

1.4 b) Le chiffre d'affaires a évolué entre 1997 et 1999 selon le schéma suivant:

augmentation % diminution % inchangé 56

50

1.5 Nous exportons des produits/services

oui 57 non

Si oui:

Part des exportations au chiffre d'affaires de 1999:

%

58

1.6 Part des frais de personnel au chiffre d'affaires de 1999:

%

61

1.7 Part de la consommation intermédiaire au chiffre d'affaires de 1999:

%

64

Consommation intermédiaire = fourniture de marchandises et/ou de services par une autre entreprise, à l'exclusion des biens d'investissement: a) matières premières, matières consommables/produits semi-finis, etc. et b) services (prestations bancaires, d'assurances, de conseil, de communication, informatiques, etc.).

1.8 Pendant la période 1998-2000, avez-vous introduit des innovations?

- OUI: - innovations en matière de produits 67
- innovations en matière de procédés
- NON: - aucune innovation, ni produits, ni procédés 69

Les innovations en matière de produits: introduction de produits/services nouveaux ou améliorés de façon significatives.

Les innovations en matière de procédés: introduction de techniques nouvelles ou significativement améliorées pour la fabrication/prestation de services.

2. Organisation de l'entreprise

2.1 Selon quels critères votre entreprise est-elle principalement organisée?

- d'après les régions de vente 70
- d'après les produits ou groupes de produits
- d'après les différentes fonctions (production/prestation de services, approvisionnement, vente, marketing, etc.)
- d'après les processus de fabrication/prestation de services
- d'après les projets, groupes ou teams
- autres _____ 75

2.2 Les changements suivants de la structure organisationnelle ont été réalisés depuis 1995 ou sont prévus:

- | | depuis 1995 réalisés | jusqu'à 2002 prévus |
|--|-----------------------------|-----------------------------|
| • acquisition d'autres entreprises/de parties d'entreprises | <input type="checkbox"/> 76 | <input type="checkbox"/> |
| • fusion avec d'autres entreprises | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • coopération temporellement limitée avec d'autres entreprises | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • diversification de l'activité de l'entreprise | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • concentration sur l'activité principale | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • la vente de parties de l'entreprise | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • „outsourcing“ de fonctions de l'entreprise, c.-à-d.: | | |
| - fabrication de parties de la palette de production | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - fabrication de produits semi-finis/intermédiaires | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - recherche et développement | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - informatique | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - autres services internes (nettoyage, comptabilité, logistique, etc.) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • autres _____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> 99 |

2.3 En cas de changements de la structure organisationnelle, les employés qui n'ont pas de fonctions supérieures ont-ils participé au processus de changement?

oui 100

non

→ Si non, veuillez passer à la question 2.4 a) ↓

Si oui, sous quelle forme?

- information donnée à la fin de la phase de planification 101
- information pendant la phase de planification de la restructuration
- participation partielle lors du procédé de changement
- participation continue au cours du procédé de changement avec
- droit de concertation
- droit de participation aux décisions

2.4 a) Nombre d'échelons hiérarchiques entre la direction de l'entreprise et les travailleurs opérationnels

échelons

106

2.4 b) Depuis 1995, le nombre d'échelons hiérarchiques a:

- diminué 108 de échelons
- augmenté de échelons
- est resté le même 112

3. Organisation et formes de coopération sur la place de travail

Les questions de cette section se rapportent à des formes concrètes de travail sur la place de travail. Ces formes sont par ex.: travail de groupe, rotation de places de travail ou répartition des compétences de décision.

Dans le cas où vous ne pouvez pas répondre de façon uniforme pour tous les employés, veuillez nous donner vos réponses en fonction des employés du domaine le plus important, c.-à-d.:

→ entreprises des secteurs de l'industrie et de la construction:

- domaine industriel (technique, artisanat, réparation) 113
- informatique, dessin, développement, laboratoire
- commercial-administratif
- marketing, vente

→ entreprise du secteur tertiaire:

- élaboration de la prestation 117
- informatique, conception du produit, laboratoire, etc.
- commercial-administratif
- marketing, vente

3.1 Travail de groupe et en équipe

3.1 a) Y a-t-il dans votre entreprise des équipes de travail permanentes qui remplissent ensemble un devoir ou au sein desquelles certains thèmes sont discutés (groupes de projet, teams, cercles de qualité, groupes de travail partiellement autonomes, etc.)?

- OUI 121 ↴ NON ↴
- | | |
|--|---|
| <p>introduction</p> <p>avant 1995- 1998-
1995 1997 2000</p> <p><input type="checkbox"/> 122 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> | <p>prévu</p> <p>pour les 3
prochaines années</p> <p><input type="checkbox"/> 125</p> |
|--|---|

→ Si non, veuillez passer à la question 3.2

3.1 b) Comment ces groupes sont-ils représentés dans votre entreprise?

- | | |
|--|-------------------|
| très
faiblement | très
fortement |
| 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 |
| <input type="checkbox"/> 126 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | |

3.1 c) La participation à l'activité de ces groupes est:

- volontaire 127
- obligatoire
- en partie volontaire, en partie obligatoire

3.1 d) Qui prend les décisions suivantes dans le cadre de ces groupes?

- | | | | |
|----------------------------|------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | les supé-
rieurs | le groupe
seul | les deux
ensemble |
| • choix des membres | <input type="checkbox"/> 130 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • détermination des thèmes | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

3.1 e) A quelle fréquence les thèmes suivants sont-ils discutés dans les groupes?

- | | | | | | | | |
|------------------------------------|------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | jamais | 1 | 2 | 3 | 4 | très
fréquemment | 5 |
| • procédés/déroulements du travail | <input type="checkbox"/> 136 | <input type="checkbox"/> |
| • temps de travail | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • prévention des accidents | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • décisions d'investissements | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • qualité du produit | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • renouvellements des produits | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • relations avec les clients | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • questions relatives au salaire | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • formation permanente | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • organisation des pauses | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • thèmes généraux | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • autres _____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

3.1 f) Les groupes de travail proposent-ils des changements sur les thèmes mentionnés sous la question 3.1 e)?

- | | |
|--|-------------------|
| jamais | très souvent |
| 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 |
| <input type="checkbox"/> 148 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | |

3.1 g) Qui décide de l'application des propositions faites par les groupes de travail?

- | | | |
|------------------------------|--------------------------|------------------------------|
| les supérieurs | le groupe seul | les deux ensemble |
| <input type="checkbox"/> 149 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> 151 |

3.2 Rotation des places de travail (job rotation)

3.2 a) Votre entreprise dispose-t-elle d'un programme de rotation de places de travail ou prévoit-elle d'en introduire un?

- | | |
|--|---------------------------------|
| OUI <input type="checkbox"/> 152 ↴ | NON <input type="checkbox"/> ↴ |
| introduction | prévu |
| avant 1995- 1998-
1995 1997 2000 | pour les 3
prochaines années |
| <input type="checkbox"/> 153 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> 156 |

→ Si non, veuillez continuer à la question 3.3

3.2 b) Comment les programmes de rotation de place de travail sont-ils représentés dans votre entreprise?

- | | |
|--|-------------------|
| très
faiblement | très
fortement |
| 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 |
| <input type="checkbox"/> 157 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | |

3.3 Répartition des compétences sur la place de travail:

- | | | |
|--|--|--|
| | collaborateur
seul | supérieur
seul |
| | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 |
| • Qui décide du déroulement du travail à exécuter? | <input type="checkbox"/> 158 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| • Qui distribue le travail aux collaborateurs? | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| • Qui règle la façon d'exécuter les tâches? | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| • Qui décide du rythme de travail? | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| • Qui est responsable en présence de difficultés lors de la production/ la prestation de services? | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| • Qui est généralement responsable pour le contact avec le client? | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| • Qui est en contact avec le client lors de problèmes ou de plaintes? | <input type="checkbox"/> 164 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |

3.4 La **répartition des compétences** sur la place de travail a-t-elle changé **depuis 1995**?

- non 165
- oui, en direction du collaborateur
- oui, en direction du supérieur

3.5 La **diversité des tâches** effectuées par vos collaborateurs est:

très petite très grande
 1 2 3 4 5
 168

3.6 **Importance des objectifs** suivants pour des changements dans l'**organisation du travail** (introduction de groupes, rotation des places de travail, changement dans la répartition des compétences):

- | | très grande | | | | |
|--|------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | aucune | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| • réduction des coûts | <input type="checkbox"/> 169 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • augmentation de la capacité de s'adapter à l'environnement de l'entreprise | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • raccourcissement des méthodes de décision | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • amélioration de la qualité | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • utilisation de technologies d'information et de communication | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • augmentation de la motivation des collaborateurs | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • utilisation des connaissances des collaborateurs | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • autres _____ | <input type="checkbox"/> 176 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

3.7 **Importance des obstacles** suivants à la réalisation de changements dans l'**organisation du travail**:

- | | très grande | | | | |
|--|------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | aucune | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| • manque de connaissances d'autres formes d'organisation | <input type="checkbox"/> 177 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • procédés d'adaptation étendu | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • coûts d'adaptation élevés | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • aucun besoin d'adaptation de la forme d'organisation | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • manque de formation des collaborateurs | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • management absorbé par d'autres tâches | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • résistances internes | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • problèmes de financement | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • autres _____ | <input type="checkbox"/> 185 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

3.8 **Conséquences des changements organisationnels**:

- | | forte diminution | | forte augmentation | | |
|--|------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | -2 | -1 | 0 | +1 | +2 |
| • efficacité de l'entreprise/productivité | <input type="checkbox"/> 186 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • nombre d'employés | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • la <i>proportion</i> des employés appartenant aux catégories de personnel suivantes: | | | | | |
| - universitaires | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - personnes disposant d'un diplôme supérieur à un certificat de fin d'apprentissage | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - qualifiés (apprentissage) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - semi-qualifiés et non-qualifiés | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
- 191

4. Temps de travail, salaire, formation permanente

4.1 Dans **quelle proportion fluctue la quantité de travail** dans votre entreprise?

pas du tout très fortement
 1 2 3 4 5
 192

4.2 **Importance** des formes suivantes de la **flexibilité du temps de travail** (point de référence: pourcentage des collaborateurs concernés):

- | | très importante | | | | |
|---------------------------------------|------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | aucune | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| • emploi à temps partiel | <input type="checkbox"/> 193 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • emploi temporaire | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • heures supplémentaires | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • réduction de l'horaire de travail | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • flexibilité sur la base d'un mois | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • flexibilité sur la base d'une année | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • temps de travail annuel variable | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • autres _____ | <input type="checkbox"/> 200 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

4.3 **Importance des facteurs** suivants pour la **détermination du montant du salaire**:

- | | très grande | | | | |
|--|------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | aucune | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| • formation | <input type="checkbox"/> 201 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • années de services | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • participation à une formation continue | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • performance individuelle | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • performance du groupe de travail | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • succès de l'entreprise | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • autres _____ | <input type="checkbox"/> 207 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

4.4 **Importance** des mesures suivantes pour l'acquisition des **qualifications nécessaires des collaborateurs**:

- | | très grande | | | | |
|--|------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | aucune | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| • apprentissage individuel sur la place de travail | <input type="checkbox"/> 208 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • instruction de la part des supérieurs/collègues | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • formation continue interne à l'entreprise | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • formation continue externe à l'entreprise | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • nouveaux engagements de personnel qualifié | <input type="checkbox"/> 212 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Sous **formation continue**, nous entendons des **cours organisés**, internes ou externes, dont la fréquentation est soutenue par votre entreprise.

4.5 Pourcentage des employés qui ont participé à des **cours de formation continue** internes et/ou externes en **1999**:

env. %
 213

4.6 Notre entreprise prend en charge en moyenne le **pourcentage** suivant des **dépenses pour la formation continue**:

	0%	1-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
• en relation avec le temps pris pour la participation à ces cours de formation	<input type="checkbox"/> ₂₁₆	<input type="checkbox"/>				
• coûts des cours	<input type="checkbox"/> ₂₂₂	<input type="checkbox"/>				

4.7 Veuillez estimer l'**importance** des éléments suivants de la **formation continue** pour votre entreprise:

	aucune					très grande
	1	2	3	4	5	
• les langues	<input type="checkbox"/> ₂₂₈	<input type="checkbox"/>				
• l'informatique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• le marketing	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• la comptabilité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• la gestion	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• capacité de communiquer/travailler en team	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• sécurité/environnement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• autres _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. Technologies d'information et de communication

5.1 Les **technologies d'information et de communication** suivantes sont **mises en place** dans notre entreprise:

	→ OUI, introduction			NON ↴	
				↓ prévu (3 prochaines années)	
	avant 1995-1998-1997 2000				
• assistance digitale (organizer, PDA, handheld computer)	<input type="checkbox"/> ₂₃₆	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• laptop	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• ordinateurs personnel (PC), postes de travail, terminaux	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• courrier électronique (E-mail)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• internet, www	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• échange de données informatisés avec d'autres entreprises (EDI, Web-EDI)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• réseaux de communications informatisés au sein de l'entreprise (LAN, WAN)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• intranet (internet inclus dans le réseau interne)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• extranet (prolongement protégé de l'intranet pour un accès externe)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> ₂₈₀

→ Si aucune technologie d'information et de communication n'a été mise en place ou une introduction n'est pas prévue:

Veuillez passer à la question 5.8 (obstacles pour l'introduction) ↓

Investissements en équipements:

véhicules, machines, équipements de vente, équipements de stockage et de manutention, équipements de bureau et informatique (matériel et logiciels), mobilier et appareils.

Ne sont pas considérés comme investissements en équipements: investissements en constructions et les investissements financiers.

Les biens d'investissement en **leasing (à la valeur d'acquisition)** doivent être inclus aussi bien sous les investissements en technologies d'information et de communication que sous les investissements en équipements.

5.2 a) **Part estimée des investissements en technologies d'information et de communication** (matériel et logiciels) aux investissements en équipements au cours de la période **1998-2000**:

0%	1-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
<input type="checkbox"/> ₂₈₁	<input type="checkbox"/> ₂₈₆				

5.2 b) Comment s'est **modifiée** la **proportion des investissements** en technologies d'information et de communication de la **période 1998-2000** par rapport à la période **1995-1997**?

a fortement diminué				a fortement augmenté
-2	-1	0	+1	+2
<input type="checkbox"/> ₂₈₇	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5.3 Le **pourcentage des employés** qui utilisent un **PC, poste de travail ou un terminal** est environ:

0%	1-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
<input type="checkbox"/> ₂₈₈	<input type="checkbox"/> ₂₉₃				

5.4 Le **pourcentage des employés** qui utilisent le courrier électronique **dans le cadre de leur travail** est environ:

	0%	1-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
• interne à l'entreprise	<input type="checkbox"/> ₂₉₄	<input type="checkbox"/>				
• externe à l'entreprise	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> ₃₀₅

5.5 **Utilisation d'internet, world wide web (www)**

→ S'il n'est pas utilisé, veuillez passer à la question 5.6 ↓

5.5 a) Le **pourcentage des employés** qui utilisent **internet** dans le **cadre de leur travail** est environ:

1-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
<input type="checkbox"/> ₃₀₆	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> ₃₁₀

5.5 b) A quelles **fins** l'**internet** est-il utilisé (**sans** E-mail) ou est-il **prévu** dans votre entreprise?

	utilisation		prévu (3 prochaines années)
	oui	non	
information			
• recherche d'informations générales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• recherche d'informations sur les clients/fournisseurs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• transfert de données (ftp)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• accès à la base de données de fournisseurs ou de clients	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• publicité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
communication			
• conférences vidéo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• discussions en ligne (chat)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• forums de discussions (usenet)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• formation et/ou formation continue	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
commande de produits/services			
• achat de produits ou de services	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• déroulement du trafic des paiements	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• utilisation d'une place de marché virtuelle (business-to-business)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• autres _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5.5 c) Votre entreprise possède-t-elle un **site internet**?

oui non

Si oui, depuis quand? _____ (année)

adresse: http:// _____

→ Si votre entreprise n'a pas de home-page, veuillez passer à la question 5.7 ↓

5.5 d) **Offres** sur l'**homepage** de votre entreprise:

	utilisation		prévu (3 prochaines années)
	oui	non	
• informations sur les fonctions de l'entreprise, les interlocuteurs, adresses etc.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• informations détaillées sur l'assortiment	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• vente de produits sans possibilités de paiement online	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• vente de produits avec possibilités de paiement online	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• offres d'emplois	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• informations pour les fournisseurs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• offre adaptée pour téléphones mobiles (WAP)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• autres _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5.5 e) Pouvez-vous donner des indications sur l'**intensité d'utilisation de votre homepage**?

_____ visites par mois

5.6 **Intranet** ou **autre réseau interne**:

→ Au cas où votre entreprise ne dispose pas d'**intranet** ou de **réseau interne**, veuillez passer à la question 5.7 ↓

5.6 a) Le **pourcentage des employés** qui ont accès à **intranet** est d'approximativement:

1-20% 21-40% 41-60% 61-80% 81-100%

5.6 b) A quelles **fins** est utilisé l'**intranet**/le **réseau interne** ou est **prévu** son introduction?

	utilisation		prévu (3 prochaines années)
	oui	non	
• informations générales pour les collaborateurs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• forums de discussions/échanges d'informations	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• applications de logiciels pour le travail en commun sur des documents et/ou réalisation de séances online	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• recensement et transmission de savoir-faire spécifique à l'entreprise (gestion des connaissances)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• comptabilité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• personnel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• contrôle de la production/vente/magasiner	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• gestion de projets	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• accès à des banques de données externes à l'entreprise	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• possibilités d'accès à intranet de façon externe à l'entreprise (PC, WAP, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• autres _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5.6 c) L'**intensité d'utilisation** de l'**intranet** par les collaborateurs?

très faible 1 2 3 4 5 très forte

5.7 **Importance** des **objectifs** suivants pour l'introduction de **technologies d'information et de communication**:

	très grande				
	aucune	1	2	3	4
• réduction des coûts	<input type="checkbox"/>				
• augmentation du chiffre d'affaires	<input type="checkbox"/>				
• optimisation du déroulement du travail	<input type="checkbox"/>				
• optimisation des décisions	<input type="checkbox"/>				
• amélioration de la communication interne	<input type="checkbox"/>				
• meilleure orientation selon les vœux du client	<input type="checkbox"/>				
• améliorer la diversité et la qualité des produits/services	<input type="checkbox"/>				
• compléter les produits à l'aide d'autres composés (service, logistique, paiement, etc.)	<input type="checkbox"/>				
• amélioration de la présence sur le marché de la vente	<input type="checkbox"/>				
• amélioration de la coopération avec les fournisseurs	<input type="checkbox"/>				
• amélioration de la position technologique	<input type="checkbox"/>				
• recensement des performances des collaborateurs	<input type="checkbox"/>				
• positionnement plus attractif sur le marché du travail	<input type="checkbox"/>				
• autres _____	<input type="checkbox"/>				

5.8 **Importance des obstacles** suivants pour l'introduction ou l'utilisation plus intensive de **technologies d'information et de communication**:

	aucune					très grande				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
• coûts trop élevés	<input type="checkbox"/>									
• trop grand volume d'investissements	<input type="checkbox"/>									
• manque de liquidités	<input type="checkbox"/>									
• frais d'exploitation et d'entretien trop élevé	<input type="checkbox"/>									
• incompatibilités avec d'autres systèmes informatiques	<input type="checkbox"/>									
• des adaptations importantes des procédés de travail seraient nécessaires	<input type="checkbox"/>									
• l'introduction de ces technologies n'est pas raisonnable pour notre entreprise	<input type="checkbox"/>									
• manque de personnel qualifié	<input type="checkbox"/>									
• résistances internes	<input type="checkbox"/>									
• manque d'informations sur le potentiel	<input type="checkbox"/>									
• les technologies sont trop immatures	<input type="checkbox"/>									
• les technologies sont trop peu rentables	<input type="checkbox"/>									
• management absorbé par d'autres tâches	<input type="checkbox"/>									
• autres _____	<input type="checkbox"/>									

5.9 **Conséquences de l'application** de technologies d'information et de communication:

	forte diminution			forte augmentation		
	-2	-1	0	+1	+2	
• efficacité de l'entreprise/productivité	<input type="checkbox"/>					
• nombre d'employés	<input type="checkbox"/>					
• la <i>proportion</i> d'employés des catégories de personnel suivantes:						
- universitaires	<input type="checkbox"/>					
- personnes disposant d'un diplôme supérieur à un certificat de fin d'apprentissage	<input type="checkbox"/>					
- qualifiés (apprentissage)	<input type="checkbox"/>					
- semi-qualifiés et non-qualifiés	<input type="checkbox"/>					

→ Les entreprises du **secteur tertiaire** ne doivent pas répondre aux questions suivantes: **Elles sont priées de passer directement à la page 8** (personnes de contact et remarques) ↓

6. **Application de technologies de production assistées par ordinateur**

6.1 Dans notre entreprise **les domaines de production** suivants sont assistés par ordinateur:

	→ OUI, introduction				NON ↴	
	avant 1995-1995	1995-1997	1998-2000	↓ prévu (3 prochaines années)		
• <i>conception/dessin (CAD)</i> (CAD/CAE, CAD/CAM, simulation, rapid prototyping, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• <i>planification de fabrication (CAP)</i> (BDE, préparation de travail)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

	→ OUI, introduction			NON ↴	
	avant 1995-1995	1995-1997	1998-2000	↓ prévu (3 prochaines années)	
• <i>fabrication et handling (CAM):</i>					
- CNC/DNC	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- autres techniques de fabrication (FMC, FMS, robots, lasers, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- „handling“ (stockage, systèmes de transport)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• <i>contrôles de qualité (CAQ)</i> (matériel, produits intermédiaires/finis)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• <i>intégration/communication:</i>					
- PPS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- autres systèmes (LAN, WAN, réseaux avec d'autres entreprises)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

→ Au cas où **aucune technologie de production assistée par ordinateur** n'a été installée ou n'est prévu: **veuillez passer à la question 6.5** ↓

6.2 **Raccordement des domaines de production** suivants (veuillez marquer d'une croix dans le schéma ci-dessous, les interconnexions réalisées):

	situation actuelle				situation probable dans 3 ans (environ)			
	CAD	CAP	CAM	CAQ	CAD	CAP	CAM	CAQ
CAP	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
CAM	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
CAQ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
communication	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
aucune interconnexion	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				

6.3 **Le pourcentage d'employés** qui travaillent avec des **technologies de production assistées par ordinateur** par rapport au nombre d'employés total dans le domaine de la fabrication est d'approximativement:

1-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
<input type="checkbox"/>				

6.4 **Importance des objectifs** suivants pour l'introduction de **technologies de production assistées par ordinateur**:

	aucune					très grande				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
• baisse des coûts (personnel, stockage, etc.)	<input type="checkbox"/>									
• baisse du temps d'activité	<input type="checkbox"/>									
• augmenter la flexibilité (organisation, flexibilité sur le marché)	<input type="checkbox"/>									
• amélioration de l'offre des prestations (qualité, diversité, orientation vers le client, etc.)	<input type="checkbox"/>									
• amélioration du développement du produit (temps et qualité du développement)	<input type="checkbox"/>									
• renforcer la position technologique	<input type="checkbox"/>									
• autres _____	<input type="checkbox"/>									

6.5 Importance des obstacles suivants à l'introduction de technologies de production assistées par ordinateur:

	aucune					très grande
	1	2	3	4	5	
• insécurité/risques technologiques	<input type="checkbox"/>					
• problèmes/coûts d'information	<input type="checkbox"/>					
• manque en personnel qualifié/spécialistes	<input type="checkbox"/>					
• oppositions internes	<input type="checkbox"/>					
• Le management est occupé par d'autres tâches	<input type="checkbox"/>					
• problèmes de compatibilité (parc des machines, organisation)	<input type="checkbox"/>					
• Les technologies ne sont pas raisonnables pour notre entreprise	<input type="checkbox"/>					
• La technologie est trop onéreuse	<input type="checkbox"/>					
• Les volumes d'investissements sont trop importants	<input type="checkbox"/>					
• manque de liquidités, moyens financiers	<input type="checkbox"/>					
• Les équipements actuels sont trop neufs	<input type="checkbox"/>					
• autres _____	<input type="checkbox"/>					

6.6 Conséquences de l'application des technologies de production assistées par ordinateur:

	forte diminution			forte augmentation	
	-2	-1	0	+1	+2
• efficacité de l'entreprise/de la productivité	<input type="checkbox"/>				
• nombre d'employés au total	<input type="checkbox"/>				
• la proportion d'employés des catégories de personnel suivantes:					
- universitaires	<input type="checkbox"/>				
- personnes disposant d'un diplôme supérieur à un certificat de fin d'apprentissage	<input type="checkbox"/>				
- qualifiés (apprentissage)	<input type="checkbox"/>				
- semi-qualifiés et non-qualifiés	<input type="checkbox"/>				

*** Nous vous remercions pour votre précieuse collaboration ***

Personne de référence dans l'entreprise: _____ Fonction/position: _____

Numéro de téléphone: _____ Numéro de fax: _____ E-mail: _____

Remarques relatives au questionnaire:

Personnes de référence du KOF/EPFZ:

	téléphone direct	E-mail
Herr D. Staib	01 / 632 53 60	staib@kof.gess.ethz.ch
Herr Dr. H. Hollenstein	01 / 632 53 29	hollenstein@kof.gess.ethz.ch
Central	01 / 632 42 39	Numéro de fax: 01 / 632 12 18

Adresse pour la réponse (pour la fenêtre de l'enveloppe):

Konjunkturforschungsstelle
Befragung „Informationstechnologien“
ETH-Zentrum
8092 Zürich

Konjunkturforschungsstelle
Befragung „Informationstechnologien“
ETH-Zentrum
8092 Zürich