

Unité enquêtée

Identifiant :

Raison sociale :

**Coordonnées de la personne répondant
à ce questionnaire :**

Nom :

Téléphone :

Courriel :

**Si vous n'êtes pas cette personne,
merci de compléter vos coordonnées :**

Nom :

Prénom :

Fonction :

Tél :

Courriel :

**Technologies de
l'information et de la
communication et commerce
électronique (TIC) 2020**

Pour nous contacter :

Courriel : contact-enquete-tic-entreprises@insee.fr

Téléphone : 09-69-32-97-47

Code enquête : 164

Commentaires et remarques :

Votre réponse était attendue pour le 30/01/2020. Merci de nous retourner ce questionnaire dans les meilleurs délais, à l'adresse suivante :



Code Bar

Vu l'avis favorable du Conseil national de l'information statistique, cette enquête reconnue d'intérêt général et de qualité statistique, est obligatoire. Visa n°2020A001EC (arrêté en date du 24/10/2019) du Ministre de l'Économie et des Finances, valable pour l'année 2020.

Aux termes de l'article 6 de la loi n° 51-711 du 7 juin 1951 modifiée sur l'obligation, la coordination et le secret en matière de statistiques, les renseignements transmis en réponse au présent questionnaire ne sauraient en aucun cas être utilisés à des fins de contrôle fiscal ou de répression économique.

Questionnaire confidentiel destiné à l'Institut national de la statistique et des études économiques. La loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, s'applique aux réponses faites à la présente enquête par les entreprises individuelles. Elle leur garantit un droit d'accès et de rectification pour les données les concernant. Ce droit peut être exercé auprès de l'Institut national de la statistique et des études économiques.

INSEE OCCITANIE - PEE
36 RUE DES 36 PONTS
BP 94217
31054 TOULOUSE CEDEX 4
FRANCE

I : Données de cadrage

➔ 1. Le dernier chiffre d'affaires hors taxes de votre entreprise en notre possession est le suivant (en milliers d'euros) :

Le chiffre d'affaires hors taxes de votre entreprise en 2019 est-il au même niveau ?

(à plus ou moins 5 %)

- ☐ Oui
☐ Non



Si OUI, passez à la question 3 de ce module.

➔ 2. Veuillez indiquer le montant du chiffre d'affaires hors taxes de votre entreprise en 2019 (en milliers d'euros).

 k€

➔ 3. Le dernier effectif salarié annuel moyen* de votre entreprise en notre possession est le suivant : L'effectif de votre entreprise en 2019 était-il au même niveau ?

(à plus ou moins 10 %)

- ☐ Oui
☐ Non



Si OUI, passez à la question 5 de ce module.

➔ 4. Veuillez indiquer l'effectif salarié annuel moyen* de votre entreprise en 2019 ?

➔ 5. Site *web* de l'entreprise interrogée :

II : Accès à Internet et usages

➔ 1. Parmi les personnes employées dans votre entreprise, combien utilisent un ordinateur* (y compris un appareil portable) avec accès à Internet pour un usage professionnel (connexion fixe ou mobile) ?



Si vous pouvez fournir ce nombre, passez à la question 3 de ce module.

➔ 2. Si vous ne pouvez pas fournir ce nombre, veuillez indiquer leur proportion parmi les personnes de votre entreprise.

 %

Connexion fixe à Internet pour un usage professionnel

➔ 3. Votre entreprise utilise-t-elle une connexion à Internet fixe à haut ou très haut débit* (ADSL, SDSL, VDSL, fibre optique (FFTH), câble, Wimax, etc.) ?

- ☐ Oui
☐ Non



Si NON, passez à la question 6 de ce module.

➔ 4. Quelle est la vitesse de téléchargement maximale contractuelle* de la connexion Internet fixe la plus rapide de votre entreprise ?

(Cochez une seule case)

- ☐ Moins de 30 Mbits/s
☐ De 30 Mbits/s à moins de 100 Mbits/s
☐ De 100 Mbits/s à moins de 500 Mbits/s
☐ De 500 Mbits/s à moins de 1 Gbit/s
☐ 1 Gbit/s ou plus

➔ 5. La vitesse de votre connexion fixe à Internet est-elle habituellement suffisante pour les besoins réels de l'entreprise ?

- ☐ Oui
☐ Non

Connexion mobile à Internet pour un usage professionnel

Une **connexion mobile à Internet** désigne l'utilisation pour un usage professionnel d'appareils portables connectés à Internet **via le réseau des téléphones mobiles**. L'entreprise fournit les appareils portables et paie la totalité des coûts ou, au moins, l'abonnement et les coûts liés à l'usage.

➔ 6. Votre entreprise fournit-elle des appareils portables connectés à Internet via le réseau mobile (ordinateur portable, *smartphone*, tablette, etc.) avec accès au réseau 3G, H+ ou 4G ?

- ☐ Oui
☐ Non



Si NON, passez à la question 9 de ce module.

➔ 7. Combien de personnes de votre entreprise utilisent pour un usage professionnel un appareil portable fourni par l'entreprise, connecté via le réseau mobile (ordinateur portable, *smartphone*, tablette, etc.) ?



Si vous pouvez fournir ce nombre, passez à la question 9 de ce module.

➔ 8. Si vous ne pouvez pas fournir ce nombre, veuillez indiquer leur proportion parmi les personnes de votre entreprise.

 %

Utilisation d'un site *web*

➔ 9. Votre entreprise a-t-elle un site *web* en propre ou partagé* au sein de votre groupe ou de votre réseau ?

- ☐ Oui
☐ Non



Si NON, passez à la question 11 de ce module.

➔ 10. Ce site *web* propose-t-il :

la description de biens ou services ou des listes de prix ? ☐ Oui ☐ Non

la commande ou la réservation en ligne (panier virtuel) ? ☐ Oui ☐ Non

la possibilité pour les visiteurs de personnaliser ou de concevoir des biens ou des services en ligne ? ☐ Oui ☐ Non

le suivi de commande par le client ? ☐ Oui ☐ Non

un contenu personnalisé pour les visiteurs réguliers ou habitués ? ☐ Oui ☐ Non

des liens permettant d'accéder aux pages de l'entreprise dans les médias sociaux (Facebook, Viadeo, Twitter, etc.) ? ☐ Oui ☐ Non

➔ 11. Votre entreprise dispose-t-elle des services de *chat** suivants pour la relation clientèle ?

Un service de *chat* sur lequel une personne physique répond aux clients ☐ Oui ☐ Non

Un service de *chat* géré par un *chatbot** ou agent virtuel répondant aux clients ☐ Oui ☐ Non

III : Commerce électronique

Une transaction de **commerce électronique** est la vente ou l'achat de biens ou de services effectués sur des réseaux informatiques par des procédés spécialement conçus pour recevoir ou passer des commandes. Le paiement et la livraison des biens ou des services ne doivent pas nécessairement être effectués en ligne. Une transaction de commerce électronique **exclut** les commandes passées par téléphone, fax ou par courriels tapés manuellement.

Dans les questions qui suivent, merci de séparer ventes via un site web ou appli et ventes de type EDI (échange de données informatisé).

Ventes web

Les ventes web incluent les commandes et réservations réalisées par vos clients via :

- les sites web ou applications mobiles de votre entreprise ;
- les places de marché* électroniques (utilisées par plusieurs entreprises pour vendre des biens ou services) sur lesquelles vous êtes présent.

Les commandes passées par courriel ne comptent pas comme des ventes web.

➔ **1. En 2019, votre entreprise a-t-elle réalisé des ventes web de biens ou de services via :**

(à l'exclusion des messages saisis manuellement)

Votre propre site web ou appli (incluant ceux du groupe et les extranets) ?

☐

Oui

☐

Non

Les places de marché* ou marketplaces utilisées par plusieurs entreprises pour commercialiser des produits (Alibaba, Amazon, Amazon Business, App Store, Booking, Cdiscount, eBay, Fnac, Mercateo, Rakuten, RueduCommerce, etc.) ?

☐

Oui

☐

Non



Si NON aux deux, passez à la question 11 de ce module.

➔ **2. En 2019, quel a été le montant de vos ventes web ?**

(ventes web réalisées par des unités implantées en France, y compris volume d'affaires sur les places de marché, hors taxes, en milliers d'euros)

k€

➔ **3. Si vous ne pouvez pas indiquer ce montant, veuillez en donner une estimation en pourcentage du chiffre d'affaires total hors taxes de votre entreprise (indiqué aux questions 1 et 2 des données de cadrage) ?**

%



Si vous réalisez des ventes web uniquement sur des places de marché, passez à la question 5 de ce module.



Si vous réalisez des ventes web uniquement sur votre propre site web ou appli, passez à la question 8.



Sinon, passez à la question suivante.



➔ 4. Quelle est la répartition du montant des ventes *web* reçues :

(Le total doit être égal à 100%.)

	Part du montant des commandes reçues <i>via</i> un site <i>web</i> ou une appli
Sur votre propre site <i>web</i> ou appli (incluant ceux du groupe et les extranets) ?	%
Sur les places de marché* ou <i>marketplaces</i> utilisées par plusieurs entreprises pour commercialiser des produits (Alibaba, Amazon, Amazon Business, App Store, Booking, Cdiscount, eBay, Fnac, Mercateo, Rakuten, RueduCommerce, etc.) ?	%



Si vous ne réalisez pas de ventes sur des places de marché, passez à la question 8 de ce module.

➔ 5. Sur combien de places de marché* (*marketplaces*) avez-vous réalisé des ventes *web* en 2019 ?

- ☐ Une seule
☐ Deux
☐ Plus de deux



Si vous réalisez des ventes *web* sur une seule place de marché, passez à la question 7 de ce module.

➔ 6. Plus de 50 % de votre chiffre d'affaires généré sur des places de marché* est-il issu d'une seule place de marché ?

- ☐ Oui
☐ Non

➔ 7. Quel est le taux moyen des commissions prélevées par ces places de marché* ?

- ☐ Moins de 5 %
☐ De 5 % à moins de 9 %
☐ De 9 % à moins de 12 %
☐ De 12 % à moins de 15 %
☐ De 15 % à moins de 20 %
☐ 20 % ou plus

➔ 8. En 2019, quelle était la répartition du montant de vos ventes *web* par type de clientèle ?

(Le total doit être égal à 100%.)

	Part du montant des commandes reçues <i>via</i> un site <i>web</i> ou une appli
Ventes aux particuliers (B2C)	%
Ventes à d'autres entreprises (inter-entreprises, B2B) ou des administrations (BtoG)	%

➔ 9. Votre entreprise sous-traite-t-elle la totalité des activités de gestion des ventes *web* (gestion informatique ou technique du site *web*, activités commerciales et de communication, logistique) ?

- ☐ Oui
☐ Non



Si OUI, passez à la question 11 de ce module.

➔ 10. Quel est le nombre de personnes de votre entreprise affectées à la gestion des ventes *web* pour la partie non sous-traitée de vos activités (en équivalent temps plein (ETP*), hors intérimaires et personnel saisonnier) ?

Ventes de type EDI

Les ventes de type EDI (échange de données informatisé) couvrent les commandes passées par vos clients professionnels via des messages de type EDI, c'est-à-dire dans un format standard permettant leur traitement automatique, y compris les commandes passées via un **logiciel e-achat, des catalogues électroniques**, etc. (e-procurement), y compris les commandes reçues directement dans votre système **ERP**.

➔ 11. En 2019, votre entreprise a-t-elle réalisé des ventes de biens ou de services de type EDI ?

- ☐ Oui
☐ Non



Si NON, passez au module suivant.

➔ 12. En 2019, quel a été le montant de vos ventes de type EDI ?

(ventes EDI réalisées par des unités implantées en France, hors taxes, en milliers d'euros)

 k€

Si vous pouvez fournir ce montant, passez au module suivant.

➔ 13. Si vous ne pouvez pas indiquer ce montant, veuillez en donner une estimation en pourcentage du chiffre d'affaires total hors taxes de votre entreprise (indiqué aux questions 1 et 2 des données de cadrage).

 %

IV : Facturation

Il existe des factures au **format papier** et au **format électronique**.

Les **factures électroniques** sont de deux types :

- celles dans un format structuré **adapté à un traitement automatique**, excluant la transmission de fichiers PDF. Elles sont échangées soit directement, soit via des opérateurs de services ou un système bancaire électronique ;
- celles dans un format **non adapté à un traitement automatisé**, incluant la transmission de fichiers PDF.

➔ 1. En 2019, votre entreprise a-t-elle envoyé l'un de ces types de factures ?

(Y compris les factures envoyées par des intermédiaires : comptables, fournisseurs de services de facturation électronique, etc.)

Factures électroniques structurées pouvant être traitées automatiquement par une machine [EDI (ex : Edifact, etc.), XML (ex : EBL), etc.] (La transmission de fichiers PDF, JPEG, TIFF, etc. est exclue.) ☐ Oui ☐ Non

Factures envoyées électroniquement ne permettant pas de traitement automatique (ex : courrier électronique, pièce jointe dans un format non modifiable) ☐ Oui ☐ Non

Factures papier ☐ Oui ☐ Non



Si vous n'envoyez pas de factures électroniques structurées, passez au module suivant.

➔ 2. Parmi toutes les factures envoyées par votre entreprise en 2019, quel était le pourcentage de factures électroniques structurées dans un format permettant leur traitement automatique ?

(Cochez une seule case)

- ☐ Moins de 10 %
- ☐ De 10 % à moins de 25 %
- ☐ De 25 % à moins de 50 %
- ☐ De 50 % à moins de 75 %
- ☐ 75 % ou plus

V : Utilisation de services par Internet de cloud computing

Le **cloud computing** (ou cloud), ou en français l'**informatique en nuage**, désigne ici des services informatiques utilisés sur Internet pour accéder à un logiciel, de la puissance de calcul, une capacité de stockage, etc. **Ces services doivent présenter les caractéristiques suivantes :**

- ils sont **délivrés** par des **serveurs** informatiques de prestataires ;
- ils sont facilement **modulables** à la hausse ou à la baisse (par exemple, nombre d'utilisateurs, changement de la capacité de stockage) ;
- une fois installés, ils peuvent être utilisés par l'utilisateur « **à la demande** », sans interaction humaine avec le fournisseur ;
- ils sont **payants**, soit par utilisateur, soit selon la capacité utilisée ou prépayés.

Le cloud computing peut comprendre des connexions via un réseau privé virtuel (VPN).

➔ 1. Votre entreprise achète-t-elle des services de cloud computing ?

(Voir la définition ci-dessus, hors services de cloud gratuits)

- ☐ Oui
- ☐ Non



Si NON, passez au module suivant.

➔ 2. Votre entreprise achète-t-elle les services de *cloud computing* suivants ?

(hors services de *cloud* gratuits)

- | | | |
|--|------------------------------|------------------------------|
| Courrier électronique (utilisé sur Internet en <i>cloud</i>) | ☐ Oui | ☐ Non |
| Logiciels de bureautique (éditeur de texte, tableur, etc.)
(utilisés sur Internet en <i>cloud</i>) | ☐ Oui | ☐ Non |
| Hébergement de base(s) de données de l'entreprise
(utilisé sur Internet en <i>cloud</i>) | ☐ Oui | ☐ Non |
| Stockage de fichiers (utilisé sur Internet en <i>cloud</i>) | ☐ Oui | ☐ Non |
| Logiciels de comptabilité (utilisés sur Internet en <i>cloud</i>) | ☐ Oui | ☐ Non |
| Gestion de la relation clientèle (GRC/CRM, logiciel de
la relation client) (utilisée sur Internet en <i>cloud</i>) | ☐ Oui | ☐ Non |
| Puissance de calcul (ressources serveur) pour faire
fonctionner les logiciels de l'entreprise (utilisée sur
Internet en <i>cloud</i>) | ☐ Oui | ☐ Non |

VI : Analyse de données massives (big data)

Les **big data**, aussi appelées **données massives** ou **mégadonnées**, présentent les caractéristiques suivantes :
-un **volume** important issu d'une grande quantité de données générées au cours du temps ;
-une **variété** concernant les différents formats de données complexes, structurées ou non (ex : textes, vidéos, images, voix, documents, données de capteurs, journaux d'activité, flux de clics, coordonnées, etc.) ;
-la **vélocité** du fait de la grande vitesse à laquelle les données sont générées, deviennent disponibles et évoluent au cours du temps.

L'**analyse des données massives** fait référence à l'utilisation de techniques, technologies, algorithmes et logiciels pour exploiter des données issues de votre entreprise ou d'autres sources.

➔ 1. En 2019, votre entreprise a-t-elle analysé des données massives issues de sources suivantes ?

(À l'exclusion de l'analyse de données massives réalisée par des prestataires externes.)

- | | | |
|--|------------------------------|------------------------------|
| Données issues d'objets intelligents ou connectés, ou
de capteurs (ex : communications entre machines -
M2M, capteurs numériques, étiquettes RFID*, etc.) | ☐ Oui | ☐ Non |
| Données de géolocalisation* issues d'appareils
portables (ex : appareils portables utilisant le réseau de
téléphonie mobile, connexions sans fil ou GPS) | ☐ Oui | ☐ Non |
| Données générées par les médias sociaux (ex :
réseaux sociaux, blogs, sites de partage de contenu
multimédia, etc.) | ☐ Oui | ☐ Non |
| Autres sources de données massives non spécifiées ci-
dessus (ex : données sur les indices boursiers, sur les
transactions, autres données disponibles en ligne) | ☐ Oui | ☐ Non |

➔ Si NON partout, passer à la question 3 de ce module.

➔ 2. En 2019, votre entreprise a-t-elle eu recours à l'une des méthodes suivantes pour analyser des données massives ?

- | | | |
|---|------------------------------|------------------------------|
| Le <i>machine learning</i> * ou apprentissage automatique | ☐ Oui | ☐ Non |
| Le <i>natural language processing</i> * (NLP) ou traitement
automatique du langage naturel | ☐ Oui | ☐ Non |
| Autres méthodes d'analyse de données massives | ☐ Oui | ☐ Non |

➔ **3. En 2019, votre entreprise a-t-elle eu recours à une autre entreprise ou organisation pour analyser des données massives ?**

- ☐ Oui
☐ Non



Si vous analysez des données massives (en interne ou en recourant à une entreprise externe), passer à la question 6 de ce module.

➔ **4. Votre entreprise a-t-elle déjà envisagé d'analyser des données massives ?**

(en recourant aux employés de votre entreprise ou à d'autres entreprises ou organisations)

- ☐ Oui
☐ Non



Si NON, passez au module suivant.

➔ **5. Certains des facteurs suivants sont-ils une raison pour laquelle votre entreprise ne réalise pas d'analyse de données massives ?**

(Veuillez inclure les raisons pour lesquelles vous ne confiez pas à d'autres entreprises ou organisations la réalisation d'analyses de données massives pour votre entreprise.)

Coûts trop élevés par rapport aux bénéfices

- ☐ Oui ☐ Non

Ressources humaines, connaissances ou compétences insuffisantes (ex : les spécialistes requis ne sont pas disponibles au sein de l'entreprise ou il est difficile d'en recruter)

- ☐ Oui ☐ Non

Sources insuffisantes de données massives, internes ou externes à l'entreprise, qui seraient nécessaires pour effectuer des analyses

- ☐ Oui ☐ Non

Infrastructure TIC insuffisante (ex : manque de logiciel ou de matériel adéquat pour effectuer le traitement et l'analyse requis)

- ☐ Oui ☐ Non

Difficultés de mise en conformité avec les lois sur la protection de la vie privée

- ☐ Oui ☐ Non

Ce n'est pas une priorité pour votre entreprise

- ☐ Oui ☐ Non

Qualité insuffisante des sources de données massives

- ☐ Oui ☐ Non

L'analyse de données massives n'est pas utile à votre entreprise

- ☐ Oui ☐ Non

Autres raisons

- ☐ Oui ☐ Non



Si vous ne réalisez pas d'analyses de données massives (en interne ou en recourant à une entreprise externe), passez au module suivant.

➔ **6. En 2019, votre entreprise a-t-elle vendu (l'accès à) ses propres données massives ?**

(ex : données massives issues d'objets connectés ou de capteurs de votre entreprise, données massives sur la clientèle de votre entreprise.)

- ☐ Oui
☐ Non

➔ **7. En 2019, votre entreprise a-t-elle acheté (l'accès à) des données massives ?**

(ex : données massives issues d'objets connectés ou de capteurs d'autres entreprises, données massives sur la clientèle d'autres entreprises)

- ☐ Oui
☐ Non

VII : Spécialistes en TIC et compétences

➔ 1. Votre entreprise emploie-t-elle du personnel spécialisé dans le domaine des technologies de l'information et de la communication (TIC) ?

Les spécialistes en TIC sont les personnes dont l'activité principale se situe dans le domaine des TIC. Par exemple, développer, faire fonctionner ou maintenir des systèmes d'information, des applications informatiques ou Internet.

- ☐ Oui
☐ Non

➔ 2. En 2019, des formations ont-elles été organisées pour développer ou améliorer les compétences des personnes de votre entreprise dans le domaine des technologies de l'information et de la communication (TIC) ?

Formation pour des spécialistes dans les technologies de l'information et de la communication ☐ Oui ☐ Non

Formation pour les autres personnes de votre entreprise ☐ Oui ☐ Non

➔ 3. En 2019, votre entreprise a-t-elle recruté ou cherché à recruter du personnel pour les postes requérant des compétences dans le domaine des TIC ?

- ☐ Oui
☐ Non



Si NON, passez à la question 6 de ce module.

➔ 4. En 2019, votre entreprise a-t-elle rencontré des difficultés pour recruter des spécialistes en TIC ?

- ☐ Oui
☐ Non



Si NON, passez à la question 6 de ce module.

➔ 5. Votre entreprise a-t-elle rencontré les difficultés suivantes pour recruter des spécialistes en TIC en 2019 ?

Manque de candidatures ☐ Oui ☐ Non

Les candidats ne possèdent pas les diplômes et/ou la formation requis dans le domaine des TIC ☐ Oui ☐ Non

Manque d'expérience professionnelle des candidats ☐ Oui ☐ Non

Les attentes salariales des candidats sont trop élevées ☐ Oui ☐ Non

➔ 6. En 2019, qui a effectué les opérations TIC de l'entreprise ?

(ex : maintenance des infrastructures TIC ; fonctions support pour les logiciels bureautiques ; développement ou fonctions support de logiciels/systèmes de gestion d'entreprise et/ou de sites web ; sécurité informatique et protection des données)

Vos propres employés (y compris ceux de la maison-mère ou de filiales) ☐ Oui ☐ Non

Des prestataires externes ☐ Oui ☐ Non

VIII : Internet des objets

L'Internet des objets (ou IdO) désigne les dispositifs ou systèmes interconnectés, souvent appelés dispositifs ou systèmes « intelligents ». Ils collectent et échangent des données et peuvent être supervisés ou contrôlés à distance par Internet.

Exemples :

- thermostats, lampes ou compteurs intelligents (domotique) ;
- étiquettes RFID* (Radio Frequency Identification) ;
- capteurs pour suivre les mouvements ou les besoins de maintenance des véhicules par Internet.

➔ 1. Votre entreprise utilise-t-elle des dispositifs ou des systèmes interconnectés qui peuvent être suivis ou contrôlés à distance par Internet (Internet des objets) ?

(Veuillez exclure l'utilisation d'ordinateurs, de smartphones, d'imprimantes)

- ☐ Oui
☐ Non



Si NON, passez au module suivant.

➔ 2. Votre entreprise utilise-t-elle l'un des dispositifs ou systèmes interconnectés suivants ?

Compteurs, lampes ou thermostats intelligents pour optimiser la consommation d'énergie dans les locaux de l'entreprise (entrepôts, sites de production, sites de distribution) ☐ Oui ☐ Non

Capteurs, étiquettes RFID* ou caméras pilotées par Internet pour améliorer le service client, suivre les activités des clients ou leur offrir une expérience d'achat personnalisée (remises ciblées et pertinentes, libre-service) ☐ Oui ☐ Non

Capteurs de mouvements ou de maintenance pour suivre le déplacement des véhicules ou des produits ou proposer un service d'entretien des véhicules en fonction de leur état ☐ Oui ☐ Non

Capteurs ou étiquettes RFID* pour surveiller ou automatiser les processus de production, gérer la logistique, suivre le mouvement des produits ☐ Oui ☐ Non

Autres dispositifs ou systèmes Internet des objets ☐ Oui ☐ Non

IX : Utilisation de l'impression 3D

L'utilisation de l'impression tridimensionnelle (3D), ou fabrication additive, fait référence à l'usage d'imprimantes spéciales pour la création d'objets physiques tridimensionnels via une technologie numérique, soit par l'entreprise elle-même, soit lors d'une prestation de service fournie par une autre entreprise.

➔ 1. En 2019, votre entreprise a-t-elle recouru à l'impression 3D :

en utilisant les imprimantes 3D de votre entreprise ?
Y compris l'utilisation d'imprimantes 3D en location ou crédit-bail. ☐ Oui ☐ Non

en utilisant les services d'impression 3D fournis par d'autres entreprises ? Y compris les services d'impression fournis par la maison-mère ou une filiale de votre entreprise. ☐ Oui ☐ Non



Si NON aux deux, passez au module suivant.

➔ 2. En 2019, votre entreprise a-t-elle utilisé l'impression 3D pour la réalisation de :

- prototypes ou maquettes à vendre ? ☐ Oui ☐ Non
- prototypes ou maquettes pour un usage interne ? ☐ Oui ☐ Non
- biens à vendre à l'exception des prototypes et maquettes (ex : moules, outils, pièces détachées, biens semi-finis, etc.) ? ☐ Oui ☐ Non
- biens utilisés dans les procédés de production de votre entreprise à l'exception des prototypes et maquettes (ex : moules, outils, pièces détachées, biens semi-finis, etc.) ? ☐ Oui ☐ Non

X : Utilisation de la robotique

Un **robot industriel** est un manipulateur contrôlé automatiquement, reprogrammable, polyvalent, programmable dans trois axes ou plus, qui peut être soit fixé soit mobile. Il est utilisé à des fins d'automatisation industrielle.

Un **robot de service** est une machine ayant un degré d'autonomie et capable d'opérer dans un environnement complexe et dynamique qui requiert une interaction avec des personnes, des objets ou d'autres appareils. Les usages à des fins d'automatisation industrielle sont exclus.

Les agents logiciels automatiques (bots) ou semi-automatiques (robots d'indexation, robots IRC, etc.) et les imprimantes 3D ne sont pas dans le champ de ce module.

➔ 1. Votre entreprise utilise-t-elle l'un des types de robots suivants ?

- Robots industriels (ex : robot de soudage, découpe laser, peinture à la bombe, etc.) ☐ Oui ☐ Non
- Robots de service (utilisés pour la surveillance, le nettoyage, le transport, etc.) ☐ Oui ☐ Non



Si vous n'utilisez pas de robots de service, passez au module suivant.

➔ 2. Votre entreprise utilise-t-elle des robots de service pour l'une des tâches suivantes ?

- Surveillance, sécurité ou inspection (ex : utilisation de drones autonomes, etc.) ☐ Oui ☐ Non
- Transport de personnes ou de biens (ex : véhicule guidé automatiquement, etc.) ☐ Oui ☐ Non
- Nettoyage ou traitement des déchets ☐ Oui ☐ Non
- Gestion d'entrepôts (ex : palettes, manipulation de biens, etc.) ☐ Oui ☐ Non
- Travaux d'assemblage effectués par des robots de service ☐ Oui ☐ Non
- Automatisation de la vente en magasin* (achat, prise de commande) ☐ Oui ☐ Non
- Travaux de construction ou tâches de réparation des dommages ☐ Oui ☐ Non

Temps de réponse et commentaires

➔ Combien de temps avez-vous mis en tout pour répondre à cette enquête (recherche des données + remplissage du questionnaire) ?

heures minutes

→ Commentaires et remarques éventuelles concernant l'enquête :

SPECIMEN