



Baromètre d'image et de notoriété Résultats - vague 2009

26 Novembre 2009

A : Joëlle Vaucelle

De : Alexandra Weidmann, Thierry Chalumeau

Copie : Julie Parod

Sommaire

▶ Contexte et Objectifs	p 03
▶ Méthodologie	p 04
▶ Critères d'observation	p 05
▶ Structure de l'échantillon	p 07
▶ Profil des répondants	p 12
▶ Principaux enseignements	p 14
▶ Résultats	
• Pratique des déclarations sociales et fiscales	p 18
• Notoriété des services de télédéclaration sociale	p 23
• Usages en matière de télédéclaration	p 34
• Image et satisfaction	p 48
• Les évolutions à venir	p 54
▶ Annexes	
• Règles et processus d'analyse	p 58
• Questionnaire 2009	p 61



Contexte et Objectifs

- ▶ Net-entreprises.fr est un service proposé aux entreprises pour leur permettre d'effectuer, par Internet, leurs déclarations sociales aux organismes de protection sociale.
- ▶ Net-entreprises.fr regroupe 14 organismes nationaux et fédérations du monde de la protection sociale. Ils ont constitué avec le Medef, la CGPME, l'UPA et la FNSEA, un Groupement d'Intérêt Public "Modernisation des déclarations sociales" (GIP-MDS).
- ▶ Le GIP-MDS a lancé en 2006 avec l'agence Harrison & Wolf une étude d'opinion sur les déclarations sociales des entreprises françaises. Les résultats de cette étude furent l'occasion d'un événement presse.
- ▶ En 2007, le GIP-MDS a souhaité, avec l'agence Harrison & Wolf, mettre en place un baromètre de notoriété dans le temps, auprès des entreprises en France.
- ▶ Il s'agissait de mettre en place un dispositif de mesure quantitatif auprès des entreprises en France permettant de suivre les objectifs majeurs suivants :
 - ➔ Mesurer la notoriété de Net-entreprises.fr auprès des entreprises,
 - ➔ Mesurer l'image de Net-entreprises.fr vs autres sites de télédéclarations,
 - ➔ Identifier les pratiques des entreprises en matière d'usage des télédéclarations,
 - ➔ Mesurer les intentions d'usage des sites dédiés aux déclarations sociales et de Net-entreprises.fr en particulier.
- ▶ Le présent rapport de synthèse traite des résultats de la 4^{ème} vague du baromètre.



Méthodologie

▶ Cette étude a été réalisée en utilisant la méthodologie suivante :

1. **Mode de recueil** : interrogation téléphonique sous système CATI
2. **Taille de l'échantillon** : 768 répondants (l'échantillon a été augmenté par rapport à 2008 afin d'avoir des bases de résultats plus fiables)
3. **Sources** : fichiers d'adresses fournis par OpinionWay.
4. **Durée moyenne de questionnaire** : 9 minutes
5. **Langue utilisée** : Français
6. **Terrain** : du 28 septembre au 14 octobre 2009

▶ Les résultats ne sont pas redressés.

▶ **Conditions de diffusion de l'étude** :

Les résultats de cette étude sont l'entière propriété de GIP-MDS qui peut s'il le souhaite en faire une diffusion totale ou partielle qui sera soumise pour validation à OpinionWay. En outre toute diffusion à des fins de reprise presse devra comporter un encart rappelant que l'étude a été réalisée par OpinionWay, la méthodologie précise (mode de recueil, taille d'échantillon et mode de représentativité) ainsi que les dates de recueil des données.



Critères d'observation

- ▶ Afin d'affiner l'analyse des informations recueillies, une attention particulière a été portée sur plusieurs cibles :

Cible	Echantillon (%)	Echantillon (Nb)
Entreprises	51	388
Professions libérales	15	116
Artisans Commerçants	15	118
Experts comptables	16	120
Centres de gestion agréés	3	26

- ▶ De plus, les 388 entreprises ont été échantillonnées selon les critères suivants :

Cible	Critères		Echantillon (%)	Echantillon (Nb)
ENTREPRISES	Secteur d'activité	Industrie & BTP	26	100
		Commerce (gros & détail)	25	96
		Services publics & Administration	25	96
		Services, Banques, Assurances, Transport	25	96
	Taille salariale	0 salarié	29	113
		1 à 9 salariés	20	77
		10 à 19 salariés	19	73
		20 à 199 salariés	17	64
		200 salariés et plus	16	61
	Type d'établissement	Unique	62	240
		Siège	38	148



Règles de lecture

- ▶ Dans les tableaux représentant les tris croisés, seuls les chiffres très significatifs (à 99% selon le test du χ^2 , avec un effectif par cellule > 30) par rapport au total sont en couleur :
 - ▶ bleu lorsqu'ils sont supérieurs
 - ▶ rouge lorsqu'ils sont inférieurs

- ▶ Les écarts par rapport à la dernière vague 2008 sont indiqués entre parenthèses



Structure de l'échantillon

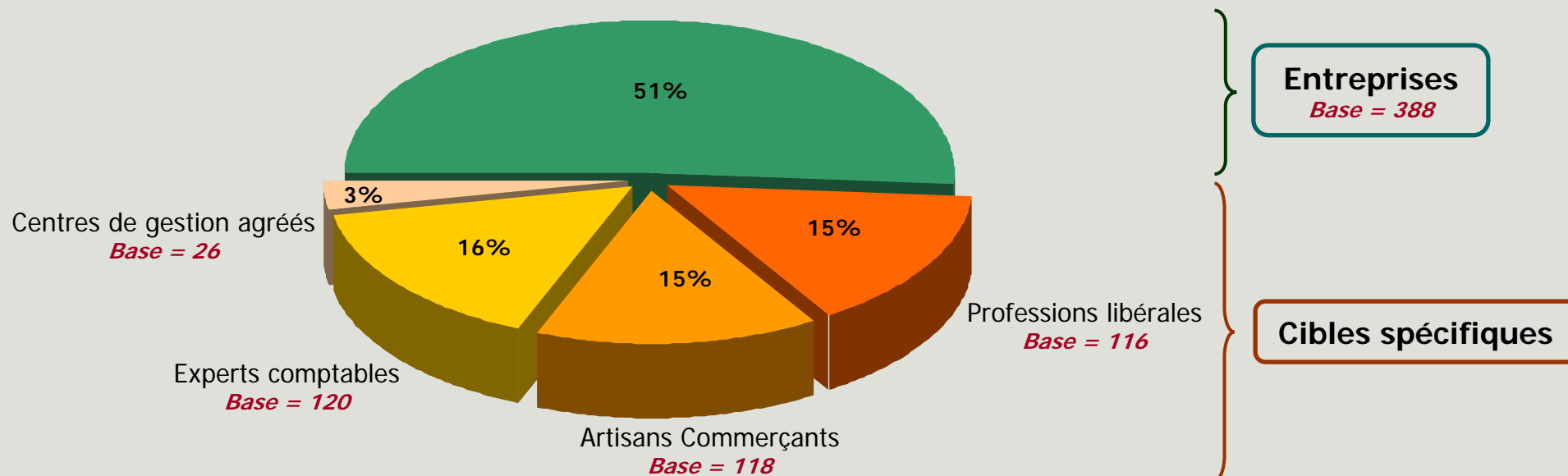


Structure de l'échantillon

Structure de l'échantillon selon les cibles interrogées :

L'échantillon se distingue en 2 grandes catégories :

- Les entreprises
- Les cibles spécifiques : professions libérales, artisans / commerçants, experts comptables et centres de gestion agréés



Base totale : 768

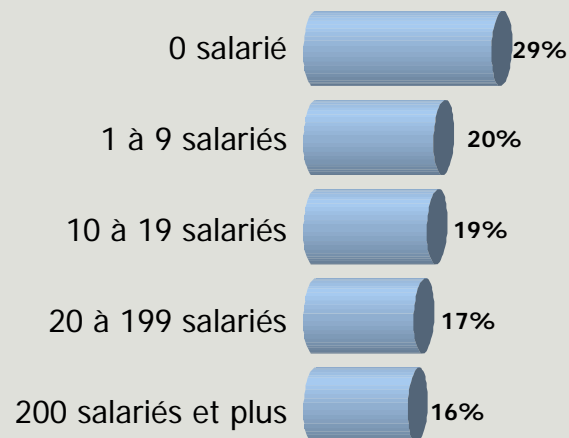


Secteur d'activité / Effectif des entreprises

Q1 - Quel est le secteur d'activité de votre entreprise ?



Q2 - Combien de salariés travaillent au sein de votre entreprise ?

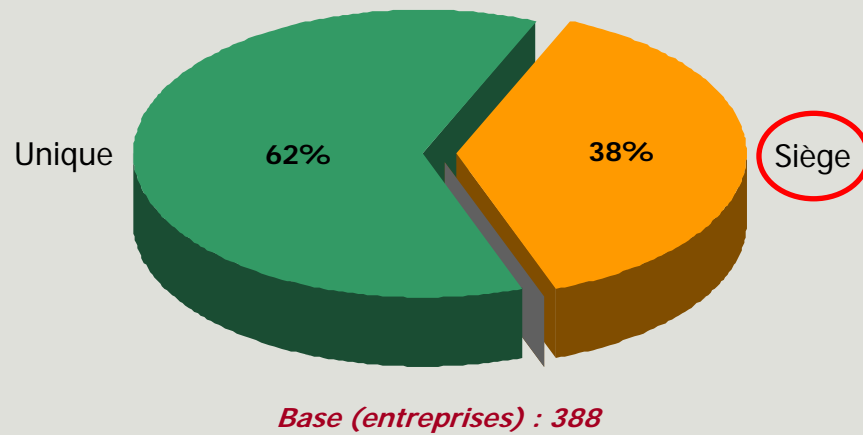


Base (entreprises) : 388

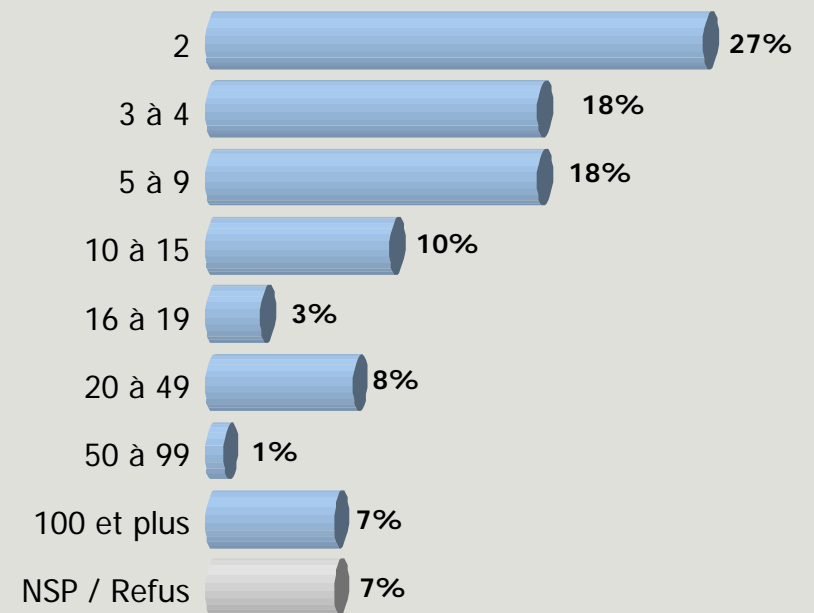


Type et nombre d'établissements

Q3 - Etes-vous un établissement ... ?



Q25 - Combien d'établissements compte votre entreprise en France ?

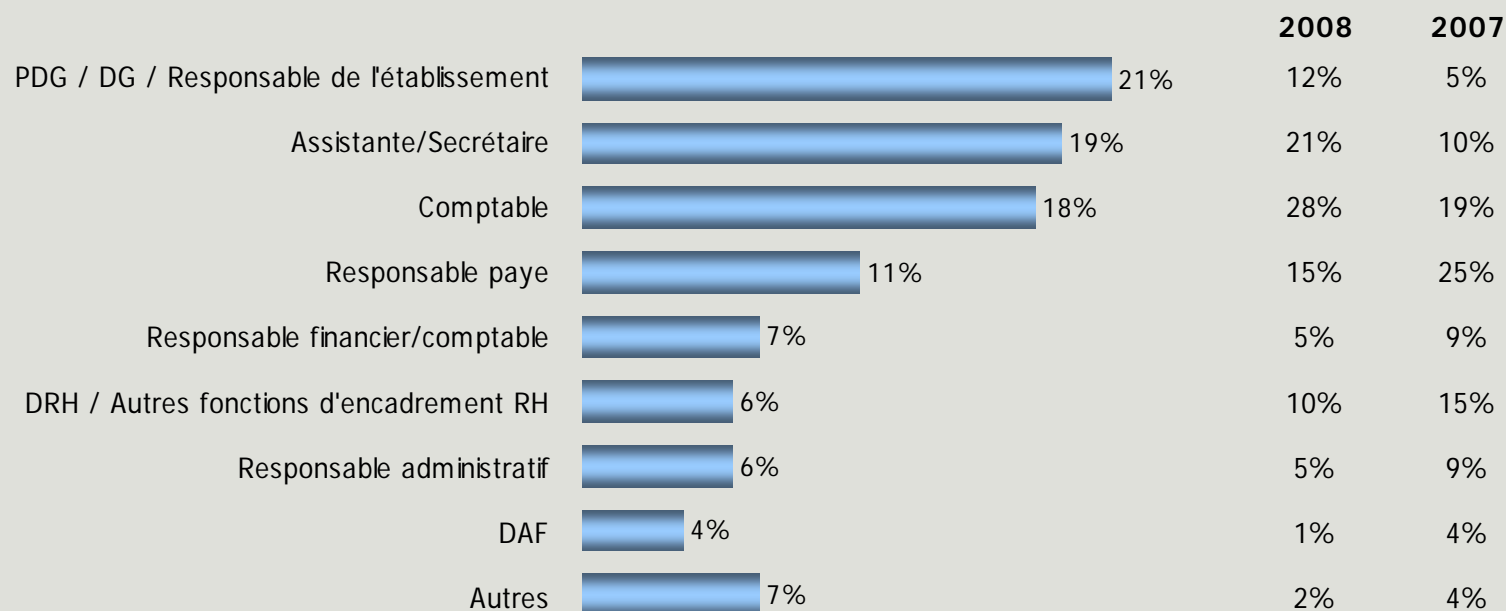


Base (entreprises) : 148



Fonction

Q4 - Quelle est votre fonction exacte ?



On observe un certain décalage entre les fonctions des répondants de la vague 2009 et ceux des vagues 2008 et 2007, avec notamment une plus forte proportion de PDG/DG/Responsables de l'établissement.

Ces différences, qui ne sont pas "contrôlables" car cette question ne fait pas l'objet d'un quota, peuvent expliquer certains résultats exposés plus loin dans ce rapport.

Base (entreprises) : 388

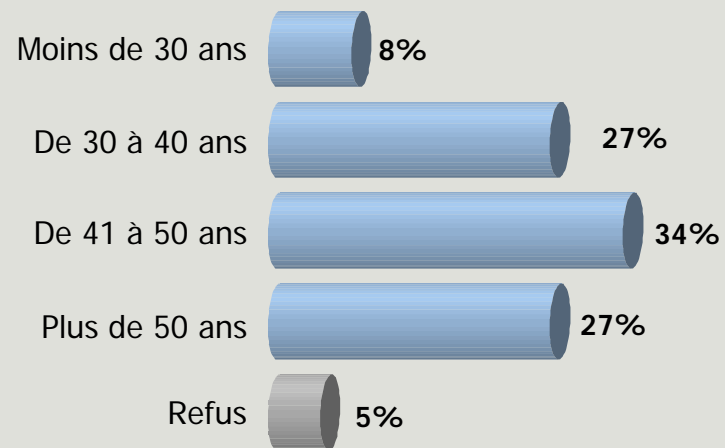


Profil des répondants

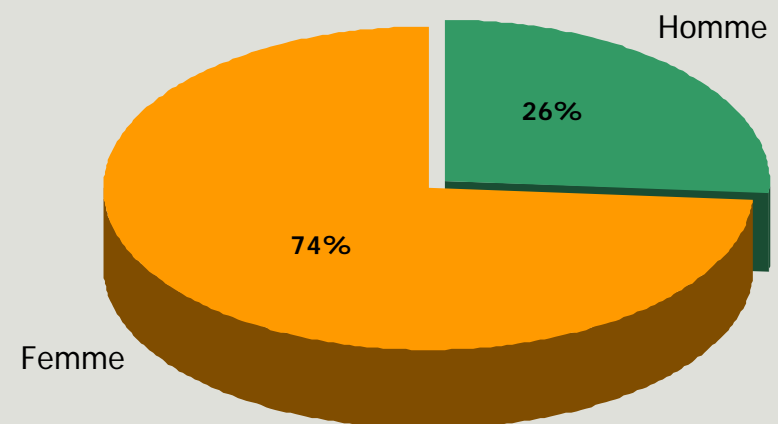


Age / Sexe

Q24 - Puis-je vous demander votre âge ?



Q23 - Sexe



Base (entreprises) : 388



Résultats

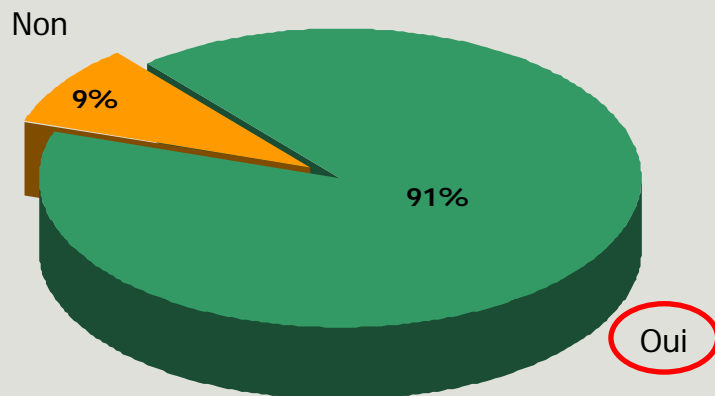


Pratique des déclarations sociales et fiscales



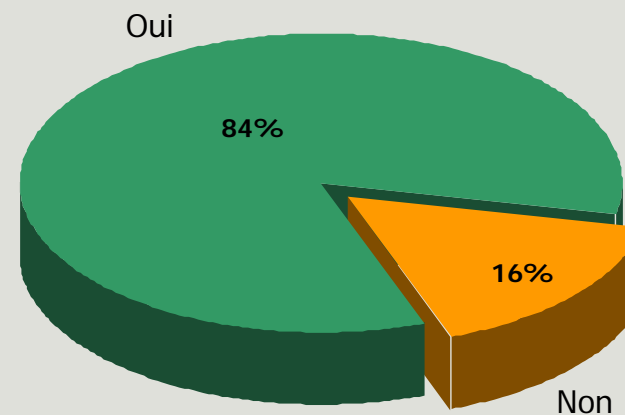
Utilisation d'Internet

Q5 - Disposez-vous d'une connexion à Internet sur votre POSTE de travail ?



Base (entreprises) : 388

Q6 - Utilisez-vous Internet pour les déclarations (sociales et /ou fiscales) ?



Base (entreprises) : 354

Les taux de connexion à Internet et de son utilisation pour les déclarations demeurent stable par rapport à 2008.

Les "0 salariés" restent les moins connectés sur leur poste de travail, accusant un retard d'environ 17 points sur la moyenne. Ils sont accompagnés par les entreprises du secteur commerce (retard de 7 points).

Les "plus de 20 salariés" utilisent quasi-exclusivement Internet pour les déclarations sociales et/ou fiscales, alors que les "0 salariés" ne sont que 44% à le faire.



Utilisation d'Internet

Q5 - Disposez-vous d'une connexion à Internet sur votre POSTE de travail ?

Q6 - Utilisez-vous Internet pour les déclarations (sociales et /ou fiscales) ?

	Cible				
	Entreprises (Base = 388)	Professions libérales (Base = 116)	Artisans Commerçants (Base = 118)	Experts comptables (Base = 120)	Centres de gestion agréés (Base = 26*)
Taux de connexion à Internet	91%	88% (+9)	66%	98% (+4)	96%
Taux de pénétration de la télédéclaration sociale et/ou fiscale	84%	49%	53% (+20)	95% (+16)	92%

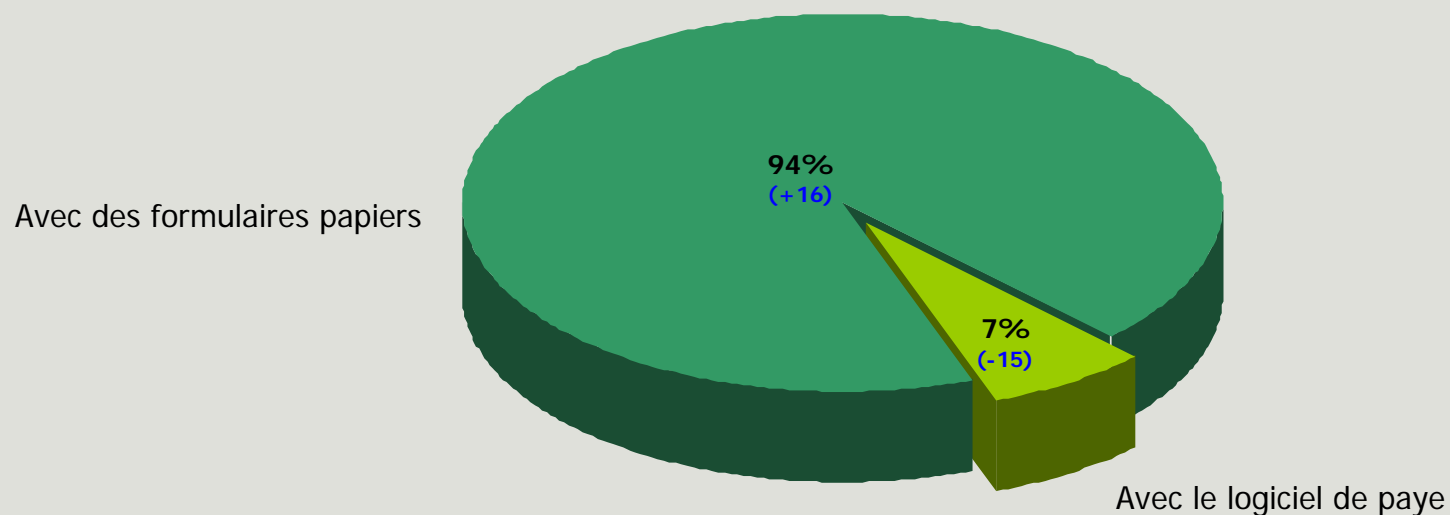
* Attention : base faible



Solutions alternatives pour les déclarations sociales

Q7 : Comment faites-vous pour remplir vos déclarations sociales ?

Base : Ne dispose pas d'Internet sur son poste de travail ou ne l'utilise pas pour les déclarations sociales



Les entreprises ne disposant pas d'Internet sur leurs postes de travail effectuent toujours plus leurs déclarations sociales avec des formulaires papiers (+ 28 points depuis 2007) excepté pour les entreprises de 10 à 19 salariés qui sont plus enclines (29%) à utiliser un logiciel de paye.

Base (entreprises) : 92



Solutions alternatives pour les déclarations sociales

Q7 : Comment faites-vous pour remplir vos déclarations sociales ?

Base : Ne dispose pas d'Internet sur son poste de travail ou ne l'utilise pas pour les déclarations sociales

	Cible				
	Entreprises (Base = 92)	Professions libérales (Base = 66)	Artisans Commerçants (Base = 77)	Experts comptables (Base = 9*)	Centres de gestion agréés (Base = 3*)
Avec des formulaires papiers	94% (+16)	94%	92%	56%	67%
Avec le logiciel de paye	7% (-15)	6%	8%	44%	33%



* Attention : base faible

Notoriété des services de télédéclaration sociale



Notoriété des services de télédéclaration sociale

Explications préalables

- ▶ La notoriété globale se calcule en additionnant la notoriété spontanée et la notoriété assistée, ici les questions Q8 (spontanée) et Q9 (assistée).
- ▶ La question Q9 est posée uniquement pour les services de télédéclarations sociales que le répondant n'a PAS cité spontanément en Q8.
- ▶ Les diapositives suivantes traitent tout d'abord de la notoriété spontanée (Q8), puis de la notoriété assistée (Q9) puis de la notoriété globale (Q8 + Q9)
- ▶ Les bases de répondants n'étant pas les mêmes (si un service est cité en Q8, il n'est pas présenté en Q9), le calcul de notoriété globale se fait de la manière suivante pour chaque service :

$$\text{Notoriété globale} = \frac{[\text{Base Q8}] \times [\% \text{ "au global" Q8}] + [\text{Base Q9}] \times [\% \text{ S/T "connais" Q9}]}{\text{Base Q8}}$$

Par exemple pour Urssaf.fr :

- Base Q8 = 247 répondants (tous ceux qui ont accès à Internet sur leur poste de travail)
- % "au global Q8" = 59 %
- Base Q9 = 102 (soit 41% des répondants, soit ceux qui ne l'ont pas cité spontanément)
- S/T "connais" Q9 = 86 % (soit 78% "je le connais" + 8 % "j'en ai uniquement entendu parler")

=> **Notoriété globale Urssaf.fr = (247 * 59% + 102 * 86%) / 247 = 94 %**

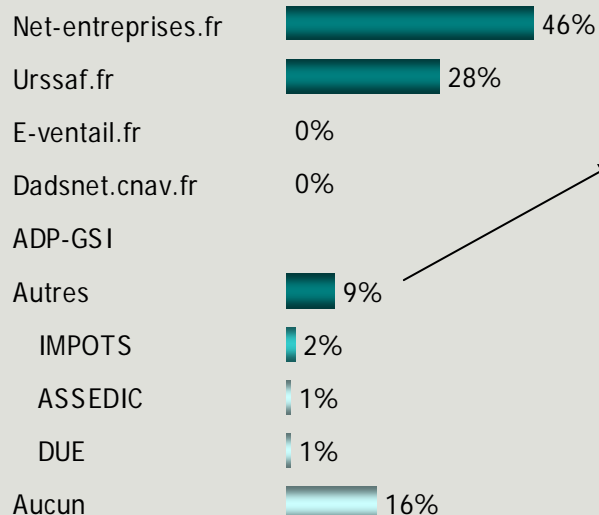


Notoriété spontanée

Base : Dispose d'une connexion à Internet sur son poste de travail

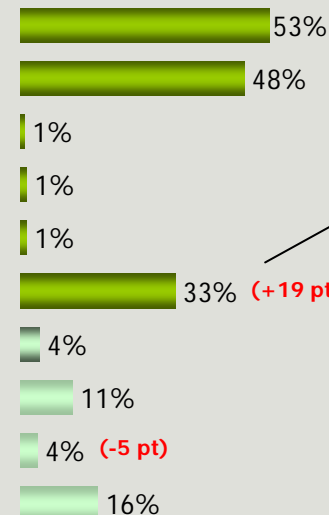
Q8 : Quels sont tous les services de télédéclarations sociales que vous connaissez ne serait-ce que de nom ?

En premier



Service	Score
TELETVA.FR	0,8%
MSA	0,8%
DUCS	0,8%
Tdsnet.cnav.fr	0,6%
E-SERVICES	0,6%
Caisse des retraites	0,3%
DADS / DADSU	0,3%
CRAM / CPAM / AMELI	0,3%
Pole emploi	0,3%
Autres	0,8%

Au global



Service	Score
Caisse des retraites	3,4%
Tdsnet.cnav.fr	2,3%
TELETVA.FR	2,3%
CRAM / CPAM / AMELI	2,3%
DADS / DADSU	2,0%
MSA	1,4%
CNRACL	1,4%
E-SERVICES	1,1%
DUCS	0,8%
Pole emploi	0,6%
AG2R	0,6%
Autres	8,8%

Net-entreprises est le 1^{er} service cité, devant Urssaf.fr . Il est connu surtout des entreprises de 20 salariés et + (17 points de différence avec la moyenne).



Base (entreprises) : 354 - Question "Au global" à réponses multiples

Notoriété spontanée

Base : Dispose d'une connexion à Internet sur son poste de travail

Q8 : Quels sont tous les services de télédéclarations sociales que vous connaissez ne serait-ce que de nom ?

En premier	Cible				
	Entreprises (Base = 354)	Professions libérales (Base = 102)	Artisans Commerçants (Base = 78)	Experts comptables (Base = 117)	Centres de gestion agréés (Base = 25*)
Net-entreprises.fr	46%	14%	19%	55%	56%
Urssaf.fr	28%	29%	23%	18%	20%
E-ventail.fr	0%	-	3%	1%	8%
Dadsnet.cnaf.fr	0%	3%	-	1%	-
IMPOTS	2%	-	-	-	-
DUE	1%	1%	-	- (-5)	-
ASSEDIC	1%	-	- (-10)	-	-
Aucun	16%	41%	55% (+18)	6%	8%

* Attention : base faible



Notoriété spontanée

Base : Dispose d'une connexion à Internet sur son poste de travail

Q8 : Quels sont tous les services de télédéclarations sociales que vous connaissez ne serait-ce que de nom ?

Au global	Cible				
	Entreprises (Base = 354)	Professions libérales (Base = 102)	Artisans Commerçants (Base = 78)	Experts comptables (Base = 117)	Centres de gestion agréés (Base = 25*)
Net-entreprises.fr	53% (-4)	17% (-12)	24% (+1)	73% (-7)	64% (=)
Urssaf.fr	48% (+4)	36% (-5)	28% (-3)	44% (-2)	32% (-18)
E-ventail.fr	1% (+1)	- (=)	3% (+1)	3% (+1)	20% (+13)
Dadsnet.cnav.fr	1% (=)	4% (-1)	- (-4)	3% (=)	- (-7)
ADP-GSI	1% (=)	- (=)	- (=)	- (=)	- (=)
IMPOTS	4% (+3)	3% (+3)	1% (-1)	2% (+2)	- (-4)
ASSEDIC	11% (+3)	1% (-4)	- (-23)	- (-2)	4% (-7)
DUE	4% (-5)	1% (-4)	- (-2)	- (-5)	- (-4)
Aucun	16% (=)	41% (+4)	55% (+19)	6% (-2)	8% (+1)

* Attention : base faible

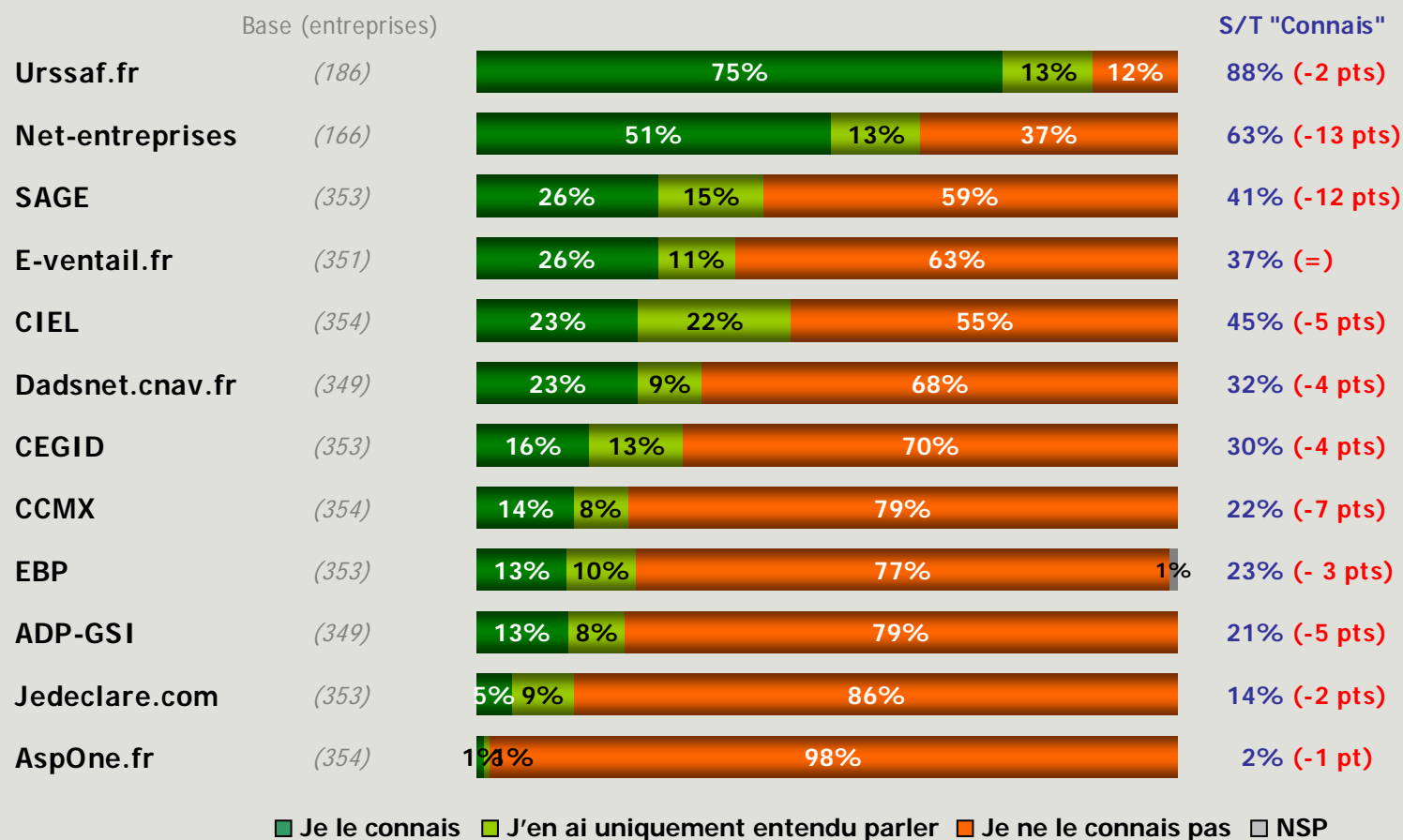


Notoriété assistée

Base : Dispose d'une connexion à Internet sur son poste de travail

Q9 : Pour chacun des services de télédéclarations sociales que je vais vous citer, dites-moi si vous le connaissez, si vous en avez uniquement entendu parler ne serait-ce que de nom ou si vous ne le connaissez pas du tout ?

Base : Non cité en Q8



Notoriété assistée

Base : Dispose d'une connexion à Internet sur son poste de travail

Q9 : Pour chacun des services de télédéclarations sociales que je vais vous citer, dites-moi si vous le connaissez, si vous en avez uniquement entendu parler ne serait-ce que de nom ou si vous ne le connaissez pas du tout ?

Base : Non cité en Q8

S/T "Connais"	Cible				
	Entreprises	Professions libérales	Artisans Commerçants	Experts comptables	Centres de gestion agréés
Urssaf.fr	88% (-2)	85% (+2)	79% (-18)	85% (-4)	94% (+8)
Net-entreprises.fr	63% (-13)	51% (+3)	49% (-1)	97% (+12)	78% (-2)
SAGE	41% (-12)	20% (-12)	22% (-18)	54% (-26)	(52% (-27)
E-ventail.fr	37% (=)	21% (-4)	13% (-3)	66% (+7)	60% (+33)
CIEL	45% (-5)	35% (-23)	44% (-25)	58% (-21)	63% (-19)
Dadsnet.cnnav.fr	32% (-4)	24% (+6)	14% (-6)	54% (-4)	48% (+13)
CEGID	30% (-4)	14% (-17)	18% (-11)	59% (-29)	54% (-24)
CCMX	22% (-7)	2% (-20)	3% (-16)	48% (-32)	36% (-10)
EBP	23% (-3)	13% (+3)	26% (+18)	43% (+17)	50% (+43)
ADP-GSI	21% (-5)	5% (-5)	5% (-3)	10% (-16)	16% (-9)
Jedecare.com	14% (-2)	9% (-8)	21% (+4)	74% (-14)	75% (-2)
AspOne.fr	2% (-1)	4% (+4)	1% (+1)	3% (=)	21% (-23)

Base : Les % sont calculés sur les bases respectives de chaque service

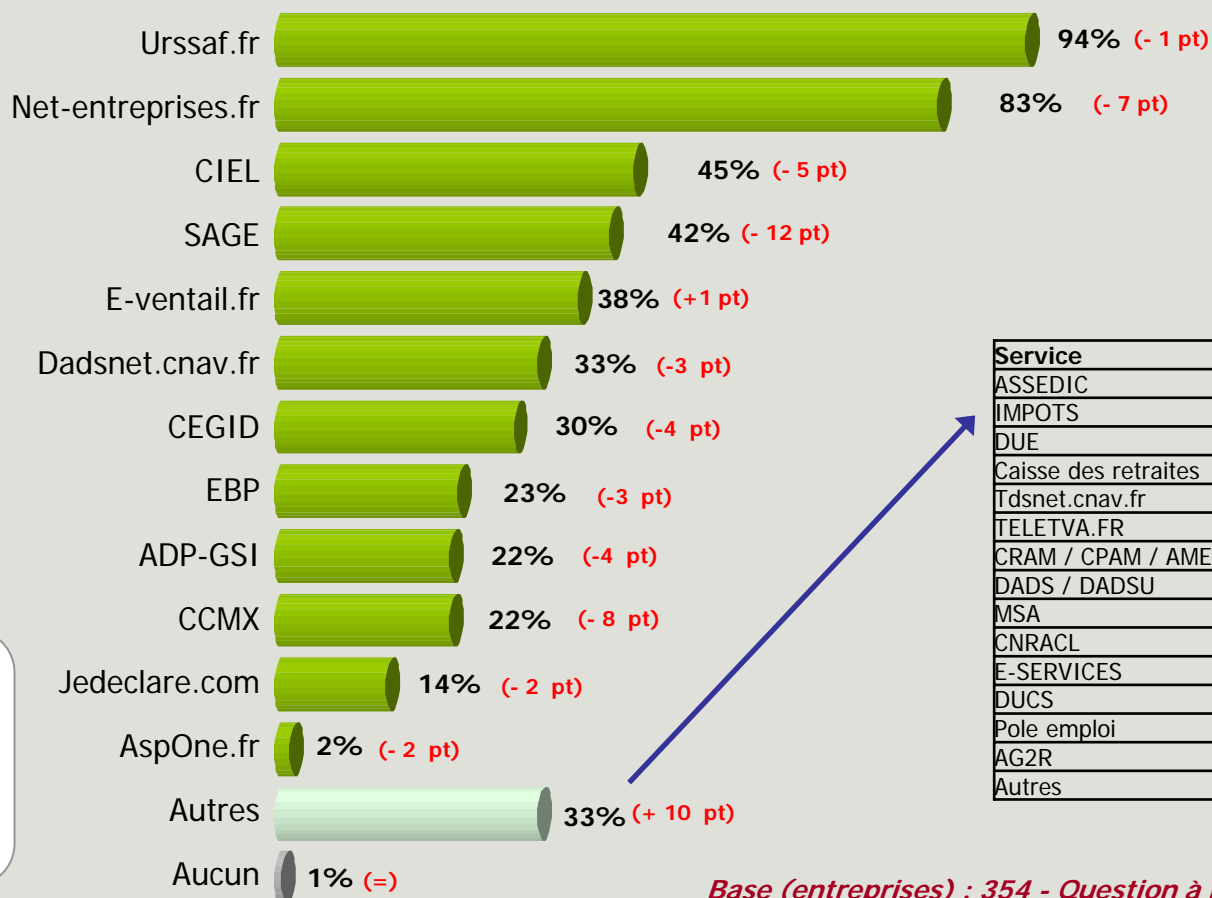


Notoriété globale

Base : Dispose d'une connexion à Internet sur son poste de travail

Q8 : Quels sont tous les services de télédéclarations sociales que vous connaissez ne serait-ce que de nom ?

Q9 : Pour chacun des services de télédéclarations sociales que je vais vous citer, dites-moi si vous le connaissez, si vous en avez uniquement entendu parler ne serait-ce que de nom ou si vous ne le connaissez pas du tout ? (S/T "Connais")



Service	Score
ASSEDIC	11,0%
IMPOTS	4,0%
DUE	3,7%
Caisse des retraites	3,4%
Tdsnet.cnav.fr	2,3%
TELETVA.FR	2,3%
CRAM / CPAM / AMELI	2,3%
DADS / DADSU	2,0%
MSA	1,4%
CNRACL	1,4%
E-SERVICES	1,1%
DUCS	0,8%
Pole emploi	0,6%
AG2R	0,6%
Autres	8,8%

En notoriété globale figurent en tête Urssaf.fr, talonné par Net-entreprises, en recul significatif. Presque tous les items affichent un recul.

Base (entreprises) : 354 - Question à réponses multiples

Notoriété globale

Base : Dispose d'une connexion à Internet sur son poste de travail

Q8 : Quels sont tous les services de télédéclarations sociales que vous connaissez ne serait-ce que de nom ?

Q9 : Pour chacun des services de télédéclarations sociales que je vais vous citer, dites-moi si vous le connaissez, si vous en avez uniquement entendu parler ne serait-ce que de nom ou si vous ne le connaissez pas du tout ?

S/T "Connais"	Cible				
	Entreprises (Base = 354)	Professions libérales (Base = 102)	Artisans Commerçants (Base = 78)	Experts comptables (Base = 117)	Centres de gestion agréés (Base = 25*)
Urssaf.fr	94% (-1)	90% (=)	85% (-13)	92% (-2)	96% (+3)
Net-entreprises.fr	83% (-7)	59% (-4)	62% (=)	99% (+2)	92% (-1)
CIEL	45% (-5)	35% (-23)	44% (-25)	58% (-21)	64% (-18)
SAGE	42% (-12)	22% (-10)	22% (-18)	55% (-25)	52% (-27)
E-ventail.fr	38% (+1)	21% (-4)	15% (-2)	68% (+9)	68% (+36)
Dadsnet.cnnav.fr	33% (-3)	27% (+5)	14% (-9)	56% (-3)	48% (+9)
CEGID	30% (-4)	14% (-17)	18% (-11)	59% (-29)	56% (-23)
Jedeclare.com	14% (-2)	9% (-8)	21% (+4)	84% (-7)	84% (+5)
EBP	23% (-3)	14% (-6)	26% (-9)	43% (-10)	52% (-2)
CCMX	22% (-7)	2% (-20)	3% (-16)	48% (-32)	36% (-18)
ADP-GSI	22% (-4)	5% (-5)	5% (-3)	10% (-16)	16% (+9)
AspOne.fr	2% (-2)	4% (+4)	1% (+1)	3% (=)	24% (-22)
Autres	33% (+10)	24% (+10)	5% (-28)	9% (-6)	12% (-17)
Aucun	1% (=)	7% (=)	8% (+8)	- (-2)	- (=)

* Attention : base faible

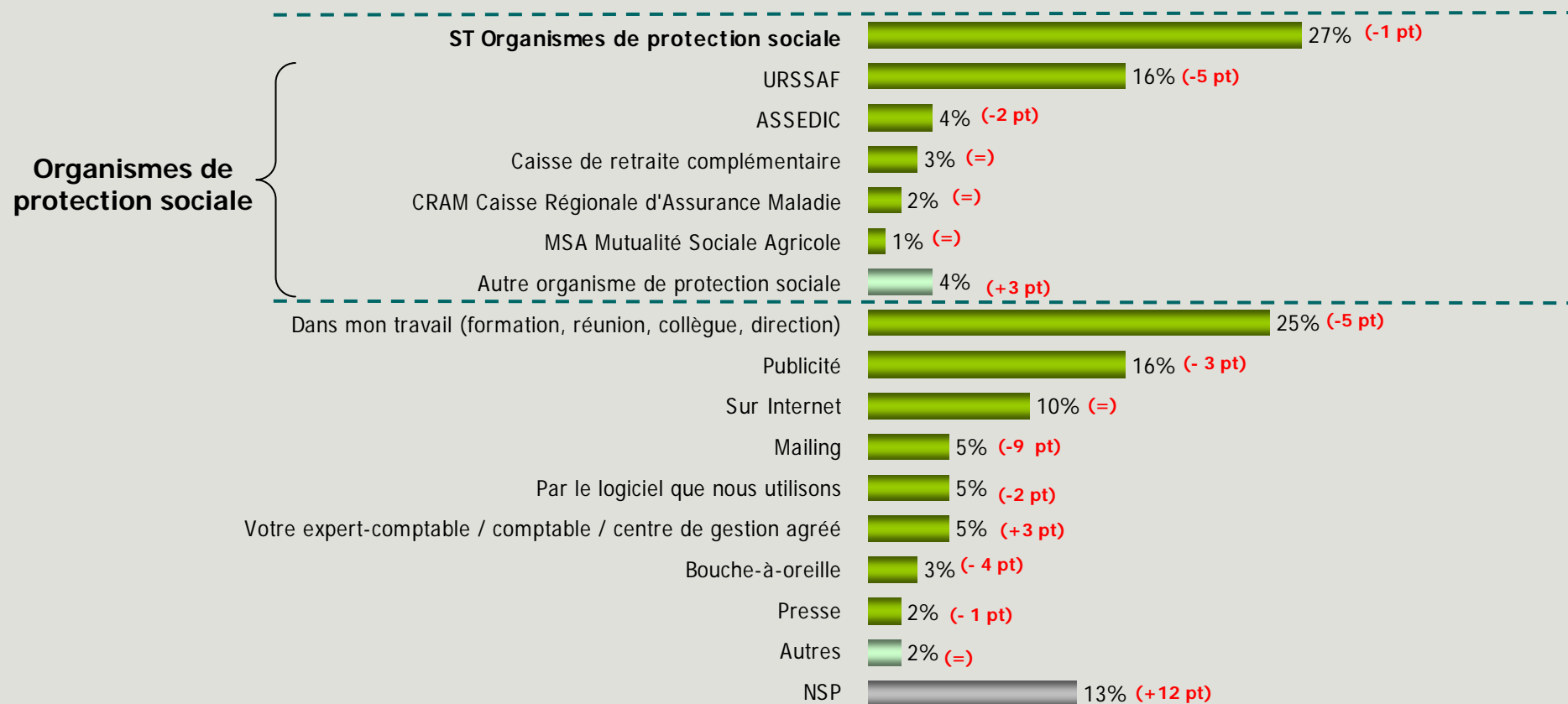


Origine de la notoriété de Net-entreprises.fr

Base : Dispose d'une connexion à Internet sur son poste de travail

Q11 : Comment avez-vous entendu parler de Net-entreprises.fr ?

Base : si Net-entreprises.fr est connu en Q8 ou Q9



Un organisme de protection sociale (URSSAF principalement) ou le lieu de travail est à l'origine de la notoriété pour ¼ des entreprises interrogées.



Base (entreprises) : 293 - Question à réponses multiples

Origine de la notoriété de Net-entreprises.fr

Base : Dispose d'une connexion à Internet sur son poste de travail

Q11 : Comment avez-vous entendu parler de Net-entreprises.fr ?

Base : si Net-entreprises.fr est connu en Q8 ou Q9

	Cible				
	Entreprises (Base = 293)	Professions libérales (Base = 60)	Artisans Commerçants (Base = 48)	Experts comptables (Base = 116)	Centres de gestion agréés (Base = 23*)
ST Organismes de protection sociale	27% (-1)	23% (+9)	19% (+3)	22% (-5)	22% (+3)
URSSAF	16% (-5)	15% (+1)	6% (-7)	15% (-7)	17% (+2)
ASSEDIC	4% (-2)	3% (=)	2% (-4)	0% (-3)	4% (+4)
Caisse de retraite complémentaire	3% (=)	- (=)	6% (+3)	6% (+3)	4% (-4)
CRAM Caisse Régionale d'Assurance Maladie	2% (=)	- (=)	0% (-3)	3% (+1)	4% (+2)
MSA Mutualité Sociale Agricole	1% (+1)	- (=)	4% (+4)	0% (-2)	0% (=)
CPAM Caisse Primaire d'Assurance Maladie	0% (-1)	- (=)	0% (-6)	3% (=)	4% (+3)
Autre organisme de protection sociale	4% (+3)	8% (+8)	- (=)	1% (-1)	0% (-1)
Dans mon travail (formation, réunion, collègue, direction)	25% (-5)	27% (-3)	15% (-4)	48% (+28)	39% (+4)
Publicité	16% (-3)	17% (-2)	15% (-7)	15% (-8)	26% (-5)
Sur Internet	10% (=)	13% (-1)	25% (+3)	9% (-2)	4% (-8)
Mailing	5% (-9)	13% (-1)	17% (-2)	4% (-16)	4% (-27)
Par le logiciel que nous utilisons	5% (-2)	2% (-3)	2% (+2)	2% (-3)	9% (+9)
Votre expert-comptable / comptable / centre de gestion agréé	5% (+3)	7% (+7)	13% (=)	3% (-3)	4% (+4)
Bouche-à-oreille	3% (-4)	8% (-6)	2% (-1)	3% (-5)	4% (=)
Presse	2% (-1)	5% (=)	4% (-2)	3% (-3)	0% (-15)
Autres	2% (=)	2% (+2)	2% (+2)	1% (+1)	4% (+4)
Ne se souvient plus	13% (+12)	3% (+3)	4% (+4)	4% (+1)	0% (-1)



Usages en matière de télédéclaration

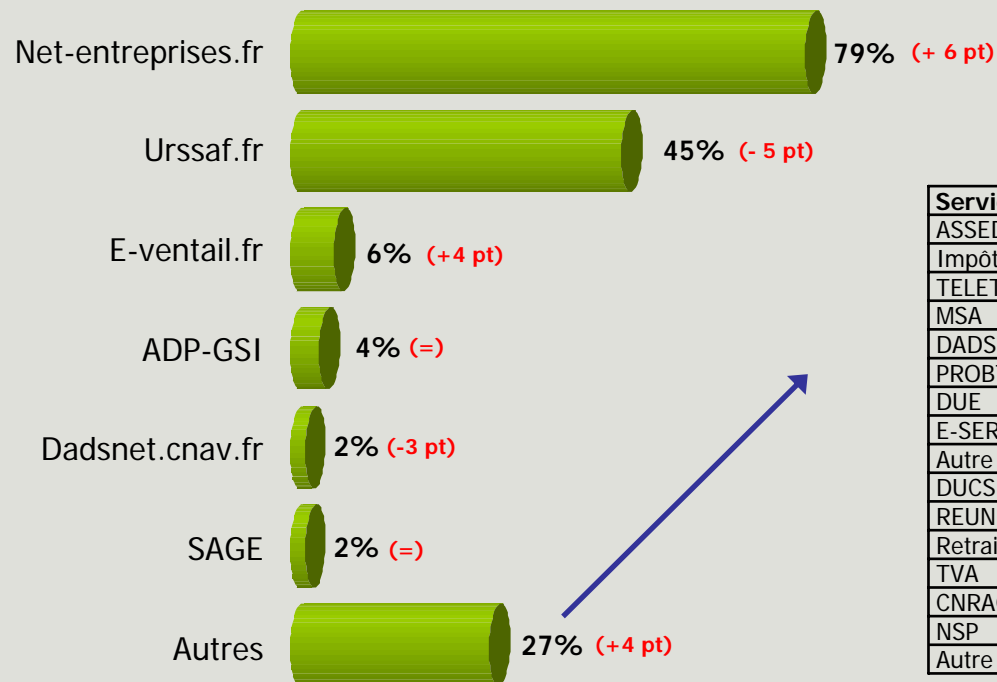


Utilisation des services de télédéclaration sociale

Base : Dispose d'une connexion à Internet sur son poste de travail

Q12 : Quel(s) service(s) de télédéclarations sociales utilisez-vous ?

Base : si l'entreprise effectue ses déclarations par Internet



Service	Score
ASSEDIC	7,1%
Impôts	2,7%
TELETVA.FR	2,7%
MSA	1,7%
DADS	1,7%
PROBTB	1,4%
DUE	1,0%
E-SERVICES	1,0%
Autre éditeur de logiciel de gestion	0,7%
DUCS	0,7%
REUNICA	0,3%
Retraite (prévoyance, complémentaire)	0,3%
TVA	0,3%
CNRACL	0,3%
NSP	1,4%
Autre	9,1%

Net-entreprises.fr poursuit sa progression (+ 25 points en trois ans), principalement au détriment d'Urssaf.fr et de Dadsnet.cnav.fr.

Malgré tout, il existe de fortes disparités selon le secteur d'activité (service publics et administration : 70%/ Commerce (gros et détail) : 89%) et la taille d'entreprise (0 salariés : 64%/ 200 salariés et + : 90%)

Base (entreprises) : 296 - Question à réponses multiples



Utilisation des services de télédéclaration sociale

Base : Dispose d'une connexion à Internet sur son poste de travail

Q12 : Quel(s) service(s) de télédéclarations sociales utilisez-vous ?

Base : si l'entreprise effectue ses déclarations par Internet

	Cible				
	Entreprises (Base = 296)	Professions libérales (Base = 50)	Artisans Commerçants (Base = 41)	Experts comptables (Base = 111)	Centres de gestion agréés (Base = 23*)
Net-entreprises.fr	79% (+6)	38% (-21)	46% (-13)	77% (-2)	78% (+11)
Urssaf.fr	45% (-5)	42% (+4)	39% (-8)	31% (-8)	26% (-12)
E-ventail.fr	6% (+4)	2% (-7)	2% (-10)	8% (+2)	4% (+4)
ADP-GSI	4% (+3)	- (-3)	2% (+2)	- (-19)	- (-13)
Dadsnet.cnnav.fr	2% (-3)	8% (+2)	7% (+1)	4% (-2)	4% (-4)
SAGE	2% (=)	4% (+4)	2% (+2)	4% (-4)	4% (+4)
Jedeclare.com	0% (-4)	- (=)	2% (+2)	31% (+31)	26% (+26)
CEGID	0% (-1)	2% (+2)	- (=)	4% (+4)	- (-4)
Autres	27% (+4)	44% (+23)	24% (-11)	14% (-1)	17% (+4)

* Attention : base faible

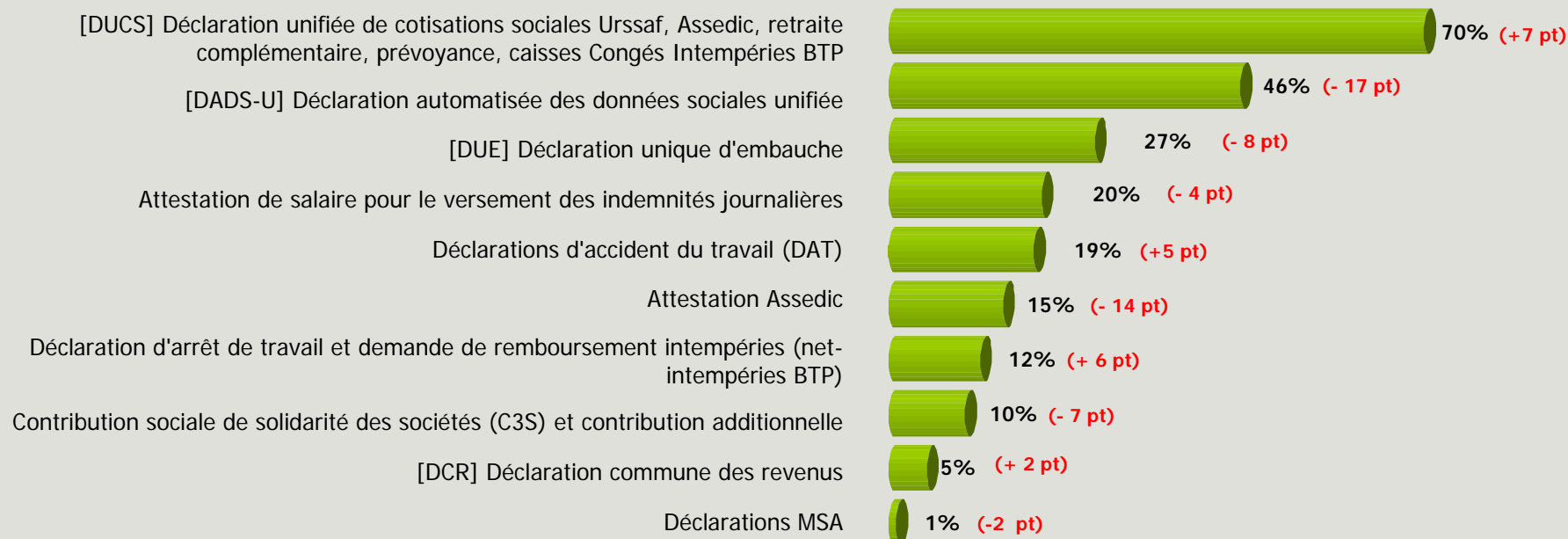


Type de télédéclarations sociales

Base : Dispose d'une connexion à Internet sur son poste de travail

Q15 : Vous avez déclaré avoir recours à Net-entreprises.fr. Pour quelles déclarations l'utilisez-vous ?

Base : Utilise Net-entreprises.fr



La DUCS est la première déclaration sociale mentionnée par près de $\frac{3}{4}$ des entreprises (et en progression), suivie par la DADS-U, qui elle perd 17 points.

Les autres déclarations apparaissent plus en retrait.

Base (entreprises) : 234

Type de télédéclarations sociales

Base : Dispose d'une connexion à Internet sur son poste de travail

Q15 : Vous avez déclaré avoir recours à Net-entreprises.fr. Pour quelles déclarations l'utilisez-vous ?

Base : Utilise Net-entreprises.fr

	Cible				
	Entreprises (Base =234)	Professions libérales (Base =19*)	Artisans Commerçants (Base =19*)	Experts comptables (Base = 85)	Centres de gestion agréés (Base = 18*)
[DUCS] Déclaration unifiée de cotisations sociales Urssaf, Assedic, retraite complémentaire, prévoyance, caisses Congés Intempéries BTP..	70% (+7)	84% (+9)	58% (-12)	74% (+13)	61% (-20)
[DADS-U] Déclaration automatisée des données sociales unifiée	46% (-17)	47% (-3)	37% (+17)	66% (-17)	50% (-25)
[DUE] Déclaration unique d'embauche	27% (-8)	11% (-14)	26% (+6)	24% (=)	11% (+5)
Attestation de salaire pour le versement des indemnités journalières	20% (-4)	11% (-19)	26% (+6)	13% (+3)	6% (+6)
Déclarations d'accident du travail (DAT)	19% (+5)	5% (-5)	5% (+5)	11% (+11)	11% (+11)
Attestation Assedic	15% (-14)	11% (-9)	26% (+6)	5% (-2)	22% (-3)
Déclaration d'arrêt de travail et demande de remboursement intempéries (net-intempéries BTP)	12% (+6)	5% (=)	16% (+6)	9% (+9)	6% (=)
Contribution sociale de solidarité des sociétés (C3S) et contribution additionnelle	10% (-7)	5% (-5)	37% (+17)	27% (+5)	6% (+6)
[DCR] Déclaration commune des revenus	5% (+2)	- (-10)	- (=)	33% (+13)	11% (+5)
Déclarations MSA	1% (-2)	- (-5)	- (=)	6% (+1)	6% (+6)
D'autres déclarations	3% (-2)	- (=)	- (-20)	5% (+3)	6% (=)

* Attention : base faible

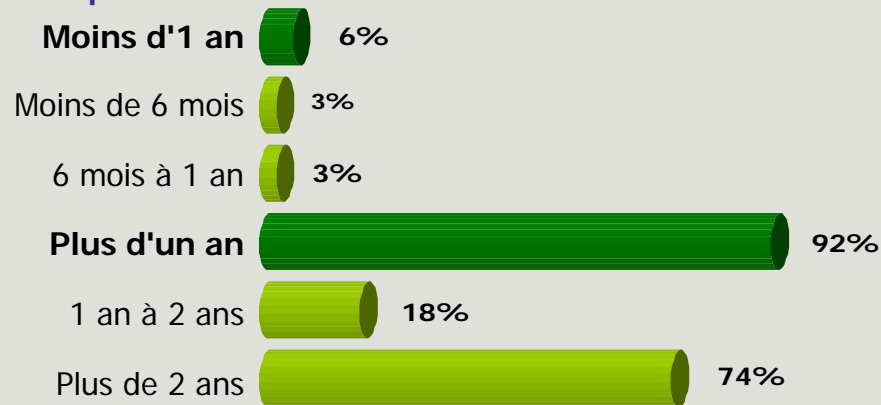


Ancienneté d'utilisation et évolution de Net-entreprises.fr

Base : Dispose d'une connexion à Internet sur son poste de travail

Q16 - Depuis combien de temps utilisez-vous le site Net-entreprises.fr ?

Base : Utilise Net-entreprises.fr

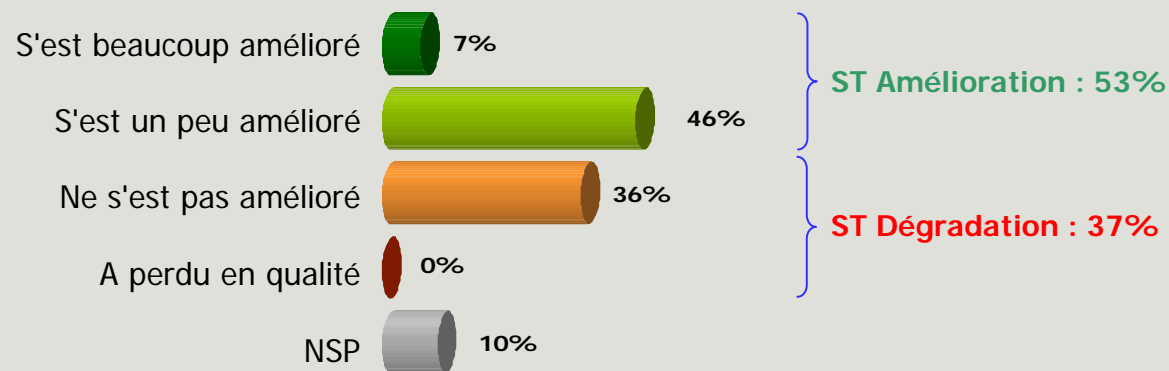


Base (entreprises) : 234

Le ¾ des entreprises utilisatrices de Net-entreprises.fr l'effectuent depuis plus de 2 ans.

Q17 - En 2008, avez-vous l'impression que le site Net-entreprises.fr ...

Base : Utilise Net-entreprises.fr



Base (entreprises) : 234

Plus de la moitié a noté une amélioration du site.



Ancienneté d'utilisation et évolution de Net-entreprises.fr

Base : Dispose d'une connexion à Internet sur son poste de travail

Q16 - Depuis combien de temps utilisez-vous le site Net-entreprises.fr ?

Base : Utilise Net-entreprises.fr

	Cible				
	Entreprises (Base = 234)	Professions libérales (Base = 19*)	Artisans Commerçants (Base = 19*)	Experts comptables (Base = 85)	Centres de gestion agréés (Base = 18*)
Moins d'1 an	6%	21%	11%	11%	-
Moins de 6 mois	3%	-	5%	1%	-
6 mois à 1 an	3%	21%	5%	9%	-
Plus d'un an	92%	79%	90%	89%	100%
1 an à 2 ans	18%	37%	42%	28%	22%
Plus de 2 ans	74%	42%	47%	61%	78%

Q17 - En 2009, avez-vous l'impression que le site Net-entreprises.fr ...

Base : Utilise Net-entreprises.fr

	Cible				
	Entreprises (Base = 234)	Professions libérales (Base = 19*)	Artisans Commerçants (Base = 19*)	Experts comptables (Base = 85)	Centres de gestion agréés (Base = 18*)
ST Amélioration	53%	26%	42%	47%	44%
S'est beaucoup amélioré	7%	11%	-	11%	11%
S'est un peu amélioré	46%	16%	42%	37%	33%
ST Dégradation	37%	53%	37%	48%	50%
Ne s'est pas amélioré	36%	53%	37%	48%	44%
A perdu en qualité	0%	-	-	-	6%
NSP	10%	21%	21%	5%	6%

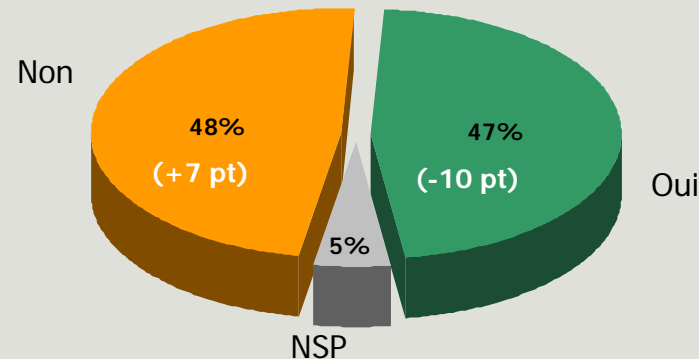


Inscription à Net-entreprises.fr et raisons de non utilisation

Base : Dispose d'une connexion à Internet sur son poste de travail

Q18 - Vous connaissez Net-entreprises.fr sans l'utiliser. Etes-vous inscrit sur le site ?

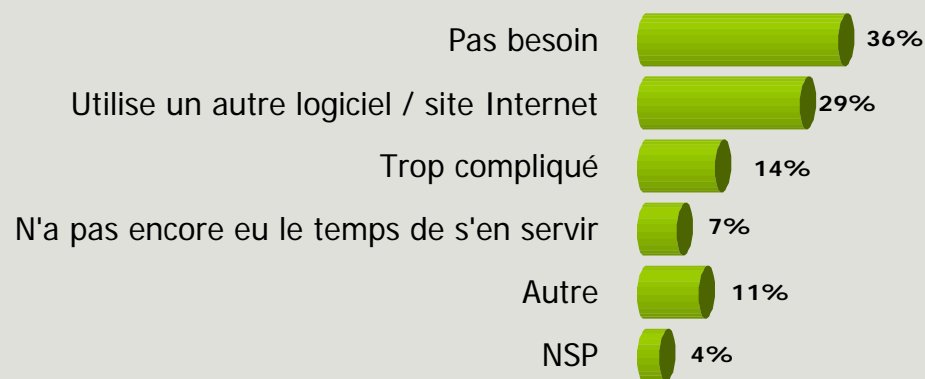
Base : Connais Net-entreprises.fr mais ne l'utilise pas pour les télédéclarations sociales



Base (entreprises) : 60

Q19 - Pourquoi ne l'utilisez-vous pas ?

Base : Inscrit sur Net-entreprises.fr mais ne l'utilise pas pour les télédéclarations sociales



Base (entreprises) : 28*

Parmi les entreprises connaissant le site sans l'utiliser, près de la moitié y sont inscrites. Elles ne l'utilisent pas principalement car elles n'ont en pas besoin ou ont recours à un autre logiciel/ site Internet.



Inscription à Net-entreprises.fr et raisons de non utilisation

Base : Dispose d'une connexion à Internet sur son poste de travail

Q18 - Vous connaissez Net-entreprises.fr sans l'utiliser. Etes-vous inscrit sur le site ?

Base : Connais Net-entreprises.fr mais ne l'utilise pas pour les télédéclarations sociales

	Cible				
	Entreprises (Base = 60)	Professions libérales (Base = 41)	Artisans Commerçants (Base = 29*)	Experts comptables (Base = 31)	Centres de gestion agréés (Base = 5*)
Oui	47% (-10)	27% (-14)	28% (+1)	61% (+4)	80% (+50)
Non	48% (+7)	71% (+12)	62% (-6)	36% (-3)	20% (-40)
NSP	5% (+3)	2%	10% (+5)	3% (-1)	-

Q19 - Pourquoi ne l'utilisez-vous pas ?

Base : Inscrit sur Net-entreprises.fr mais ne l'utilise pas pour les télédéclarations sociales

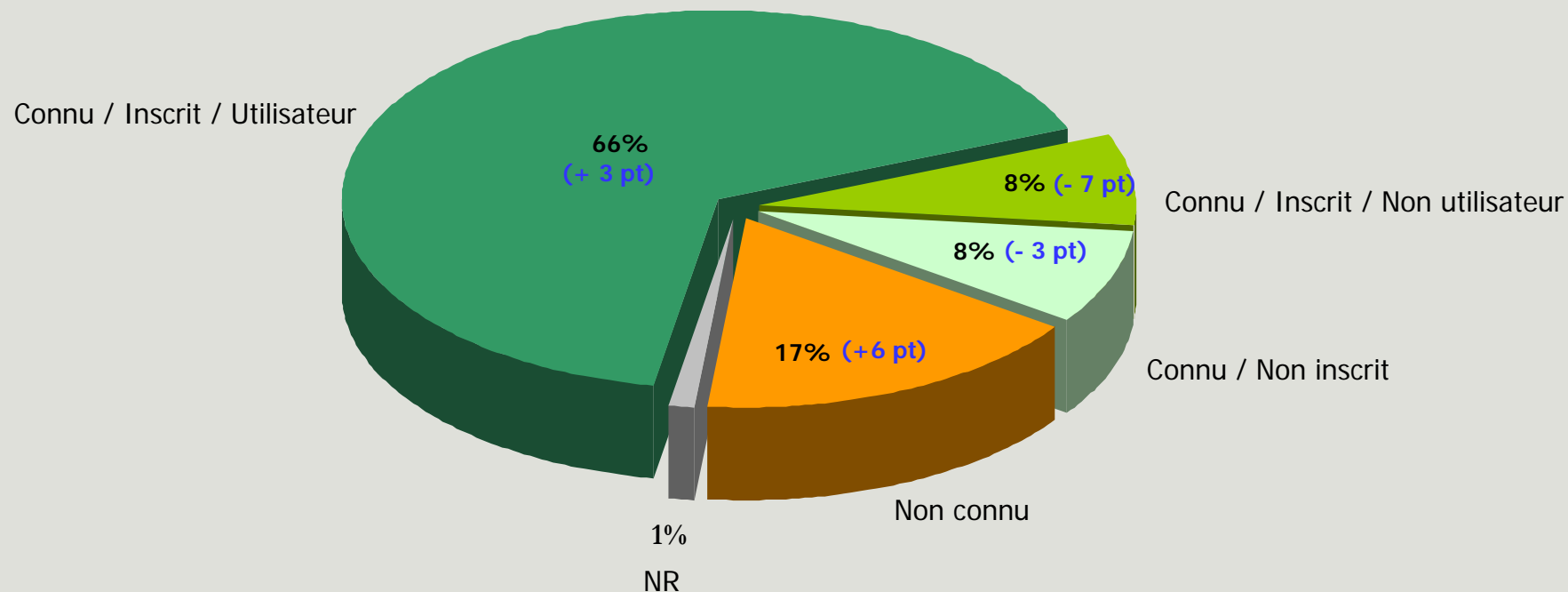
	Cible				
	Entreprises (Base = 28*)	Professions libérales (Base = 11*)	Artisans Commerçants (Base = 8*)	Experts comptables (Base = 19*)	Centres de gestion agréés (Base = 4*)
Pas besoin	36%	27%	38%	26%	25%
Utilise un autre logiciel / site Internet	29%	46%	13%	47%	25%
Trop compliqué	14%	18%	38%	11%	25%
N'a pas encore eu le temps de s'en servir	7%	9%	25%	5%	-
Autres	14%	9%	-	21%	50%
NSP	4%	-	-	5%	-

* Attention : base faible



Connaissance et Utilisation de Net-entreprises.fr

Base : Dispose d'une connexion à Internet sur son poste de travail



Par rapport à 2008, les entreprises inscrites sont davantage utilisatrices. En revanche, la part d'entreprises ne connaissant pas Net-entreprises augmente.

Base (entreprises) : 354



Connaissance et Utilisation de Net-entreprises.fr

Base : Dispose d'une connexion à Internet sur son poste de travail

	Cible				
	Entreprises (Base = 354)	Professions libérales (Base = 102)	Artisans Commerçants (Base = 78)	Experts comptables (Base = 117)	Centres de gestion agréés (Base = 25)
Connu / Inscrit / Utilisateur	66% (+3)	19% (-15)	24% (+5)	73% (+11)	72% (+15)
Connu / Inscrit / Non utilisateur	8% (-7)	11% (-1)	10% (-2)	16% (-4)	16% (+5)
Connu / Non inscrit	8% (-3)	28% (+11)	23% (-6)	9% (-5)	4% (-17)
Non connu	17% (+6)	41% (+4)	39% (=)	1% (-2)	8% (+1)
(Connu / NSP si inscrit / Non utilisateur)	1% (+1)	1% (+1)	4% (+2)	1% (-1)	- (-4)

* Attention : base faible

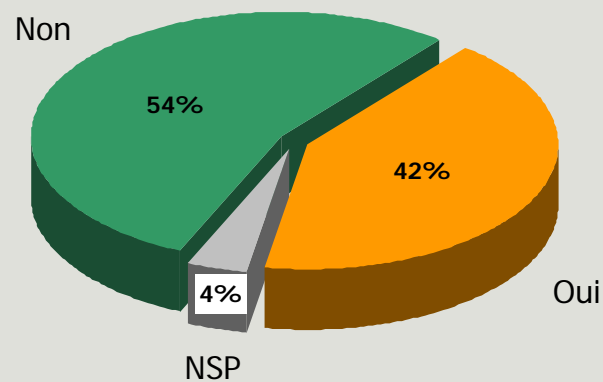


Utilisation de TéléTVA.fr et du télérèglement

Base : Dispose d'une connexion à Internet sur son poste de travail

Q13 - Utilisez-vous le service de télédéclarations téléTVA.fr ?

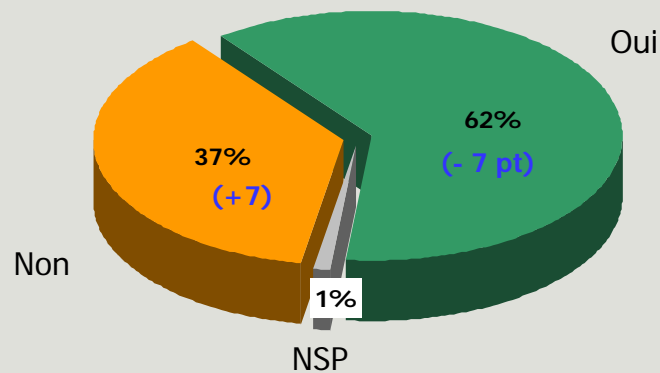
Base : Si l'entreprise effectue ses déclarations par Internet



Base (entreprises) : 296

Q20 - Utilisez-vous le télérèglement ?

Base : Si l'entreprise effectue ses déclarations par Internet



Base (entreprises) : 296

Parmi les entreprises effectuant leurs déclarations par Internet, 42% utilisent téléTVA.fr et 62% le télérèglement.



Utilisation de TéléTVA.fr et du téléréglement

Base : Dispose d'une connexion à Internet sur son poste de travail

Q13 - Utilisez-vous le service de télédéclarations téléTVA.fr ?

Base : Si l'entreprise effectue ses déclarations par Internet

	Cible				
	Entreprises (Base = 296)	Professions libérales (Base = 50)	Artisans Commerçants (Base = 41)	Experts comptables (Base = 111)	Centres de gestion agréés (Base = 23*)
Oui	42%	34%	51%	57%	48%
Non	54%	66%	49%	43%	52%
NSP	4%	-	-	-	-

Q20 - Utilisez-vous le téléréglement ?

Base : Si l'entreprise effectue ses déclarations par Internet

	Cible				
	Entreprises (Base = 296)	Professions libérales (Base = 50)	Artisans Commerçants (Base = 41)	Experts comptables (Base = 111)	Centres de gestion agréés (Base = 23*)
Oui	62% (-7)	56% (+3)	59% (-12)	74% (+3)	65% (+7)
Non	37% (+7)	44% (+3)	42% (+13)	26% (-3)	35% (-7)
NSP	1% (=)	-	-	-	-

* Attention : base faible

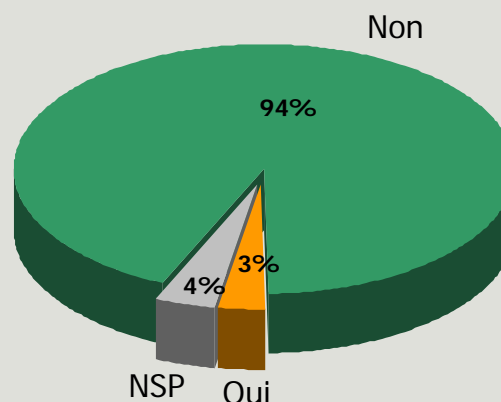


Notoriété des comités régionaux

Base : Dispose d'une connexion à Internet sur son poste de travail

Q22 - Net-entreprises a mis en place des comités régionaux. En avez-vous entendu parler ?

Base : Si l'entreprise connaît net-entreprises.fr



Base (entreprises) : 293

La notoriété des comités régionaux demeure très faible (3%), quelle que soit la cible interrogée.

	Cible				
	Entreprises (Base = 293)	Professions libérales (Base = 60)	Artisans Commerçants (Base = 48)	Experts comptables (Base = 116)	Centres de gestion agréés (Base = 23*)
Oui	3%	5%	2%	4%	4%
Non	94%	95%	96%	96%	96%
NSP	4%	-	2%	-	-

* Attention : base faible



Image et satisfaction

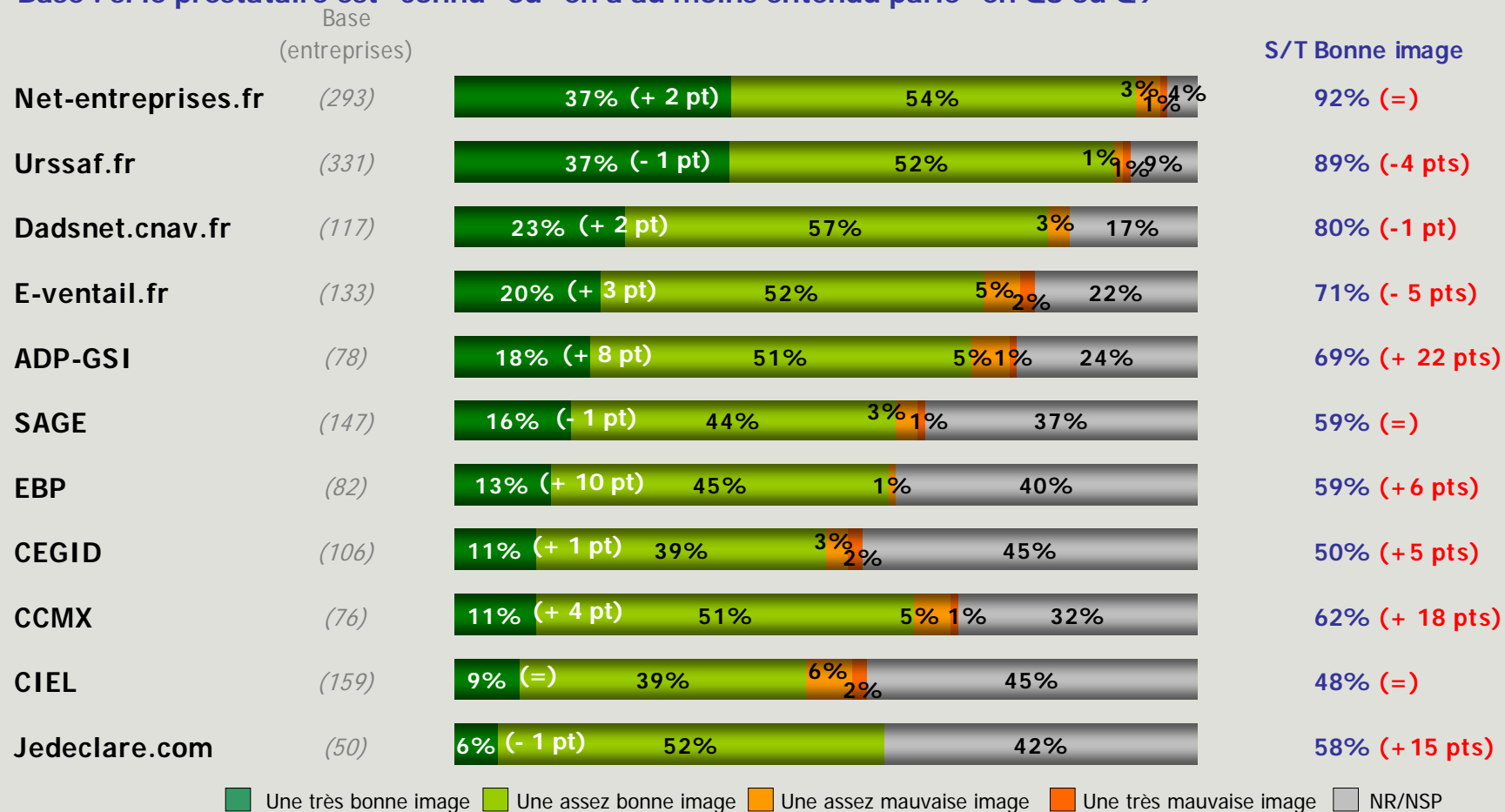


Image globale des services de télédéclaration sociale

Base : Dispose d'une connexion à Internet sur son poste de travail

Q10 : Pouvez-vous me dire si **globalement** vous avez une très bonne, une assez bonne, une assez mauvaise ou une très mauvaise image de ... ?

Base : si le prestataire est "connu" ou "en a au moins entendu parlé" en Q8 ou Q9



Net-entreprises.fr progresse encore cette année sur le critère de l'image globale, tout en perdant progressivement des points au fur et à mesure que la taille d'entreprise augmente.

Image globale des services de télédéclaration sociale

Base : Dispose d'une connexion à Internet sur son poste de travail

Q10 : Pouvez-vous me dire si **globalement** vous avez une très bonne, une assez bonne, une assez mauvaise ou une très mauvaise image de ... ?

Base : si le prestataire est connu ou au moins entendu parler en Q8 ou Q9

S/T "Bonne image"	Cible				
	Entreprises	Professions libérales	Artisans Commerçants	Experts comptables	Centres de gestion agréés
Net-entreprises.fr	92% (=)	78% (-5)	81% (+3)	92% (+4)	83% (+6)
Urssaf.fr	89% (-4)	83% (=)	70% (-8)	87% (+3)	79% (-6)
Dadsnet.cnnav.fr	80% (-1)	82% (+28)	73% (-10)	77% (-5)	83% (-17)
E-ventail.fr	71% (-5)	76% (+16)	67% (+11)	81% (+7)	82% (+15)
ADP-GSI	69% (+22)	40% (-43)	25% (-25)	67% (+26)	75% (-25)
CCMX	62% (+19)	50% (-19)	100% (+40)	59% (+10)	56% (+2)
SAGE	59% (=)	64% (+6)	65% (-2)	61% (+6)	62% (+3)
EBP	59% (+6)	93% (+60)	75% (+3)	52% (+9)	62% (+22)
Jedeclear.com	58% (+15)	89% (+39)	75% (-14)	81% (+11)	62% (-15)
CEGID	50% (+4)	57% (+18)	64% (+11)	68% (+21)	57% (+7)
CIEL	48% (-1)	64% (+17)	68% (+7)	47% (+5)	56% (-1)

Base : Les % sont calculés sur les bases respectives de chaque service



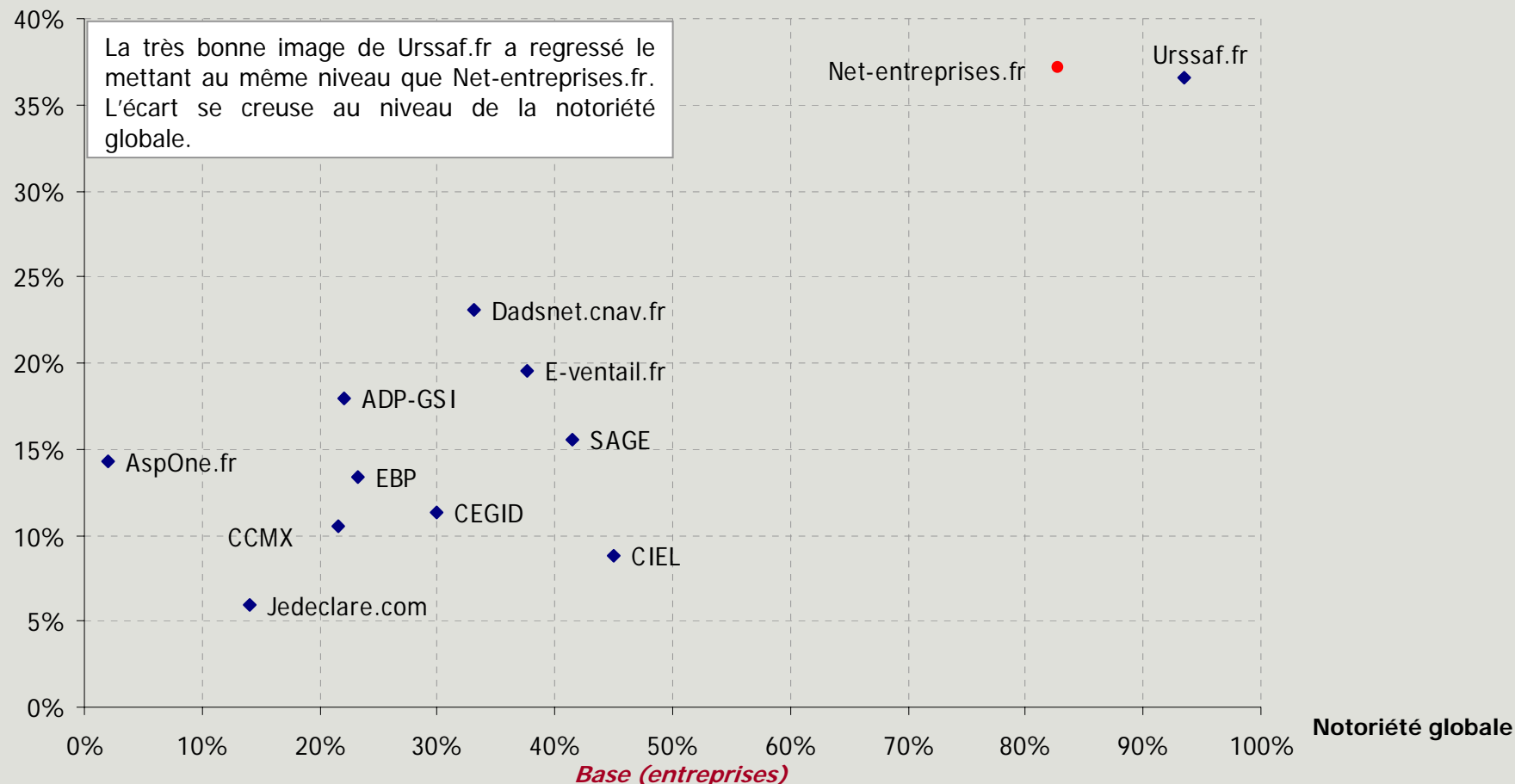
Image globale des services de télédéclaration sociale

Base : Dispose d'une connexion à Internet sur son poste de travail

Q10 : Pouvez-vous me dire si **globalement** vous avez une très bonne, une assez bonne, une assez mauvaise ou une très mauvaise image de ... ?

Base : si le prestataire est connu ou au moins entendu parler en Q8 ou Q9

Très bonne image

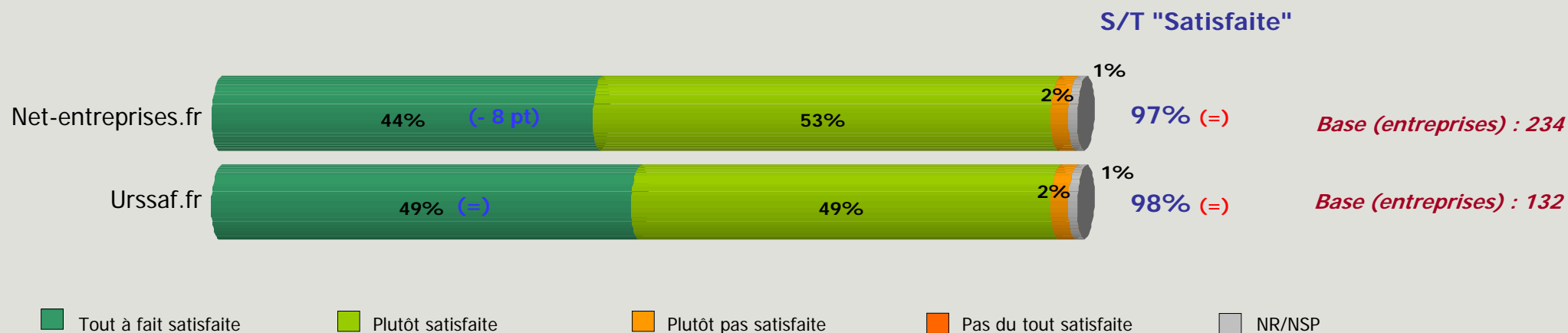


Satisfaction des services de télédéclaration sociale

Base : Dispose d'une connexion à Internet sur son poste de travail

Q14 : Globalement, votre entreprise est-elle satisfaite des services de ...?

Base : si le prestataire est utilisé en Q12 pour les télédéclarations sociales



La part d'entreprises très satisfaite des services de Net-entreprises perd 8 points par rapport à 2008 (évolution non significative) tandis que celle du site Urssaf.fr est stable.

NB : ne sont traités que les services ayant des bases suffisantes (> 30 réponses).



Satisfaction des services de télédéclaration sociale

Base : Dispose d'une connexion à Internet sur son poste de travail

Q14 : Globalement, votre entreprise est-elle satisfaite des services de ...?

Base : si le prestataire est utilisé en Q12 pour les télédéclarations sociales

S/T "Satisfaite"	Cible				
	Entreprises	Professions libérales	Artisans Commerçants	Experts comptables	Centres de gestion agréés
Urssaf.fr	98% (=)	100% (=)	100% (+12)	100% (+5)	83% (-17)
Net-entreprises.fr	97% (=)	100% (=)	100% (=)	98% (+3)	100% (+6)

Base : Les % sont calculés sur les bases respectives de chaque service



Les évolutions à venir



Améliorations attendues

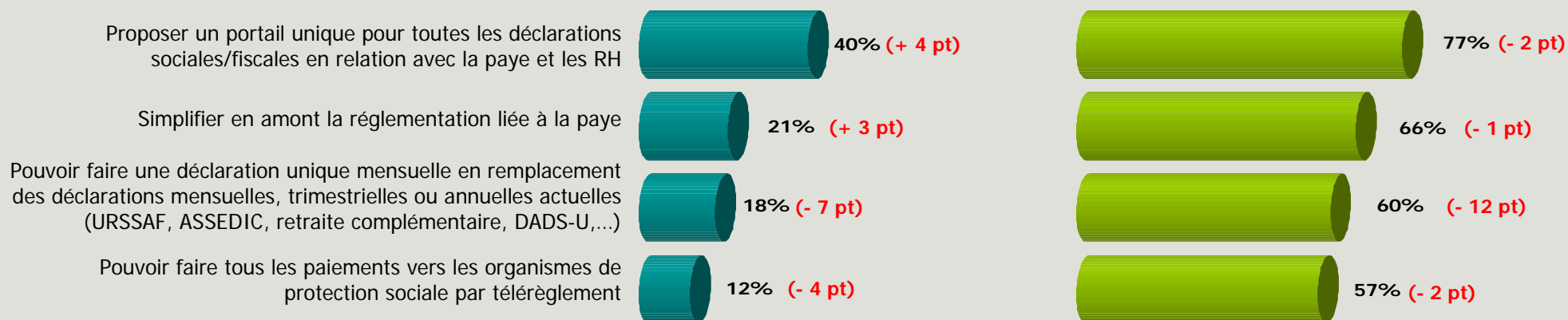
Base : Dispose d'une connexion à Internet sur son poste de travail

Q21 : Pourriez-vous classer chacune des améliorations suivantes par ordre d'importance ?

Base : Si l'entreprise effectue ses déclarations par Internet

En premier

Au global



La proposition d'amélioration plébiscitée par les entreprises est un portail unique pour toutes les déclarations tandis que la possibilité de faire une déclaration unique mensuelle suscite moins d'intérêt.

Parmi les entreprises les plus intéressées par un portail unique pour toutes les déclarations figurent les entreprises de 200 salariés et + (proposition citée par 88% d'entre elles au global).

Base (entreprises) : 296 - Question "Au global" à réponses multiples



Améliorations attendues

Base : Dispose d'une connexion à Internet sur son poste de travail

Q21 : Pourriez-vous classer chacune des améliorations suivantes par ordre d'importance ?

Base : Si l'entreprise effectue ses déclarations par Internet

En premier

	Cible				
	Entreprises (Base = 296)	Professions libérales (Base = 50)	Artisans Commerçants (Base = 41)	Experts comptables (Base = 111)	Centres de gestion agréés (Base = 23*)
Proposer un portail unique pour toutes les déclarations sociales/fiscales en relation avec la paye et les RH	40% (+4)	42% (+10)	32% (+3)	46% (+15)	30% (+1)
Simplifier en amont la réglementation liée à la paye	21% (+3)	22% (-5)	24% (+12)	26% (-3)	35% (-3)
Pouvoir faire une déclaration unique mensuelle en remplacement des déclarations mensuelles, trimestrielles ou annuelles actuelles (URSSAF, ASSEDIC, Retraite complémentaire, DADS-U,...)..	18% (-7)	16% (+4)	32% (-3)	15% (-6)	13% (-4)
Pouvoir faire tous les paiements vers les organismes de protection sociale par téléversement	12% (-4)	12% (+3)	10% (-2)	9% (-1)	13% (=)

Au global

	Cible				
	Entreprises (Base = 296)	Professions libérales (Base = 50)	Artisans Commerçants (Base = 41)	Experts comptables (Base = 111)	Centres de gestion agréés (Base = 23*)
Proposer un portail unique pour toutes les déclarations sociales/fiscales en relation avec la paye et les RH	77% (-2)	86% (+12)	83% (+24)	86% (+9)	83% (+4)
Simplifier en amont la réglementation liée à la paye	66% (-1)	64% (-1)	66% (+7)	63% (-4)	57% (-22)
Pouvoir faire une déclaration unique mensuelle en remplacement des déclarations mensuelles, trimestrielles ou annuelles actuelles (URSSAF, ASSEDIC, Retraite complémentaire, DADS-U,...)..	60% (-12)	70% (+23)	63% (-8)	64% (-1)	83% (+16)
Pouvoir faire tous les paiements vers les organismes de protection sociale par téléversement	57% (-2)	50% (=)	66% (+1)	62% (+8)	52% (-11)

* Attention : base faible



Principaux enseignements



Principaux enseignements

► Usage de la télédéclaration :

- ▶ Le taux de pénétration demeure stable en 2009, à 84% pour les entreprises (vs 77% au total). Comme lors des précédentes vagues, les entreprises de « 0 salariés » sont en retrait (- 17 points)
- ▶ De la même façon, le taux de connexion à Internet est stable : 88%, 91% pour les entreprises
- ▶ Le site Net.entreprises.fr est le 1^{er} service de télédéclarations sociales utilisé par l'ensemble des cibles interrogées, en particulier par les entreprises (7 points de plus que la moyenne)
- ▶ Le site est majoritairement utilisé pour faire une Déclaration Unifiée de Cotisations Sociales (DUCS)
- ▶ Les utilisateurs du site réalisent leurs déclarations depuis plus d'1 an pour 91% d'entre eux. Les entreprises regroupent davantage d'utilisateurs de plus de 2 ans d'ancienneté
- ▶ Si la majorité des entreprises (53%) a noté une amélioration du site, les professions libérales, experts comptables et centres de gestion agréés ont un avis plus réservé (respectivement 26%, 47% et 44%)

► Notoriété des services de télédéclaration :

- ▶ Net-entreprises.fr est le 1^{er} service de télédéclarations sociale cité en notoriété spontanée par près de la moitié des entreprises; le site est très connu parmi les entreprises de 20 salariés et + (17 points de plus que la moyenne)
- ▶ En notoriété globale, il est second derrière le site Urssaf.fr pour toutes les cibles interrogées sauf les experts comptables où il apparaît comme le 1^{er} service cité
- ▶ Le vecteur de la notoriété de Net.entreprises.fr est un organisme de protection sociale (en général l'URSSAF ou le lieu de travail)



Principaux enseignements

► Image et satisfaction :

- La part d'entreprises attribuant une « très bonne image » à Net-entreprises.fr progresse à nouveau cette année, le plaçant au même niveau que Urssaf.fr
- Les utilisateurs du site en sont davantage satisfaits, contrairement à ceux du site Urssaf.fr où l'hypersatisfaction regresse de 5 points

► Améliorations attendues :

- L'amélioration attendue par 2 entreprises sur 5 est un portail unique pour toutes les déclarations sociales/fiscales en relation avec la paye et les RH
- Cette proposition est plébiscitée également par les autres cibles interrogées excepté les centres de gestion agréés qui lui préfèrent la simplification en amont de la réglementation liée à la paye (35% vs 21%).



Principaux enseignements

► Focus sur les 0 salariés :

- Les 0 salariés sont surreprésentés au sein de la sous cible « entreprises ». En effet, leur part s'élève à 29% contre 16 à 20% pour les autres tailles.
- Ce profil dispose moins d'une connexion Internet sur son poste de travail (74% vs 91% pour l'ensemble des entreprises), utilise moins Internet pour faire les télédéclarations sociales (56% vs 84% pour l'ensemble des entreprises).
- En terme de notoriété spontanée, si la moitié des entreprises interrogées cite Net-entreprises.fr, ils sont seulement 29% à connaître le service parmi les 0 salariés. Plus d'un tiers ne connaît aucun service de télédéclaration sociale (vs 16%). Au global, seulement la moitié d'entre eux connaît Net-entreprises.fr, 30 points derrière la moyenne des entreprises.
- Pour autant, leur image de Net-entreprises.fr ne diffère pas des autres tailles d'entreprises.
- Leur profil est caractérisé en grande partie par la non-connaissance de Net-entreprises.fr (37% vs 18%). Autrement, ils connaissent le service mais ignorent le statut d'inscription sur le site et ne l'utilisent pas (29% vs 13%).



Principaux enseignements

► Focus sur la région :

► L'analyse des 22 régions ne s'avère pas pertinente compte tenu des faibles bases sur la plupart des régions.

► Ainsi, un regroupement a été effectué sur les 9 régions INSEE.

► Il ressort de ces tris croisés plusieurs différences, notamment sur les entreprises de la région Ile de France et du Sud Est :

► **Notoriété spontanée totale** des services de télédéclarations : une meilleure connaissance de Net-entreprises en IdF (54% vs 48%)

► **Notoriété assistée** : meilleure connaissance de Urssaf.fr en IdF (74% de connaît vs 68% au total), de SAGE (44% sur le ST Connaît vs 38%), de ASP-GSI (22% vs 15%), CCMX (29% vs 21%), Cegid (37% vs 32%). Pour le Sud Est, une meilleure connaissance de Sage (53% de ST connaît vs 38%) et de Cegid (45% vs 32%).

► **Notoriété globale** :

► les entreprises d'IdF connaissent davantage Cegid (37% vs 32%), CCMX (29% vs 21%), ADP –GSI (23% vs 15%)

► celles du Sud Est sont plus familières de Sage (54% vs 39%) et Cegid (45% vs 32%)

► **Satisfaction** : les entreprises d'IdF semblent davantage satisfaites de Urssaf.fr (66% de tout à fait satisfait vs 50% pour le total)



ANNEXES



Règles et processus d'analyse



Règles d'analyse / étude quantitative

- ▶ L'analyse quantitative commence avant la réception des premiers tris lors de l'écriture de la proposition du questionnaire et de la codification. Lors de ces phases, nous rédigeons et affinons un plan d'analyse préparatoire.
- ▶ Nous effectuons ensuite une première lecture des résultats bruts sur la population totale. Cette lecture permet de mettre à jour les principaux résultats, de définir les besoins en terme de tris et d'analyses spécifiques et de lister les actions de contrôles ou de travail sur les données nécessaires pour l'analyse (vérification de données, pondération, quotas, etc.).
- ▶ Suite à cette première phase sur les "chiffres", les responsables de l'analyse demandent un premier traitement (tris et ou analyse secondaire) à réaliser. Ils font une première analyse de mise en perspective des chiffres clés (hiérarchisation et organisation des résultats en fonction des objectifs, du plan d'analyse prévu et des résultats observés).
- ▶ Des compléments de traitement sont éventuellement demandés pour affiner l'analyse de certains résultats.



Processus de codification quantitatif

- ▶ Le CE ou un stagiaire (participant et briefé sur le projet) relève les réponses sur un nombre significatif de questionnaires en fonction de la taille de l'échantillon. La règle minimum étant :
 - ▶ Echantillon de moins de 500 questionnaires → relevé sur 100 questionnaires
 - ▶ Echantillon de 500 à 1000 questionnaires → relevé sur 20% des questionnaires
 - ▶ Echantillon de plus de 1000 questionnaires → relevé sur 200 questionnaires
- ▶ Ils proposent des regroupements et un plan de code validé par le directeur d'études.
- ▶ Dans le cadre d'études récurrentes, les plans de code sont conservés et réutilisés.
- ▶ Le contrôle de la codification est réalisé comme suit :
 - ▶ Si un seul codificateur : il est obligé de contrôler 20% de sa codification.
 - ▶ Si plusieurs codificateurs : un contrôle croisé est réalisé sur 20% de la codification.



Questionnaire 2009



Questionnaire

Q1 : Quel est le secteur d'activité de votre entreprise ?

[Si Ech1](#)

Industrie
BTP
Commerce de gros
Commerce de détail
Service public
Administration
Transport
Banques et Assurances
Conseil et Services

[Si Ech2](#)

Centre de gestion agréé
Cabinet Expert comptable

Q2 : Combien de salariés travaillent au sein de votre entreprise ?

0 salariés
1 à 9 salariés
10 à 19 salariés
20 à 199 salariés
200 salariés et plus

Q3 : Etes-vous ... ?

Un établissement unique
Un établissement siège d'une entreprise multi établissements
Un établissement non siège d'une entreprise multi établissements

Q4 : Quelle est votre fonction exacte ?

[Si Ech1](#)

Artisan, commerçant (indépendant)
Profession libérale (indépendant)
PDG / DG / Responsable de l'établissement
(DAF) Directeur Administratif et Financier
(DRH) Directeur des Ressources Humaines
Responsable financier/comptable
Responsable administratif
Responsable paye
Comptable
Assistante/Secrétaire
Autres (préciser)

[Si Ech2](#)

Expert comptable
Autres (préciser)



Questionnaire

Q5 : Disposez-vous d'une connexion à Internet sur votre POSTE de travail ?

Oui
Non

Si Q5 = Oui

Q6 : Utilisez-vous Internet pour les déclarations (sociales et/ou fiscales) ?

Oui
Non

Si Q5 = Non ou Q6 = non

Q7 : Comment faites-vous pour remplir vos déclarations sociales ?

Avec des formulaires papiers
Avec le logiciel de paye

Après Q7 : Q5 = Non => Aller en Q23

Nous allons maintenant parler des services de télédéclarations sociales et/ou fiscales qui permettent d'effectuer les démarches administratives via Internet comme par exemple la Déclaration Unique d'Embauche (DUE), la DADSU, les déclarations Urssaf, Assedic, accident du travail.

Q8 : Quels sont tous les services de télédéclarations sociales que vous connaissez ne serait-ce que de nom ?

En premier : _____/

Tous les autres : _____/

Question filtrée par la Q8

Q9 : Pour chacun des services de télédéclarations sociales que je vais vous citer, dites-moi si vous le connaissez, si vous en avez uniquement entendu parler ne serait-ce que de nom ou si vous ne le connaissez pas du tout ?

=> Je le connais / J'en ai uniquement entendu parler / Je ne le connais pas / (NSP/Non concerné)

Net-entreprises.fr

AspOne.fr

Jedecclare.com

Urssaf.fr

Dadsnet.cnaf.fr

E-ventail.fr

SAGE

CIEL

EBP

ADP-GSI

CCMX

CEGID

Autre éditeur de logiciel de gestion



Questionnaire

Poser pour chaque service connu : cité en Q8 ou Q9 = 1 ou 2

Q10 : Pouvez-vous me dire si globalement vous avez une très bonne, une assez bonne, une assez mauvaise ou une très mauvaise image de « service connu » ?

Une très bonne image

Une assez bonne image

Une assez mauvaise image

Une très mauvaise image

(NSP)

Si Net-entreprises.fr cité en Q8 ou connu en Q9

Q11 : Comment avez-vous entendu parler de Net-entreprises.fr ?

(Plusieurs réponses possibles)

Publicité

Mailing

Bouche-à-oreille

Évènements de promotion => **Lequel ?**

Presse

Votre expert-comptable / comptable / centre de gestion agréé

Votre client

URSSAF

ASSEDIC

RSI

Caisse de retraite complémentaire

Institutions de prévoyance

MSA

CRAM

CPAM

Autre organisme de protection social

Sur Internet

Dans mon travail (formation, réunion, collègue, direction)

Par le logiciel que nous utilisons

Autres (préciser)



Questionnaire

Si Q6 = Oui

Q12 : Quel(s) service(s) de télédéclarations sociales utilisez-vous ?

(Plusieurs réponses possibles)

Net-entreprises.fr

AspOne.fr

Jedeclare.com

Urssaf.fr

Dadsnet.cnav.fr

E-ventail.fr

SAGE

CIEL

EBP

ADP-GSI

CCMX

CEGID

Autre éditeur de logiciel de gestion

Autres

Si Q6 = Oui

Q13 : Par ailleurs, utilisez-vous le service de télédéclarations téléTVA.fr ?

Oui

Non

(NSP)

Poser pour chaque service utilisé en Q12

Q14 : Globalement, votre entreprise est-elle satisfaite des services de "service utilisé" ?

Tout à fait satisfaite

Plutôt satisfaite

Plutôt pas satisfaite

Pas du tout satisfaite

(NSP)



Questionnaire

Si Q12 = 1

Q15 : Vous avez déclaré avoir recours à Net-entreprises.fr. Pour quelles déclarations l'utilisez-vous ?

(Plusieurs réponses possibles)

[DADS-U] Déclaration automatisée des données sociales unifiée

[DUCS] Déclaration unifiée de cotisations sociales Urssaf, Assedic, retraite complémentaire, prévoyance, caisses Congés Intempéries BTP

[DUE] Déclaration unique d'embauche

Attestation de salaire pour le versement des indemnités journalières

Déclaration d'accident du travail (DAT)

Attestation Assedic

Contribution sociale de solidarité des sociétés (C3S) et contribution additionnelle

Déclaration d'arrêt de travail et demande de remboursement intempéries (net-intempéries BTP)

[DCR] Déclaration commune des revenus

Déclarations MSA

D'autres déclarations (préciser)

Si Q12 = 1

Q16 : Depuis combien de temps utilisez-vous le site net-entreprises ?

Moins de 6 mois

6 mois à moins d'1 an

1 an à 2 ans

Plus de 2 ans

(NSP)

Si Q12 = 1

Q17 : En 2009, avez-vous l'impression que le site Net-entreprises...

S'est beaucoup amélioré

S'est un peu amélioré

Ne s'est pas amélioré

A perdu en qualité

Si Net-entreprises.fr [cité en Q8 ou connu en Q9] et [Q12 <> 1]

Q18 : Vous connaissez Net-entreprises.fr sans l'utiliser. Etes-vous inscrit sur le site ?

Oui

Non

(NSP)

Si Q18 = Oui

Q19 : Pourquoi ne l'utilisez-vous pas ?

Trop compliqué

Pas besoin

Utilise un autre logiciel / site Internet

N'a pas encore eu le temps de s'en servir

Autres (préciser)



Questionnaire

Si Q6 = Oui

Q20 : Utilisez-vous le téléversement ?

Oui
Non
(NSP)

Si Q6 = Oui

Q21 : Pourriez-vous classer chacune des améliorations suivantes par ordre d'importance ?

En premier ? En deuxième ? En troisième ?

Simplifier en amont la réglementation liée à la paye

Proposer un portail unique pour toutes les déclarations sociales/fiscales en relation avec la paye et les RH

Pouvoir faire une déclaration unique mensuelle en remplacement des déclarations mensuelles, trimestrielles ou annuelles actuelles (URSSAF, ASSEDIC, Retraite complémentaire, DADS-U, ...)

Pouvoir faire tous les paiements vers les organismes de protection sociale par téléversement

Q22. Net-entreprises a mis en place des comités régionaux. En avez-vous entendu parler ?

Oui
Non
(NSP)

SIGNALETIQUE

Le questionnaire est quasiment terminé, il ne me reste que quelques questions de signalétique.

Q23. Sexe

Homme
Femme

Q24. Puis-je vous demander votre âge ?

Moins de 30 ans
De 30 à 40 ans
De 41 à 50 ans
Plus de 50 ans
(Refus)



Questionnaire

Si Siège ou Non siège (Q3 = 2 ou 3)

Q25. Combien d'établissements compte votre entreprise en France ?

Réponse numérique : /_____/

Recoder :

Un seul établissement (= le siège)

2

3 à 4

5 à 9

10 à 15

16 à 19

20 à 49

50 à 99

100 et plus

(NSP, mais plusieurs)

(NSP)

Q26. Dans l'avenir, accepteriez vous de répondre à d'autres études du même type (1 à 3 par an maximum) ?

Oui, par téléphone

Oui, par Internet

Non

Si Q26 = Oui, par Internet

Q27. Quelle est votre adresse Email professionnelle ?

_____@_____

Ce questionnaire est maintenant terminé. Nous vous remercions de votre participation et vous souhaitons une agréable journée.

