

Questionnaire auprès des dirigeant·e·s des entreprises bretonnes

Dans le contexte de la crise sanitaire et économique, l'émergence de nouvelles pratiques de travail, de plateformes web de commercialisation entre autres ont profondément intensifié les usages du numérique dans le fonctionnement des entreprises.

C'est pourquoi l'observatoire Marsouin, mandaté par la Bretagne, souhaite faire un **état des lieux des usages et pratiques numérique des entreprises bretonne**. Ce questionnaire s'adresse à l'équipe de direction. Il peut néanmoins être rempli à plusieurs selon les spécialités/ thématiques proposées (informatique, ressources humaines, communication).

Si vous le souhaitez, Marsouin fournira gratuitement à votre entreprise **un retour individuel des résultats de cette enquête**. Vous trouverez également les résultats globaux sur www.marsouin.org à partir de mai 2021.

1ère partie : Votre entreprise

1. Nom de l'entreprise
2. SIRET pré-rempli [traçabilité des questionnaires]
3. Secteur d'activité de l'entreprise interrogée [quotas]

	Activités spécialisées scientifiques et techniques et activités de services administratifs et de soutien
	Activités financières et d'assurance
	Activités immobilières
	Agriculture, sylviculture et pêche
	Autres activités de services
	Commerce, transports, hébergement et restauration
	Construction
	Enseignement, santé humaine et action sociale
	Industrie manufacturière, industries extractives et autres
	Information et communication

4. CCI de rattachement [quotas]

	Finistère /CCI Métropolitaine Bretagne Ouest
	Côte d'armor
	Morbihan
	Ille-et-Vilaine

5. Votre entreprise appartient-elle à un groupe ?

	N'appartient pas à un groupe
	Régional
	National
	International

6. L'entreprise est-elle localisée sur...

	Un site unique
	Plusieurs sites

7. Depuis combien de temps le/la dirigeant(e) de l'entreprise est en poste ?

	Moins de 3 ans
	Entre 3 et 5 ans
	Entre 5 et 10 ans
	Entre 10 et 20 ans
	Plus de 20 ans

8. Nombre de salariés dans l'entreprise

	10-49
	50-99
	100-149
	150-199
	200-249
	Plus de 250

9. L'entreprise a-t-elle dû cesser son activité pendant un des deux confinements ?

[Une réponse par ligne]

	Oui	Non
1er confinement (Mars 2020)		
2ème confinement (Novembre 2020)		

2^{ème} partie : votre marché

10. Quelle a été l'évolution du chiffre d'affaires (CA) de votre entreprise sur la période avant le COVID et depuis le COVID ?

[Une réponse par ligne]

	En croissance	Stable	En diminution	Ne souhaite pas répondre	Ne sait pas répondre
En 2019 par rapport aux années précédentes					
En 2020 (avec la crise sanitaire COVID 19) par rapport à 2019					

11. Quel est le type de clientèle de votre entreprise ?

[Une réponse par ligne]

Type de clientèle	Principale(s) clientèle(s) (30% du CA ou plus)	Clientèle(s) secondaire(s)	Pas client de votre entreprise
Des particuliers			
Des grands groupes			
Des PME			
Des artisans ou professionnels			
Des collectivités locales et territoriales			

12. Où l'entreprise réalise ses ventes, principalement ?

[Une réponse par ligne]

	Au niveau local (moins de 50 km)	Moins de 300 km	National	International
Zone(s) principale(s) de vente (30% du CA ou plus)				
Zone(s) secondaire(s) de vente				

13. Où se situent vos principales sources d'approvisionnement /d'achat ?

[Une ou plusieurs réponses par ligne]

	Au niveau local (moins de 50 km)	Moins de 300 km	National	International
Zone(s) principale(s) d'approvisionnement (au moins 30% des achats)				
Zone(s) secondaire(s) d'approvisionnement				

3^{ème} partie : équipements et usages informatiques et numériques

14. Dans votre entreprise, quelle part des salariés a accès aux équipements suivants ?

[Une réponse par ligne]

	Aucun salarié	Moins de 10% des salariés	De 10 à 25% des salariés	de 25% à 50% des salariés	de 50% à 75% des salariés	Plus de 75% des salariés
Un ordinateur fixe						
Un ordinateur portable						

15. Que faites-vous de vos anciens matériels informatiques ? (Matériels dont vous ne vous servez plus, hors d'usage, démodé ou/et mauvais fonctionnement).

[Plusieurs réponses possibles]

<input type="checkbox"/>	Vous les conservez pour le moment
<input type="checkbox"/>	Vous en faites dons à des associations qui les reconditionnent/recyclent
<input type="checkbox"/>	Les salariés les gardent
<input type="checkbox"/>	Vous vous en débarrassez (décharge)
<input type="checkbox"/>	Ils sont repris par un prestataire
<input type="checkbox"/>	Ne sait pas répondre
<input type="checkbox"/>	Autre

16. Votre entreprise dispose-t-elle d'une connexion Internet ? [Une réponse, indiquez la connexion de plus haut débit]

<input type="checkbox"/>	Très haut débit Fibre optique (1)	(Question 17)
<input type="checkbox"/>	Haut débit ADSL (2)	(Question 17)
<input type="checkbox"/>	Autre type de connexion (3)	(Question 17)
<input type="checkbox"/>	Pas de connexion Internet (4)	

17. [Si connexion internet, (1), (2), (3)] Diriez-vous que la qualité de votre connexion est ... ?
[Une réponse]

<input type="checkbox"/>	Très satisfaisante	
<input type="checkbox"/>	Plutôt satisfaisante	
<input type="checkbox"/>	Plutôt pas satisfaisante	(Question 18)
<input type="checkbox"/>	Pas du tout satisfaisante	(Question 18)
<input type="checkbox"/>	Ne sait pas répondre	

18. [Si Q 18= plutôt pas satisfaisante ou pas du tout satisfaisante] Pourquoi l'entreprise n'a-t-elle pas adapté le débit de sa connexion à ses besoins ? [Une réponse]

<input type="checkbox"/>	Manque d'information sur les offres existantes
<input type="checkbox"/>	Pas d'offre proposant un débit adapté aux besoins de l'entreprise dans sa zone
<input type="checkbox"/>	Les offres proposant un débit adapté aux besoins de l'entreprise sont trop onéreuses
<input type="checkbox"/>	C'est un projet en cours de réalisation
<input type="checkbox"/>	Autre, précisez

19. Quelle part des salariés de l'entreprise utilise, tous les jours ou presque, Internet ? (Web, courrier électronique, accès à des sites spécialisés...) [Une réponse]

<input type="checkbox"/>	Moins de 10 %
<input type="checkbox"/>	de 10 à 25%
<input type="checkbox"/>	de 25% à 50%
<input type="checkbox"/>	de 50 à 75%
<input type="checkbox"/>	de 75% à 100%
<input type="checkbox"/>	Ne sait pas répondre

20. Au sein de l'entreprise, pratique-t-on ces usages sur Internet ?

[Une réponse par ligne]

Usages d'internet	Oui, toujours	Oui, de temps en temps	Non, jamais
Rechercher des fournisseurs et comparer des produits ou services			
Acheter des produits ou services			
Pratiquer une veille sur son secteur d'activité, ses concurrents			
Identifier et se renseigner sur des clients potentiels			
Effectuer des démarches administratives auprès de l'État & collectivités			
Répondre à des appels d'offres			

21. Voici une liste d'usages et d'outils informatiques. Lesquels sont mobilisés au sein de votre entreprise ?

[Une réponse par ligne]

Usages informatiques	Oui	Non	Ce n'est pas pertinent pour votre activité
Un intranet soit un site web accessible uniquement par les salariés de l'entreprise			
Des listes de diffusion internes			
Des agendas partagés			
Des espaces de travail partagés (logiciels de travail collaboratif – google drive, dropbox-, office 365, serveurs communs)			
Des logiciels de définition et de suivi de processus (workflow)			
Des logiciels métiers spécifiques à votre activité (bâtiment, transport, process industriel etc.)			
Des certificats électroniques pour chiffrer des messages ou sécuriser des transactions			
Des systèmes de visioconférence soit en salle équipée, soit par Skype, Zoom ou autre			
Une flotte de smartphones pour les salariés			
Une flotte de tablettes pour les salariés			

22. Votre entreprise a-t-elle un site Internet ? [Une réponse]

Oui	(Q 23/24)
Non, pas de site internet	(Q 25)

23. [Si oui], Le site internet de votre entreprise dispose-t-il :

[Une réponse par ligne]

Items	Oui	Non	Non pertinent pour votre activité
D'un moteur de recherche interne (barre de recherche) ou/et Foire Aux Questions			
D'un Service Après-Vente			
D' outils de réalisation de devis en ligne			
D'un formulaire ou une adresse électronique pour contacter l'entreprise			
D'un chatbot (la possibilité d'une discussion instantanée sur le site web)			
D'un espace de recrutement (offres d'emploi)			

24. [Si oui], À quelle fréquence de nouveaux contenus sont-ils publiés sur le site ? [Une réponse]

<input type="checkbox"/>	Au moins une fois par jour
<input type="checkbox"/>	Au moins une fois par semaine
<input type="checkbox"/>	Au moins une fois par mois
<input type="checkbox"/>	Plus rarement
<input type="checkbox"/>	Jamais
<input type="checkbox"/>	Ne sait pas

25. [Si non] Si vous n'avez pas de site internet, quelle est la raison principale ? [Plusieurs réponses possibles]

<input type="checkbox"/>	C'est un projet sur le court-moyen terme
<input type="checkbox"/>	Cela coûte trop cher
<input type="checkbox"/>	Cela n'a pas d'intérêt dans votre activité
<input type="checkbox"/>	Votre entreprise est présente sur d'autres sites, cela suffit
<input type="checkbox"/>	Il n'y a pas les compétences nécessaires en interne
<input type="checkbox"/>	Vous n'avez pas Internet, ou pas un débit suffisant

26. Votre entreprise est-elle présente sur les réseaux sociaux (grand public ou à visée professionnelle ou les deux) ?

[Une réponse par ligne]

	Oui (Q27)	Non
Réseau grand public (Facebook, Twitter, Instagram...)		
Réseau à visée professionnelle (LinkedIn, Viadeo, réseau sectoriel)		

27. [Si = « Oui, grand public » et/ou « Oui, à visée pro »] Quelle est la fréquence de publication de l'entreprise sur ces réseaux ? [Une réponse par ligne]

	Au moins une fois par jour	Au moins une fois par semaine	Au moins une fois par mois	Plus rarement	Jamais	Ne sait pas
Sur un ou plusieurs réseaux sociaux grand public (Facebook, Twitter, Instagram...)						
Sur un ou plusieurs réseaux sociaux à visée professionnelle (LinkedIn, réseau sectoriel)						

28. Votre entreprise vend-elle ses produits en ligne ? (La vente en ligne signifie que la transaction financière se fait par une interface numérique) ? [Une réponse]

Oui	(Q 29)
Non	
C'est en projet	

29. [Si oui, vente en ligne] Quelle part de votre chiffre d'affaires provient de la vente en ligne, environ ?

[Une réponse par colonne, Exprimez en pourcentage de votre chiffre d'affaires ou mettez "X" pour répondre "ne sait pas"]

	Avant la crise du COVID	Depuis la crise du COVID
Pourcentage du chiffre d'affaires réalisé en ligne		

30. Parmi ces situations, lesquelles s'appliquent à votre entreprise ?

[Plusieurs réponses possibles]

<input type="checkbox"/>	Il y a au moins un salarié dédié (à mi-temps ou plus) à l'informatique
<input type="checkbox"/>	Il y a un service informatique constitué
<input type="checkbox"/>	Votre entreprise a eu recours à un prestataire informatique dans les 3 dernières années
<input type="checkbox"/>	L'informatique est entièrement gérée au niveau du groupe
<input type="checkbox"/>	Aucune de ces propositions

31. Vous diriez que l'investissement de votre entreprise dans le numérique (informatique, Internet, outils collaboratifs, automatisation/ robotisation de la chaîne de production.) est ...

[Une réponse]

<input type="checkbox"/>	Supérieur à la moyenne de votre secteur
<input type="checkbox"/>	Dans la moyenne de votre secteur
<input type="checkbox"/>	Inférieur à la moyenne de votre secteur
<input type="checkbox"/>	Ne sait pas

32. Parmi ces actions, lesquelles sont prioritaires/secondaires pour votre entreprise ?

[Une réponse par ligne]

	Prioritaire	Secondaire	Sans importance
Développer l'usage du numérique pour la gestion interne de l'entreprise (exploitation de données, automatisation de la chaîne de production)			
Former les salariés au numérique			
Investir dans le numérique pour faciliter le télétravail			
Améliorer votre visibilité sur Internet (réseaux sociaux, référencement)			
Développer/améliorer le site Internet de votre entreprise			
Développer la vente en ligne			

33. Votre entreprise a-t-elle déjà été confrontée à un piratage ou à l'une des situations de cyberattaques suivantes ?

[Une réponse par ligne]

	Oui, dans 12 derniers mois	Oui, dans les trois dernières années	Oui, il y a plus longtemps	Non
Vol ou suppression de données				
Virus				
Piratage du site internet				
Piratage des boîtes mails				
Piratage d'un réseau social				
Mails frauduleux				

34. Parmi ces différents moyens de protections, le(s)quel(s) sont mis en place dans votre entreprise ?

[Plusieurs réponses possible]

<input type="checkbox"/>	Antivirus mis à jour automatiquement
<input type="checkbox"/>	Système de sauvegarde interne de données
<input type="checkbox"/>	Limitation des droits utilisateurs
<input type="checkbox"/>	Mots de passe changés régulièrement
<input type="checkbox"/>	Sensibilisation/ formations spécifique du personnel - utilisateur des ordinateurs (tout ou partie)

35. Votre entreprise aurait-elle besoin d'un accompagnement sur les risques du numériques
[Une réponse]

<input type="checkbox"/>	Oui, c'est prévu en 2021
<input type="checkbox"/>	Oui, vous travaillez à définir les besoins
<input type="checkbox"/>	Sans doute, mais ce n'est pas quelque chose sur laquelle l'entreprise travaille en ce moment
<input type="checkbox"/>	Non

4^{ème} partie : Télétravail

36. Quelle est la part des postes qui **peuvent** être réalisés entièrement ou/ et partiellement en télétravail dans votre entreprise ?

[Une réponse]

Part des postes de l'entreprise pouvant être réalisés en télétravail	Aucun poste	Moins de 10%	De 10% à 25%	De 25% à 50%	De 50% à 75%	Plus de 75%	Ne sait pas répondre
	<input type="checkbox"/>						

37. Quel Pourcentage de salariés faisait ou fait du télétravail dans votre entreprise ? (Peu importe le nombre de jours télétravaillés si c'est régulier) ?

[Une réponse]

Part des salariés en télétravail	Aucun	Moins de 10%	De 10% à 25%	De 25% à 50%	De 50% à 75%	Plus de 75%	Ne sait pas répondre
Avant la crise sanitaire (Avant mars 2020)	<input type="checkbox"/>						
Pendant le 1 ^{er} confinement de mars 2020	<input type="checkbox"/>						
Pendant le 2 nd confinement de novembre 2020	<input type="checkbox"/>						
Une fois le retour à la normale, quelle part des salariés continuera le télétravail ?	<input type="checkbox"/>						

38. Quelles sont les limites présentes aujourd’hui dans le déploiement du télétravail pour votre entreprise ?

[Plusieurs réponses possibles]

	Les activités de l’entreprise ne sont pas « télétravaillables »
	Problème de matériel, d’équipements en ordinateurs ou/et téléphones
	Problème d'outils collaboratifs, logiciels applications... (software/ réaménagement technologique)
	Problème lié au management contrôle /réaménagement organisationnel
	Problème de démotivation, bien-être des salariés risque psycho-sociaux
	Problème lié à la production, efficacité de l'entreprise
	Problème budgétaire pour équiper tous les salariés qui en font la demande

39. Avez-vous mis en place une charte sur le droit à la déconnexion des salariés ?

[Une réponse]

	Oui
	Non
	Ne sait pas

40. Après ces expériences de confinement, la perception du télétravail a-t-elle changé dans votre entreprise pour les salariés ? pour les managers ? en bien ou en mal ?

[Une réponse par ligne]

	Oui, en bien	Oui, en mal	Cela n’a rien changé
Pour les salariés			
Pour les managers			

5^{ème} partie : Innovation & numérique

41. Lors des deux dernières années, votre entreprise a-t-elle réalisé ?

[Une réponse par ligne]

	Oui	Non	Ne sait pas répondre
Une (des) innovation(s) de produit : lancement d’un bien ou un service nouveau ou significativement amélioré par rapport aux produits précédemment commercialisés par l’entreprise. (1)	(Q 42/Q 44)		
Une (des) innovation(s) de procédé : mise en place d’un procédé nouveau ou significativement amélioré par rapport aux procédés précédemment utilisés par l’entreprise. (2)	(Q 43/Q 44)		

42. [Si oui à 1] Le numérique a-t-il joué un rôle dans cette (ces) innovation(s) de **produit** ?

[Une réponse]

<input type="checkbox"/>	Oui, un rôle déterminant
<input type="checkbox"/>	Oui, mais un rôle non déterminant
<input type="checkbox"/>	Non

43. [Si oui à 2] Le numérique a-t-il joué un rôle dans cette (ces) innovation(s) de **procédé** ?

[Une réponse]

<input type="checkbox"/>	Oui, un rôle déterminant
<input type="checkbox"/>	Oui, mais un rôle non déterminant
<input type="checkbox"/>	Non

44. [Si oui à 1 ou oui à 2] Votre entreprise prend-elle en considération l'impact de ses innovations sur :

[Une réponse par ligne]

	Oui, c'est une préoccupation prioritaire pour l'entreprise	Oui, c'est une préoccupation parmi d'autres	Non, ce n'est pas une préoccupation pour l'entreprise
L'environnement (consommation énergétique, émissions de CO2, déchets...)			
La qualité de vie au travail (pénibilité, santé-sécurité au travail...)			
Le développement local (création ou maintien d'emplois locaux, priorité aux fournisseurs, partenaires locaux, engagement dans la vie locale...)			

6^{ème} partie : Responsabilité de l'entreprise

45. Parmi ces actions et/ou politiques, lesquelles sont mises en œuvre par votre entreprise ?

[Une réponse par ligne]

Pratiques	Oui à l'initiative de l'entreprise ou du groupe	Oui, afin de répondre aux besoins ou exigences de vos partenaires	Non	Ne sait pas répondre
Une politique d'économie d'énergie et/ ou de réduction de la pollution de l'air, l'eau, les sols, ...				
Une politique de tri sélectif/ recyclage des déchets				
Une démarche d'achats responsables (intégration de critères environnementaux, sociaux, circuit court)				
Une politique de sécurité et/ou de bien-être au travail allant au-delà des exigences réglementaires.				
L'association de l'ensemble des salariés aux processus de prise de décisions				
L'intéressement/la participation des salariés aux résultats de l'entreprise				
Une démarche de labellisation Responsabilité Sociétale des Entreprise - RSE (Écolabel européen, NF environnement, LUCIE, RGE, Écovadis...)				
La réalisation d'un audit / diagnostic environnemental				

46. Pour votre entreprise, que représente une démarche de Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) ?

[Une réponse par ligne]

Propositions	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Pas concerné
Une opportunité de développement					
Un axe de différenciation					
Une conviction					
Un moyen d'attirer/fidéliser des talents					
Des lourdeurs administratives					
Un concept pour les grands groupes					
Une contrainte imposée par les clients/fournisseurs					

46. Avez-vous engagé certaines des actions listées ci-dessous afin de réduire votre empreinte écologique liée au numérique ?

[Une réponse par ligne]

	Oui	Non
Diffusion d'un guide des bonnes pratiques numériques		
Optimisation du paramétrage de la mise en veille des appareils électroniques		
Limitation de la fréquence de renouvellement du matériel informatique et/ou téléphonique		
Recours à du matériel informatique et/ou téléphonique reconditionné		
Réduction des échanges mails avec pièce jointe		
Prise en compte des écolabels dans la politique d'achat de matériel informatique et/ou téléphonique (à ne citer que pour aider à répondre de type EPEAT, TCO, Écolabel Nordique, Ange bleu, etc.)		

Si vous avez des remarques, précisions ou commentaires à faire sur les thématiques traitées dans cette enquête ou sur votre ressenti actuel, votre avis est le bienvenu ci-dessous :

Marsouin peut vous faire parvenir gratuitement un compte-rendu personnalisé des résultats pour votre entreprise. Renseignez une adresse mail si vous souhaitez le recevoir :
.....

Vous trouverez également les résultats globaux sur www.marsouin.org à partir de mai 2021.

Marsouin et la Région Bretagne vous remercient de votre participation

