



Division des sciences, de l'innovation et de l'information électronique

## Commerce électronique et technologie 2007

**Veillez retourner le questionnaire dûment rempli avant le 30 novembre 2007.**

Renseignements recueillis en vertu de la *Loi sur la statistique* du Canada, 1985, ch. S-19.

En vertu de cette loi, il est obligatoire de remplir le questionnaire.

**Confidentiel une fois rempli.**

If you would prefer this questionnaire in English, please check

**FORMULAIRE S3**

Veillez corriger les renseignements de l'étiquette préimprimée, **si nécessaire**, dans les cases correspondantes ci-après: 

Appellation légale de l'entreprise		
Nom commercial de l'entreprise (si différent de l'appellation légale)		
Personne-ressource pour la correspondance		
Titre		
Adresse		
Ville	Province	Code postal
Numéro de téléphone ( ) -	Poste	Numéro de télécopieur ( ) -

### Objectif de l'enquête

L'objectif de l'enquête sur le Commerce électronique et technologie 2007 est d'évaluer les diverses technologies utilisées par les entreprises canadiennes et dans quelle mesure l'Internet est utilisé pour acheter ou vendre des biens et des services. **Il est essentiel que vous répondiez à ce questionnaire même si votre organisation n'achète ou ne vend pas des biens ou des services par l'entremise de l'Internet.**

Veillez remplir le questionnaire en tenant compte de toutes les firmes subsidiaires à votre entreprise.

### Période de déclaration

Aux fins de la présente enquête, veuillez déclarer pour l'exercice financier de 12 mois qui se termine entre le 1<sup>er</sup> janvier 2007 et le 31 décembre 2007. Si l'exercice financier de 12 mois n'est pas encore terminé, veuillez fournir votre estimation la plus précise pour l'exercice financier complet.

### Confidentialité

La loi interdit à Statistique Canada de publier des statistiques recueillies au cours de cette enquête qui permettraient d'identifier une entreprise (ou institution) sans que celle-ci en ait donné l'autorisation par écrit au préalable. Les données déclarées sur ce questionnaire resteront confidentielles, elles serviront exclusivement à des fins statistiques et la présentation des totaux publiés protège la confidentialité des données conformément à la *Loi sur la statistique*. Les dispositions de la *Loi sur la statistique* qui traitent de la confidentialité ne sont modifiées d'aucune façon par la Loi sur l'accès à l'information ou toute autre loi.

Afin de réduire le fardeau des répondants et augmenter la valeur analytique des données, Statistique Canada envisage de créer une base de données qui combinerait vos réponses avec d'autres enquêtes ainsi que les données fiscales que détient Statistique Canada. Seulement des sommaires n'identifiant aucun des dossiers individuels des entreprises ou des organisations seraient diffusés.

### Pour remplir le questionnaire, consultez le guide de déclaration

Vous trouverez à la dernière page de ce questionnaire le guide de déclaration, des instructions et des définitions qui vous aideront à remplir le questionnaire. Veuillez les lire attentivement, vous y gagnerez temps et efforts. Pour plus de renseignements, veuillez téléphoner au numéro : **(613) 951-9815** ou sans frais au **1 800 345-2294**.

### Retour du questionnaire

Veillez retourner le questionnaire rempli à la **Division de l'investissement et du stock de capital**, Statistique Canada, Ottawa (Ontario) K1A 0T6, ou par télécopieur au **(613) 951-0196** ou sans frais au **1 800 606-5393**.



## Section A : Utilisation des technologies de l'information et des communications

1. Pour chacune des technologies énumérées ci-après, indiquez si votre organisation les utilise, prévoit les utiliser ou ne prévoit pas les utiliser :	Utilise	Prévoit utiliser en 2008	Ne prévoit pas utiliser en 2008
• Courriel (courrier électronique).....	203 <input type="radio"/>	213 <input type="radio"/>	233 <input type="radio"/>
• Communications sans fil (p.ex. téléphones cellulaires, dispositifs de données sans fils)*.....	202 <input type="radio"/>	212 <input type="radio"/>	232 <input type="radio"/>
• Internet.....	205 <input type="radio"/>	215 <input type="radio"/>	235 <input type="radio"/>
• Intranet*.....	206 <input type="radio"/>	216 <input type="radio"/>	236 <input type="radio"/>
• Extranet*.....	207 <input type="radio"/>	217 <input type="radio"/>	237 <input type="radio"/>
• Échange de données informatisées (EDI) sur Internet*.....	208 <input type="radio"/>	218 <input type="radio"/>	238 <input type="radio"/>
• Étiquettes d'identification (ÉIRF)*.....	214 <input type="radio"/>	224 <input type="radio"/>	234 <input type="radio"/>

  

2. Quel pourcentage de vos employés :		
• utilisent régulièrement un ordinateur personnel, un poste de travail ou un terminal lorsqu'ils sont au travail ?.....	300	<input type="text"/> %
• ont une adresse électronique personnelle au travail ?.....	301	<input type="text"/> %
• peuvent accéder à Internet de leur poste de travail ?.....	302	<input type="text"/> %

## Section B : Utilisation d'Internet

1. Votre organisation possède-t-elle son site Web sur Internet?.....	514 <input type="radio"/>	Oui	564 <input type="radio"/>	Non
<i>Si oui, veuillez répondre aux questions suivantes. Sinon, veuillez passer à la question 3.</i>				
2. Lesquelles des applications suivantes sont offertes par votre site Web sur Internet : (Cochez toutes les réponses qui s'appliquent)				
• paiement en direct (commandes finalisées avec paiement en direct)*.....	515 <input type="radio"/>			
• site Web protégé*.....	523 <input type="radio"/>			
• énoncé de principe sur la protection des renseignements personnels.....	524 <input type="radio"/>			
• renseignements au sujet des biens ou des services offerts par votre organisation.....	527 <input type="radio"/>			
• accès par dispositif mobile sans fil (p. ex. un site Web adapté au WAP)*.....	525 <input type="radio"/>			
• site Web personnalisé ou renseignements fournis à des clients réguliers.....	528 <input type="radio"/>			
• application servant à recueillir de l'information sur les clients en ligne.....	529 <input type="radio"/>			
• rien de ce qui précède.....	565 <input type="radio"/>			
3. Votre organisation utilise-t-elle Internet pour vendre des biens ou services avec ou sans paiement en direct?.....	512 <input type="radio"/>	Oui	562 <input type="radio"/>	Non
<i>Sinon, veuillez passer à la question 7.</i>				
3.1 Votre organisation consigne-t-elle les données sur les ventes par Internet séparément de tous les autres types de vente? (Si votre organisation s'adonne à la vente par Internet mais que vous avez répondu non, veuillez fournir votre meilleure estimation pour répondre à la question 4.)	513 <input type="radio"/>		563 <input type="radio"/>	
4. Quelle est la valeur des ventes brutes de votre organisation effectuées par Internet avec ou sans paiement en direct pour l'année 2007*?.....	601	<input type="text"/>	000,00 \$	(milliers de dollars)
5. Quel pourcentage des ventes Internet de votre organisation s'appliquait aux particuliers (consommateur final)?.....	303	<input type="text"/>	%	
<b>OU</b> Cochez ici, si aucune vente Internet ne s'appliquait aux particuliers.....	353	<input type="radio"/>		
6. Quel pourcentage des ventes Internet de votre organisation s'appliquait aux clients à l'extérieur du Canada?.....	306	<input type="text"/>	%	
<b>OU</b> Cochez ici, si aucune vente Internet ne s'appliquait aux clients à l'extérieur du Canada.....	313	<input type="radio"/>		
7. Votre organisation utilise-t-elle Internet pour acheter des biens ou services avec ou sans paiement en direct? (p. ex. fournitures de bureau, logiciels, billets d'avion, etc.).....	511 <input type="radio"/>	Oui	561 <input type="radio"/>	Non
8. Veuillez indiquer toutes les méthodes qui permettent à votre organisation d'avoir accès à Internet : (Inclure seulement les connexions effectuées pour le travail, exclure les connexions faites à partir des domiciles des employés) (Cochez toutes les réponses qui s'appliquent)				
• basse vitesse (p. ex. par ligne téléphonique ordinaire, par dispositif mobile sans fil).....	440	<input type="radio"/>		
• haute vitesse (p. ex. par modem câble, par ligne DSL, par ligne T1 ou plus rapide)*.....	441		<input type="radio"/>	
• ne sais pas.....	405	<input type="radio"/>		
9. Selon votre organisation, quels sont les avantages de faire des affaires sur l'Internet? (Cochez toutes les réponses qui s'appliquent)				
• réduction des coûts.....	504	<input type="radio"/>	• réduction du temps nécessaire à commercialiser.....	507 <input type="radio"/>
• élargissement de clientèle.....	505	<input type="radio"/>	• aucun bénéfice.....	508 <input type="radio"/>
• meilleure coordination avec les fournisseurs, clients et partenaires.....	506	<input type="radio"/>	• rien de ce qui précède.....	500 <input type="radio"/>

10. Votre organisation utilise-t-elle actuellement des logiciels libres* ? (p. ex. Linux, Mozilla's Firefox, Apache, etc.)	803	<input type="radio"/>	853	<input type="radio"/>
11. Votre organisation a-t-elle contribué à la création et/ou à la modification d'un logiciel libre pour utilisation interne ou utilisation externe ?	804	<input type="radio"/>	854	<input type="radio"/>
12. Votre organisation a-t-elle contacté en ligne l'administration fédérale, provinciale ou locale pour :				
• obtenir des renseignements <b>ou</b> des documents	805	<input type="radio"/>	855	<input type="radio"/>
• remplir <b>ou</b> retourner des formulaires d'impôt (p. ex. TPS, état de rémunération (T4), déclaration de revenus (T2))	806	<input type="radio"/>	856	<input type="radio"/>
• demander des subventions <b>ou</b> bénéficier d'avantages	807	<input type="radio"/>	857	<input type="radio"/>

### Section C : Mise en œuvre des affaires électroniques

Les questions de cette section visent à évaluer jusqu'à quel point les organisations utilisent les technologies de l'information et des communications pour gérer des processus opérationnels précis (affaires électroniques). Un processus d'affaires électroniques est défini ici comme un processus commercial principal concrétisé par l'échange et la gestion structurés de renseignements, au moyen de réseaux, par l'entremise d'une architecture Internet. On appelle également ces systèmes « solutions d'affaires Internet ». Le réseau peut être ouvert (c.-à-d. accessible à tous les navigateurs du WWW) ou fermé (c.-à-d. seulement accessible à vos employés ou à vos fournisseurs au moyen d'un réseau local ou longue portée).

1. Votre organisation utilise-t-elle un ou des systèmes basés sur Internet pour gérer les fonctions suivantes de commercialisation et de relations avec la clientèle?				
• Recueillir des renseignements sur les clients (ou sur les visiteurs) en ligne afin de créer une base de données des clients (visiteurs)	717	<input type="radio"/>	767	<input type="radio"/>
• Donner aux utilisateurs la possibilité de personnaliser les renseignements qui s'affichent lorsqu'ils accèdent au système.	718	<input type="radio"/>	768	<input type="radio"/>
• Fournir un soutien après vente en ligne aux clients	719	<input type="radio"/>	769	<input type="radio"/>

Si l'une de ces fonctions s'appliquent, passez aux questions 1.1 et 1.2. Sinon passez à la question 2.

1.1 Est-ce qu'au moins un des systèmes basés sur Internet utilisés par votre organisation pour gérer les fonctions de commercialisation et de relations avec la clientèle :				
<i>Un système dorsal de traitement est un système d'information qui sert à gérer des fonctions commerciales internes telles que la comptabilité, la facturation ou le contrôle des stocks. Il existe un lien automatique si les renseignements saisis dans un des systèmes actionnent une mise à jour dans un autre système ou sont disponibles en temps réel dans les autres systèmes.</i>				
• Se lie automatiquement aux systèmes dorsaux de traitement à l'intérieur de votre organisation?	720	<input type="radio"/>	770	<input type="radio"/>
• Se lie automatiquement aux systèmes de vos clients?	721	<input type="radio"/>	771	<input type="radio"/>
• Se lie automatiquement aux systèmes de vos fournisseurs?	722	<input type="radio"/>	772	<input type="radio"/>

1.2 L'un ou l'autre des processus d'affaires électroniques relative à la commercialisation ou aux relations avec la clientèle est-il imparti à une autre société?	723	<input type="radio"/>	773	<input type="radio"/>
---	-----	-----------------------	-----	-----------------------

2. Votre organisation utilise-t-elle un ou des systèmes basés sur Internet pour gérer les fonctions logistiques suivantes?				
• Gestion des stocks	724	<input type="radio"/>	774	<input type="radio"/>
• Organisation des livraisons aux clients	725	<input type="radio"/>	775	<input type="radio"/>
• Organisation des livraisons des fournisseurs	726	<input type="radio"/>	776	<input type="radio"/>

Si l'une de ces fonctions s'appliquent, passez aux questions 2.1 et 2.2.

2.1 Est-ce que l'un ou l'autre des systèmes basés sur Internet utilisés par cette organisation pour gérer les fonctions logistiques :				
• Se lie automatiquement aux systèmes dorsaux de traitement de votre organisation?	727	<input type="radio"/>	777	<input type="radio"/>
• Se lie automatiquement aux systèmes de vos clients?	728	<input type="radio"/>	778	<input type="radio"/>
• Se lie automatiquement aux systèmes de vos fournisseurs?	729	<input type="radio"/>	779	<input type="radio"/>
2.2 L'un ou l'autre des processus d'affaires électroniques relatifs à la logistique est-il imparti à une autre société?	730	<input type="radio"/>	780	<input type="radio"/>

Nombre de salariés à plein temps (veuillez cocher la fourchette qui s'applique):

0	1 à 9	10 à 19	20 à 49	50 à 99	100 à 299	300 à 499	500 et plus
329 <input type="radio"/>	336 <input type="radio"/>	337 <input type="radio"/>	331 <input type="radio"/>	332 <input type="radio"/>	333 <input type="radio"/>	334 <input type="radio"/>	335 <input type="radio"/>

Combien de temps avez-vous passé à compiler les données ayant servi à remplir ce questionnaire?

heure(s)	minute(s)
098 <input type="text"/>	099 <input type="text"/>

Nom de la personne remplissant ce questionnaire: (en caractères d'imprimerie)

Prénom  Nom de famille

Titre

Numéro de téléphone ( ) - poste  Numéro de télécopieur ( ) -

Courriel <sup>056</sup>  Site Web <sup>057</sup>

Date de déclaration AAAA MM JJ

### COMMENTAIRES

055

## Instructions

### Enquête sur le Commerce électronique et technologie 2007

**Vos estimations les plus précises sont acceptables lorsque les chiffres réels ne sont pas disponibles.**

**Tous les montants doivent être déclarés en milliers de dollars canadiens sauf indication contraire.**

**Veillez remplir le présent questionnaire en fonction des opérations de votre organisation uniquement, en excluant les transactions exécutées au nom de votre organisation par des tiers. Les réponses doivent refléter les activités telles qu'elles sont définies sur l'étiquette apposée sur le questionnaire.**

**Veillez utiliser la section «Commentaires» pour toutes vos suggestions concernant ce questionnaire.**

## Définitions

**\*Les définitions énoncées ci-dessous se rapportent aux termes du questionnaire marqués d'un \***

### Communications sans fil

Terme qui décrit des communications dont les signaux entre utilisateurs sont transmis par ondes radio plutôt que par connexion physique tel que fils ou câbles (p. ex. téléphones cellulaires, réseaux sans fils, dispositifs de données sans fils, ordinateurs portatifs, téléavertisseurs).

### Intranet

Réseau interne de communications d'une entreprise utilisant le même protocole que l'Internet et permettant la communication au sein de l'organisation. Il est généralement installé derrière un coupe-feu pour le contrôle de l'accès aux renseignements de l'entreprise.

### Extranet

Prolongement protégé d'un Intranet qui permet à des utilisateurs de l'extérieur d'avoir accès à certains éléments d'Intranet de l'organisation.

### Échange de données informatisées (EDI)

Structure standard d'échange de données commerciales. L'EDI est fondé sur l'utilisation de normes de transmission, faisant en sorte que tous les participants emploient un langage commun. Les normes de transmission consistent en des formats de mise en page uniformisés pour des documents d'affaire, et qui ont été adoptés à des fins de transmissions électroniques. L'EDI se fait grâce à Internet ou à un réseau informatique fermé.

### Étiquettes d'identification par radio-fréquence (ÉIRF)

Technologie d'identification et de collecte de données qui consiste à stocker de l'information au moyen d'étiquettes électroniques et d'un émetteur ou d'un lecteur sans fil pour la saisir.

### Paielement en direct

Capacité de faire une opération financière par l'entremise de l'Internet. Il ne s'agit pas de l'achat de biens ou de services commandés ou demandés par l'Internet et payés par téléphone.

### Site Web protégé

Règles et technologies visant à assurer la sécurité des opérations ou de l'information (p. ex. protocole SSL, infrastructure à clé publique, mot de passe ou système de production de mots de passe, signature numérique, autorité de certification, cartes à puce/jetons).

### Dispositifs mobiles sans fils

Dispositif mobile sans fil est un dispositif portatif sans fil qui peut être utilisé pour se brancher sur Internet tels les téléphones cellulaires, les dispositifs de données sans fils et autres appareils portatifs.

### Protocole d'applications sans fil (WAP)

Protocol conçu pour permettre, à un téléphone mobile ou à tout autre terminal portatif sans fil de taille réduite, d'obtenir un accès limité à Internet.

### Total des ventes brutes par Internet (avec ou sans paiement en direct)

Il s'agit de la valeur des biens et des services vendus par votre organisation pour lesquels vous avez reçu une commande et dont l'engagement de l'achat s'est effectué par Internet, avec ou sans paiement en direct. Le montant englobe toutes les commandes transmises par Internet et payées par Internet, par téléphone, par télécopieur ou grâce à une autre technologie. Il faut inclure uniquement les biens et les services vendus directement par votre organisation et exclure les ventes effectuées en votre nom par une autre organisation à l'aide d'Internet. Inclure les commandes transmises : par courrier électronique, sur votre site Web, par EDI sur Internet, en utilisant un Extranet sur l'Internet et par d'autres méthodes de réception de commandes via l'Internet. **Vos estimations les plus précises sont acceptables lorsque les chiffres réels ne sont pas disponibles.**

### Modem câble

Modem qui utilise les lignes de la câblodistribution pour le branchement à l'Internet.

### Ligne haute vitesse RNIS/LNA

Le réseau numérique à intégration de service (RNIS) est un service de branchement haute vitesse qui utilise le fil téléphonique existant, mais qui remplace le modem par un adaptateur numérique spécial. Les vitesses du RNIS sont d'environ 64 kbps (milliers de bits par seconde) jusqu'à 128 kbps - jusqu'à cinq fois plus qu'un modem classique. La ligne numérique à paire asymétrique (LNPA), la ligne d'abonné numérique à haute vitesse (HDSL), la ligne d'abonné numérique à haute vitesse avancé (HDSL2), la ligne d'accès numérique à très grande vitesse (VDSL) sont toutes de nouvelles technologies qui offrent un branchement Internet haute vitesse par les lignes téléphoniques ordinaires. Selon la spécification initiale, le branchement se fait à des vitesses maximales de 8 mbps (millions de bits par seconde) pour le téléchargement des données en aval et à 640 kbps pour le téléchargement en amont. Toutefois, la vitesse est typiquement de 1 Mbps pour le téléchargement des données en aval et 100 ou 200 kbps pour le téléchargement en amont.

### Ligne T1

Réseau de base à haute vitesse qui peut transmettre à 1,544 million de bits par seconde (1,544 Mbps).

### Logiciels libres

Logiciel dont le code source peut être facilement modifié par une personne ou une entreprise intéressée, alors que pour la plupart des logiciels commerciaux, le code source est un secret bien gardé et demeure inaccessible.