



**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

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 ?

	Ensemble des entreprises %
- Oui.....	8
- Non.....	92
TOTAL.....	100

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

	Total	Oui	Non
ENSEMBLE	100	8	92
Nombre de salariés dans l'entreprise			
- 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
Secteur de l'entreprise			
- 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
Fonction de la personne interrogée			
- 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
Dispose d'une connexion Internet à domicile			
- Oui	100	8	92
- Non	100	7	93
Nombre de démarches administratives effectuées sur Internet			
Aucune	100	4	96
Au moins une démarche	100	9	91
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.....	66
- Non.....	29
- Ne se prononcent pas.....	5
Total.....	100

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

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

(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
ENSEMBLE	41	27	25	20	14	15
Nombre de salariés dans l'entreprise						
- 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
Secteur de l'entreprise						
- 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
Fonction de la personne interrogée						
- 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
Dispose d'une connexion Internet à domicile						
- Oui	43	30	27	20	14	13
- Non	37	20	21	20	15	22
Notoriété du programme ADELE						
- Oui	69	36	41	37	0	0
- Non	39	26	24	19	16	17
Nombre de démarches administratives effectuées sur Internet						
Aucune	26	26	20	15	20	22
Au moins une démarche	46	27	27	22	13	13
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	48	52	47	5
- Les impôts sur le site impots.gouv.fr 100	46	54	48	6
- L'embauche..... 100	32	68	62	6
- Les procédures de déclaration, d'agrément et d'autorisation..... 100	25	75	70	5
- Les marché publics 100	17	83	77	6
- L'enregistrement de carte grises, avec le service " téléc\@rte grise " 100	9	91	86	5
- Le vote électronique lors de scrutins professionnels 100	7	93	89	4
- La création ou la transmission d'entreprise..... 100	6	94	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
ENSEMBLE	100	48	52	47	5
Nombre de salariés dans l'entreprise					
- 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
Secteur de l'entreprise					
- 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
Fonction de la personne interrogée					
- 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
Dispose d'une connexion Internet à domicile					
- Oui.....	100	52	48	44	4
- Non.....	100	39	61	55	6
Notoriété du programme ADELE					
- Oui.....	100	64	36	28	8
- Non.....	100	47	53	48	5
Nombre de démarches administratives effectuées sur Internet					
Au moins une démarche	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**

	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
ENSEMBLE	100	46	54	48	6
Nombre de salariés dans l'entreprise					
- 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
Secteur de l'entreprise					
- 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
Fonction de la personne interrogée					
- 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
Dispose d'une connexion Internet à domicile					
- Oui	100	52	48	42	6
- Non	100	32	68	62	6
Notoriété du programme ADELE					
- Oui	100	59	41	31	10
- Non	100	45	55	49	6
Nombre de démarches administratives effectuées sur Internet					
Au moins une démarche	100	60	40	35	5
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
ENSEMBLE	100	32	68	62	6
Nombre de salariés dans l'entreprise					
- 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
Secteur de l'entreprise					
- 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
Fonction de la personne interrogée					
- 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
Dispose d'une connexion Internet à domicile					
- Oui.....	100	34	66	61	5
- Non.....	100	29	71	64	7
Notoriété du programme ADELE					
- Oui.....	100	46	54	49	5
- Non.....	100	31	69	63	6
Nombre de démarches administratives effectuées sur Internet					
Au moins une démarche	100	42	58	53	5
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
ENSEMBLE	100	25	75	70	5
Nombre de salariés dans l'entreprise					
- 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
Secteur de l'entreprise					
- 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
Fonction de la personne interrogée					
- 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
Dispose d'une connexion Internet à domicile					
- Oui.....	100	28	72	67	5
- Non.....	100	20	80	75	5
Notoriété du programme ADELE					
- Oui.....	100	38	62	59	3
- Non.....	100	24	76	71	5
Nombre de démarches administratives effectuées sur Internet					
Au moins une démarche	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
ENSEMBLE	100	17	83	77	6
Nombre de salariés dans l'entreprise					
- 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
Secteur de l'entreprise					
- 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
Fonction de la personne interrogée					
- 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
Dispose d'une connexion Internet à domicile					
- Oui.....	100	17	83	78	5
- Non.....	100	19	81	74	7
Notoriété du programme ADELE					
- Oui.....	100	30	70	65	5
- Non.....	100	17	83	77	6
Nombre de démarches administratives effectuées sur Internet					
Au moins une démarche	100	23	77	71	6
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
ENSEMBLE	100	9	91	86	5
Nombre de salariés dans l'entreprise					
- 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
Secteur de l'entreprise					
- 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
Fonction de la personne interrogée					
- 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
Dispose d'une connexion Internet à domicile					
- Oui.....	100	10	90	85	5
- Non.....	100	7	93	88	5
Notoriété du programme ADELE					
- Oui.....	100	15	85	82	3
- Non.....	100	9	91	86	5
Nombre de démarches administratives effectuées sur Internet					
Au moins une démarche	100	12	88	83	5
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
ENSEMBLE	100	6	94	89	5
Nombre de salariés dans l'entreprise					
- 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
Secteur de l'entreprise					
- 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
Fonction de la personne interrogée					
- 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
Dispose d'une connexion Internet à domicile					
- Oui	100	5	95	89	6
- Non	100	10	90	88	2
Notoriété du programme ADELE					
- Oui	100	8	92	87	5
- Non	100	6	94	89	5
Nombre de démarches administratives effectuées sur Internet					
Au moins une démarche	100	8	92	89	3
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
ENSEMBLE	100	7	93	89	4
Nombre de salariés dans l'entreprise					
- 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
Secteur de l'entreprise					
- 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
Fonction de la personne interrogée					
- 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
Dispose d'une connexion Internet à domicile					
- Oui.....	100	8	92	89	3
- Non.....	100	4	96	89	7
Notoriété du programme ADELE					
- Oui.....	100	8	92	92	0
- Non.....	100	6	94	89	5
Nombre de démarches administratives effectuées sur Internet					
Au moins une démarche	100	9	91	87	4
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

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

Nombre de démarches effectuées

	Total	Aucune	Au moins une démarche	1	2	3	4 et plus
ENSEMBLE	100	23	77	20	24	18	15
Nombre de salariés dans l'entreprise							
- 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
Secteur de l'entreprise							
- 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
Fonction de la personne interrogée							
- 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
Dispose d'une connexion Internet à domicile							
- Oui.....	100	18	82	21	23	21	16
- Non.....	100	35	65	16	25	11	13
Notoriété du programme ADELE							
- 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

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

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
ENSEMBLE	100	91	26	65	6	5	1	3
Nombre de salariés dans l'entreprise								
- Aucun salarié.....	100	87	29	58	7	6	1	6
- 1 à 19.....	100	94	30	64	5	5	0	1
- 20 à 49.....	100	91	30	61	6	5	1	3
- 50 à 199.....	100	92	17	75	5	3	2	3
- 200 à 499.....	100	92	23	69	6	6	0	2
- 500 et plus.....	100	95	26	69	5	0	5	0
Secteur de l'entreprise								
- AGRICULTURE / AGRO ALIMENTAIRE.....	100	94	20	74	4	4	0	2
- INDUSTRIE / ENERGIE ET CONSTRUCTION.....	100	94	24	70	3	3	0	3
- COMMERCE ET TRANSPORTS.....	100	90	26	64	6	5	1	4
- SERVICES / COMMUNICATIONS / ACTIVITES FINANCIERES.....	100	91	31	60	7	5	2	2
- dont SERVICES AUX ENTREPRISES.....	100	93	32	61	6	4	2	1
- dont SERVICES AUX PARTICULIERS.....	100	86	32	54	7	7	0	7
- dont AUTRES SERVICES.....	100	95	23	72	5	0	5	0
Fonction de la personne interrogée								
- Chef d'entreprise.....	100	94	32	62	5	5	0	1
- Gérant.....	100	84	30	54	13	10	3	3
- PDG / DG / DGA.....	100	88	22	66	3	3	0	9
- Directeur Administratif.....	100	89	24	65	7	5	2	4
- Directeur Financier.....	100	96	27	69	2	0	2	2
- Directeur des Ressources Humaines.....	100	95	20	75	0	0	0	5
- Autres.....	100	95	23	72	4	4	0	1
Dispose d'une connexion Internet à domicile								
- Oui.....	100	93	23	70	6	5	1	1
- Non.....	100	89	38	51	5	5	0	6
Notoriété du programme ADELE								
- Oui.....	100	92	28	64	8	5	3	0
- Non.....	100	91	26	65	6	5	1	3
Nombre de démarches administratives effectuées sur Internet								
Au moins une démarche	100	91	26	65	6	5	1	3
1.....	100	83	27	56	10	9	1	7
2.....	100	92	22	70	6	5	1	2
3.....	100	96	21	75	4	3	1	0
4 et plus.....	100	98	40	58	1	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	66	15	51	8	5	3	26
- Le traitement de votre dossier	100	65	20	45	8	7	1	27
- Le délai de traitement de votre dossier	100	65	21	44	9	6	3	26
- La simplicité de la démarche	100	64	17	47	11	7	4	25
- Le temps que vous y avez consacré en passant par les services en ligne.....	100	62	14	48	12	9	3	26

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
ENSEMBLE	100	66	15	51	8	5	3	26
Nombre de salariés dans l'entreprise								
- Aucun salarié.....	100	43	7	36	7	4	3	50
- 1 à 19.....	100	71	19	52	8	6	2	21
- 20 à 49.....	100	75	19	56	7	3	4	18
- 50 à 199.....	100	77	17	60	11	7	4	12
- 200 à 499.....	100	86	23	63	3	3	0	11
- 500 et plus.....	100	76	14	62	10	10	0	14
Secteur de l'entreprise								
- AGRICULTURE / AGRO ALIMENTAIRE.....	100	58	14	44	5	4	1	37
- INDUSTRIE / ENERGIE ET CONSTRUCTION.....	100	64	15	49	10	8	2	26
- COMMERCE ET TRANSPORTS.....	100	70	11	59	7	5	2	23
- SERVICES / COMMUNICATIONS / ACTIVITES FINANCIERES.....	100	68	19	49	8	4	4	24
- dont SERVICES AUX ENTREPRISES.....	100	81	28	53	5	3	2	14
- dont SERVICES AUX PARTICULIERS.....	100	54	10	44	13	5	8	33
- dont AUTRES SERVICES.....	100	71	13	58	4	4	0	25
Fonction de la personne interrogée								
- Chef d'entreprise.....	100	48	12	36	6	4	2	46
- Gérant.....	100	58	9	49	10	6	4	32
- PDG / DG / DGA.....	100	69	15	54	10	10	0	21
- Directeur Administratif.....	100	69	14	55	10	4	6	21
- Directeur Financier.....	100	81	24	57	5	3	2	14
- Directeur des Ressources Humaines.....	100	91	28	63	0	0	0	9
- Autres.....	100	79	20	59	8	7	1	13
Dispose d'une connexion Internet à domicile								
- Oui.....	100	70	14	56	9	6	3	21
- Non.....	100	58	19	39	3	2	1	39
Notoriété du programme ADELE								
- Oui.....	100	75	19	56	12	12	0	13
- Non.....	100	65	15	50	8	5	3	27
Nombre de démarches administratives effectuées sur Internet								
Aucune.....	100	0	0	0	0	0	0	100
Au moins une démarche.....	100	86	20	66	10	7	3	4
1.....	100	79	16	63	17	10	7	4
2.....	100	82	18	64	11	8	3	7
3.....	100	91	20	71	6	4	2	3
4 et plus.....	100	96	28	68	4	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
ENSEMBLE	100	65	20	45	8	7	1	27
Nombre de salariés dans l'entreprise								
- Aucun salarié.....	100	41	14	27	8	7	1	51
- 1 à 19.....	100	71	22	49	8	7	1	21
- 20 à 49.....	100	70	18	52	10	6	4	20
- 50 à 199.....	100	80	26	54	11	8	3	9
- 200 à 499.....	100	81	32	49	5	5	0	14
- 500 et plus.....	100	80	5	75	6	6	0	14
Secteur de l'entreprise								
- AGRICULTURE / AGRO ALIMENTAIRE.....	100	50	12	38	9	9	0	41
- INDUSTRIE / ENERGIE ET CONSTRUCTION.....	100	69	21	48	6	6	0	25
- COMMERCE ET TRANSPORTS.....	100	68	18	50	9	7	2	23
- SERVICES / COMMUNICATIONS / ACTIVITES FINANCIERES.....	100	68	24	44	9	6	3	23
- dont SERVICES AUX ENTREPRISES.....	100	83	32	51	6	3	3	11
- dont SERVICES AUX PARTICULIERS.....	100	55	16	39	12	7	5	33
- dont AUTRES SERVICES.....	100	63	21	42	8	8	0	29
Fonction de la personne interrogée								
- Chef d'entreprise.....	100	48	14	34	8	7	1	44
- Gérant.....	100	53	16	37	13	10	3	34
- PDG / DG / DGA.....	100	72	22	50	7	7	0	21
- Directeur Administratif.....	100	69	17	52	6	2	4	25
- Directeur Financier.....	100	81	29	52	6	4	2	13
- Directeur des Ressources Humaines.....	100	86	4	82	5	5	0	9
- Autres.....	100	78	28	50	9	8	1	13
Dispose d'une connexion Internet à domicile								
- Oui.....	100	69	20	49	10	8	2	21
- Non.....	100	55	18	37	4	3	1	41
Notoriété du programme ADELE								
- Oui.....	100	84	28	56	2	2	0	14
- Non.....	100	63	19	44	9	7	2	28
Nombre de démarches administratives effectuées sur Internet								
Aucune.....	100	0	0	0	0	0	0	100
Au moins une démarche	100	85	26	59	11	9	2	4
1.....	100	68	21	47	20	16	4	12
2.....	100	85	23	62	12	11	1	3
3.....	100	91	29	62	7	5	2	2
4 et plus.....	100	96	32	64	2	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
ENSEMBLE	100	65	21	44	9	6	3	26
Nombre de salariés dans l'entreprise								
- Aucun salarié.....	100	40	13	27	11	8	3	49
- 1 à 19.....	100	71	22	49	7	5	2	22
- 20 à 49.....	100	76	29	47	6	1	5	18
- 50 à 199.....	100	78	27	51	12	10	2	10
- 200 à 499.....	100	78	23	55	9	5	4	13
- 500 et plus.....	100	75	14	61	15	5	10	10
Secteur de l'entreprise								
- AGRICULTURE / AGRO ALIMENTAIRE.....	100	51	15	36	11	8	3	38
- INDUSTRIE / ENERGIE ET CONSTRUCTION.....	100	68	18	50	6	2	4	26
- COMMERCE ET TRANSPORTS.....	100	68	22	46	8	6	2	24
- SERVICES / COMMUNICATIONS / ACTIVITES FINANCIERES.....	100	67	24	43	11	6	5	22
- dont SERVICES AUX ENTREPRISES.....	100	79	31	48	9	4	5	12
- dont SERVICES AUX PARTICULIERS.....	100	51	13	38	16	8	8	33
- dont AUTRES SERVICES.....	100	75	29	46	0	0	0	25
Fonction de la personne interrogée								
- Chef d'entreprise.....	100	46	11	35	11	7	4	43
- Gérant.....	100	53	17	36	13	9	4	34
- PDG / DG / DGA.....	100	69	30	39	5	0	5	26
- Directeur Administratif.....	100	69	24	45	10	6	4	21
- Directeur Financier.....	100	80	31	49	7	4	3	13
- Directeur des Ressources Humaines.....	100	82	25	57	9	9	0	9
- Autres.....	100	80	24	56	7	4	3	13
Dispose d'une connexion Internet à domicile								
- Oui.....	100	68	21	47	11	8	3	21
- Non.....	100	55	20	35	5	1	4	40
Notoriété du programme ADELE								
- Oui.....	100	81	29	52	5	5	0	14
- Non.....	100	63	20	43	10	6	4	27
Nombre de démarches administratives effectuées sur Internet								
Aucune.....	100	0	0	0	0	0	0	100
Au moins une démarche	100	84	27	57	12	8	4	4
1.....	100	70	23	47	22	15	7	8
2.....	100	84	24	60	13	8	5	3
3.....	100	92	31	61	6	3	3	2
4 et plus.....	100	93	33	60	4	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
Nombre de salariés dans l'entreprise								
- 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
Secteur de l'entreprise								
- 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
Fonction de la personne interrogée								
- 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
Dispose d'une connexion Internet à domicile								
- Oui.....	100	67	17	50	13	8	5	20
- Non.....	100	55	17	38	8	4	4	37
Notoriété du programme ADELE								
- Oui.....	100	80	29	51	10	5	5	10
- Non.....	100	63	16	47	11	7	4	26
Nombre de démarches administratives effectuées sur Internet								
Aucune.....	100	0	0	0	0	0	0	100
Au moins une démarche.....	100	83	22	61	15	9	6	2
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
ENSEMBLE	100	62	14	48	12	9	3	26
Nombre de salariés dans l'entreprise								
- Aucun salarié.....	100	41	12	29	8	6	2	51
- 1 à 19.....	100	67	14	53	14	9	5	19
- 20 à 49.....	100	61	19	42	21	17	4	18
- 50 à 199.....	100	77	13	64	12	9	3	11
- 200 à 499.....	100	80	11	69	11	9	2	9
- 500 et plus.....	100	74	18	56	16	5	11	10
Secteur de l'entreprise								
- AGRICULTURE / AGRO ALIMENTAIRE.....	100	51	9	42	13	9	4	36
- INDUSTRIE / ENERGIE ET CONSTRUCTION.....	100	65	9	56	9	7	2	26
- COMMERCE ET TRANSPORTS.....	100	65	14	51	11	10	1	24
- SERVICES / COMMUNICATIONS / ACTIVITES FINANCIERES.....	100	63	17	46	15	10	5	22
- dont SERVICES AUX ENTREPRISES.....	100	77	28	49	12	7	5	11
- dont SERVICES AUX PARTICULIERS.....	100	48	5	43	17	11	6	35
- dont AUTRES SERVICES.....	100	71	25	46	4	4	0	25
Fonction de la personne interrogée								
- Chef d'entreprise.....	100	44	11	33	12	7	5	44
- Gérant.....	100	52	9	43	16	11	5	32
- PDG / DG / DGA.....	100	62	20	42	15	10	5	23
- Directeur Administratif.....	100	69	15	54	10	6	4	21
- Directeur Financier.....	100	75	12	63	12	10	2	13
- Directeur des Ressources Humaines.....	100	82	23	59	9	9	0	9
- Autres.....	100	74	18	56	13	11	2	13
Dispose d'une connexion Internet à domicile								
- Oui.....	100	65	12	53	14	10	4	21
- Non.....	100	52	17	35	9	7	2	39
Notoriété du programme ADELE								
- Oui.....	100	75	26	49	15	10	5	10
- Non.....	100	61	13	48	12	9	3	27
Nombre de démarches administratives effectuées sur Internet								
Aucune.....	100	0	0	0	0	0	0	100
Au moins une démarche	100	80	18	62	17	12	5	3
1.....	100	77	19	58	16	10	6	7
2.....	100	75	15	60	22	18	4	3
3.....	100	85	14	71	14	9	5	1
4 et plus.....	100	87	26	61	12	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

	%
Vous avez gagné du temps	78
- 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
TOTAL.....	(1)

(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 ?

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

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

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
ENSEMBLE	100	50	37	9	4
Nombre de salariés dans l'entreprise					
- 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
Secteur de l'entreprise					
- 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
Fonction de la personne interrogée					
- 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
Dispose d'une connexion Internet à domicile					
- Oui.....	100	50	38	9	3
- Non.....	100	51	36	7	6
Notoriété du programme ADELE					
- Oui.....	100	63	26	6	5
- Non.....	100	49	38	9	4
Nombre de démarches administratives effectuées sur Internet					
Au moins une démarche	100	50	37	9	4
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 ?

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

(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
ENSEMBLE	76	22	22	20	12	0	5	2
Nombre de salariés dans l'entreprise								
- 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
Secteur de l'entreprise								
- 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
Fonction de la personne interrogée								
- 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
Dispose d'une connexion Internet à domicile								
- Oui.....	80	24	22	22	12	1	2	1
- Non.....	67	20	22	15	12	0	10	5
Notoriété du programme ADELE								
- Oui.....	74	16	25	23	15	0	0	0
- Non.....	76	23	22	19	11	0	5	2
Nombre de démarches administratives effectuées sur Internet								
Aucune.....	64	18	13	21	6	1	14	6
Au moins une démarche	80	24	25	19	13	0	2	1
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>	Ensemble des entreprises %
- Les démarches fiscales (sans précision).....	19
- Les démarches sociales (sans précision).....	15
- Services fournis aux entreprises (sans précision).....	5
- Un site d'informations économiques	4
- Accompagnement (sans précision)	3
- La TVA	2
- Un site d'informations fiscales, sociales, juridiques.....	2
- Un site d'informations technologiques	2
- Mise à disposition d'informations, de renseignements (sans précision).....	1
- Les déclarations fiscales, les déclarations comptables.....	1
- Les impôts.....	1
- Le paiement en ligne	1
- Les cartes grises.....	1
- Les déclarations (sans précisions)	1
- Les déclarations sociales.....	1
- Tout / toutes les démarches / tous les services	4
- Autre	9
- Aucun / rien de plus	4
- Ne se prononcent pas.....	43
TOTAL	(1)

(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
ENSEMBLE	19	15	5	4	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	4	9	4	43
Nombre de salariés dans l'entreprise																			
- 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
Secteur de l'entreprise																			
- 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
Fonction de la personne interrogée																			
- 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	2	3	2	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
Dispose d'une connexion Internet à domicile																			
- 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
Notoriété du programme ADELE																			
- 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
Nombre de démarches administratives effectuées sur Internet																			
Aucune	11	7	5	4	6	3	1	2	0	1	0	0	1	0	0	1	5	7	54
Au moins une démarche	22	18	5	4	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	4	10	3	40
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