



---

**USAGE ET PERCEPTION DE  
L'ADMINISTRATION ELECTRONIQUE EN  
LIGNE PAR LES PROFESSIONNELS**

*- Sondage de l'Institut CSA -*

**N°0501353**

**Novembre 2005**

22, rue du 4 Septembre – BP 6571 – 75065 Paris cedex 02  
**CSA Opinion-Institutionnel**  
Tél. (33)01 44 94 59 10 / 11– Fax. (33) 01 44 94 40 01  
[www.csa-fr.com](http://www.csa-fr.com)

SA au capital de 1 571 600 € – RCS Paris B 308 293 430 00010 741 E  
TVA intracommunautaire FR 46 308 293 430



## Fiche technique du sondage

---

Sondage exclusif CSA / ACFCI réalisé par téléphone du 15 au 21 novembre 2005.

Echantillon national représentatif de 500 entreprises de 0 salariés et plus, constitué d'après la méthode des quotas (taille de l'entreprise, secteur d'activité), après stratification par région.

Une partie de la population a été sur-représentée de façon à pouvoir disposer d'une base statistiquement exploitable sur les segments pertinents, en l'occurrence, les entreprises de plus de 20 salariés. A l'inverse, les TPE seront sous-représentées.

*(Tous les sondages publiés par CSA sont disponibles sur le site : <http://www.csa-fr.com>)*

**QUESTION - Connaissez-vous ne serait-ce que de nom, le programme ADELE (Administration ELEctronique 2004-2007), programme gouvernemental de l'administration électronique ?**

	<b>Ensemble des entreprises %</b>
- Oui.....	<b>8</b>
- Non.....	<b>92</b>
<b>TOTAL.....</b>	<b>100</b>

**Connaissez-vous ne serait-ce que de nom, le programme ADELE (Administration ELEctronique 2004-2007), programme gouvernemental de l'administration électronique ?**

	<b>Total</b>	<b>Oui</b>	<b>Non</b>
<b>ENSEMBLE</b> .....	100	<b>8</b>	<b>92</b>
<b>Nombre de salariés dans l'entreprise</b>			
- Aucun salarié .....	100	7	93
- 1 à 19 .....	100	9	91
- 20 à 49 .....	100	5	95
- 50 à 199 .....	100	9	91
- 200 à 499 .....	100	5	95
- 500 et plus .....	100	14	86
<b>Secteur de l'entreprise</b>			
- AGRICULTURE / AGRO ALIMENTAIRE .....	100	5	95
- INDUSTRIE / ENERGIE ET CONSTRUCTION .....	100	7	93
- COMMERCE ET TRANSPORTS .....	100	6	94
- SERVICES / COMMUNICATIONS / ACTIVITES FINANCIERES .....	100	10	90
- dont SERVICES AUX ENTREPRISES .....	100	16	84
- dont SERVICES AUX PARTICULIERS .....	100	10	90
- dont AUTRES SERVICES .....	100	0	100
<b>Fonction de la personne interrogée</b>			
- Chef d'entreprise .....	100	6	94
- Gérant .....	100	7	93
- PDG / DG / DGA .....	100	3	97
- Directeur Administratif .....	100	5	95
- Directeur Financier .....	100	5	95
- Directeur des Ressources Humaines .....	100	10	90
- Autres .....	100	15	85
<b>Dispose d'une connexion Internet à domicile</b>			
- Oui .....	100	8	92
- Non .....	100	7	93
<b>Nombre de démarches administratives effectuées sur Internet</b>			
Aucune .....	100	4	96
<b>Au moins une démarche</b> .....	<b>100</b>	<b>9</b>	<b>91</b>
1 .....	100	6	94
2 .....	100	9	91
3 .....	100	7	93
4 et plus .....	100	15	85

(\*) En raison de la faiblesse des effectifs, les résultats sont à interpréter avec prudence

**QUESTION - Vous sentez-vous concerné par le programme ADELE dans votre activité professionnelle ?**

*Question posée uniquement à ceux qui ont entendu parler du programme ADELE, soit 8% de l'échantillon*

	%
- Oui.....	<b>66</b>
- Non.....	<b>29</b>
- Ne se prononcent pas.....	<b>5</b>
<b>Total.....</b>	<b>100</b>

**QUESTION - Pour vous, quels sont les principaux bénéficiaires de la mise en place de l'administration électronique ?**

	<b>Ensemble des entreprises %</b>
- Les entreprises.....	<b>41</b>
- L'administration centrale.....	<b>27</b>
- Les citoyens .....	<b>25</b>
- Les collectivités locales .....	<b>20</b>
- Aucun de ces acteurs.....	<b>14</b>
- Ne se prononcent pas .....	<b>15</b>
<b>TOTAL.....</b>	<b>(1)</b>

**(1) Total supérieur à 100, les interviewés ayant pu donner plusieurs réponses.**

**Pour vous, quels sont les principaux bénéficiaires de la mise en place de l'administration électronique ?**

	Les entreprises	L'administration centrale	Les citoyens	Les collectivités locales	Aucun de ces acteurs	NSPP
<b>ENSEMBLE</b> .....	<b>41</b>	<b>27</b>	<b>25</b>	<b>20</b>	<b>14</b>	<b>15</b>
<b>Nombre de salariés dans l'entreprise</b>						
- Aucun salarié .....	32	25	26	18	20	17
- 1 à 19 .....	44	27	25	25	13	18
- 20 à 49 .....	47	27	32	21	11	12
- 50 à 199 .....	40	30	20	20	13	16
- 200 à 499 .....	45	32	16	16	9	14
- 500 et plus .....	70	19	33	14	15	5
<b>Secteur de l'entreprise</b>						
- AGRICULTURE / AGRO ALIMENTAIRE ....	36	27	27	17	15	16
- INDUSTRIE / ENERGIE ET CONSTRUCTION .....	40	31	21	24	17	14
- COMMERCE ET TRANSPORTS .....	43	23	26	18	14	18
- SERVICES / COMMUNICATIONS / ACTIVITES FINANCIERES .....	44	28	26	21	13	14
- dont SERVICES AUX ENTREPRISES .....	44	35	33	20	8	14
- dont SERVICES AUX PARTICULIERS .....	38	24	17	21	21	21
- dont AUTRES SERVICES .....	50	21	16	29	13	8
<b>Fonction de la personne interrogée</b>						
- Chef d'entreprise .....	31	23	27	15	19	21
- Gérant .....	38	24	25	21	22	11
- PDG / DG / DGA .....	39	32	23	25	12	23
- Directeur Administratif .....	50	24	18	23	13	18
- Directeur Financier .....	40	27	36	23	11	16
- Directeur des Ressources Humaines .....	46	9	23	23	15	10
- Autres .....	54	39	22	19	5	11
<b>Dispose d'une connexion Internet à domicile</b>						
- Oui .....	43	30	27	20	14	13
- Non .....	37	20	21	20	15	22
<b>Notoriété du programme ADELE</b>						
- Oui .....	69	36	41	37	0	0
- Non .....	39	26	24	19	16	17
<b>Nombre de démarches administratives effectuées sur Internet</b>						
Aucune .....	26	26	20	15	20	22
<b>Au moins une démarche</b> .....	<b>46</b>	<b>27</b>	<b>27</b>	<b>22</b>	<b>13</b>	<b>13</b>
1 .....	45	25	25	20	14	17
2 .....	46	29	29	21	11	12
3 .....	40	28	27	20	15	16
4 et plus .....	55	28	27	26	11	8

(\*) En raison de la faiblesse des effectifs, les résultats sont à interpréter avec prudence

**QUESTION - Avez-vous déjà effectué sur Internet des démarches administratives concernant votre activité professionnelle en lien avec... ?**

	Oui, j'en ai effectué	Non	Non, je n'en ai pas effectué	Non, je n'en ai pas effectué mais je suis allé me renseigner sur ces démarches en ligne
%				
- Les déclarations sociales..... 100	<b>48</b>	<b>52</b>	47	5
- Les impôts sur le site impots.gouv.fr ..... 100	<b>46</b>	<b>54</b>	48	6
- L'embauche..... 100	<b>32</b>	<b>68</b>	62	6
- Les procédures de déclaration, d'agrément et d'autorisation..... 100	<b>25</b>	<b>75</b>	70	5
- Les marchés publics ..... 100	<b>17</b>	<b>83</b>	77	6
- L'enregistrement de carte grises, avec le service " téléc\@rte grise " ..... 100	<b>9</b>	<b>91</b>	86	5
- Le vote électronique lors de scrutins professionnels ..... 100	<b>7</b>	<b>93</b>	89	4
- La création ou la transmission d'entreprise..... 100	<b>6</b>	<b>94</b>	89	5

**Avez-vous déjà effectué sur Internet des démarches administratives concernant votre activité professionnelle en lien avec... ?**  
**Les déclarations sociales**

	Total	Oui, j'en ai effectué	Non	Non, je n'en ai pas effectué	Non, je n'en ai pas effectué mais je suis allé me renseigner sur ces démarches en ligne
<b>ENSEMBLE</b> .....	100	48	52	47	5
<b>Nombre de salariés dans l'entreprise</b>					
- Aucun salarié.....	100	20	80	75	5
- 1 à 19.....	100	49	51	46	5
- 20 à 49.....	100	65	35	28	7
- 50 à 199.....	100	66	34	30	4
- 200 à 499.....	100	73	27	24	3
- 500 et plus.....	100	48	52	47	5
<b>Secteur de l'entreprise</b>					
- AGRICULTURE / AGRO ALIMENTAIRE.....	100	35	65	58	7
- INDUSTRIE / ENERGIE ET CONSTRUCTION ..	100	57	43	41	2
- COMMERCE ET TRANSPORTS .....	100	49	51	48	3
- SERVICES / COMMUNICATIONS /					
ACTIVITES FINANCIERES.....	100	50	50	44	6
- dont SERVICES AUX ENTREPRISES .....	100	59	41	38	3
- dont SERVICES AUX PARTICULIERS .....	100	40	60	47	13
- dont AUTRES SERVICES.....	100	58	42	37	5
<b>Fonction de la personne interrogée</b>					
- Chef d'entreprise.....	100	29	71	68	3
- Gérant.....	100	35	65	60	5
- PDG / DG / DGA .....	100	52	48	48	0
- Directeur Administratif.....	100	64	36	34	2
- Directeur Financier.....	100	69	31	25	6
- Directeur des Ressources Humaines .....	100	67	33	28	5
- Autres.....	100	57	43	33	10
<b>Dispose d'une connexion Internet à domicile</b>					
- Oui.....	100	52	48	44	4
- Non.....	100	39	61	55	6
<b>Notoriété du programme ADELE</b>					
- Oui.....	100	64	36	28	8
- Non.....	100	47	53	48	5
<b>Nombre de démarches administratives effectuées sur Internet</b>					
<b>Au moins une démarche</b> .....	100	63	37	33	4
1.....	100	25	75	66	9
2.....	100	59	41	37	4
3.....	100	84	16	13	3
4 et plus.....	100	92	8	8	0

(\*) En raison de la faiblesse des effectifs, les résultats sont à interpréter avec prudence

**Avez-vous déjà effectué sur Internet des démarches administratives concernant votre activité professionnelle en lien avec... ?  
Les impôts sur le site [impots.gouv.fr](http://impots.gouv.fr)**

	Total	Oui, j'en ai effectué	Non	Non, je n'en ai pas effectué	Non, je n'en ai pas effectué mais je suis allé me renseigner sur ces démarches en ligne
<b>ENSEMBLE</b> .....	100	46	54	48	6
<b>Nombre de salariés dans l'entreprise</b>					
- Aucun salarié.....	100	23	77	69	8
- 1 à 19.....	100	45	55	51	4
- 20 à 49.....	100	47	53	44	9
- 50 à 199.....	100	70	30	26	4
- 200 à 499.....	100	79	21	16	5
- 500 et plus.....	100	52	48	44	4
<b>Secteur de l'entreprise</b>					
- AGRICULTURE / AGRO ALIMENTAIRE.....	100	40	60	56	4
- INDUSTRIE / ENERGIE ET CONSTRUCTION ..	100	52	48	44	4
- COMMERCE ET TRANSPORTS.....	100	49	51	45	6
- SERVICES / COMMUNICATIONS /					
ACTIVITES FINANCIERES.....	100	45	55	47	8
- dont SERVICES AUX ENTREPRISES.....	100	55	45	37	8
- dont SERVICES AUX PARTICULIERS.....	100	33	67	54	13
- dont AUTRES SERVICES.....	100	37	63	55	8
<b>Fonction de la personne interrogée</b>					
- Chef d'entreprise.....	100	21	79	70	9
- Gérant.....	100	36	64	61	3
- PDG / DG / DGA.....	100	50	50	48	2
- Directeur Administratif.....	100	50	50	41	9
- Directeur Financier.....	100	59	41	38	3
- Directeur des Ressources Humaines.....	100	62	38	33	5
- Autres.....	100	71	29	21	8
<b>Dispose d'une connexion Internet à domicile</b>					
- Oui.....	100	52	48	42	6
- Non.....	100	32	68	62	6
<b>Notoriété du programme ADELE</b>					
- Oui.....	100	59	41	31	10
- Non.....	100	45	55	49	6
<b>Nombre de démarches administratives effectuées sur Internet</b>					
<b>Au moins une démarche</b> .....	<b>100</b>	<b>60</b>	<b>40</b>	<b>35</b>	<b>5</b>
1.....	100	32	68	60	8
2.....	100	49	51	44	7
3.....	100	79	21	19	2
4 et plus.....	100	91	9	9	0

(\*) En raison de la faiblesse des effectifs, les résultats sont à interpréter avec prudence

**Avez-vous déjà effectué sur Internet des démarches administratives concernant votre activité professionnelle en lien avec... ?**  
**L'embauche**

	Total	Oui, j'en ai effectué	Non	Non, je n'en ai pas effectué	Non, je n'en ai pas effectué mais je suis allé me renseigner sur ces démarches en ligne
<b>ENSEMBLE</b> .....	100	32	68	62	6
<b>Nombre de salariés dans l'entreprise</b>					
- Aucun salarié.....	100	15	85	79	6
- 1 à 19.....	100	37	63	56	7
- 20 à 49.....	100	35	65	57	8
- 50 à 199.....	100	46	54	54	0
- 200 à 499.....	100	44	56	53	3
- 500 et plus.....	100	47	53	44	9
<b>Secteur de l'entreprise</b>					
- AGRICULTURE / AGRO ALIMENTAIRE.....	100	19	81	70	11
- INDUSTRIE / ENERGIE ET CONSTRUCTION ..	100	43	57	54	3
- COMMERCE ET TRANSPORTS.....	100	37	63	59	4
- SERVICES / COMMUNICATIONS /					
ACTIVITES FINANCIERES.....	100	32	68	63	5
- dont SERVICES AUX ENTREPRISES.....	100	39	61	60	1
- dont SERVICES AUX PARTICULIERS.....	100	27	73	67	6
- dont AUTRES SERVICES.....	100	33	67	59	8
<b>Fonction de la personne interrogée</b>					
- Chef d'entreprise.....	100	16	84	80	4
- Gérant.....	100	22	78	73	5
- PDG / DG / DGA.....	100	41	59	53	6
- Directeur Administratif.....	100	31	69	62	7
- Directeur Financier.....	100	39	61	51	10
- Directeur des Ressources Humaines.....	100	67	33	28	5
- Autres.....	100	49	51	46	5
<b>Dispose d'une connexion Internet à domicile</b>					
- Oui.....	100	34	66	61	5
- Non.....	100	29	71	64	7
<b>Notoriété du programme ADELE</b>					
- Oui.....	100	46	54	49	5
- Non.....	100	31	69	63	6
<b>Nombre de démarches administratives effectuées sur Internet</b>					
<b>Au moins une démarche</b> .....	<b>100</b>	<b>42</b>	<b>58</b>	<b>53</b>	<b>5</b>
1.....	100	17	83	74	9
2.....	100	35	65	61	4
3.....	100	53	47	46	1
4 et plus.....	100	75	25	22	3

(\*) En raison de la faiblesse des effectifs, les résultats sont à interpréter avec prudence

**Avez-vous déjà effectué sur Internet des démarches administratives concernant votre activité professionnelle en lien avec... ?  
Les procédures de déclaration, d'agrément et d'autorisation**

	Total	Oui, j'en ai effectué	Non	Non, je n'en ai pas effectué	Non, je n'en ai pas effectué mais je suis allé me renseigner sur ces démarches en ligne
<b>ENSEMBLE</b> .....	100	25	75	70	5
<b>Nombre de salariés dans l'entreprise</b>					
- Aucun salarié.....	100	14	86	82	4
- 1 à 19.....	100	23	77	73	4
- 20 à 49.....	100	36	64	58	6
- 50 à 199.....	100	31	69	64	5
- 200 à 499.....	100	33	67	60	7
- 500 et plus.....	100	39	61	47	14
<b>Secteur de l'entreprise</b>					
- AGRICULTURE / AGRO ALIMENTAIRE.....	100	24	76	72	4
- INDUSTRIE / ENERGIE ET CONSTRUCTION..	100	29	71	66	5
- COMMERCE ET TRANSPORTS.....	100	25	75	71	4
- SERVICES / COMMUNICATIONS / ACTIVITES FINANCIERES.....	100	24	76	69	7
- dont SERVICES AUX ENTREPRISES.....	100	30	70	60	10
- dont SERVICES AUX PARTICULIERS.....	100	17	83	77	6
- dont AUTRES SERVICES.....	100	29	71	67	4
<b>Fonction de la personne interrogée</b>					
- Chef d'entreprise.....	100	17	83	79	4
- Gérant.....	100	18	82	79	3
- PDG / DG / DGA.....	100	27	73	70	3
- Directeur Administratif.....	100	18	82	73	9
- Directeur Financier.....	100	36	64	63	1
- Directeur des Ressources Humaines.....	100	45	55	50	5
- Autres.....	100	35	65	55	10
<b>Dispose d'une connexion Internet à domicile</b>					
- Oui.....	100	28	72	67	5
- Non.....	100	20	80	75	5
<b>Notoriété du programme ADELE</b>					
- Oui.....	100	38	62	59	3
- Non.....	100	24	76	71	5
<b>Nombre de démarches administratives effectuées sur Internet</b>					
<b>Au moins une démarche</b> .....	100	33	67	62	5
1.....	100	4	96	90	6
2.....	100	18	82	76	6
3.....	100	42	58	53	5
4 et plus.....	100	81	19	19	0

(\*) En raison de la faiblesse des effectifs, les résultats sont à interpréter avec prudence

**Avez-vous déjà effectué sur Internet des démarches administratives concernant votre activité professionnelle en lien avec... ?**  
**Les marchés publics**

	Total	Oui, j'en ai effectué	Non	Non, je n'en ai pas effectué	Non, je n'en ai pas effectué mais je suis allé me renseigner sur ces démarches en ligne
<b>ENSEMBLE</b> .....	100	17	83	77	6
<b>Nombre de salariés dans l'entreprise</b>					
- Aucun salarié.....	100	11	89	81	8
- 1 à 19.....	100	22	78	71	7
- 20 à 49.....	100	27	73	68	5
- 50 à 199.....	100	16	84	81	3
- 200 à 499.....	100	14	86	82	4
- 500 et plus.....	100	5	95	90	5
<b>Secteur de l'entreprise</b>					
- AGRICULTURE / AGRO ALIMENTAIRE.....	100	11	89	77	12
- INDUSTRIE / ENERGIE ET CONSTRUCTION ..	100	14	86	83	3
- COMMERCE ET TRANSPORTS.....	100	15	85	82	3
- SERVICES / COMMUNICATIONS /					
ACTIVITES FINANCIERES.....	100	23	77	71	6
- dont SERVICES AUX ENTREPRISES.....	100	31	69	62	7
- dont SERVICES AUX PARTICULIERS.....	100	14	86	76	10
- dont AUTRES SERVICES.....	100	13	87	83	4
<b>Fonction de la personne interrogée</b>					
- Chef d'entreprise.....	100	15	85	77	8
- Gérant.....	100	20	80	73	7
- PDG / DG / DGA.....	100	27	73	73	0
- Directeur Administratif.....	100	12	88	86	2
- Directeur Financier.....	100	11	89	84	5
- Directeur des Ressources Humaines.....	100	24	76	76	0
- Autres.....	100	20	80	72	8
<b>Dispose d'une connexion Internet à domicile</b>					
- Oui.....	100	17	83	78	5
- Non.....	100	19	81	74	7
<b>Notoriété du programme ADELE</b>					
- Oui.....	100	30	70	65	5
- Non.....	100	17	83	77	6
<b>Nombre de démarches administratives effectuées sur Internet</b>					
<b>Au moins une démarche</b> .....	<b>100</b>	<b>23</b>	<b>77</b>	<b>71</b>	<b>6</b>
1.....	100	8	92	81	11
2.....	100	21	79	71	8
3.....	100	19	81	79	2
4 et plus.....	100	50	50	50	0

(\*) En raison de la faiblesse des effectifs, les résultats sont à interpréter avec prudence

**Avez-vous déjà effectué sur Internet des démarches administratives concernant votre activité professionnelle en lien avec... ?**  
**L'enregistrement de carte grises, avec le service " téléc\@rte grise "**

	Total	Oui, j'en ai effectué	Non	Non, je n'en ai pas effectué	Non, je n'en ai pas effectué mais je suis allé me renseigner sur ces démarches en ligne
<b>ENSEMBLE</b> .....	100	9	91	86	5
<b>Nombre de salariés dans l'entreprise</b>					
- Aucun salarié.....	100	9	91	88	3
- 1 à 19.....	100	8	92	86	6
- 20 à 49.....	100	18	82	77	5
- 50 à 199.....	100	4	96	91	5
- 200 à 499.....	100	7	93	89	4
- 500 et plus.....	100	14	86	67	19
<b>Secteur de l'entreprise</b>					
- AGRICULTURE / AGRO ALIMENTAIRE.....	100	7	93	85	8
- INDUSTRIE / ENERGIE ET CONSTRUCTION ..	100	9	91	87	4
- COMMERCE ET TRANSPORTS .....	100	12	88	83	5
- SERVICES / COMMUNICATIONS /					
ACTIVITES FINANCIERES.....	100	8	92	87	5
- dont SERVICES AUX ENTREPRISES .....	100	10	90	86	4
- dont SERVICES AUX PARTICULIERS .....	100	8	92	86	6
- dont AUTRES SERVICES.....	100	0	100	92	8
<b>Fonction de la personne interrogée</b>					
- Chef d'entreprise .....	100	9	91	87	4
- Gérant .....	100	11	89	84	5
- PDG / DG / DGA .....	100	12	88	85	3
- Directeur Administratif .....	100	7	93	91	2
- Directeur Financier .....	100	5	95	89	6
- Directeur des Ressources Humaines .....	100	5	95	81	14
- Autres.....	100	12	88	80	8
<b>Dispose d'une connexion Internet à domicile</b>					
- Oui .....	100	10	90	85	5
- Non .....	100	7	93	88	5
<b>Notoriété du programme ADELE</b>					
- Oui .....	100	15	85	82	3
- Non .....	100	9	91	86	5
<b>Nombre de démarches administratives effectuées sur Internet</b>					
<b>Au moins une démarche</b> .....	<b>100</b>	<b>12</b>	<b>88</b>	<b>83</b>	<b>5</b>
1.....	100	4	96	93	3
2.....	100	8	92	84	8
3.....	100	12	88	85	3
4 et plus.....	100	28	72	69	3

(\*) En raison de la faiblesse des effectifs, les résultats sont à interpréter avec prudence

**Avez-vous déjà effectué sur Internet des démarches administratives concernant votre activité professionnelle en lien avec... ?**  
**La création ou la transmission d'entreprise**

	Total	Oui, j'en ai effectué	Non	Non, je n'en ai pas effectué	Non, je n'en ai pas effectué mais je suis allé me renseigner sur ces démarches en ligne
<b>ENSEMBLE</b> .....	100	6	94	89	5
<b>Nombre de salariés dans l'entreprise</b>					
- Aucun salarié.....	100	9	91	84	7
- 1 à 19.....	100	7	93	87	6
- 20 à 49.....	100	6	94	90	4
- 50 à 199.....	100	0	100	100	0
- 200 à 499.....	100	5	95	91	4
- 500 et plus.....	100	9	91	91	0
<b>Secteur de l'entreprise</b>					
- AGRICULTURE / AGRO ALIMENTAIRE.....	100	5	95	90	5
- INDUSTRIE / ENERGIE ET CONSTRUCTION ..	100	4	96	93	3
- COMMERCE ET TRANSPORTS.....	100	2	98	96	2
- SERVICES / COMMUNICATIONS /					
ACTIVITES FINANCIERES.....	100	10	90	83	7
- dont SERVICES AUX ENTREPRISES.....	100	12	88	82	6
- dont SERVICES AUX PARTICULIERS.....	100	8	92	84	8
- dont AUTRES SERVICES.....	100	0	100	96	4
<b>Fonction de la personne interrogée</b>					
- Chef d'entreprise.....	100	9	91	86	5
- Gérant.....	100	5	95	91	4
- PDG / DG / DGA.....	100	10	90	85	5
- Directeur Administratif.....	100	2	98	96	2
- Directeur Financier.....	100	7	93	90	3
- Directeur des Ressources Humaines.....	100	20	80	71	9
- Autres.....	100	3	97	91	6
<b>Dispose d'une connexion Internet à domicile</b>					
- Oui.....	100	5	95	89	6
- Non.....	100	10	90	88	2
<b>Notoriété du programme ADELE</b>					
- Oui.....	100	8	92	87	5
- Non.....	100	6	94	89	5
<b>Nombre de démarches administratives effectuées sur Internet</b>					
<b>Au moins une démarche</b> .....	<b>100</b>	<b>8</b>	<b>92</b>	<b>89</b>	<b>3</b>
1.....	100	3	97	94	3
2.....	100	6	94	91	3
3.....	100	5	95	92	3
4 et plus.....	100	22	78	74	4

(\*) En raison de la faiblesse des effectifs, les résultats sont à interpréter avec prudence

**Avez-vous déjà effectué sur Internet des démarches administratives concernant votre activité professionnelle en lien avec... ?**  
**Le vote électronique lors de scrutins professionnels**

	Total	Oui, j'en ai effectué	Non	Non, je n'en ai pas effectué	Non, je n'en ai pas effectué mais je suis allé me renseigner sur ces démarches en ligne
<b>ENSEMBLE</b> .....	100	7	93	89	4
<b>Nombre de salariés dans l'entreprise</b>					
- Aucun salarié.....	100	7	93	86	7
- 1 à 19.....	100	8	92	88	4
- 20 à 49.....	100	6	94	91	3
- 50 à 199.....	100	7	93	90	3
- 200 à 499.....	100	0	100	93	7
- 500 et plus.....	100	5	95	95	0
<b>Secteur de l'entreprise</b>					
- AGRICULTURE / AGRO ALIMENTAIRE.....	100	7	93	88	5
- INDUSTRIE / ENERGIE ET CONSTRUCTION ..	100	6	94	91	3
- COMMERCE ET TRANSPORTS .....	100	7	93	88	5
- SERVICES / COMMUNICATIONS /					
ACTIVITES FINANCIERES.....	100	6	94	90	4
- dont SERVICES AUX ENTREPRISES .....	100	6	94	91	3
- dont SERVICES AUX PARTICULIERS .....	100	8	92	86	6
- dont AUTRES SERVICES.....	100	13	87	83	4
<b>Fonction de la personne interrogée</b>					
- Chef d'entreprise .....	100	5	95	90	5
- Gérant .....	100	12	88	85	3
- PDG / DG / DGA .....	100	7	93	93	0
- Directeur Administratif .....	100	8	92	87	5
- Directeur Financier .....	100	0	100	97	3
- Directeur des Ressources Humaines .....	100	9	91	82	9
- Autres.....	100	4	96	89	7
<b>Dispose d'une connexion Internet à domicile</b>					
- Oui .....	100	8	92	89	3
- Non .....	100	4	96	89	7
<b>Notoriété du programme ADELE</b>					
- Oui .....	100	8	92	92	0
- Non .....	100	6	94	89	5
<b>Nombre de démarches administratives effectuées sur Internet</b>					
<b>Au moins une démarche</b> .....	<b>100</b>	<b>9</b>	<b>91</b>	<b>87</b>	<b>4</b>
1.....	100	6	94	89	5
2.....	100	6	94	91	3
3.....	100	7	93	90	3
4 et plus.....	100	18	82	77	5

(\*) En raison de la faiblesse des effectifs, les résultats sont à interpréter avec prudence

**Nombre de démarches administratives effectuées en ligne**

	<b>Ensemble des entreprises %</b>
- Aucune .....	23
<b>- Au moins une démarche.....</b>	<b>77</b>
- 1 .....	20
-2 .....	24
- 3 .....	18
- 4 démarches et plus .....	15
<b>TOTAL.....</b>	<b>100</b>

## Nombre de démarches effectuées

	Total	Aucune	Au moins une démarche	1	2	3	4 et plus
<b>ENSEMBLE</b> .....	100	23	77	20	24	18	15
<b>Nombre de salariés dans l'entreprise</b>							
- Aucun salarié.....	100	46	54	25	16	7	6
- 1 à 19.....	100	18	82	22	26	20	13
- 20 à 49.....	100	17	83	14	25	17	27
- 50 à 199.....	100	9	91	20	23	25	22
- 200 à 499.....	100	7	93	11	27	34	21
- 500 et plus.....	100	10	90	14	43	18	14
<b>Secteur de l'entreprise</b>							
- AGRICULTURE / AGRO ALIMENTAIRE....	100	32	68	27	21	11	9
- INDUSTRIE / ENERGIE ET CONSTRUCTION.....	100	23	77	10	23	25	18
- COMMERCE ET TRANSPORTS.....	100	21	79	21	23	19	17
- SERVICES / COMMUNICATIONS / ACTIVITES FINANCIERES.....	100	20	80	20	25	18	16
- dont SERVICES AUX ENTREPRISES.....	100	10	90	18	27	26	20
- dont SERVICES AUX PARTICULIERS.....	100	30	70	24	21	16	9
- dont AUTRES SERVICES.....	100	25	75	17	34	8	16
<b>Fonction de la personne interrogée</b>							
- Chef d'entreprise.....	100	41	59	26	17	9	7
- Gérant.....	100	29	71	21	26	14	10
- PDG / DG / DGA.....	100	21	79	13	20	27	19
- Directeur Administratif.....	100	18	82	26	23	17	16
- Directeur Financier.....	100	10	90	15	34	26	14
- Directeur des Ressources Humaines.....	100	5	95	13	23	8	50
- Autres.....	100	11	89	16	24	25	23
<b>Dispose d'une connexion Internet à domicile</b>							
- Oui.....	100	18	82	21	23	21	16
- Non.....	100	35	65	16	25	11	13
<b>Notoriété du programme ADELE</b>							
- Oui.....	100	10	90	16	28	15	31
- Non.....	100	24	76	20	23	18	14

(\*) En raison de la faiblesse des effectifs, les résultats sont à interpréter avec prudence

**QUESTION - Globalement, êtes-vous tout à fait satisfait, plutôt satisfait, plutôt pas satisfait ou pas satisfait du tout des démarches que vous avez effectuées en ligne au cours des 12 derniers mois ?**

*Question posée à ceux qui ont effectué au moins une démarche, soit 77 % de l'échantillon*

	%
<b>Satisfait .....</b>	<b>91</b>
- Tout à fait satisfait .....	26
- Plutôt satisfait .....	65
<b>Pas satisfait .....</b>	<b>6</b>
- Plutôt pas satisfait .....	5
- Pas satisfait du tout .....	1
- Ne se prononcent pas.....	3
<b>TOTAL.....</b>	<b>100</b>

**Globalement, êtes-vous tout à fait satisfait, plutôt satisfait, plutôt pas satisfait ou pas satisfait du tout des démarches que vous avez effectuées en ligne au cours des 12 derniers mois ?**

	Total	Satisfait	Tout à fait satisfait	Plutôt satisfait	Pas satisfait	Plutôt pas satisfait	Pas satisfait du tout	NSPP
<b>ENSEMBLE</b> .....	100	<b>91</b>	26	65	<b>6</b>	5	1	3
<b>Nombre de salariés dans l'entreprise</b>								
- Aucun salarié.....	100	<b>87</b>	29	58	<b>7</b>	6	1	6
- 1 à 19.....	100	<b>94</b>	30	64	<b>5</b>	5	0	1
- 20 à 49.....	100	<b>91</b>	30	61	<b>6</b>	5	1	3
- 50 à 199.....	100	<b>92</b>	17	75	<b>5</b>	3	2	3
- 200 à 499.....	100	<b>92</b>	23	69	<b>6</b>	6	0	2
- 500 et plus.....	100	<b>95</b>	26	69	<b>5</b>	0	5	0
<b>Secteur de l'entreprise</b>								
- AGRICULTURE / AGRO ALIMENTAIRE.....	100	<b>94</b>	20	74	<b>4</b>	4	0	2
- INDUSTRIE / ENERGIE ET CONSTRUCTION.....	100	<b>94</b>	24	70	<b>3</b>	3	0	3
- COMMERCE ET TRANSPORTS.....	100	<b>90</b>	26	64	<b>6</b>	5	1	4
- SERVICES / COMMUNICATIONS / ACTIVITES FINANCIERES.....	100	<b>91</b>	31	60	<b>7</b>	5	2	2
- dont SERVICES AUX ENTREPRISES.....	100	<b>93</b>	32	61	<b>6</b>	4	2	1
- dont SERVICES AUX PARTICULIERS.....	100	<b>86</b>	32	54	<b>7</b>	7	0	7
- dont AUTRES SERVICES.....	100	<b>95</b>	23	72	<b>5</b>	0	5	0
<b>Fonction de la personne interrogée</b>								
- Chef d'entreprise.....	100	<b>94</b>	32	62	<b>5</b>	5	0	1
- Gérant.....	100	<b>84</b>	30	54	<b>13</b>	10	3	3
- PDG / DG / DGA.....	100	<b>88</b>	22	66	<b>3</b>	3	0	9
- Directeur Administratif.....	100	<b>89</b>	24	65	<b>7</b>	5	2	4
- Directeur Financier.....	100	<b>96</b>	27	69	<b>2</b>	0	2	2
- Directeur des Ressources Humaines.....	100	<b>95</b>	20	75	<b>0</b>	0	0	5
- Autres.....	100	<b>95</b>	23	72	<b>4</b>	4	0	1
<b>Dispose d'une connexion Internet à domicile</b>								
- Oui.....	100	<b>93</b>	23	70	<b>6</b>	5	1	1
- Non.....	100	<b>89</b>	38	51	<b>5</b>	5	0	6
<b>Notoriété du programme ADELE</b>								
- Oui.....	100	<b>92</b>	28	64	<b>8</b>	5	3	0
- Non.....	100	<b>91</b>	26	65	<b>6</b>	5	1	3
<b>Nombre de démarches administratives effectuées sur Internet</b>								
<b>Au moins une démarche</b> .....	<b>100</b>	<b>91</b>	<b>26</b>	<b>65</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>3</b>
1.....	100	<b>83</b>	27	56	<b>10</b>	9	1	7
2.....	100	<b>92</b>	22	70	<b>6</b>	5	1	2
3.....	100	<b>96</b>	21	75	<b>4</b>	3	1	0
4 et plus.....	100	<b>98</b>	40	58	<b>1</b>	0	1	1

(\*) En raison de la faiblesse des effectifs, les résultats sont à interpréter avec prudence

**QUESTION - Etes-vous tout à fait satisfait, plutôt satisfait, plutôt pas satisfait ou pas satisfait du tout des démarches que vous avez effectuées en ligne au cours des 12 derniers mois sur chacun des aspects suivants ?**

*Question posée à ceux qui ont effectué au moins une démarche, soit 77 % de l'échantillon*

	%	Satisfait	Tout à fait satisfait	Plutôt satisfait	Pas satisfait	Plutôt pas satisfait	Pas satisfait du tout	Ne se prononcent pas
- La qualité des renseignements fournis .....	100	<b>66</b>	15	51	<b>8</b>	5	3	<b>26</b>
- Le traitement de votre dossier .....	100	<b>65</b>	20	45	<b>8</b>	7	1	<b>27</b>
- Le délai de traitement de votre dossier .....	100	<b>65</b>	21	44	<b>9</b>	6	3	<b>26</b>
- La simplicité de la démarche .....	100	<b>64</b>	17	47	<b>11</b>	7	4	<b>25</b>
- Le temps que vous y avez consacré en passant par les services en ligne.....	100	<b>62</b>	14	48	<b>12</b>	9	3	<b>26</b>

**Etes-vous tout à fait satisfait, plutôt satisfait, plutôt pas satisfait ou pas satisfait du tout des démarches que vous avez effectuées en ligne au cours des 12 derniers mois sur chacun des aspects suivants ?**  
**La qualité des renseignements fournis**

	Total	Satisfait	Tout à fait satisfait	Plutôt satisfait	Pas satisfait	Plutôt pas satisfait	Pas satisfait du tout	NSPP
<b>ENSEMBLE</b> .....	100	<b>66</b>	15	51	<b>8</b>	5	3	26
<b>Nombre de salariés dans l'entreprise</b>								
- Aucun salarié.....	100	<b>43</b>	7	36	<b>7</b>	4	3	50
- 1 à 19.....	100	<b>71</b>	19	52	<b>8</b>	6	2	21
- 20 à 49.....	100	<b>75</b>	19	56	<b>7</b>	3	4	18
- 50 à 199.....	100	<b>77</b>	17	60	<b>11</b>	7	4	12
- 200 à 499.....	100	<b>86</b>	23	63	<b>3</b>	3	0	11
- 500 et plus.....	100	<b>76</b>	14	62	<b>10</b>	10	0	14
<b>Secteur de l'entreprise</b>								
- AGRICULTURE / AGRO ALIMENTAIRE.....	100	<b>58</b>	14	44	<b>5</b>	4	1	37
- INDUSTRIE / ENERGIE ET CONSTRUCTION.....	100	<b>64</b>	15	49	<b>10</b>	8	2	26
- COMMERCE ET TRANSPORTS.....	100	<b>70</b>	11	59	<b>7</b>	5	2	23
- SERVICES / COMMUNICATIONS / ACTIVITES FINANCIERES.....	100	68	19	49	8	4	4	24
- dont SERVICES AUX ENTREPRISES.....	100	<b>81</b>	28	53	<b>5</b>	3	2	14
- dont SERVICES AUX PARTICULIERS.....	100	<b>54</b>	10	44	<b>13</b>	5	8	33
- dont AUTRES SERVICES.....	100	<b>71</b>	13	58	<b>4</b>	4	0	25
<b>Fonction de la personne interrogée</b>								
- Chef d'entreprise.....	100	<b>48</b>	12	36	<b>6</b>	4	2	46
- Gérant.....	100	<b>58</b>	9	49	<b>10</b>	6	4	32
- PDG / DG / DGA.....	100	<b>69</b>	15	54	<b>10</b>	10	0	21
- Directeur Administratif.....	100	<b>69</b>	14	55	<b>10</b>	4	6	21
- Directeur Financier.....	100	<b>81</b>	24	57	<b>5</b>	3	2	14
- Directeur des Ressources Humaines.....	100	<b>91</b>	28	63	<b>0</b>	0	0	9
- Autres.....	100	<b>79</b>	20	59	<b>8</b>	7	1	13
<b>Dispose d'une connexion Internet à domicile</b>								
- Oui.....	100	<b>70</b>	14	56	<b>9</b>	6	3	21
- Non.....	100	<b>58</b>	19	39	<b>3</b>	2	1	39
<b>Notoriété du programme ADELE</b>								
- Oui.....	100	<b>75</b>	19	56	<b>12</b>	12	0	13
- Non.....	100	<b>65</b>	15	50	<b>8</b>	5	3	27
<b>Nombre de démarches administratives effectuées sur Internet</b>								
Aucune.....	100	<b>0</b>	0	0	<b>0</b>	0	0	100
<b>Au moins une démarche.....</b>	<b>100</b>	<b>86</b>	<b>20</b>	<b>66</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
1.....	100	<b>79</b>	16	63	<b>17</b>	10	7	4
2.....	100	<b>82</b>	18	64	<b>11</b>	8	3	7
3.....	100	<b>91</b>	20	71	<b>6</b>	4	2	3
4 et plus.....	100	<b>96</b>	28	68	<b>4</b>	2	2	0

(\*) En raison de la faiblesse des effectifs, les résultats sont à interpréter avec prudence

Etes-vous tout à fait satisfait, plutôt satisfait, plutôt pas satisfait ou pas satisfait du tout des démarches que vous avez effectuées en ligne au cours des 12 derniers mois sur chacun des aspects suivants ?

Le traitement de votre dossier

	Total	Satisfait	Tout à fait satisfait	Plutôt satisfait	Pas satisfait	Plutôt pas satisfait	Pas satisfait du tout	NSPP
<b>ENSEMBLE</b> .....	100	<b>65</b>	20	45	<b>8</b>	7	1	27
<b>Nombre de salariés dans l'entreprise</b>								
- Aucun salarié.....	100	<b>41</b>	14	27	<b>8</b>	7	1	51
- 1 à 19.....	100	<b>71</b>	22	49	<b>8</b>	7	1	21
- 20 à 49.....	100	<b>70</b>	18	52	<b>10</b>	6	4	20
- 50 à 199.....	100	<b>80</b>	26	54	<b>11</b>	8	3	9
- 200 à 499.....	100	<b>81</b>	32	49	<b>5</b>	5	0	14
- 500 et plus.....	100	<b>80</b>	5	75	<b>6</b>	6	0	14
<b>Secteur de l'entreprise</b>								
- AGRICULTURE / AGRO ALIMENTAIRE.....	100	<b>50</b>	12	38	<b>9</b>	9	0	41
- INDUSTRIE / ENERGIE ET CONSTRUCTION.....	100	<b>69</b>	21	48	<b>6</b>	6	0	25
- COMMERCE ET TRANSPORTS.....	100	<b>68</b>	18	50	<b>9</b>	7	2	23
- SERVICES / COMMUNICATIONS / ACTIVITES FINANCIERES.....	100	<b>68</b>	24	44	<b>9</b>	6	3	23
- dont SERVICES AUX ENTREPRISES.....	100	<b>83</b>	32	51	<b>6</b>	3	3	11
- dont SERVICES AUX PARTICULIERS.....	100	<b>55</b>	16	39	<b>12</b>	7	5	33
- dont AUTRES SERVICES.....	100	<b>63</b>	21	42	<b>8</b>	8	0	29
<b>Fonction de la personne interrogée</b>								
- Chef d'entreprise.....	100	<b>48</b>	14	34	<b>8</b>	7	1	44
- Gérant.....	100	<b>53</b>	16	37	<b>13</b>	10	3	34
- PDG / DG / DGA.....	100	<b>72</b>	22	50	<b>7</b>	7	0	21
- Directeur Administratif.....	100	<b>69</b>	17	52	<b>6</b>	2	4	25
- Directeur Financier.....	100	<b>81</b>	29	52	<b>6</b>	4	2	13
- Directeur des Ressources Humaines.....	100	<b>86</b>	4	82	<b>5</b>	5	0	9
- Autres.....	100	<b>78</b>	28	50	<b>9</b>	8	1	13
<b>Dispose d'une connexion Internet à domicile</b>								
- Oui.....	100	<b>69</b>	20	49	<b>10</b>	8	2	21
- Non.....	100	<b>55</b>	18	37	<b>4</b>	3	1	41
<b>Notoriété du programme ADELE</b>								
- Oui.....	100	<b>84</b>	28	56	<b>2</b>	2	0	14
- Non.....	100	<b>63</b>	19	44	<b>9</b>	7	2	28
<b>Nombre de démarches administratives effectuées sur Internet</b>								
Aucune.....	100	<b>0</b>	0	0	<b>0</b>	0	0	100
<b>Au moins une démarche</b> .....	<b>100</b>	<b>85</b>	<b>26</b>	<b>59</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>4</b>
1.....	100	<b>68</b>	21	47	<b>20</b>	16	4	12
2.....	100	<b>85</b>	23	62	<b>12</b>	11	1	3
3.....	100	<b>91</b>	29	62	<b>7</b>	5	2	2
4 et plus.....	100	<b>96</b>	32	64	<b>2</b>	1	1	2

(\*) En raison de la faiblesse des effectifs, les résultats sont à interpréter avec prudence

**Etes-vous tout à fait satisfait, plutôt satisfait, plutôt pas satisfait ou pas satisfait du tout des démarches que vous avez effectuées en ligne au cours des 12 derniers mois sur chacun des aspects suivants ?**

**Le délai de traitement de votre dossier**

	Total	Satisfait	Tout à fait satisfait	Plutôt satisfait	Pas satisfait	Plutôt pas satisfait	Pas satisfait du tout	NSPP
<b>ENSEMBLE</b> .....	100	<b>65</b>	21	44	<b>9</b>	6	3	26
<b>Nombre de salariés dans l'entreprise</b>								
- Aucun salarié.....	100	<b>40</b>	13	27	<b>11</b>	8	3	49
- 1 à 19.....	100	<b>71</b>	22	49	<b>7</b>	5	2	22
- 20 à 49.....	100	<b>76</b>	29	47	<b>6</b>	1	5	18
- 50 à 199.....	100	<b>78</b>	27	51	<b>12</b>	10	2	10
- 200 à 499.....	100	<b>78</b>	23	55	<b>9</b>	5	4	13
- 500 et plus.....	100	<b>75</b>	14	61	<b>15</b>	5	10	10
<b>Secteur de l'entreprise</b>								
- AGRICULTURE / AGRO ALIMENTAIRE.....	100	<b>51</b>	15	36	<b>11</b>	8	3	38
- INDUSTRIE / ENERGIE ET CONSTRUCTION.....	100	<b>68</b>	18	50	<b>6</b>	2	4	26
- COMMERCE ET TRANSPORTS.....	100	<b>68</b>	22	46	<b>8</b>	6	2	24
- SERVICES / COMMUNICATIONS / ACTIVITES FINANCIERES.....	100	67	24	43	11	6	5	22
- dont SERVICES AUX ENTREPRISES.....	100	<b>79</b>	31	48	<b>9</b>	4	5	12
- dont SERVICES AUX PARTICULIERS.....	100	<b>51</b>	13	38	<b>16</b>	8	8	33
- dont AUTRES SERVICES.....	100	<b>75</b>	29	46	<b>0</b>	0	0	25
<b>Fonction de la personne interrogée</b>								
- Chef d'entreprise.....	100	<b>46</b>	11	35	<b>11</b>	7	4	43
- Gérant.....	100	<b>53</b>	17	36	<b>13</b>	9	4	34
- PDG / DG / DGA.....	100	<b>69</b>	30	39	<b>5</b>	0	5	26
- Directeur Administratif.....	100	<b>69</b>	24	45	<b>10</b>	6	4	21
- Directeur Financier.....	100	<b>80</b>	31	49	<b>7</b>	4	3	13
- Directeur des Ressources Humaines.....	100	<b>82</b>	25	57	<b>9</b>	9	0	9
- Autres.....	100	<b>80</b>	24	56	<b>7</b>	4	3	13
<b>Dispose d'une connexion Internet à domicile</b>								
- Oui.....	100	<b>68</b>	21	47	<b>11</b>	8	3	21
- Non.....	100	<b>55</b>	20	35	<b>5</b>	1	4	40
<b>Notoriété du programme ADELE</b>								
- Oui.....	100	<b>81</b>	29	52	<b>5</b>	5	0	14
- Non.....	100	<b>63</b>	20	43	<b>10</b>	6	4	27
<b>Nombre de démarches administratives effectuées sur Internet</b>								
Aucune.....	100	<b>0</b>	0	0	<b>0</b>	0	0	100
<b>Au moins une démarche</b> .....	<b>100</b>	<b>84</b>	<b>27</b>	<b>57</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
1.....	100	<b>70</b>	23	47	<b>22</b>	15	7	8
2.....	100	<b>84</b>	24	60	<b>13</b>	8	5	3
3.....	100	<b>92</b>	31	61	<b>6</b>	3	3	2
4 et plus.....	100	<b>93</b>	33	60	<b>4</b>	3	1	3

(\*) En raison de la faiblesse des effectifs, les résultats sont à interpréter avec prudence

Etes-vous tout à fait satisfait, plutôt satisfait, plutôt pas satisfait ou pas satisfait du tout des démarches que vous avez effectuées en ligne au cours des 12 derniers mois sur chacun des aspects suivants ?

**La simplicité de la démarche**

	Total	Satisfait	Tout à fait satisfait	Plutôt satisfait	Pas satisfait	Plutôt pas satisfait	Pas satisfait du tout	NSPP
ENSEMBLE.....	100	64	17	47	11	7	4	25
<b>Nombre de salariés dans l'entreprise</b>								
- Aucun salarié.....	100	41	14	27	10	5	5	49
- 1 à 19.....	100	72	21	51	8	5	3	20
- 20 à 49.....	100	67	18	49	16	12	4	17
- 50 à 199.....	100	78	16	62	13	9	4	9
- 200 à 499.....	100	75	16	59	12	7	5	13
- 500 et plus.....	100	80	15	65	10	0	10	10
<b>Secteur de l'entreprise</b>								
- AGRICULTURE / AGRO ALIMENTAIRE.....	100	52	19	33	13	8	5	35
- INDUSTRIE / ENERGIE ET CONSTRUCTION.....	100	67	16	51	8	3	5	25
- COMMERCE ET TRANSPORTS.....	100	67	16	51	10	9	1	23
- SERVICES / COMMUNICATIONS / ACTIVITES FINANCIERES.....	100	66	18	48	12	6	6	22
- dont SERVICES AUX ENTREPRISES.....	100	73	20	53	15	7	8	12
- dont SERVICES AUX PARTICULIERS.....	100	54	13	41	16	8	8	30
- dont AUTRES SERVICES.....	100	75	25	50	0	0	0	25
<b>Fonction de la personne interrogée</b>								
- Chef d'entreprise.....	100	48	15	33	10	6	4	42
- Gérant.....	100	53	18	35	15	10	5	32
- PDG / DG / DGA.....	100	74	15	59	5	3	2	21
- Directeur Administratif.....	100	65	15	50	10	4	6	25
- Directeur Financier.....	100	78	24	54	12	9	3	10
- Directeur des Ressources Humaines.....	100	86	19	67	5	5	0	9
- Autres.....	100	77	16	61	12	7	5	11
<b>Dispose d'une connexion Internet à domicile</b>								
- Oui.....	100	67	17	50	13	8	5	20
- Non.....	100	55	17	38	8	4	4	37
<b>Notoriété du programme ADELE</b>								
- Oui.....	100	80	29	51	10	5	5	10
- Non.....	100	63	16	47	11	7	4	26
<b>Nombre de démarches administratives effectuées sur Internet</b>								
Aucune.....	100	0	0	0	0	0	0	100
<b>Au moins une démarche.....</b>	<b>100</b>	<b>83</b>	<b>22</b>	<b>61</b>	<b>15</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>2</b>
1.....	100	72	19	53	24	13	11	4
2.....	100	87	23	64	11	7	4	2
3.....	100	84	18	66	16	12	4	0
4 et plus.....	100	91	30	61	6	4	2	3

(\*) En raison de la faiblesse des effectifs, les résultats sont à interpréter avec prudence

Etes-vous tout à fait satisfait, plutôt satisfait, plutôt pas satisfait ou pas satisfait du tout des démarches que vous avez effectuées en ligne au cours des 12 derniers mois sur chacun des aspects suivants ?

Le temps que vous y avez consacré en passant par les services en ligne

	Total	Satisfait	Tout à fait satisfait	Plutôt satisfait	Pas satisfait	Plutôt pas satisfait	Pas satisfait du tout	NSPP
<b>ENSEMBLE</b> .....	100	<b>62</b>	14	48	12	9	3	26
<b>Nombre de salariés dans l'entreprise</b>								
- Aucun salarié.....	100	<b>41</b>	12	29	<b>8</b>	6	2	51
- 1 à 19.....	100	<b>67</b>	14	53	<b>14</b>	9	5	19
- 20 à 49.....	100	<b>61</b>	19	42	<b>21</b>	17	4	18
- 50 à 199.....	100	<b>77</b>	13	64	<b>12</b>	9	3	11
- 200 à 499.....	100	<b>80</b>	11	69	<b>11</b>	9	2	9
- 500 et plus.....	100	<b>74</b>	18	56	<b>16</b>	5	11	10
<b>Secteur de l'entreprise</b>								
- AGRICULTURE / AGRO ALIMENTAIRE.....	100	<b>51</b>	9	42	<b>13</b>	9	4	36
- INDUSTRIE / ENERGIE ET CONSTRUCTION.....	100	<b>65</b>	9	56	<b>9</b>	7	2	26
- COMMERCE ET TRANSPORTS.....	100	<b>65</b>	14	51	<b>11</b>	10	1	24
- SERVICES / COMMUNICATIONS / ACTIVITES FINANCIERES.....	100	<b>63</b>	17	46	<b>15</b>	10	5	22
- dont SERVICES AUX ENTREPRISES.....	100	<b>77</b>	28	49	<b>12</b>	7	5	11
- dont SERVICES AUX PARTICULIERS.....	100	<b>48</b>	5	43	<b>17</b>	11	6	35
- dont AUTRES SERVICES.....	100	<b>71</b>	25	46	<b>4</b>	4	0	25
<b>Fonction de la personne interrogée</b>								
- Chef d'entreprise.....	100	<b>44</b>	11	33	<b>12</b>	7	5	44
- Gérant.....	100	<b>52</b>	9	43	<b>16</b>	11	5	32
- PDG / DG / DGA.....	100	<b>62</b>	20	42	<b>15</b>	10	5	23
- Directeur Administratif.....	100	<b>69</b>	15	54	<b>10</b>	6	4	21
- Directeur Financier.....	100	<b>75</b>	12	63	<b>12</b>	10	2	13
- Directeur des Ressources Humaines.....	100	<b>82</b>	23	59	<b>9</b>	9	0	9
- Autres.....	100	<b>74</b>	18	56	<b>13</b>	11	2	13
<b>Dispose d'une connexion Internet à domicile</b>								
- Oui.....	100	<b>65</b>	12	53	<b>14</b>	10	4	21
- Non.....	100	<b>52</b>	17	35	<b>9</b>	7	2	39
<b>Notoriété du programme ADELE</b>								
- Oui.....	100	<b>75</b>	26	49	<b>15</b>	10	5	10
- Non.....	100	<b>61</b>	13	48	<b>12</b>	9	3	27
<b>Nombre de démarches administratives effectuées sur Internet</b>								
Aucune.....	100	<b>0</b>	0	0	<b>0</b>	0	0	100
<b>Au moins une démarche</b> .....	<b>100</b>	<b>80</b>	<b>18</b>	<b>62</b>	<b>17</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>3</b>
1.....	100	<b>77</b>	19	58	<b>16</b>	10	6	7
2.....	100	<b>75</b>	15	60	<b>22</b>	18	4	3
3.....	100	<b>85</b>	14	71	<b>14</b>	9	5	1
4 et plus.....	100	<b>87</b>	26	61	<b>12</b>	9	3	1

(\*) En raison de la faiblesse des effectifs, les résultats sont à interpréter avec prudence

Et finalement, direz-vous que vous avez gagné beaucoup de temps, un peu de temps, que vous n'avez ni gagné, ni perdu de temps ou que vous avez perdu du temps à effectuer vos démarches administratives en ligne au lieu de les effectuer de façon traditionnelle ?

*Question posée à ceux qui ont effectué au moins une démarche, soit 77% de l'échantillon*

	%
<b>Vous avez gagné du temps .....</b>	<b>78</b>
- Vous avez gagné beaucoup de temps .....	38
- Vous avez gagné un peu de temps .....	40
- Vous n'avez ni gagné ni perdu de temps ..	16
- Vous avez perdu du temps .....	4
- Ne se prononcent pas .....	2
<b>TOTAL.....</b>	<b>(1)</b>

(1) Total supérieur à 100, les interviewés ayant pu donner plusieurs réponses.

**Et finalement, direz-vous que vous avez gagné beaucoup de temps, un peu de temps, que vous n'avez ni gagné, ni perdu de temps ou que vous avez perdu du temps à effectuer vos démarches administratives en ligne au lieu de les effectuer de façon traditionnelle ?**

	<b>Vous avez gagné du temps</b>	<b>Vous avez gagné beaucoup de temps</b>	<b>Vous avez gagné un peu de temps</b>	<b>Vous n'avez ni gagné ni perdu de temps</b>	<b>Vous avez perdu du temps</b>	<b>NSPP</b>
<b>ENSEMBLE</b> .....	<b>78</b>	<b>38</b>	<b>40</b>	<b>16</b>	<b>4</b>	<b>2</b>
<b>Nombre de salariés dans l'entreprise</b>						
- Aucun salarié.....	<b>75</b>	38	37	16	5	4
- 1 à 19 .....	<b>79</b>	36	42	18	2	2
- 20 à 49 .....	<b>78</b>	38	40	13	8	2
- 50 à 199 .....	<b>73</b>	29	44	24	3	0
- 200 à 499 .....	<b>87</b>	53	34	9	2	2
- 500 et plus.....	<b>84</b>	43	41	10	5	0
<b>Secteur de l'entreprise</b>						
- AGRICULTURE / AGRO ALIMENTAIRE....	<b>65</b>	35	29	30	4	2
- INDUSTRIE / ENERGIE ET CONSTRUCTION.....	<b>79</b>	30	49	14	5	3
- COMMERCE ET TRANSPORTS .....	<b>78</b>	38	41	17	3	2
- SERVICES / COMMUNICATIONS / ACTIVITES FINANCIERES .....	<b>83</b>	42	41	12	4	1
- dont SERVICES AUX ENTREPRISES .....	<b>83</b>	44	38	10	6	1
- dont SERVICES AUX PARTICULIERS .....	<b>81</b>	43	39	14	2	2
- dont AUTRES SERVICES .....	<b>83</b>	44	39	17	0	0
<b>Fonction de la personne interrogée</b>						
- Chef d'entreprise .....	<b>70</b>	34	36	22	5	3
- Gérant .....	<b>79</b>	37	42	13	6	1
- PDG / DG / DGA.....	<b>75</b>	28	47	16	6	3
- Directeur Administratif .....	<b>75</b>	36	38	16	5	4
- Directeur Financier .....	<b>88</b>	45	43	10	2	0
- Directeur des Ressources Humaines.....	<b>81</b>	37	44	15	0	4
- Autres .....	<b>79</b>	42	37	19	2	0
<b>Dispose d'une connexion Internet à domicile</b>						
- Oui.....	<b>78</b>	37	41	17	4	1
- Non.....	<b>78</b>	41	36	14	3	4
<b>Notoriété du programme ADELE</b>						
- Oui.....	<b>84</b>	40	44	8	8	0
- Non.....	<b>77</b>	38	40	17	4	2
<b>Nombre de démarches administratives effectuées sur Internet</b>						
<b>Au moins une démarche</b> .....	<b>78</b>	<b>38</b>	<b>40</b>	<b>16</b>	<b>4</b>	<b>2</b>
1 .....	<b>64</b>	28	36	27	3	6
2 .....	<b>77</b>	34	42	17	6	1
3 .....	<b>85</b>	38	46	11	4	0
4 et plus.....	<b>90</b>	56	35	8	2	0

(\*) En raison de la faiblesse des effectifs, les résultats sont à interpréter avec prudence

**Enfin, estimez-vous que les services administratifs en ligne sont plus satisfaisants, aussi satisfaisants ou moins satisfaisants que les services administratifs traditionnels ?**

*Question posée à ceux qui ont effectué au moins une démarche, soit 77 % de l'échantillon*

	<b>%</b>
- Plus satisfaisants.....	<b>50</b>
- Aussi satisfaisants.....	<b>37</b>
- Moins satisfaisants.....	<b>9</b>
- Ne se prononcent pas.....	<b>4</b>
<b>TOTAL.....</b>	<b>100</b>

**Enfin, estimez-vous que les services administratifs en ligne sont plus satisfaisants, aussi satisfaisants ou moins satisfaisants que les services administratifs traditionnels ?**

	Total	Plus satisfaisants	Aussi satisfaisants	Moins satisfaisants	NSPP
<b>ENSEMBLE</b> .....	100	50	37	9	4
<b>Nombre de salariés dans l'entreprise</b>					
- Aucun salarié.....	100	39	46	8	7
- 1 à 19.....	100	51	40	7	2
- 20 à 49.....	100	50	39	8	3
- 50 à 199.....	100	52	32	14	2
- 200 à 499.....	100	58	27	8	7
- 500 et plus.....	100	74	16	10	0
<b>Secteur de l'entreprise</b>					
- AGRICULTURE / AGRO ALIMENTAIRE.....	100	43	43	10	4
- INDUSTRIE / ENERGIE ET CONSTRUCTION ..	100	53	31	12	4
- COMMERCE ET TRANSPORTS.....	100	50	39	7	4
- SERVICES / COMMUNICATIONS /					
ACTIVITES FINANCIERES.....	100	52	37	8	3
- dont SERVICES AUX ENTREPRISES.....	100	58	34	7	1
- dont SERVICES AUX PARTICULIERS.....	100	45	34	12	9
- dont AUTRES SERVICES.....	100	61	28	11	0
<b>Fonction de la personne interrogée</b>					
- Chef d'entreprise.....	100	43	46	5	6
- Gérant.....	100	41	42	13	4
- PDG / DG / DGA.....	100	47	31	16	6
- Directeur Administratif.....	100	65	24	9	2
- Directeur Financier.....	100	52	41	5	2
- Directeur des Ressources Humaines.....	100	55	36	5	4
- Autres.....	100	56	33	9	2
<b>Dispose d'une connexion Internet à domicile</b>					
- Oui.....	100	50	38	9	3
- Non.....	100	51	36	7	6
<b>Notoriété du programme ADELE</b>					
- Oui.....	100	63	26	6	5
- Non.....	100	49	38	9	4
<b>Nombre de démarches administratives effectuées sur Internet</b>					
<b>Au moins une démarche</b> .....	<b>100</b>	<b>50</b>	<b>37</b>	<b>9</b>	<b>4</b>
1.....	100	35	44	14	7
2.....	100	50	38	9	3
3.....	100	57	33	7	3
4 et plus.....	100	64	31	5	0

(\*) En raison de la faiblesse des effectifs, les résultats sont à interpréter avec prudence

**QUESTION - Quels bénéfices attendez-vous en priorité de la possibilité de faire des démarches administratives sur Internet ?**

	<b>Ensemble des entreprises %</b>
- Un gain de temps .....	<b>76</b>
- Un meilleur suivi de l'avancement et du traitement des dossiers .....	<b>22</b>
- Une plus grande disponibilités des services (horaires d'ouverture) .....	<b>22</b>
- Une baisse du coût de la gestion administrative .....	<b>20</b>
- L'accès à de nouveaux services .....	<b>12</b>
- Autre .....	<b>-</b>
- Aucun .....	<b>5</b>
- Ne se prononcent pas .....	<b>2</b>
<b>TOTAL.....</b>	<b>(1)</b>

**(1) Total supérieur à 100, les enquêtés ayant pu donner plusieurs réponses.**

**Quels bénéfices attendez-vous en priorité de la possibilité de faire des démarches administratives sur Internet ?**

	Un gain de temps	Un meilleur suivi de l'avancement et du traitement des dossiers	Une plus grande disponibilité des services (horaires d'ouverture)	Une baisse du coût de la gestion administrative	L'accès à de nouveaux services	Autre	Aucun	NSPP
<b>ENSEMBLE</b> .....	<b>76</b>	<b>22</b>	<b>22</b>	<b>20</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>2</b>
<b>Nombre de salariés dans l'entreprise</b>								
- Aucun salarié.....	67	21	18	18	11	1	10	4
- 1 à 19.....	79	18	23	21	11	0	4	2
- 20 à 49.....	75	30	30	16	6	1	4	2
- 50 à 199.....	88	24	20	25	15	0	2	0
- 200 à 499.....	79	29	25	13	14	0	0	2
- 500 et plus.....	76	19	20	37	19	0	0	0
<b>Secteur de l'entreprise</b>								
- AGRICULTURE / AGRO ALIMENTAIRE.....	69	19	22	21	8	1	5	5
- INDUSTRIE / ENERGIE ET CONSTRUCTION.....	68	24	23	22	13	0	7	5
- COMMERCE ET TRANSPORTS.....	78	29	22	17	11	1	5	1
- SERVICES / COMMUNICATIONS / ACTIVITES FINANCIERES.....	82	19	22	20	13	0	3	0
- dont SERVICES AUX ENTREPRISES.....	84	21	28	18	12	0	0	0
- dont SERVICES AUX PARTICULIERS.....	71	24	14	22	12	0	10	2
- dont AUTRES SERVICES.....	79	4	33	20	17	0	4	0
<b>Fonction de la personne interrogée</b>								
- Chef d'entreprise.....	73	20	18	23	14	0	7	3
- Gérant.....	74	26	13	19	8	2	7	3
- PDG / DG / DGA.....	70	22	33	17	7	0	2	2
- Directeur Administratif.....	76	14	21	13	12	0	9	2
- Directeur Financier.....	85	22	35	21	13	0	0	0
- Directeur des Ressources Humaines.....	91	23	19	28	20	0	0	0
- Autres.....	78	26	26	19	11	0	1	2
<b>Dispose d'une connexion Internet à domicile</b>								
- Oui.....	80	24	22	22	12	1	2	1
- Non.....	67	20	22	15	12	0	10	5
<b>Notoriété du programme ADELE</b>								
- Oui.....	74	16	25	23	15	0	0	0
- Non.....	76	23	22	19	11	0	5	2
<b>Nombre de démarches administratives effectuées sur Internet</b>								
Aucune.....	64	18	13	21	6	1	14	6
<b>Au moins une démarche</b> .....	<b>80</b>	<b>24</b>	<b>25</b>	<b>19</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
1.....	80	22	22	19	14	0	2	2
2.....	79	21	27	17	11	0	3	0
3.....	76	29	22	21	13	1	1	1
4 et plus.....	86	24	30	21	16	0	2	0

(\*) En raison de la faiblesse des effectifs, les résultats sont à interpréter avec prudence

**QUESTION - Quels services en ligne à destination des professionnels souhaitez-vous voir mis en oeuvre en priorité par l'administration ?**  
**Par services en ligne, on entend les démarches fiscales et sociales mais également les services fournis aux entreprises.**

<i>(Réponses données à l'aide d'une liste)</i>	<b>Ensemble des entreprises %</b>
- Les démarches fiscales (sans précision).....	<b>19</b>
- Les démarches sociales (sans précision).....	<b>15</b>
- Services fournis aux entreprises (sans précision).....	<b>5</b>
- Un site d'informations économiques .....	<b>4</b>
- Accompagnement (sans précision) .....	<b>3</b>
- La TVA .....	<b>2</b>
- Un site d'informations fiscales, sociales, juridiques.....	<b>2</b>
- Un site d'informations technologiques .....	<b>2</b>
- Mise à disposition d'informations, de renseignements (sans précision).....	<b>1</b>
- Les déclarations fiscales, les déclarations comptables.....	<b>1</b>
- Les impôts.....	<b>1</b>
- Le paiement en ligne .....	<b>1</b>
- Les cartes grises.....	<b>1</b>
- Les déclarations (sans précisions) .....	<b>1</b>
- Les déclarations sociales.....	<b>1</b>
- Tout / toutes les démarches / tous les services .....	<b>4</b>
- Autre .....	<b>9</b>
- Aucun / rien de plus .....	<b>4</b>
- Ne se prononcent pas.....	<b>43</b>
<b>TOTAL .....</b>	<b>(1)</b>

**(1) Total supérieur à 100, les enquêtés ayant pu donner plusieurs réponses.**

**Quels services en ligne à destination des professionnels souhaitez-vous voir mis en oeuvre en priorité par l'administration ?**

Par services en ligne, on entend les démarches fiscales et sociales mais également les services fournis aux entreprises.

	Les démarches fiscales (sans précision)	Les démarches sociales (sans précision)	Services fournis aux entreprises (sans précision)	Un site d'informations économiques	Accompagnement (sans précision)	La TVA	Un site d'informations fiscales, sociales, juridiques	Un site d'informations technologiques	Mise à disposition d'informations, de renseignements (sans précision)	Les déclarations fiscales, les déclarations comptables	Les impôts	Le paiement en ligne	Les cartes grises	Les déclarations (sans précisions)	Les déclarations sociales	Tout / toutes les démarches / tous les services	Autre	Aucun / rien de plus	NSPP
<b>ENSEMBLE</b> .....	<b>19</b>	<b>15</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>43</b>
<b>Nombre de salariés dans l'entreprise</b>																			
- Aucun salarié .....	13	13	4	6	6	2	1	3	2	1	0	1	1	1	0	1	7	5	47
- 1 à 19 .....	20	14	5	2	3	2	1	2	2	1	1	0	1	0	1	4	7	5	46
- 20 à 49 .....	21	16	7	1	0	4	3	0	1	1	3	1	0	1	1	5	12	2	42
- 50 à 199 .....	25	17	7	5	4	5	3	1	0	3	1	0	3	0	0	3	12	5	31
- 200 à 499 .....	20	16	2	5	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	2	5	5	5	50
- 500 et plus .....	33	33	10	5	0	0	0	0	5	5	5	5	0	5	0	5	14	0	25
<b>Secteur de l'entreprise</b>																			
- AGRICULTURE / AGRO																			
ALIMENTAIRE .....	19	15	3	3	5	3	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	8	8	45
- INDUSTRIE / ENERGIE ET CONSTRUCTION .....	20	12	1	5	3	2	0	1	1	0	1	1	2	1	1	4	14	6	44
- COMMERCE ET TRANSPORTS ...	19	12	5	5	1	5	1	2	3	2	0	0	1	1	0	4	6	5	46
- SERVICES / COMMUNICATIONS / ACTIVITES FINANCIERES .....	20	19	8	3	3	1	3	2	0	2	1	1	0	0	1	4	9	2	40
- dont SERVICES AUX ENTREPRISES .....	27	21	9	5	2	1	7	3	0	3	0	0	1	0	1	3	6	2	38
- dont SERVICES AUX PARTICULIERS .....	17	19	10	3	6	0	0	0	0	0	3	2	0	2	2	0	8	3	43
- dont AUTRES SERVICES .....	21	25	4	0	0	0	4	4	4	0	4	4	0	0	0	4	4	0	41
<b>Fonction de la personne interrogée</b>																			
- Chef d'entreprise .....	16	11	8	4	4	2	0	0	1	0	0	1	1	0	0	3	6	2	49
- Gérant .....	13	10	3	3	4	2	2	3	3	2	0	1	0	2	0	4	7	6	55
- PDG / DG / DGA .....	22	23	8	2	3	2	0	2	0	0	3	0	0	0	0	7	5	7	35
- Directeur Administratif .....	10	12	0	2	6	4	4	3	0	2	2	2	2	0	2	7	9	7	40
- Directeur Financier .....	24	15	5	5	0	5	2	2	3	2	0	0	0	1	0	3	17	7	31
- Directeur des Ressources Humaines .....	29	15	5	9	0	0	10	0	5	0	0	5	0	0	4	4	9	0	33
- Autres .....	30	25	7	5	1	2	1	1	1	2	2	0	2	0	1	1	9	2	38
<b>Dispose d'une connexion Internet à domicile</b>																			
- Oui .....	20	17	6	3	2	3	1	2	1	2	1	1	1	1	1	4	8	4	43
- Non .....	19	11	3	5	6	2	2	1	1	0	1	0	1	0	0	3	10	4	45
<b>Notoriété du programme ADELE</b>																			
- Oui .....	28	25	11	7	0	0	3	0	3	0	0	0	0	0	0	8	7	6	28
- Non .....	19	14	5	3	3	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	9	4	44
<b>Nombre de démarches administratives effectuées sur Internet</b>																			
Aucune .....	11	7	5	4	6	3	1	2	0	1	0	0	1	0	0	1	5	7	54
<b>Au moins une démarche</b> .....	<b>22</b>	<b>18</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>40</b>
1 .....	15	14	8	1	2	0	2	2	1	4	2	1	0	1	1	3	7	2	46
2 .....	22	18	3	5	4	2	1	2	3	1	2	2	1	1	0	3	10	4	42
3 .....	24	18	4	3	1	4	2	1	1	1	1	0	1	1	1	5	10	1	42
4 et plus .....	29	21	6	5	0	4	3	1	1	0	0	0	1	0	1	6	13	6	27

(\*) En raison de la faiblesse des effectifs, les résultats sont à interpréter avec prudence