par ailleurs, on trouve dans l'échantillon des établissements publics scientifiques et techniques (EPST) appartenant à la division « recherche et développement ». Enfin, un questionnaire légèrement modifié a été élaboré pour le secteur financier pour tenir compte des spécificités de la demande européenne en direction de ce secteur. Les questions H39, H41, H42 et H43 du questionnaire destiné aux entreprises financières portent ainsi sur les types de produits financiers commercialisés par Internet et la part de marché de leur distribution via Internet.

## ORGANISATION GÉNÉRALE DU QUESTIONNAIRE

Le questionnaire est organisé en 8 parties, de A à H.

| Partie du Questionnaire  | Numéro des questions |
|--|----------------------|
| A : Stratégie, marchés et environnement de votre entreprise                      | 1 à 10               |
| B : L'informatique et le système d'information de votre entreprise               | 11 à 15              |
| C : Relations de votre entreprise avec ses clients                               | 16 à 19              |
| D : Relations de votre entreprise avec ses fournisseurs                          | 20 à 22              |
| E : Production, conception, marketing  | 23 à 26              |
| F : Ressources humaines, gestion des compétences                                 | 27 à 29              |
| G : Bilan sur les changements d'organisation interne                             | 30 à 34              |
| H : Précisions sur les TIC et leurs usages relatives à la seule période actuelle | 35 à 43              |

7. L'appariement des fichiers de l'enquête avec les Déclarations annuelles de données sociales doit permettre, par ailleurs d'apporter des informations sur la structure de la main d'œuvre.

La partie A fournit un cadrage général sur les priorités stratégiques des entreprises et les moyens utilisés pour les atteindre, les principales contraintes, ainsi que quelques dimensions de la structure organisationnelle et des réorganisations. Ces informations sont destinées à enrichir la description des entreprises, et fournir des éléments explicatifs de l'adoption des outils organisationnels et informatiques. La partie B décrit les outils informatiques génériques, et plus généralement le système d'information de l'établissement. Les parties C et F informent sur les dispositifs et outils spécifiques des relations avec les clients puis avec les fournisseurs. La partie E s'intéresse aux outils de l'organisation interne équipant les processus de production de biens et services. La partie F est centrée sur l'outillage des ressources humaines. Un bilan de l'accompagnement du changement le plus important est proposé dans la partie G. Enfin, la partie H détaille particulièrement les caractéristiques de l'équipement Internet et l'e-commerce. Elle correspond aux questions de l'enquête TIC européenne qui n'ont pas pu être intégrées dans l'approche COI du fait du thème des questions (sécurité informatique par exemple) ou de leur formulation (demande de données quantitatives). Les questions ont été choisies et élaborées à partir des enseignements des entretiens de pré-enquête auprès des dirigeants d'entreprise et lors des discussions au sein du Comité de pilotage et de concertation dont la composition figure en annexe 2. Dans l'ensemble du questionnaire, sauf au début de la partie A et dans la partie H, les questions sont posées pour la situation présente, au moment de l'enquête (« aujourd'hui ») et pour l'année 2003.

### **Partie A. Stratégies, moyens, environnement**

Le questionnaire s'ouvre sur des questions de choix stratégiques (question 1) concernant la production de l'entreprise et les moyens qu'elle mobilise pour cela (question 2). La stratégie devrait contribuer à expliquer les choix d'organisation et d'équipement en outils informatiques et de gestion, en complément des caractéristiques économiques de l'entreprise. Les entretiens de la pré-enquête ont montré qu'aux objectifs stratégiques classiques, encore centraux dans de très nombreuses entreprises (compétitivité prix, différenciation par la qualité ou la nouveauté) s'ajoutaient parfois de nouvelles stratégies de différenciation fondées sur *l'offre de prestations de service annexe* à l'offre centrale de biens ou services. En prolongement, la seconde question porte sur les moyens mis en œuvre dans l'entreprise susceptibles de soutenir les orientations stratégiques. Elle permet d'aborder des problématiques apparues centrales dans les entretiens de pré-enquête, comme la standardisation des procédés ou méthodes de travail

ou le maintien et l'amélioration des compétences dans l'entreprise, souvent associées à l'acquisition de nouveaux outils.

Les entreprises sont soumises à un certain nombre de contraintes contextuelles (question 3) concernant le marché, la concurrence, la réglementation ou encore l'environnement technologique. Cet environnement les affecte plus ou moins, en fonction de leur secteur d'activité, de leur taille, de leur implantation, de leur histoire... Associées à la stratégie, ces contraintes sont susceptibles d'influencer les choix concernant l'organisation et le système d'information. Certains éléments contextuels sont communs avec ceux retenus dans l'enquête de 1997 (*incertitude du marché, concurrence, réglementation*), mais la construction de la question a évolué, afin de moins lier *a priori* ces contraintes environnementales aux changements organisationnels et à l'informatisation.

Les modalités de réponse à ces trois premières questions sont exprimées dans une échelle d'importance en 4 modalités (*très faible ou nulle, faible, fort, très fort*). Ajoutons enfin que ces questions portent implicitement sur le moment de l'enquête, puisqu'elles sont posées au présent.

Les questions suivantes (4 à 6) visent à préciser des caractéristiques structurelles (position sur le marché et structure organisationnelle), et les restructurations au cours des « *3 dernières années* ». Des éléments centraux non disponibles dans les enquêtes et fichiers d'enrichissement ont été privilégiés afin de mieux caractériser les entreprises.

La question 4 liste une série de réorganisations comme les restructurations financières, les changements d'organigramme et les délocalisations d'activité qui ont pu avoir lieu au cours des trois dernières années. Les deux questions suivantes (questions 5 et 6) portent sur la position sur le marché : évolution du marché principal et de la part de marché, et niveau géographique de celui-ci (du local à l'international). Cette dernière est posée pour 2003 et « *aujourd'hui* », inaugurant ce format qui sera celui de la plupart des questions suivantes.

La question 7 interroge sur *le nombre de niveaux hiérarchiques*. Permettant de mesurer la hauteur hiérarchique de l'entreprise et son évolution, paramètre central de la structure organisationnelle, elle est reprise de l'enquête de 1997. Une différence de formulation doit être notée : en 1997 il était précisé que ce nombre devait être compté entre l'opérateur (niveau 0) et le chef d'entreprise (niveau n), alors que cette précision a été supprimée en 2006.

La question 8 permet de connaître l'appartenance à un groupe ou à un réseau (information qui devrait pouvoir être complétée par un appariement avec l'enquête sur les liaisons financières de l'Insee - LIFI), et la question 9 la structure fonctionnelle de l'entreprise. Cette question est centrale car les entreprises sont de plus en plus structurées par fonction, et dans la suite du questionnaire, la liste des outils informatiques et organisationnels est organisée à partir de celles-ci. Sept fonctions sont distinguées : *la conception (études, création, R&D)* ; *les achats, l'approvisionnement* ; *la vente, la distribution* ; *la production, l'exploitation* ; *l'informatique, le système d'information* ; *les ressources humaines, la formation* ; *et la comptabilité, la finance, le contrôle de gestion*. Pour chacune de ces fonctions, les entreprises sont invitées à préciser si elle est *Gérée en interne* ; *Gérée au niveau du groupe ou du réseau* ; *Confiée à un sous-traitant ou prestataire de service* ; ou *N'existe pas*. Le questionnaire autorise les multi réponses. En 1997, une question de même nature était posée, mais trois différences importantes sont à souligner : la liste des fonctions était sensiblement plus détaillée (15 fonctions contre 7), l'existence d'une fonction était identifiée par la présence d'un cadre à plein temps, et la gestion par le groupe n'était pas envisagée. La description moins détaillée des fonctions s'explique par une contrainte de taille et de facilité de remplissage, alors qu'une dimension supplémentaire était introduite (la prise en charge par le groupe). En ne faisant plus référence à un cadre à plein temps, la fonction est définie de manière moins précise, mais aussi moins restrictive notamment dans les petites entreprises de 10 à 49 salariés, désormais dans le champ de l'enquête, qui peuvent gérer certaines fonctions sans y dédier un cadre à plein temps. Notons que les rares cas de réponses « *n'existent pas* » pour la fonction « *finances, comptabilité, contrôle de gestion* », ont été redressés, car par hypothèse les entreprises ne peuvent pas s'en passer, ne serait-ce que pour des raisons légales (mais elles peuvent bien sûr la sous-traiter).

Enfin, la question 10 porte sur l'existence de *tableaux de bord ou reporting* pour le suivi de la rentabilité financière et la planification de l'activité. Destiné à l'information des actionnaires mais aussi à augmenter la maîtrise des différentes unités de l'entreprise et à comparer leur performance, le reporting s'est développé récemment. Pour distinguer l'activité de reporting de la simple production obligatoire des comptes annuels, un rythme au moins trimestriel a été retenu.



## Partie B. Des outils informatiques transversaux aux organisations

Une première liste d'outils informatiques de base est fournie par l'enquête TIC européenne. Une partie de ces questions, sur la présence des principaux outils informatiques est intégrée dans la partie B (et donc renseignées pour 2003 et « aujourd'hui », question 11), tandis que des questions sur l'utilisation d'internet pour la formation ou le recrutement de personnel sont placées dans la partie F et celles centrées sur la vitesse de la connexion, la sécurité, ou l'utilisation d'internet pour les relations externes sont réunies à la fin du questionnaire, partie H. Le cas des filiales qui partagent un site web central du groupe (ou des membres d'un réseau qui partagent le site de celui-ci) a été explicitement intégré à la question sur l'existence d'un site web. On a là un exemple de la difficulté, évoquée plus haut, de s'en tenir à l'unité statistique « entreprise ».

L'enquête TIC interrogeant peu sur les outils qui équipent l'organisation interne des entreprises, la liste européenne a été largement complétée. Ainsi, les entretiens de la pré-enquête ont confirmé que les changements dans l'organisation interne des entreprises s'appuient sur des outils informatiques, au cœur desquels on trouve – tout au moins dans les grandes entreprises ou les groupes – des bases de données partagées et des progiciels de gestion intégrés ou des modules de ces progiciels, le plus souvent développés par des sociétés de service informatique. Néanmoins, les applications dédiées à une opération développées ou déployées en interne, parfois localement, existent toujours et peuvent représenter d'ailleurs un recours lors de retards ou d'échecs de grands chantiers informatiques. On peut ainsi se demander jusqu'à quel point les ERP remplacent ou se superposent à ces applications locales. Les questions 12 et 14 interrogent ainsi sur l'existence *de bases de données centrales ou interconnectées*, et d'*ERP*, d'*autres progiciels de marché* ou d'*applications « maison »* pour l'équipement des principales fonctions de l'entreprise.

Enfin, des outils plus « pointus » permettent de repérer les organisations les plus avancées dans l'acquisition, le stockage, la circulation et le traitement de l'information (questions 13 et 15 : *outils d'interfaçage des bases de données et d'applications*, d'*archivage*, de *traitement statistique*, de *travail collaboratif*, de *modélisation des processus*).

Peu des questions de cette partie sont directement comparables à celles posées dans l'enquête de 1997. En 1997, on cherchait à distinguer les « gros

« systèmes » informatiques centralisés, et la micro-informatique et au sein de celle-ci, la mise en réseau. Cette distinction n'est plus d'actualité, car la question toujours présente de la centralisation versus la décentralisation des systèmes d'information ne repose plus sur l'équipement technique, le « hardware », mais sur les bases de données et les logiciels, le « software ». C'est pourquoi le questionnaire de 2006 insiste sur les questions de centralisation et d'interconnexion des bases de données, et interroge sur l'équipement des différentes fonctions en ERP ou en applications locales.

### **Parties C et D. Les relations avec les clients et les fournisseurs**

Les entreprises portent une attention croissante à la relation avec les clients : cette dimension a été introduite dans le questionnaire d'un côté comme un élément de la stratégie produits-services (partie A) et de l'autre comme une fonction (la relation clients) dont on étudie l'outillage pour juger de son importance au sein de l'entreprise. Si l'enquête de 1997 cherchait également à identifier certains outils de gestion de la qualité et des délais avec les fournisseurs ou sous-traitants, et la concentration de la clientèle, les questions sur les relations clients/fournisseurs ont été fortement développées pour documenter les problématiques actuelles de « l'entreprise étendue », des modalités de l'inscription des entreprises dans la « chaîne de valeur », ou encore de l'importance dans les entreprises de « l'approche clients ».

Deux types d'approches de la relation aux clients ont été distingués : celle destinée à une clientèle importante et relativement peu différenciée (questions 16 et 17), et la relation avec quelques clients privilégiés (question 19). La première peut s'appuyer sur des *outils de labellisation de la qualité du produit* (adoption de normes NF), des *engagements contractuels sur les délais* (de livraison ou de service après-vente), sur des *centres de contact ou d'appel*, des *outils de gestion informatique intégrée de la relation client* (Customer Relationship Management - CRM), et un usage plus ou moins avancé du site web de l'entreprise comme la présentation d'un *catalogue en ligne*, le *e-commerce* ou la *vente sur une place de marché électronique*.

La seconde s'intéresse à l'outillage des liens commerciaux privilégiés. Tout d'abord, le degré de concentration de la clientèle est apprécié au moyen d'un indicateur simple : *la moitié du chiffre d'affaires partagée par les 3 plus gros*

*clients* (question 18). La question suivante précise les relations avec le plus gros client. Pour cela, il a été nécessaire d'écarter les entreprises qui n'ont pas de plus gros client, principalement parce que leur clientèle est composée de particuliers, comme dans le commerce de détail. Les outils équipant des relations privilégiées concernent donc des liens interentreprises. C'est ici que sont recherchées les relations de type « preneur d'ordre » ainsi que les outils informatiques et de gestion qui peuvent l'équiper. Le « preneur d'ordre » est identifié comme *vendant* (au plus gros client) *des produits ou services non standard, sur cahier des charges*. Des questions sur la proximité géographique du plus gros client et son appartenance au même groupe permettent de préciser le degré de proximité de cette relation privilégiée. Les outils susceptibles de l'équiper concernent les engagements sur la qualité (*le plus gros client impose des normes de qualité*), ou l'informatique (*systèmes informatiques couplés*).

La partie D développe des questions symétriques sur la relation avec les fournisseurs en général, et le plus gros fournisseur en particulier, et permet notamment d'identifier une situation de « donneur d'ordre » symétrique à celle du « preneur d'ordre ».

### **Partie E. Organisation interne de l'entreprise : gestion de la production et de la conception**

Cette partie, qui concerne l'organisation interne de l'entreprise pour ses activités centrales, s'inspire beaucoup des questions posées dans l'enquête de 1997 où elles étaient bien développées. Pour s'adapter à l'extension de l'enquête hors de l'industrie, le questionnaire de 2006 précise cependant que l'on a à faire à *l'activité de production ou de prestation de service*. On cherche à identifier des outils de gestion de la qualité, en distinguant *la certification sur la qualité générale, les compétences ou la sécurité (type ISO 90001)* et les *certifications environnementales (type ISO 14001)* ; des outils de gestion des flux de production (*flux tendus ou juste à temps* comme en 1997, et nouveaux *outils de traçabilité ou d'optimisation de la logistique*) ; et des outils de gestion du travail (questions 23 et 24). Le nombre de questions portant sur ces derniers a été réduit par rapport à l'enquête de 1997, reflétant le net reflux de la littérature consacrée à la gestion de l'organisation du travail. Un indicateur classique, les « *équipes ou groupes de travail autonomes* », a cependant été conservé, ainsi que l'existence de *méthodes de résolution des problèmes*.

Pour identifier les caractéristiques de l'organisation du travail, une question tirée initialement du questionnaire de 1997 a été adaptée à l'élargissement du champ de l'enquête hors de l'industrie (question 25). Pour un ensemble de six grandes tâches (*définir les modes opératoires, définir les horaires de travail, formation des salariés...*) il est demandé qui est habilité à les réaliser (*la hiérarchie, les opérateurs eux-mêmes, un spécialiste ou le client*). Par rapport à l'enquête de 1997, le « client » apparaît dans la liste des acteurs potentiels de l'organisation du travail. En effet, les discours gestionnaires mettant le client au centre de l'organisation sont nombreux, et les recherches en sociologie du travail mettent en avant la prégnance croissante de la « contrainte marchande », principalement sous la forme indirecte des normes de qualité et de délais que le client impose, mais aussi parfois sous la forme de l'exercice d'un contrôle plus direct du travail.

Enfin, une nouvelle question 26 cherche à identifier l'organisation de la fonction conception ou marketing, considérée comme étant de plus en plus stratégique au sein de la « chaîne de valeur ». Pour ce faire, une question sur *les partenariats de recherche* a été retenue, car ceux-ci constituent un enjeu stratégique pour des grandes entreprises et une autre sur les *études de marketing*, outils nettement plus répandus visant une meilleure adaptation de l'activité aux attentes des clients.

### **Partie F. Gestion des ressources humaines**

Dans une première version du questionnaire, des questions sur l'existence d'un « référentiel de compétences » et d'outils de gestion prévisionnelle de l'emploi ont été introduites. Mais, ces questions n'ont pas été bien comprises par les répondants des entreprises testées et d'autres formulations proposées dans d'autres enquêtes n'ont guère convaincu les membres du comité de pilotage. Il a été décidé de renoncer à aborder cette thématique qui, si elle reflète une préoccupation managériale, n'est que faiblement outillée. Cependant, le maintien ou le développement des compétences a été introduit, dans la question 2, davantage sous la forme d'un objectif stratégique que d'un outil.

Finalement la partie F contient surtout des questions issues de l'enquête TIC européenne, qui s'intéresse à l'utilisation d'internet pour la formation et le recrutement des salariés, et cherche à estimer *les difficultés de recrutement* dans les métiers de l'informatique. Ces questions ont été adaptées pour élargir

les modalités de recrutement à l'ensemble des canaux existant et les difficultés de recrutement à l'ensemble du personnel qualifié et non qualifié.

### **Partie G. Le changement le plus important**

Dans cette partie, les conditions ou mesures d'accompagnement des changements, ainsi que les obstacles auxquels ils se heurtent sont ciblés. La question 30 s'intéresse au recours à des *prestations externes de conseil* ainsi qu'à la mobilisation de *groupes de projet en interne*, pour améliorer les différentes fonctions de l'entreprise. La question 31 est une question ouverte qui donne la main aux répondants pour définir *le changement le plus important que l'entreprise a connu depuis 2003*, si toutefois elle en a connu. Ces deux questions permettent ainsi de définir le changement de façon alternative à l'approche par les outils qui domine le questionnaire. Le questionnement précédent, principalement orienté sur l'introduction d'outils informatiques et de management peut bien sûr influencer la réponse en identifiant l'introduction de ces outils comme un changement possible. Mais il est aussi probable que le répondant mette en avant le changement qu'il aura mené de façon prioritaire au cours de ces dernières années.

Les questions suivantes 32 et 33 sont filtrées par l'existence d'un changement « *le plus important* » déclaré en 31. Elles s'intéressent à l'accompagnement de ce changement par un *projet informatique*, car l'évaluation de la dimension informatique des changements que connaissent les entreprises fait partie des questions centrales de COI, et à *la consultation de représentants du personnel* à cette occasion. Une question sur *les difficultés du changement* cherche à identifier les différentes dimensions possibles de ces difficultés : de *conception, financières, techniques, d'appropriation, et les conflits internes ou externes* qu'il a pu engendrer.

Enfin, une question sur l'existence d'un changement d'organisation au cours de la période triennale précédente vise à identifier les (déclarations de) cumuls dans le temps des changements, ou leur absence depuis le début des années 2000, mais aussi à éclairer la question d'un éventuel ralentissement dans cette période du rythme des changements.

## Partie H. Précisions sur les TIC et leurs usages

Cette dernière partie porte uniquement sur la période présente. Elle accueille l'ensemble des questions de l'enquête TIC européenne qui n'ont pas été intégrées dans le questionnement précédent. Celles-ci portent sur *le type et la vitesse de la connexion internet*, *les outils de sécurité internet utilisés*, *l'informatisation des systèmes de vente et d'achat*, *l'usage d'internet dans les relations avec les autorités publiques et les services bancaires*, et *les achats et ventes en ligne*. Une dernière question vise à connaître sinon l'identité, tout au moins le service auquel appartient la ou les personne(s) qui a (ont) répondu à l'enquête.

### COLLECTE DE DONNÉES ET TAUX DE RÉPONSE

L'enquête s'est déroulée en quatre grandes étapes chronologiques. Des tests cognitifs, en face à face auprès de 112 entreprises se sont tout d'abord déroulés du 14 avril au 14 juin 2005. Ces premiers tests ont été suivis d'un test postal auprès de 260 entreprises, réalisé du 5 septembre au 3 octobre 2005. À l'issue de ces deux séries de tests, les questionnaires ont été modifiés et la chaîne de collecte, révisée. Les questionnaires ont ensuite été envoyés aux entreprises en deux vagues de mi-novembre 2005 à fin janvier 2006. Une phase de gestion de l'enquête a alors démarré avec relances, vérification et rappel des entreprises de début janvier à début mars 2006. Au total, entre novembre 2005 et mars 2006, environ 17 000 entreprises de 10 salariés et plus appartenant au secteur marchand ont été interrogées par voie postale. La phase de gestion s'est arrêtée le 19 mai 2006.

Le taux de réponse global, de 85 %, est relativement élevé pour une enquête de recherche comme COI-TIC. Il est aussi assez homogène selon la taille des entreprises et les secteurs d'activités. C'est dans le secteur financier que le taux de réponse est le plus élevé avec 87,4 % et dans le secteur des transports le plus faible avec 80,4 %.

**Taux de réponse selon le secteur d'activité**

| Secteurs   | Nombre d'entreprises interrogées | Taux de réponse en % |
|------------|----------------------------------|----------------------|
| BTP        | 1 448                            | 84,8                 |
| COMMERCE   | 3 636                            | 85,3                 |
| IAA        | 941                              | 85,0                 |
| INDUSTRIE  | 4 345                            | 86,6                 |
| TRANSPORTS | 446                              | 80,4                 |
| SERVICES   | 5 652                            | 83,3                 |
| FINANCIERS | 494                              | 87,4                 |
| TOTAL      | 16 962                           | 84,8                 |

Source : Direction Régional Insee Nantes

**LE FICHER DE L'ENQUÊTE COI-TIC 2006**

Les réponses des entreprises ont été traitées par les gestionnaires de l'enquête de la direction régionale Insee de Nantes<sup>8</sup>. L'objectif du traitement est de repérer et si possible de corriger les non-réponses partielles (lorsque certaines questions ne sont pas renseignées) et les incohérences dans les réponses (apurement), de tenir compte des non réponses totales pour corriger les pondérations des entreprises, de prendre en compte les entreprises cessées et enfin d'opérer le calage sur marge, c'est-à-dire de modifier les pondérations données aux observations pour retrouver les totaux de quelques variables de base connues sur la population entière. Il est important de noter que pour mesurer les changements organisationnels, l'enquête COI-TIC 2006 utilise une question rétrospective sur la situation de l'entreprise en 2003. Aussi, la mesure du changement concerne uniquement les entreprises présentes en 2003 et 2006. Les entreprises créées entre 2003 et 2006 (93 unités) sont donc exclues du champ des analyses portant sur les changements. Ce champ restreint porte alors sur un échantillon de 13 697 entreprises. Par souci de simplicité et de cohérence entre les résultats en niveau pour l'année 2006 d'une part et ceux sur les changements survenus sur la période 2003-2006 d'autre part, l'ensemble des travaux de cet ouvrage repose, sans conséquence significative sur les résultats, sur la base restreinte aux entreprises présentes en 2003 et 2006.

8. Une présentation technique détaillée de cette procédure est disponible sur le site [www.enquetecoi.net](http://www.enquetecoi.net).

Au total, en tenant compte des entreprises récemment créées, le fichier COI-TIC contient donc 13 790 observations exploitables dont la répartition par taille et secteur est donnée dans le tableau suivant :

**Répartition par taille, secteur et statut des observations  
de l'enquête COI-TIC 2006**

|   | Non pondérée       | Pondérée              |
|---|--------------------|-----------------------|
| - Nombre d'observations                                 | 13 790             | 163 099               |
| <b>- Répartition selon la taille (en %)</b>             |                    |                       |
| 10 à 19 salariés  | 15,6               | 50,6                  |
| 20 à 49 salariés  | 29,06              | 32,5                  |
| 50 à 249 salariés                                       | 31,5               | 13,7                  |
| 250 à 499 salariés                                      | 9,9                | 1,7                   |
| 500 salariés et plus                                    | 13,9               | 1,4                   |
| <b>- Répartition selon le secteur d'activité (en %)</b> |                    |                       |
| Industries Agroalimentaires                             | 5,6                | 4,2                   |
| Biens de consommation                                   | 5,5                | 4,5                   |
| Biens d'équipements                                     | 7,3                | 5,8                   |
| Biens intermédiaires & énergie                          | 13,5               | 10,0                  |
| Construction  | 8,6                | 15,3                  |
| Commerces   | 26,4               | 33,2                  |
| Transports  | 8,3                | 6,2                   |
| Finance & Immobilier                                    | 7,2                | 3,7                   |
| Services aux entreprises et média                       | 17,8               | 17,1                  |
| <b>- Répartition selon le statut déclaré* (en %)</b>    |                    |                       |
| Appartient à un groupe                                  | 53,7               | 32,1                  |
| Appartient à un réseau commercial                       | 16,7               | 17,4                  |
| Indépendante (ni groupe, ni réseau)                     | 36,8               | 56,3                  |
| - Nombre d'entreprises présentes<br>en 2003 et 2006**   | 13 697<br>(99,3 %) | 161 539,8<br>(99,0 %) |
| - Nombre d'entreprises créées en 2004<br>ou 2005        | 93<br>(0,7 %)      | 1559,2<br>(1 %)       |

\* Réponse à la question A8 du questionnaire.

\*\* Fichier utilisé pour les comparaisons 2003-2006 et les études sur les changements entre 2003 et 2006.

Source : Enquête COI-TIC 2006, statistique publique, Insee-CEE.



---

RÉFÉRENCES

---

BARRETEAU J., GREENAN N., GUILLEMOT D. (2005), « Changements organisationnels et outils informatiques, entretiens avec des cadres dirigeants d'entreprises », Rapport de recherche du CEE pour la Dares.

CASES C. et ROUQUETTE C. (2000), « Information, utilisation des technologies de l'information et changements organisationnels : l'exemple des activités comptables en France », *Économie et Statistique*, n°339-340, pp. 203-218.

CHARDON O. (1999), « Commerce de bricolage : l'informatique fédère les entreprises dans les réseaux », Insee première, n°638, mars.

GREENAN N., MAIRESSE J. (dir.) (2006), « Réorganisations, changements du travail et renouvellement des compétences », *Revue Économique*, vol. 57, n° 4.

GREENAN N., MOATTY F. (coord.) (2005), « Changements Organisationnels et relations au travail », *Réseaux*, vol. 23, n° 134.



## ANNEXE 2 : COMPOSITION DU COMITÉ DE PILOTAGE ET DE CONCERTATION

Le comité de pilotage et de concertation « entreprises » a contribué à l'élaboration du questionnaire « entreprises ». L'Insee et le CEE ont assuré le suivi du groupe. Il était composé de représentants d'organisations professionnelles, de chercheurs en économie, gestion, sociologie et ergonomie et d'institutionnels. Il s'est réuni environ une fois par mois d'octobre 2004 à juin 2005 pour examiner le questionnaire et tirer parti des conclusions des tests. L'institution mentionnée pour chaque membre est celle qui correspond à la période pendant laquelle le Comité a été actif.

|                      |                                  |
|----------------------|----------------------------------|
| ARDENTI Robert       | CEE-CNRS                         |
| BARRETEAU Julien     | CEE-ENPC                         |
| BOUNFOUR Ahmed       | Université de Marne-la-Vallée    |
| CRAGUE Gilles        | Latts-ENPC                       |
| DE CONINCK Frédéric  | LMT-ENPC                         |
| DUTHION Renan        | Scees                            |
| DELAPORTE Maurice    | Medef                            |
| ENJALBERT Guy        | SES-DAEI                         |
| GREENAN Nathalie     | CEE-CNRS                         |
| GUILLEMOT Danièle    | CEE                              |
| HALLEPEE Sébastien   | Insee-DSSE                       |
| HAMON-CHOLET Sylvie  | Dares                            |
| HEITZMANN Raymond    | Sessi                            |
| HUYS Rik             | Université Catholique de Louvain |
| LAZARIC Nathalie     | Idefi-CNRS                       |
| LIENHARDT Jean       | Insee- Dat                       |
| LORENZ Edward        | Idefi-CNRS                       |
| LORNAGE Carine       | CEE                              |
| MAIRESSE Jacques     | Crest                            |
| MALLARD Alexandre    | France Télécom R&D               |
| MARCHAL Emmanuelle   | CEE-CNRS                         |
| MATHIEU René         | CEE-CNRS                         |
| MOATTY Frédéric      | CEE-CNRS                         |
| PELLETIER Julien     | Anact                            |
| PIETRY-BESSY Pascale | Insee-Dat-DIV services           |
| RALLET Alain         | Adis - Université de Paris Sud   |
| ROUX Jean-Marie      | CGT                              |
| ROWE Frantz          | Université de Nantes             |
| SIRACUSA Jacques     | Geti - Université Paris VIII     |
| THERY Laurence       | CFDT                             |



# ANNEXE 3 : QUESTIONNAIRE COI-TIC 2006



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 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 \_\_\_\_\_ @ \_\_\_\_\_

**NOM DE L'ENTREPRISE :**

**Code APE (activité principale de l'entreprise) :**

**Siren de l'entreprise :**

**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).**

**A Stratégie, marchés et environnement de votre entreprise**

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

|                              | nulle ou très faible     | faible                   | forte                    | très forte               |
|------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 La variété .....           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2 La nouveauté .....         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3 La qualité .....           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4 Des prix compétitifs ..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5 La personnalisation .....  | <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"/> | <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              |  |   |                             | En 2003                  |  |   |                               |
|--|--------------------------|--|---|-----------------------------|--------------------------|--|---|-------------------------------|
|  | gérée en interne         | gérée au niveau du groupe ou du réseau | confiée à un sous-traitant ou prestataire de services | Cette fonction n'existe pas | gérée en interne         | gérée au niveau du groupe ou du réseau | confiée à un sous-traitant ou prestataire de services | Cette fonction n'existait pas |
| 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"/> |

## B

### L'informatique et les systèmes d'information de votre entreprise

#### 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"/> |

#### 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"/> |

#### 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 |
| 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"/>             |

#### 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"/> |

## C

### Relations de votre entreprise avec ses clients

#### 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"/> |

**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 ?.....

| La hiérarchie            | Les opérateurs ou agents eux-mêmes | Un spécialiste*          | Des clients              |
|--------------------------|------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <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"/> |
| Aujourd'hui              |                                    |                          |                          |
| <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"/> |
| En 2003                  |                                    |                          |                          |

**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"/> |



## F

### Ressources humaines, gestion des compétences

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

| Aujourd'hui              |                          |                          | En 2003                  |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Oui                      | Non                      | Sans objet               | Oui                      | Non                      | Sans objet               |
| <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"/> |
| <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"/>      |

## G

### Bilan sur les changements d'organisation interne

**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"/> |

| 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"/> |

**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"/> |
| <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"/> |



## Precisions sur les TIC et leurs usages relatifs à la seule période actuelle

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"/> |

La Statistique Publique vous remercie de votre participation à cette enquête

## NOTICE EXPLICATIVE détachable (Termes repérés par un \* dans le questionnaire)

Dans ce questionnaire, on s'intéresse à l'entreprise en tant qu'unité juridiquement définie, à l'exclusion de toute autre entité (groupe, établissement par exemple). La mention « en 2003 » signifie : « à la date du 1<sup>er</sup> janvier 2003 ».

| <b>Partie A : Stratégies, marchés et environnement</b> |  |
|--|--|
|  | Question 2   |
| Prestations annexes                                    | Prestations que l'entreprise propose à ses clients en plus des biens ou services « principaux ». Il peut s'agir par exemple de la livraison de produits directement chez le client, de diagnostic complémentaire, de mise en place d'un service après vente, de possibilité pour le client de recevoir des informations sur son produit ou service (délai, qualité, traçabilité), etc.   |
|  | Question 6   |
| Etats membres de l' Union Européenne                   | Il s'agit, pour la date d'aujourd'hui comme pour 2003, des 25 pays suivants : Allemagne, Autriche, Belgique, Chypre, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède.   |
|  | Question 7   |
| Niveaux hiérarchiques                                  | Si ce nombre est variable selon les fonctions considérées, retenir le plus grand.  |
|  | Question 8   |
| Groupe   | Entité composée de plusieurs entreprises juridiquement distinctes et ayant le même propriétaire. Chaque entreprise dans le groupe peut desservir différents marchés (région ou produits différents).   |
| 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...).   |
|  | Question 9   |
| Fonction "Production-exploitation"                     | Ensemble des activités (cœur de métier) qui concourent à la fabrication des produits, biens et services objet de l'activité de l'entreprise ; à l'exclusion des activités amont de conception (création/design) et aval (vente/distribution). Dans le cas des activités tertiaires, on trouve sous ce poste les activités d'exploitation qui concourent au rendu des prestations de services (services de transports, logistique, maintenance, services financiers). |
|  | Question 10  |
| Reporting  | Livraison périodique d'indicateurs de l'activité (sous forme de chiffres, tableaux, graphiques, etc.) par une entité de l'entreprise (service, site) à la hiérarchie, aux services fonctionnels (dont le service financier) ou au siège du groupe. Le reporting peut être automatique ou manuel.   |

| <b>Partie B : Informatique et systèmes d'information</b> |   |
|--|---|
|  | Question 11   |
| Site Web partagé   | Site Web où plusieurs entreprises sont représentées (par exemple dans le cas d'un groupe qui souhaite présenter toutes ses activités sur un même site Web).   |
| Réseau local d'entreprise (Local Area Network, LAN)      | Réseau informatique reliant entre eux un ensemble d'ordinateurs appartenant à une même entreprise dans une zone réduite (salle, bâtiment ou site), et permettant notamment le partage d'informations.   |
| Intranet   | Réseau informatique utilisé à l'intérieur d'une entreprise ou de toute autre entité organisationnelle, utilisant des navigateurs Web, et mettant à disposition des utilisateurs d'un ou de plusieurs sites les mêmes informations. Il n'est pas accessible en dehors de cette entité.   |
| Extranet   | Site à accès sécurisé permettant à une entreprise de n'autoriser sa consultation qu'à certaines catégories d'intervenants externes, en général ses clients. Un Extranet est en général une extension d'un Intranet  |
| Échange de Données Informatisées (EDI)                   | Technique remplaçant les échanges de documents entre entreprises (commandes, factures, bons de livraison, etc.) par des échanges entre ordinateurs, connectés par liaisons spécialisées ou un réseau (privatif) à valeur ajoutée (RVA). Les données sont structurées selon des normes techniques de référence (ex : Edifact, Etebac). |
| Autres liaisons informatiques spécifiques                | Ces liaisons peuvent être internes (liaisons inter-sites) ou externes. Elles peuvent s'appuyer sur différentes technologies (réseau privé virtuel- VPN, Transpac, etc.)   |

## Enquête sur les changements organisationnels et les technologies de l'information et de la communication (COI-TIC)

**Votre correspondant, dont les coordonnées figurent en première page, reste à votre disposition pour de plus amples renseignements. N'hésitez pas à le contacter.**

| Question 13  |  |
|--|--|
| Gestion électronique de documents (GED)  | Application informatique permettant la saisie, l'indexation et le stockage des documents et fichiers bureautiques ou Internet.   |
| Gestion des connaissances  | Dispositif incluant des logiciels, destiné à améliorer l'archivage, la formalisation et la valorisation des savoirs techniques, compétences ou expériences (meilleures pratiques), en en simplifiant l'accès.  |
| Outils d'analyse statistique, Outils décisionnels  | Logiciels utilisés pour explorer de grandes quantités de données et y trouver des corrélations pour faire des analyses, prévoir des évolutions et aider à la décision. Ces applications (par exemple outils décisionnels, outils de <i>datamining</i> ) exploitent les données dans des bases de données centralisées ( <i>datamarts, datawarehouses</i> )   |
| Question 14  |  |
| Progiciel de Gestion Intégrée (PGI) ou <i>Enterprise Ressources Planning (ERP)</i>         | Progiciel qui permet de gérer les processus d'une entreprise et de partager les informations entre les métiers par le biais d'une base de données unique. Les PGI sont divisés en modules qui correspondent à des fonctions de l'entreprise. (Exemples de PGI : SAP, Peoplesoft, Oracle).  |
| 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. On trouve par exemple des progiciels de gestion de la relation client (GRC ou CRM).  |
| Application maison   | Application que l'entreprise (son groupe éventuellement) a fait développer spécifiquement pour ses propres besoins, éventuellement avec l'aide de prestataires extérieurs. Un progiciel du marché paramétré spécifiquement ne constitue pas une application maison.  |
| Question 15  |  |
| <i>Groupware</i><br>(Logiciel collaboratif)  | Logiciel qui permet à des utilisateurs séparés géographiquement mais reliés par un réseau informatique de travailler ensemble. Cela peut passer par le partage des messageries, des agendas, des bases de documents, etc. Par exemple, Outlook et Lotus Notes ont des fonctionnalités de <i>groupware</i> .<br><br>On inclut ici sous le terme <i>groupware</i> les applications de "Web collaboratif".                |
| Vidéoconférence (visioconférence, 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. Ces conférences peuvent être faites à deux (visioconférence) ou à trois et plus (téléconférence).  |
| Intégration d'applications d'entreprise ( <i>Enterprise Application Integration, EAI</i> ) | L'EAI désigne à la fois les solutions et les méthodes destinées à assurer l'intégration des différentes composantes du système d'information, en simplifiant les interfaces entre les applications. L'objectif est de permettre l'évolution indépendante des applications sans compromettre leur inter connectivité.   |
| Architecture Orientée Service ( <i>Service Oriented Architecture, SOA</i> )                | Dans le cadre de l'architecture orientée services, on considère l'informatique comme un ensemble de services, composants autonomes qui ne dépendent d'aucun contexte. L'architecture orientée service consiste à identifier ces services, à éliminer les doublons et à faire interagir et communiquer entre eux ces services de manière standardisée. Elle s'appuie sur des protocoles standard tels les services Web. |
| Services Web   | Mécanisme de communication standard permettant de faire dialoguer deux applications basées sur des technologies hétérogènes, en permettant l'interopérabilité par des normes ouvertes tel le XML.  |
| <i>Workflow</i><br>(Gestion électronique des processus)                                    | Technologie logicielle ayant pour objectif l'amélioration de l'efficacité des processus internes d'une entreprise. Ceci implique la modélisation des procédures de travail avec la prise en compte des acteurs, des tâches et des documents. Exemple : la circulation automatique de méls pour valider une demande de congé. Le workflow peut faire partie d'un BPMS ( <i>voir après</i> ).                            |
| <i>BPMS (Business Process Management System)</i>   | Ensemble logiciel destiné à formaliser les processus d'une entreprise dans le but de les automatiser.  |

| Partie C : relations avec les clients  |  |
|--|--|
|  | Question 17  |
| Gestion de la relation client (GRC) ou <i>Customer Relationship Management (CRM)</i> | Progiciels permettant de gérer l'ensemble des relations client dans un même processus en regroupant la gestion des campagnes marketing, l'informatisation des forces de vente, le suivi de la relation client au quotidien, etc.   |
| Place de marché électronique ( <i>e-marketplace</i> )                                | Site électronique d'achat et de vente où les entreprises peuvent échanger des produits et services. Ces places de marché peuvent être ouvertes à tous (sites d'appels d'offres généralistes) ou être réalisées par un regroupement sectoriel d'entreprises, comme l'automobile ou la grande distribution. Elles aident les entreprises dans leurs recherches de fournisseurs et de clients.  |
|  | Question 19  |
| Plus gros client   | Ce client peut être une entreprise ou une administration ; il s'agit de client direct, qui peut être un donneur d'ordre, un distributeur, un grossiste, une autre entreprise du groupe, etc. « Plus gros client » signifie : client qui a constitué la plus grande part de votre chiffre d'affaires en 2005. Si ce « plus gros client » est difficile à identifier, faites le choix du dernier client à qui vous avez eu à faire ou avec qui vous avez fait affaire. |
| B&S non standard   | Biens ou services personnalisés, dont l'entreprise cliente a spécifié les caractéristiques, formellement (sur cahier des charges) ou non.  |

| Partie D : relations avec les fournisseurs |   |
|--|---|
|  | Question 22   |
| Plus gros fournisseur                      | Il s'agit du fournisseur qui a constitué la plus grande part de vos achats en 2005. Si ce « plus gros fournisseur » est difficile à identifier, faites le choix du dernier fournisseur à qui vous avez eu à faire ou avec qui vous avez fait affaire. |

| Partie E : production, conception, marketing  |  |
|---|--|
|   | Question 23  |
| ISO 9001, EAQF  | Ensemble de procédures à suivre pour atteindre un objectif de qualité. Elles peuvent concerner la production, mais aussi d'autres domaines de l'entreprise comme la formation ou la recherche. Les normes ISO 9001 version 2000 incluent également des exigences managériales, de modélisation des processus de l'entreprise, etc.   |
| ISO 14001   | Cette norme concerne spécifiquement les problématiques environnementales de l'entreprise.  |
| Analyse de la valeur, analyse fonctionnelle   | Ces méthodes ont pour objectif d'analyser les conséquences des choix de conception sur les procédés ou les produits, en terme de valeur du produit ou de la prestation pour le client, de sécurité, de maintenance, etc.   |
| Equipes ou groupes de travail autonomes   | Employés collectivement responsables d'un ensemble d'activités et qui ont une relative autonomie dans leur organisation interne. Ces groupes ont un fonctionnement collectif qui s'inscrit dans la durée.  |
|   | Question 24  |
| Flux tendu, juste à temps   | Dans une organisation en flux tendu, l'entreprise lance la production à la demande du client et livre le produit ou la prestation dans des délais très courts. Ce système impose une tension sur tous les flux et processus de l'entreprise. Il peut conduire, dans le cas de fabrication de biens, à une réduction du niveau des stocks ; dans les services, à une gestion optimisée des effectifs.   |
| Traçabilité   | Les outils de traçabilité des produits permettent de suivre en temps réel ou à intervalles réguliers la localisation et « l'historique » d'un produit en s'appuyant sur différentes technologies d'identification des produits tels que codes-barres, puces et étiquettes électroniques (en particulier la RFID, identification par radio-fréquence) et des outils informatiques. La traçabilité des processus concerne l'enregistrement systématique et l'analyse de données sur les machines ou les processus. |
| <i>Supply Chain Management (SCM)</i><br>ou<br>Gestion de la chaîne logistique globale | Procédures et applications chargées de l'anticipation et le pilotage des flux physiques de l'entreprise, de la demande du client, aux approvisionnements provenant des fournisseurs, à l'aide d'outils de planification et d'aide à la décision. Ces outils peuvent concerner l'intérieur de l'entreprise ou inclure l'extérieur (clients et / ou fournisseurs). Il peut s'agir d'applications « maisons », de progiciels ou de modules de PGI.  |
|   | Question 25  |
| Spécialiste   | Le spécialiste peut être interne ou externe à l'entreprise, y compris provenant du groupe. Il peut être rattaché à un service fonctionnel ou opérationnel.   |

| Partie H : Précisions sur les TIC et leurs usages                                     |   |
|---|---|
| Question 35   |   |
| Ligne téléphonique numérique RNIS (Réseau Numérique à Intégration de Services) / ISDN | Ligne téléphonique spéciale transportant des données sous forme numérique avec un débit le plus souvent plus élevé que celui d'une ligne téléphonique traditionnelle. Elle permet de combiner les appels vocaux et les transferts de données (dont les images, avec par exemple le service « Numeris » de France Telecom).  |
| Connexion à haut débit DSL  | Technologie accroissant la largeur de bande disponible pour transporter des informations à une vitesse rapide sur des lignes téléphoniques classiques. En font partie les technologies de l'ADSL, SDSL, IDSL, HDSL, RADSL, VDSL, dont les caractéristiques de vitesse et de distance varient. La capacité de transmission offerte permet l'accès rapide à Internet, à la vidéoconférence, au télétravail, etc.  |
| Autres connexions à haut débit  | Technologies permettant une grande capacité de transmission (au minimum 2 Mbits/s) via une liaison spécialisée, la fibre optique, le câble et une boucle locale.  |
| Question 37   |   |
| Pare-feu ( <i>Firewall</i> )  | Système ou combinaison de systèmes renforçant la frontière entre plusieurs réseaux informatiques (le plus souvent entre un réseau local et Internet). Contient une composante matérielle et/ou une composante logicielle.   |
| Serveur sécurisé  | Dans le contexte d'Internet, serveur qui supporte un protocole de sécurité (tel SSL) utilisé pour encrypter les données et sécuriser la transmission de l'information, pour éviter les risques d'écoute.  |
| Mécanismes d'authentification   | Processus d'identification d'un individu ; processus préalable à l'autorisation.  |
| Signature numérisée   | Code numérique attaché à un message électronique destiné à identifier l'expéditeur.   |
| Code PIN ( <i>Personal Identification number code</i> )                               | Code d'identification secret analogue à un mot de passe assigné à un utilisateur autorisé.  |
| Question 38   |   |
| Ver   | Virus particulier, capable de se répliquer à travers les réseaux informatiques, notamment sur les serveurs informatiques.   |
| Cheval de Troie   | Programme qui semble souvent utile ou anodin mais qui contient un code caché lui permettant de causer des dégâts comme un virus classique ou permettre de prendre le contrôle à distance de la machine sur laquelle il est installé.  |
| Logiciel espion ( <i>spyware</i> )  | Logiciel malveillant qui infecte un ordinateur dans le but de collecter et de transmettre à des tiers des informations sur l'environnement sur lequel il est installé, par exemple les habitudes de consommation de l'utilisateur, sans que celui-ci en ait conscience.   |
| Question 40   |   |
| Autorités publiques   | Organisations gouvernementales agissant aux niveaux central ou local. Elles incluent également des agences publiques telles l'ANPE, etc.<br><br>Ces relations avec les autorités publiques via Internet peuvent être obligatoires, incitatives ou facultatives (à la volonté de l'entreprise).  |
| Questions 42 et 43  |   |
| Commerce électronique   | Le terme « commerce électronique » recouvre les ventes ou achats de biens ou services effectués par voie électronique de bout en bout de la procédure.<br><br>Il s'agit de transactions commerciales utilisant soit l'Internet (via un site sur la Toile), soit l'EDI traditionnel (échanges de données informatisés) ou d'autres réseaux informatiques différents de l'Internet (le minitel).<br><br>Ne sont pas considérés comme relevant du commerce électronique, les commandes reçues ou transmises par téléphone, par télécopieur ou par la messagerie électronique (méls). Ces outils ne permettent pas une automatisation complète des transactions commerciales. |
| Réseaux autres qu' Internet   | Les questions 42 et 43 font la distinction entre les réseaux sur protocole I/P (Internet protocol) et les autres réseaux. Ces derniers sont employés pour la communication entre les ordinateurs mais ne sont pas publiquement accessibles (réseaux propriétaires). Des exemples en sont l'EDI sur réseau privé ou les systèmes téléphoniques interactifs. Ils excluent les réseaux basés sur le protocole I/P.<br><br>Certaines entreprises ont basculé leur réseau EDI traditionnel vers l'Internet (Web EDI) comme support de transmission. L'activité correspondante est à affecter à Internet.   |