



# OBSERVATOIRE DES TRANSFORMATIONS NUMÉRIQUES



RÉGION  
NORMANDIE  
[www.normandie.fr](http://www.normandie.fr)



# Questionnaire entreprises 2021

**Question préliminaire** : combien de salariés y a-t-il au sein de votre entreprise ?

*(une seule réponse)*

- 0 salarié
- 1 à 2 salariés
- 3 à 5 salariés
- 6 à 9 salariés
- 10 à 49 salariés
- 50 à 249 salariés
- 250 salariés et plus

**Q1** : Quelle est votre fonction dans l'entreprise ?

*(une seule réponse)*

- Dirigeant
- Responsable administratif et financier
- Responsable des ressources humaines
- Responsable informatique
- Autre

**Q1.1** : Si autre fonction, précisez :

*(question ouverte)*

**Q2** : L'entreprise appartient-elle à un groupe ?

*(une seule réponse)*

- Oui
- Non

**Q3** : L'entreprise est-elle localisée sur un seul site ou plusieurs ?

*(une seule réponse)*

- Un seul site
- Plusieurs sites

**Q3.1** : Si l'entreprise est localisée sur plusieurs sites, combien y a-t-il de sites en Normandie ?

*(réponse libre)*

## PARTIE 1. LA PLACE DU NUMÉRIQUE DANS L'ENTREPRISE

**Q4** : Quel est le type de raccordement de l'entreprise à Internet ?

*(une seule réponse)*

- La fibre très Haut Débit
- En Haut Débit filaire sur prise téléphonique (ADSL, VDSL, réseau cuivre)
- En Haut Débit par téléphonie mobile (4G)
- Autre
- Pas de connexion à Internet
- Ne sait pas

**Q4.1** : Si autre type de raccordement à Internet, précisez :

*(réponse libre)*

**Q4.2** : Si l'entreprise est raccordée à la fibre optique, depuis quelle année avez-vous accès au Très Haut Débit ?

*(réponse libre)*

**Q4.3** : Si l'entreprise est raccordée à la fibre optique, est-ce que vous avez le sentiment que la fibre a modifié vos activités ?

*(une seule réponse)*

- Oui
- Non

**Q5** : Concernant le débit (ou la vitesse de connexion à Internet), vous êtes :

*(une seule réponse)*

- Très satisfait
- Satisfait
- Peu satisfait
- Pas du tout satisfait
- Ne sait pas

**Q6** : Avant le confinement de mars 2020, quel pourcentage de personnes utilisaient un terminal numérique dans l'entreprise (ordinateur fixe/PC ou portable, tablette, téléphone mobile) pour un usage professionnel ?

*(réponse libre)*

**Q7** : Depuis quel pourcentage de personnes utilisent un terminal numérique (ordinateur fixe/PC ou portable, tablette, téléphone mobile) pour un usage professionnel ?

*(réponse libre)*

## **PARTIE 2. NOUVELLES TECHNOLOGIES**

**Q8** : Au sein de l'entreprise, les outils de visio/webconférence sont-ils utilisés ?

*(une seule réponse)*

- Oui
- Non

**Q8.1** : Si oui, à quelle fréquence avant le confinement de mars 2020 ?

*(une seule réponse)*

- Jamais
- 1 à 3 fois par an
- 1 à 3 fois par trimestre
- 1 à 3 fois par mois
- Au moins 1 fois par semaine



gestion de documents en ligne (informatique en nuage – cloud/drive, gestion de documents partagés)								
Outils de gestion relation clientèle (GRC/CRM)								
Outils de gestion et de pilotage de l'entreprise (ERP <sup>1</sup> , PGI <sup>2</sup> , SAP, ...)								
Outils de gestion financière (devis et facturation automatisés, comptabilité en ligne, ...)								
Outils d'analyse de données massives (data et big data)								
Conception et/ou production assistée par ordinateur								
Autres								

**Q9.1** : Si autres, précisez :

*(réponse libre)*

---

<sup>1</sup> Enterprise Resource planning

<sup>2</sup> Progiciel de gestion intégré

### PARTIE 3. FOCUS STRATÉGIE NUMÉRIQUE

**Q10** : Que pensez-vous de l'impact du numérique au sein de votre entreprise sur  
(une réponse par ligne)

	Impact très positif	Impact positif	Pas d'impact	Impact négatif	Impact très négatif	Non concerné
L'organisation et les méthodes de travail						
La gestion des ressources humaines						
La réduction des coûts						
L'évolution de votre stratégie ( <i>business model</i> )						
La réduction des délais						
La qualité de services aux clients						
Le suivi de l'information en interne						
La circulation de l'information avec les partenaires (fournisseurs administrations, etc.)						
La qualité de vie au travail						
La culture d'entreprise						
La visibilité de votre entreprise						
Votre positionnement dans le secteur d'activité						

**Q11** : Est-ce que l'intégration du numérique dans votre entreprise suit :  
(une seule réponse)

- Un schéma global et précis de transformation numérique
- Se fait au coup par coup, au gré des opportunités

**Q12** : Cette intégration du numérique est-elle suscitée majoritairement par :  
(une seule réponse)

- Les dirigeants
- Les salariés
- Une entreprise externe (fournisseur ou client)
- Ne sait pas

**Q13** : Sur la question numérique, avez-vous le sentiment que votre entreprise est :  
(une seule réponse)

- En avance par rapport à la concurrence
- En retard par rapport à la concurrence
- Ni l'un, ni l'autre

**Q14** : Est-ce que les compétences numériques sont des critères de recrutement au sein de votre entreprise ?  
(une seule réponse)

- Oui
- Non
- Ne sait pas

#### **PARTIE 4. ÉVOLUTION DU TRAVAIL DANS L'ENTREPRISE**

**Q15** : Quelle part des salariés pratiquait le télétravail avant le confinement de mars 2020 ?  
(une seule réponse)

- Aucun
- Moins de 25%
- 25% à moins de 50%
- 50% à moins de 75%
- 75% à 100%

**Q16** : Quelle part des salariés pratique le télétravail depuis la crise sanitaire ?  
(une seule réponse)

- Aucun
- Moins de 25%
- 25% à moins de 50%
- 50% à moins de 75%
- 75% à 100%

**Q16.1** : Si aucun salarié ne pratique le télétravail, quels sont les freins au développement du télétravail dans votre entreprise ?  
(plusieurs réponses possibles)

- L'accès aux matériels de production
- L'accès aux logiciels métiers et aux données à distance
- L'accès à Internet dans le bassin de vie de vos salariés
- L'équité pour les ressources humaines
- Autre

**Q16.1.1** : Si autres raisons, précisez :

*(réponse libre)*

**Q16.2** : Si une part de vos salariés pratique le télétravail, quelles sont les raisons qui vous poussent à développer le télétravail ?

*(plusieurs réponses possibles)*

- Eviter les déplacements
- Proposer plus de souplesse sur les horaires
- Répondre à la demande des salariés
- Economiser les coûts liés aux bâtiments de l'entreprise
- Répondre aux exigences du gouvernement
- Autre

**Q16.2.1** : Si autres raisons, précisez :

*(réponse libre)*

**Q17** : Le numérique permet-il de collaborer davantage :

*(une réponse par ligne)*

	Oui	Non
Entre salariés		
Avec des entreprises extérieures		

**Q18** : Avez-vous mis en place des formations sur des compétences numériques depuis ces deux dernières années (autres que le traitement de texte, tableur et logiciels de bureautique) ?

*(une seule réponse)*

- Oui
- Non

**Q18.1** : Si mise en place de formations sur les compétences numériques, lesquelles ?

*(réponse libre)*

**Q19** : Pensez-vous mettre en place des formations pour renforcer les compétences numériques de vos ressources humaines (salariés et/ou dirigeants) ?

*(une seule réponse)*

- Oui
- Non

**Q19.1** : Si volonté de mettre en place des formations sur les compétences numériques, lesquelles ?

*(réponse libre)*



## PARTIE 5. FOCUS SUR LES RISQUES NUMÉRIQUES (CYBERSÉCURITÉ)

**Q20** : Etes-vous d'accord avec les phrases suivantes ?

*(une réponse par ligne)*

	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	D'accord	Tout à fait d'accord	Neutre/sans avis
Les enjeux de sécurité des données sont importants					
Je me sens suffisamment informé sur les risques numériques					
Je suis inquiet face aux risques numériques					

**Q21** : Avez-vous déjà été confronté à un piratage ou à des situations de cyberattaque ?

*(une seule réponse)*

- Oui
- Non
- Ne sait pas

**Q22** : Quelles bonnes pratiques en cybersécurité avez-vous mises en place ?

*(plusieurs réponses possibles)*

- Aucune
- Système de sauvegarde
- Antivirus à jour de manière automatique
- Mots de passe changés régulièrement
- Sensibilisation du personnel aux risques
- Pare-feu à jour de manière automatique
- Autre

**Q22.1** : Si d'autres bonnes pratiques mises en place, précisez :

*(réponse libre)*

**Q22.2** : Si au moins une bonne pratique mise en place, quelle source vous a orienté dans la mise en place de ces bonnes pratiques ?

*(une seule réponse)*

- Une personne de votre entreprise
- Votre prestataire informatique
- La presse/l'actualité
- Une autre entreprise
- Autre

**Q22.2.1** : Si autre source, précisez :

*(réponse libre)*

**Q23 :** Avez-vous recours à des journées d'information ou de formation pour sécuriser les données dans l'entreprise ?

*(une seule réponse)*

- Oui
- Non

**Q23.1 :** Si recours à des journées d'information ou de formation, portent-elles :

*(une seule réponse)*

- Sur les données de l'entreprise
- Sur les données personnelles

**Q24 :** Avez-vous désigné un référent de protection des données personnelles ?

*(une seule réponse)*

- Oui
- Non
- Ne sait pas

## **PARTIE 6. RELATIONS EXTÉRIEURES**

**Q25 :** Votre entreprise est-elle visible sur Internet ?

*(plusieurs réponses possibles)*

- Via un site Internet de l'entreprise →  *passez à la question 25.3.*
- Sur les réseaux sociaux →  *passez à la question 25.5.*
- Autre
- Pas de présence sur Internet →  *passez à la question 33.*

**Q25.1 :** Si autre présence sur Internet, précisez :

*(réponse libre)*

**Q25.2 :** Si pas de site Internet, pourquoi n'avez-vous pas de site Internet ?

*(une seule réponse) Puis passez à la question 25.5.*

- En cours de réalisation
- Coût élevé
- Présence de l'entreprise sur d'autres sites
- Pas de compétences en interne pour MAJ et gestion
- Débit insuffisant
- Pas d'intérêt dans votre activité

**Q25.3 :** Si existence d'un site Internet, pour votre site Internet, vous avez :

*(une seule réponse)*

- Fait appel à un prestataire extérieur
- Utilisé une solution clé en mains
- Fait vous-même ou par un proche
- Autre

**Q25.3.1 :** Si réalisation du site Internet par autre, précisez

*(réponse libre)*

**Q25.4** : Si existence d'un site Internet, le site actuel a-t-il plus de 3 ans ?

*(une seule réponse)*

- Oui
- Non
- Ne sait pas

**Q25.5** : Si existence d'un site Internet et/ou présence sur les réseaux sociaux, la périodicité de vos publications sur Internet est :

*(une seule réponse)*

- Quotidienne
- Hebdomadaire
- Mensuelle
- Biannuelle
- Annuelle

**Q25.6** : Si existence d'un site Internet et/ou présence sur les réseaux sociaux, cette actualisation est assurée par :

*(une seule réponse)*

- Un prestataire externe
- Une ressource interne à l'entreprise

**Q26** : Parmi les services proposés, lesquels peut-on trouver sur Internet pour votre entreprise ?

*(plusieurs réponses possibles)*

- Une présentation de vos réalisations
- Un catalogue de vos offres
- Des outils de simulation, devis en ligne
- Possibilité de commander et réserver
- Possibilité de payer en ligne
- Possibilité de prendre contact
- Un forum
- Un chatbot
- La possibilité de déposer un avis

**Q27** : Quelles actions avez-vous mis en place pour améliorer la visibilité de votre entreprise sur Internet ?

*(plusieurs réponses possibles)*

- Aucune
- Optimisation du référencement sur les moteurs de recherche ou les annuaires en ligne
- De la publicité (bannières, annonces) sur des sites web ou des annuaires en ligne
- Publicité sur les réseaux sociaux
- Référencement sur des cartes en ligne (Google Maps, Mappy, ViaMichelin, ...)
- Campagnes d'emailing
- Tenue d'un blog professionnel
- Autre

**Q27.1** : Si autres actions, précisez :

*(réponse libre)*

**Q28** : Utilisez-vous les données issues du site Internet ou des réseaux sociaux pour :

*(une réponse par ligne)*

	Toujours	Régulièrement	Parfois	Rarement	Jamais
Mieux connaître vos prospects et clients					
Faire des prévisions de vente					
Assurer le service après-vente					
Pour la gestion financière					

**Q29** : Est-ce que vous assurez une veille de l'image de votre entreprise sur Internet ?

*(une seule réponse)*

- Oui
- Non
- Ne sait pas

## **PARTIE 7. FOCUS SUR LE E-COMMERCE**

**Q30** : Est-il possible d'acheter vos produits/services en ligne ?

*(une seule réponse)*

- Oui
- Non

**Q30.1** : Si pas de vente en ligne, pour quelles raisons ?

*(plusieurs réponses possibles) Puis passez à la question 33.*

- Le produit n'est pas adapté à la vente en ligne
- L'activité est suffisante et ne nécessite pas de développer la vente en ligne
- La mise en place d'une boutique en ligne est trop chère
- Il n'y a pas les compétences nécessaires en interne
- La logistique n'est pas adaptée
- Autre

**Q30.1.1** : Si autre raison, précisez :

*(réponse libre)*

**Q30.2** : Si vente en ligne, concernant le service de vente en ligne, vous en êtes :

*(une seule réponse)*

- Très satisfait
- Satisfait
- Peu satisfait
- Pas satisfait du tout
- Ne sait pas

**Q30.3** : La vente en ligne est réalisée via :

*(plusieurs réponses possibles)*

- Le site Internet de l'entreprise
- Une plateforme de vente (Amazon, eBay, ...)
- Autre
- Ne sait pas

**Q30.3.1** : Si autre, précisez :

*(réponse libre)*

**Q30.4** : Quels sont les effets de la vente en ligne sur :

*(une réponse par ligne)*

	Très faible	Faible	Neutre	Bon	Excellent
Votre chiffre d'affaires					
La gestion des stocks					
La gestion du temps, productivité					
L'image de marque					
La diversité de la clientèle					

**Q30.5** : Existe-il des passerelles entre la boutique en ligne et

*(une réponse par ligne)*

	Oui	Non	Non concerné
Vos logiciels de facturation, comptabilité, gestion administrative			
Vos logiciels de gestion de la relation client			
Vos logiciels de logistique			
Vos logiciels de production			
D'autres logiciels			

**Q30.5.1** : Si autres logiciels, précisez :

*(réponse libre)*

## **PARTIE 8. AIDE ET ACCOMPAGNEMENT**

**Q31** : Auriez-vous besoin de bénéficier d'une aide ou d'un accompagnement pour intégrer des outils ou usages numériques ?

*(une seule réponse)*

- Oui
- Non, j'ai déjà eu
- Non, pas de besoin

**Q31.1** : Si besoin d'aide, sur quels thèmes souhaiteriez-vous de l'aide ?

*(plusieurs réponses possibles)*

- L'élaboration d'une stratégie numérique
- La communication
- Le suivi des ventes
- La gestion financière
- Le pilotage, l'organisation
- La production
- La gestion du personnel
- La logistique
- La protection des données
- Autre

**Q31.1.1** : Si autres besoins d'aide, précisez :

*(réponse libre)*

**Q32** : Souhaitez-vous être mis en relation avec un conseiller en transformation numérique ?

*(une seule réponse)*

- Oui
- Non

**Q32.1** : Vous préférez être mis en relation avec :

*(une seule réponse)*

- La Région Normandie
- L'Agence de développement de la Normandie (AD Normandie)
- Le réseau des Chambres de Commerce et d'Industrie
- Le réseau des Chambres des Métiers et de l'Artisanat
- Le réseau des Chambres d'agriculture
- Indifférent

**Q33** : Souhaitez-vous obtenir la synthèse de l'étude ?

*(une seule réponse)*

- Oui
- Non

## **PARTIE 9. DERNIÈRES QUESTIONS**

**Q34** : Depuis combien de temps le dirigeant est-il à la tête de l'entreprise ?

*(réponse libre)*

\_\_\_\_\_ années

**Q35** : Le dirigeant est-il ?

*(une seule réponse)*

- Une femme
- Un homme

**Q36** : Quelle est sa tranche d'âge ?

*(une seule réponse)*

- Moins de 30 ans
- Entre 30 et 45 ans
- Entre 45 et 60 ans
- Plus de 60 ans

**Q37** : Le dirigeant est-il membre d'un ou plusieurs clubs, associations de dirigeants ?

*(une seule réponse)*

- Oui
- Non
- Ne sait pas

**Q37.1** : Si oui, lesquels ?

*(réponse libre)*



RÉGION  
NORMANDIE

**Site de Caen**

Abbaye-aux-Dames  
Place Reine Mathilde  
CS 50523  
14035 Caen Cedex 1

Tél. : +33 (0)2 31 06 98 98  
Fax : +33 (0)2 31 06 95 95

**Site de Rouen**

Hôtel de Région  
Rue Robert Schuman  
CS 21129  
76174 Rouen Cedex

Tél. : +33 (0)2 35 52 56 00  
Fax : +33 (0)2 35 52 56 56