



jdm.cc

**LE RECOURS AUX SSII ET LES MOTIFS
D'INSATISFACTION**

- Sondage de l'Institut CSA -

N° 0900908C

Juin 2009

2, rue de Choiseul– BP 6571 – 75065 Paris cedex 02
CSA Politique-Opinion
Tél. (33)01 44 94 59 10 / 11– Fax. (33) 01 44 94 40 01
www.csa.eu

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

Fiche technique du sondage

Sondage exclusif CSA / YOOCAN réalisé par téléphone du 27 mai au 25 juin 2009 au domicile des personnes interrogées.

Echantillon de 2128 chefs d'entreprise et salariés ayant le statut cadre, profession intermédiaire ou employé, âgés de 18 ans et plus, issu d'échantillons nationaux représentatifs de 1000 personnes âgées de 18 ans et plus, constitués d'après la méthode des quotas (sexe, âge, profession du chef de ménage), après stratification par région et catégorie d'agglomération.

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

QUESTION - Les sociétés de services spécialisées en ingénierie informatique (SSII) s'occupent notamment de conseil, d'ingénierie et d'intégration de systèmes informatiques... Avez-vous déjà, dans le cadre de votre activité professionnelle, fait appel à une société de services spécialisée en ingénierie informatique ?

	Ensemble des répondants %
Oui	12
Oui, plusieurs fois.....	10
Oui, une seule fois.....	2
Non, jamais	87
- Ne se prononcent pas.....	1
Total	100

Les sociétés de services spécialisées en ingénierie informatique (SSII) s'occupent notamment de conseil, d'ingénierie et d'intégration de systèmes informatiques... Avez-vous déjà, dans le cadre de votre activité professionnelle, fait appel à une société de services spécialisée en ingénierie informatique ?

	Total	Oui	Oui, plusieurs fois	Oui, une seule fois	Non, jamais	NSPP
ENSEMBLE	100	12	10	2	87	1
Sexe						
- Homme	100	18	15	3	82	0
- Femme	100	9	7	2	90	1
Age						
Moins de 30 ans	100	9	6	3	91	0
- 18 à 24 ans	100	6	4	2	94	0
- 25 à 29 ans	100	10	7	3	90	0
De 30 à 49 ans	100	12	10	2	87	1
- 30 à 39 ans	100	11	8	3	88	1
- 40 à 49 ans	100	14	12	2	85	1
50 ans ou plus	100	16	13	3	84	0
Profession du chef de famille						
- Artisan, Commerçant, Chef d'entreprise	100	16	14	2	84	0
CSP +	100	16	13	3	84	0
- Cadre, profession libérale	100	21	18	3	79	0
- Profession intermédiaire	100	13	10	3	87	0
CSP -	100	8	6	2	91	1
- Employé	100	9	6	3	90	1
- Ouvrier	100	5	4	1	93	2
Profession de l'interviewé(e)						
CSP +	100	17	14	3	83	0
- Cadre, profession libérale	100	24	21	3	76	0
- Profession intermédiaire	100	13	10	3	87	0
CSP -	100	7	5	2	92	1
- Employé	100	7	5	2	92	1
Statut						
Actif	100	13	11	2	87	0
- Travaille à son compte	100	13	10	3	87	0
- Salarié	100	13	11	2	86	1
Dont : secteur public	100	11	10	1	88	1
Dont : secteur privé	100	14	11	3	86	0
- Chômeur	100	11	7	4	89	0
Niveau de diplôme						
- Sans diplôme/Primaire	100	7	5	2	92	1
- B.E.P.C./C.A.P/B.E.P	100	7	6	1	92	1
- BAC	100	14	9	5	85	1
- BAC + 2	100	15	13	2	85	0
- Supérieur à Bac +2	100	22	19	3	78	0

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

Les sociétés de services spécialisées en ingénierie informatique (SSII) s'occupent notamment de conseil, d'ingénierie et d'intégration de systèmes informatiques... Avez-vous déjà, dans le cadre de votre activité professionnelle, fait appel à une société de services spécialisée en ingénierie informatique ?

	Total	Oui	Oui, plusieurs fois	Oui, une seule fois	Non, jamais	NSPP
ENSEMBLE	100	12	10	2	87	1
Proximité politique						
- Extrême Gauche	100	7	5	2	93	0
- Gauche	100	11	9	2	89	0
Dont : P.C. (*)	100	11	11	0	89	0
Dont : P.S.	100	10	8	2	90	0
Dont : Les Verts	100	12	9	3	88	0
- Mouvement Démocrate	100	18	16	2	80	2
- Droite	100	18	15	3	81	1
Dont : U.M.P.	100	19	16	3	81	0
Dont : R.P.F./M.P.F. (*)	100	15	10	5	82	3
- Front National/M.N.R. (*)	100	15	11	4	83	2
- Sans préférence partisane/ne se prononcent pas	100	11	9	2	89	0
Type de commune						
- Commune rurale	100	11	8	3	88	1
- Ville isolée	100	14	11	3	85	1
- Ville centre	100	12	10	2	87	1
- Banlieue	100	14	11	3	86	0
Catégorie d'agglomération						
- Communes rurales (-2000)	100	10	8	2	89	1
- Unités urbaines de 2000h à 20000h	100	14	12	2	85	1
- Unités urbaines de 20 à 100000 h	100	11	10	1	89	0
- Unités urbaines de 100 à 200000h et +	100	14	11	3	86	0
- Agglomération parisienne	100	14	11	3	86	0
Région						
Ile de France	100	14	11	3	85	1
Province	100	13	10	3	87	0
- Nord	100	10	8	2	90	0
- Est	100	7	6	1	93	0
- Bassin Parisien Est	100	12	11	1	88	0
- Bassin Parisien Ouest	100	14	10	4	85	1
- Ouest	100	12	8	4	87	1
- Sud-Ouest	100	14	11	3	85	1
- Sud-Est	100	13	11	2	87	0
- Méditerranée	100	14	12	2	86	0

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

QUESTION - Avez-vous déjà été insatisfait des services rendus par la ou les sociétés de services spécialisées en ingénierie informatique (SSII) auxquelles vous avez eu recours ?

	Ensemble des personnes ayant déjà eu recours à une SSII %
Oui.....	39
Non.....	60
- Ne se prononcent pas.....	1
Total.....	100

Avez-vous déjà été insatisfait des services rendus par la ou les sociétés de services spécialisées en ingénierie informatique (SSII) auxquelles vous avez eu recours ?

	Total	Oui	Non	NSPP
ENSEMBLE	100	39	60	1
Sexe				
- Homme	100	46	52	2
- Femme	100	25	75	0
Age				
Moins de 30 ans (*)	100	33	67	0
De 30 à 49 ans	100	36	62	2
- 30 à 39 ans	100	34	66	0
- 40 à 49 ans	100	37	60	3
50 ans ou plus	100	45	54	1
Profession du chef de famille				
- Artisan, Commerçant, Chef d'entreprise (*)	100	36	64	0
CSP +	100	45	53	2
- Cadre, profession libérale	100	53	44	3
- Profession intermédiaire	100	35	64	1
CSP -	100	20	80	0
- Employé (*)	100	19	81	0
Profession de l'interviewé(e)				
- Artisan, Commerçant, Chef d'entreprise (*)	100	48	52	0
CSP +	100	43	55	2
- Cadre, profession libérale	100	54	43	3
- Profession intermédiaire	100	31	68	1
CSP -	100	20	80	0
- Employé	100	20	80	0
Statut				
Actif	100	39	60	1
- Travaille à son compte (*)	100	47	53	0
- Salarié	100	38	61	1
Dont : secteur public	100	32	68	0
Dont : secteur privé	100	40	59	1
Niveau de diplôme				
- B.E.P.C./C.A.P/B.E.P (*)	100	15	85	0
- BAC	100	34	66	0
- BAC + 2	100	54	46	0
- Supérieur à Bac +2	100	50	47	3
Proximité politique				
- Gauche	100	44	56	0
Dont : P.S.	100	45	55	0
Dont : Les Verts (*)	100	43	57	0
- Mouvement Démocrate (*)	100	36	64	0
- Droite	100	40	58	2
Dont : U.M.P.	100	42	56	2
- Sans préférence partisane/ne se prononcent pas	100	35	62	3
Type de commune				
- Commune rurale	100	28	72	0
- Ville isolée (*)	100	32	60	8
- Ville centre	100	50	49	1
- Banlieue	100	34	65	1
Catégorie d'agglomération				
- Communes rurales (-2000)	100	28	72	0
- Unités urbaines de 2000h à 20000h	100	38	58	4
- Unités urbaines de 20 à 100000 h (*)	100	46	54	0
- Unités urbaines de 100 à 200000h et +	100	35	65	0
- Agglomération parisienne	100	50	48	2
Région				
Ile de France	100	50	45	5
Province	100	35	65	0
A eu recours à une SSII ...				
- Plusieurs fois	100	41	57	2
- Une seule fois	100	26	74	0

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

QUESTION - Parmi les raisons que je vais vous citer, quelles sont toutes celles pour lesquelles vous avez été insatisfait des services rendus par la ou les sociétés de services spécialisées en ingénierie informatique (SSII) auxquelles vous avez eu recours ?

	Ensemble des personnes ayant déjà été insatisfaites des services rendus par une SSII %
Vous avez eu des difficultés à communiquer avec vos correspondants à la SSII.....	46
La SSII ne vous a pas correctement conseillé	45
La SSII a mal compris vos besoins	39
La SSII ne vous a pas assez conseillé.....	37
La SSII vous a fourni un service ou un produit qui ne correspondait pas à vos besoins	33
Le budget prévu n'a pas été respecté	31
-Autres raisons (réponse spontanée).....	3
- Ne se prononcent pas	1
Total	(1)

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