

**Unité enquêtée**

Identifiant :

Raison sociale :

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

Nom :

Téléphone :

Courriel :

**Si vos coordonnées sont erronées,  
merci de compléter :**

Nom :

Prénom :

Tél :

Fonction :

Courriel :

**Technologies de  
l'information et de la  
communication et commerce  
électronique (TIC) 2023**

**Pour nous contacter :**

Courriel : [contactenquetetic@insee.fr](mailto:contactenquetetic@insee.fr)

Téléphone : 0969329747

Code enquête : 164

**Commentaires et remarques (ne pas mentionner de données à caractère personnel)**

Vu l'avis favorable du Conseil national de l'information statistique, cette enquête reconnue d'intérêt général et de qualité statistique, est obligatoire, en application de la loi n° 51711 du 7 juin 1951 modifiée sur l'obligation, la coordination et le secret en matière de statistiques.

Visa n°2023A038EC (arrêté en date du 24/10/2022) du Ministre de l'Économie, des Finances et de la Souveraineté industrielle et numérique, valable pour l'année 2023.

Les réponses à ce questionnaire sont protégées par le secret statistique et destinées à : l'Institut national de la statistique et des études économiques. Le règlement général 2016/679 du 27 avril 2016 sur la protection des données (RGPD) ainsi que la loi n° 7817 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, s'appliquent à la présente enquête pour les données à caractère personnel. Ces droits, rappelés dans la lettreavis, peuvent être exercés 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 contour d'un groupe se définit par les unités légales qui le composent. Le contour attendu dans cette enquête correspond ainsi à toutes les unités légales implantées en France contrôlées, directement ou indirectement, à plus de 50 % par leur société mère.

Les plus importantes, en termes de chiffre d'affaires, sont listées ci-dessous (SIREN). Merci d'indiquer, pour chacune d'entre elles, si elle appartient bien à votre groupe et si elle sera bien incluse dans le contour de vos réponses à cette enquête.

*Pour des réponses concernant plusieurs unités légales, veuillez vous référer aux consignes de remplissage de la notice explicative.*

SIREN	Raison sociale	Appartient au groupe	Est incluse dans le contour des réponses
		<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
		<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
		<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
		<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
		<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
		<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
		<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
		<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
		<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
		<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non

→ 2. Merci de lister les autres unités légales de votre groupe les plus importantes en termes de chiffre d'affaires implantées en France et non renseignées ci-dessus :

Il n'est pas nécessaire de saisir votre SIREN.

SIREN	Raison sociale
<input type="text"/>	

→ 3. Selon nos informations, le nombre annuel moyen\* de personnes rémunérées par votre groupe est le suivant : xxxxx.

Ce nombre était-il au même niveau en 2022 ?

Ce nombre comprend les salariés (y compris les saisonniers, hors intérimaires), ainsi que les non salariés qui travaillent pour le groupe (gérants, propriétaires, copropriétaires, travailleurs familiaux, travailleurs externes dont les revenus dépendent du chiffre d'affaires du groupe, etc.).

(à plus ou moins 10 %)

- Oui
- Non

Si OUI, passez à la question 5 du module I.

→ 4. Veuillez indiquer le nombre annuel moyen de personnes rémunérées par votre groupe en 2022.

Ce nombre comprend les salariés (y compris les saisonniers, hors intérimaires), ainsi que les non salariés qui travaillent pour le groupe (gérants, propriétaires, copropriétaires, travailleurs familiaux, travailleurs externes dont les revenus dépendent du chiffre d'affaires du groupe, etc.).



→ 5. Selon nos informations, le dernier chiffre d'affaires consolidé\* hors taxes de votre groupe est le suivant (en milliers d'euros) : xxxxxxxx k€.

Ce chiffre d'affaires était-il au même niveau en 2022 ?

(à plus ou moins 5 %)

- Oui  
 Non

→ Si OUI, passez à la question 7 du module I.

→ 6. Veuillez indiquer le montant du chiffre d'affaires consolidé hors taxes de votre groupe en 2022 (en milliers d'euros) :

k€

→ 7. Veuillez indiquer l'adresse du site web principal de votre groupe :

## II - Accès à Internet et usages

→ 1. Parmi les personnes de votre groupe, combien utilisent un accès à Internet pour un usage professionnel (connexion fixe ou mobile, privée, publique ou du groupe) ?

*Ce nombre comprend les salariés (y compris les saisonniers, hors intérimaires), ainsi que les non salariés qui travaillent pour le groupe (gérants, propriétaires, copropriétaires, travailleurs familiaux, travailleurs externes dont les revenus dépendent du chiffre d'affaires du groupe, etc.).*

→ Si vous pouvez fournir ce nombre, passez à la question 3 du module II.

→ 2. Si vous ne pouvez pas fournir ce nombre, veuillez indiquer leur pourcentage parmi les personnes de votre groupe.

*Se référer au nombre indiqué aux questions I.3 ou I.4 des données de cadrage.*

%

### Connexion fixe à Internet pour un usage professionnel

→ 3. Votre groupe utilise-t-il une connexion à Internet fixe à haut ou très haut débit\* (ADSL, VDSL, fibre optique (FTTH, FTTB, FTTO), câble, accès sans fil fixe (FWA), Wimax, etc.) ?

- Oui  
 Non

→ Si NON, passez à la question 5 du module II.

→ 4. Quelle est la vitesse de téléchargement maximale contractuelle\* de la connexion internet fixe la plus rapide de votre groupe ?

(cochez une seule réponse)

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

### Utilisation d'un site web

→ 5. Votre groupe a-t-il un site web en propre ou partagé\* ?

- Oui
- Non

→ Si NON, passez à la question 9 du module II.

→ 6. Ce site web propose-t-il :

Si vous avez plusieurs sites web, les fonctionnalités peuvent être présentes sur n'importe lequel d'entre eux.

- la description ou le prix de biens ou services ?  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 du site pour les visiteurs réguliers ou habitués ?  Oui  Non
- un service de chat\* pour le service client (un chatbot\*, un agent virtuel ou une personne répondant aux clients) ?  Oui  Non
- des annonces de postes vacants ou un système de candidature en ligne ?  Oui  Non
- du contenu disponible dans au moins deux langues ? Site web multilingue dans un seul domaine (ex. : ".com") ou plusieurs domaines de votre groupe dans différentes langues (ex. : ".es", ".uk").  Oui  Non

→ 7. Votre groupe mesure-t-il la fréquentation de ce site web ?

- Oui
- Non

→ Si NON, passez à la question 9 du module II.

→ 8. En 2022, quel a été le nombre de visites sur ce site web ?

Une visite correspond au chargement d'une page par un visiteur. Un même visiteur peut réaliser plusieurs visites.

### Utilisation d'applications mobiles

→ 9. Votre groupe dispose-t-il d'une application mobile pour les clients (par exemple pour le programme de fidélité, le commerce électronique, le service client) ?

- Oui
- Non

429955297-M1-5



## Usage des médias sociaux

On considère ici les groupes qui ont un profil d'utilisateur, un compte ou une licence d'utilisateur, selon les exigences et le type de média social.

### → 10. Votre groupe utilise-t-il l'un des médias sociaux\* suivants :

réseau social (ex : Facebook, LinkedIn, Whatsapp, Discord, Reddit, Slack, Yammer, etc.) ?

Oui  Non

blog du groupe ou micro-blog (ex : Twitter) ?

Oui  Non

sites *web* de partage de contenu multimédia (ex : YouTube, Instagram, Pinterest, TikTok, Snapchat, Twitch, Flickr, SlideShare, etc.) ?

Oui  Non



Si NON à tous les items, passez à la question 12 du module II.

### → 11. Votre groupe utilise-t-il un de ces médias sociaux pour :

développer l'image du groupe ou des produits (par exemple avec publicité ou lancement de produits) ?

Oui  Non

obtenir ou répondre aux avis, commentaires et questions des clients ?

Oui  Non

impliquer les clients dans le développement ou l'innovation de biens ou de services ?

Oui  Non

collaborer avec des partenaires commerciaux (par exemple, des fournisseurs) ou d'autres organisations (ex : autorités publiques, organisations non gouvernementales) ?

Oui  Non

recruter des salariés ?

Oui  Non

échanger des points de vue, des avis ou des connaissances au sein du groupe ?

Oui  Non

## Autre usage d'internet

### → 12. Votre groupe achète-t-il des services de publicité sur Internet ?

Par exemple des publicités ou un référencement sur les moteurs de recherche, sur les médias sociaux, ou sur d'autres sites web ou applications.

Oui

Non



Si NON, passez au module III.

### → 13. Votre groupe achète-t-il des services de publicité ciblée sur Internet qui utilisent :

le contenu de pages *web* ou mots-clés recherchés par les internautes ?

Oui  Non

le suivi des activités passées des internautes ou leur profil ?

Oui  Non

la géolocalisation\* des internautes ?

Oui  Non

toute autre méthode non spécifiée ci-dessus ?

Oui  Non

### III - Commerce électronique

Dans une **vente électronique** de biens ou de services, la commande est effectuée sur des réseaux informatiques par des procédés spécialement conçus pour recevoir des commandes.

Le paiement et la livraison des biens ou des services peuvent ne pas être effectués en ligne.

Le 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 une application et ventes de type EDI (échange de données informatisé). Elles se distinguent par la façon de passer la commande :

- ventes sur le web : le client passe la commande sur un site web ou par le biais d'une application ;
- ventes de type EDI : un message de commande de type EDI est créé à partir du processus d'affaires du client.

#### Ventes web

→ 1. En 2022, votre groupe a-t-il réalisé des ventes web de biens ou de services via :

Les commandes passées par courriel ne doivent pas être comptabilisées comme des ventes web. Sont comptabilisés uniquement les produits vendus directement par le groupe enquêté, à des particuliers (B2C) ou à des professionnels (B2B). En particulier, les produits vendus à une entreprise qui détient une marketplace, qui les revend ensuite sur cette dernière ne sont pas considérées comme des ventes sur marketplace.

vos sites web ou applications mobiles (boutique en ligne, formulaire web, extranet, application de réservation de services, application pour appareils mobiles ou ordinateurs) ?  Oui  Non

les places de marché\* (marketplaces) utilisées par plusieurs entreprises pour commercialiser des produits (Alibaba, Amazon, Amazon Business, App Store, Booking, Cdiscount, Deliveroo, eBay, Fnac, Mercateo, Rakuten, RueduCommerce, UberEats, etc.) ?  Oui  Non

→ Si NON aux 2 items, passez à la question 4 du module III.

→ 2. En 2022, quel a été le montant consolidé\* de vos ventes web ?

(ventes web réalisées par des unités implantées en France, y compris sur les places de marché d'autres entreprises, hors volume d'affaires de marchands tiers sur votre place de marché et commissions générées, hors taxes, en milliers d'euros)

k€

→ Si vous pouvez fournir ce nombre, passez à la question 4 du module III.

→ 3. Si vous ne pouvez pas indiquer ce montant, veuillez en donner une estimation en pourcentage du chiffre d'affaires consolidé\* hors taxes de votre groupe (indiqué aux questions 5 ou 6 des données de cadrage) :

%

→ 4. Si vous avez réalisé des ventes web en 2021, quel a été leur montant consolidé ?

(ventes web réalisées par des unités implantées en France, y compris sur les places de marché d'autres entreprises, hors volume d'affaires de marchands tiers sur votre place de marché et commissions générées, hors taxes, en milliers d'euros)

k€

→ Si vous pouvez fournir ce nombre, passez à la question 6 du module III.

429955297-M1-7



→ 5. Si vous ne pouvez pas indiquer ce montant, veuillez en donner une estimation en pourcentage du chiffre d'affaires total consolidé hors taxes de votre groupe (indiqué aux questions 5 ou 6 des données de cadrage) :

 %

→ Si vous n'avez pas fait de ventes web en 2022, passez à la question 9 du module III.

→ Si vous avez réalisé des ventes web uniquement sur votre propre site web ou application en 2022, passez à la question 8 du module III.

→ Si vous avez réalisé des ventes web uniquement sur des places de marché (marketplaces) en 2022, passez à la question 7 du module III.

→ 6. En 2022, quelle était la répartition du montant consolidé des ventes web réalisées :

Se référer au montant ou à la part des ventes web indiqués aux questions III.2 ou III.3.

(le total doit être égal à 100%)

Part du montant des ventes web réalisées	
sur vos sites web ou applications mobiles (y compris les extranets) ?	%
sur les places de marché (marketplaces) utilisées par plusieurs entreprises pour commercialiser des produits (Alibaba, Amazon, Amazon Business, App Store, Booking, Cdiscount, Deliveroo, eBay, Fnac, ManoMano, Mercateo, Rakuten, RueduCommerce, UberEats, etc.) ?	%
<b>Total</b>	<b>100 %</b>

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

(cochez une seule réponse)

- 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 2022, quelle était la répartition du montant consolidé de vos ventes web par type de clientèle ?

Se référer au montant ou à la part des ventes web indiqués aux questions III.2 ou III.3.

Les ventes EDI sont exclues de cette question.

(le total doit être égal à 100%)

Part du montant des ventes web réalisées	
Ventes aux particuliers (B2C)	%
Ventes à d'autres entreprises (inter-entreprises, B2B) ou des administrations (B2G)	%
<b>Total</b>	<b>100 %</b>

## 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\* (Enterprise Resource Planning).

### → 9. En 2022, votre groupe a-t-il réalisé des ventes de biens ou de services de type EDI ?

(ne compter que les ventes réalisées par des unités implantées en France)

- Oui  
 Non

→ Si NON, passez à la question 12 du module III.

### → 10. En 2022, quel a été le montant consolidé 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 nombre, passez à la question 12 du module III.

### → 11. Si vous ne pouvez pas indiquer ce montant, veuillez en donner une estimation en pourcentage du chiffre d'affaires total consolidé hors taxes de votre groupe (indiqué aux questions 5 ou 6 des données de cadrage) :

%

### → 12. Si vous avez réalisé des ventes EDI en 2021, quel a été leur montant consolidé ?

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

k€

→ Si vous pouvez fournir ce nombre, passez au module IV.

### → 13. Si vous ne pouvez pas indiquer ce montant, veuillez en donner une estimation en pourcentage du chiffre d'affaires total consolidé hors taxes de votre groupe (indiqué aux questions 5 ou 6 des données de cadrage) :

%

## IV - Utilisation, partage, analyse et échange de données

### Utilisation de logiciels de gestion d'entreprise

#### → 1. Votre groupe utilise-t-il un progiciel de gestion intégré (PGI ou ERP) ?

Un ERP (entreprise resource planning), également appelé PGI (progiciel de gestion intégré) est un logiciel professionnel standard utilisé pour gérer les ressources en partageant des informations entre différents domaines fonctionnels (ex : comptabilité, planification, production, marketing, etc.). L'ERP peut être un logiciel prêt à l'emploi, personnalisé pour les besoins de l'entreprise ou développé en interne.

- Oui  
 Non

→ 2. **Votre groupe utilise-t-il un logiciel pour la gestion de la relation client (GRC ou CRM) ?**

*Progiciel permettant de gérer l'ensemble des relations avec les clients dans un même processus en regroupant la gestion des campagnes marketing, l'informatisation des forces de vente, le suivi de la relation client au quotidien, etc.*

- Oui  
 Non

→ 3. **Votre groupe utilise-t-il un logiciel d'informatique décisionnelle (business intelligence) ?**

*Les logiciels d'informatique décisionnelle extraient et analysent des données (par exemple, à partir des entrepôts de données, des lacs de données\*) provenant de systèmes informatiques internes et de sources externes. Ils présentent les résultats de l'analyse dans des rapports, des résumés, des tableaux de bord, des graphiques, des diagrammes et des cartes, afin de fournir aux utilisateurs une vision détaillée pour la prise de décision et la planification stratégique.*

- Oui  
 Non

## Partage de données

→ 4. **Votre groupe partage-t-il des données par voie électronique avec des fournisseurs ou des clients au sein de la chaîne d'approvisionnement (par exemple via des sites web ou des applications, des systèmes EDI, des capteurs ou un suivi en temps réel) ?**

*Ces données peuvent être échangées via des sites web, des réseaux ou d'autres moyens de transfert électronique de données, à l'exclusion des courriels non adaptés au traitement automatisé ou tapés manuellement. Quelques exemples d'échange de données : informations sur les niveaux de stock, l'avancement des livraisons, l'avancement de la prestation de services, les prévisions de la demande, la disponibilité des produits, les exigences des clients, les données du commerce électronique, les informations concernant la production ou la maintenance.*

- Oui  
 Non

## Analyse de données

*L'analyse des données correspond à l'utilisation de techniques, avec des technologies ou des logiciels, du domaine de la science de la donnée (data science) pour exploiter des données afin d'améliorer les performances du groupe (ex. : augmenter la production, réduire les coûts). Les données peuvent provenir de votre propre groupe ou de sources externes (ex. : fournisseurs, clients, administration).*

→ 5. **Votre groupe réalise-t-il des analyses de données en interne, par ses propres employés ?**

*Veillez prendre en compte les sources de données internes et externes.*

- Oui  
 Non



**Si NON, passez à la question 7 du module IV.**

→ 6. Votre groupe réalise-t-il des analyses de données à partir des sources suivantes :

données provenant des enregistrements des transactions telles que les informations sur les ventes, les enregistrements de paiements (ex. : à partir de l'ERP, de sa boutique en ligne) ?

Oui  Non

données relatives aux clients, telles que les informations sur les achats des clients, leur localisation, leurs préférences, leurs commentaires, leurs recherches, etc. ?

Oui  Non

données provenant de médias sociaux\*, y compris des profils de médias sociaux de votre groupe (ex. : informations personnelles, commentaires, vidéo, audio, images) ?

Oui  Non

données web (ex. : tendances des moteurs de recherche, données de web scraping)\* ?

Oui  Non

données de géolocalisation\* issues d'appareils portables ou de véhicules (ex. : appareils portables utilisant le réseau de téléphonie mobile, une connexion sans fil fixe ou un signal GPS) ?

Oui  Non

données provenant d'appareils ou capteurs intelligents (ex. : communications Machine to Machine -M2M-, capteurs installés dans la chaîne de fabrication, compteurs intelligents, étiquettes d'identification par radiofréquence RFID\*) ?

Oui  Non

données des autorités gouvernementales en accès libre (ex. : dossiers publics d'entreprise, conditions météorologiques, conditions topographiques, données sur les transports, les logements, les bâtiments) ?

Oui  Non

données satellitaires (ex. : imagerie spatiale, signaux de navigation, signaux de position) ? Veuillez inclure les données acquises à partir de votre propre infrastructure ou d'un service externe (ex. : station au sol, Amazon Web Service\*) et exclure les données de géolocalisation provenant de l'utilisation d'appareils portables ou de véhicules utilisant un GPS.

Oui  Non

→ 7. Une entreprise ou organisation externe réalise-t-elle des analyses de données pour votre groupe ?

*Veillez inclure les analyses de données basées sur des données provenant de sources internes et externes.*

Oui

Non

## Échanges de données

→ 8. En 2022, votre groupe a-t-il vendu (l'accès à) ses propres données ?

*Par exemple, des données sur les préférences des clients de votre groupe, des données provenant des appareils intelligents ou des capteurs de votre groupe.*

Oui

Non

→ 9. En 2022, votre groupe a-t-il acheté (l'accès à) des données ?

*Par exemple, des données sur les préférences des clients d'autres entreprises, des données provenant des appareils intelligents ou des capteurs d'autres entreprises.*

Oui

Non



Si NON, passez au module V.

→ 10. Ces données ont-elles été achetées auprès d'une entreprise spécialisée dans la collecte et la vente de données (ex : data broker) ?

Oui

Non

429955297-M1-11



## V - Services 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**, plutôt que d'utiliser les serveurs du groupe lui-même, via internet ou bien via un réseau privé virtuel (VPN) ;
- 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 ou prépayés**, soit par utilisateur, soit selon la capacité utilisée.

### → 1. Votre groupe achète-t-il des services de cloud computing ?

(exclure les services de cloud gratuits)

- Oui  
 Non



Si NON, passez au module VI.

### → 2. Votre groupe achète-t-il les services de cloud computing suivants :

(exclure les services de cloud gratuits)

courrier électronique (utilisé sur Internet en *cloud*) ? (ex. : Gmail Enterprise, Microsoft Exchange Online/Office 365)  Oui  Non

logiciels de bureautique (éditeur de texte, tableur, etc.) (utilisés sur Internet en *cloud*) ? (ex. : Microsoft Office Cloud, Google G Suite)  Oui  Non

logiciels de comptabilité (utilisés sur Internet en *cloud*) ? (ex. : Proactis, SAP Business ByDesign, Twinfield, SAP Concur, NetSuite, Sage, Odoo)  Oui  Non

applications logicielles d'ERP\* (entreprise resource planning, progiciel de gestion intégrée) (utilisées sur Internet en *cloud*) ? (ex. : ERPAG, NetSuite (Oracle), Odoo, Sage Intacct, Workday, E2 Shop System)  Oui  Non

système de gestion de la relation clientèle (GRC/CRM)\* (utilisé sur Internet en *cloud*) ? (ex. : salesforce.com, Oracle CRM On Demand)  Oui  Non

applications logicielles de sécurité (ex : antivirus, contrôle d'accès au réseau) (utilisées sur Internet en *cloud*) ? (ex. : Sophos Endpoint Protection, Webroot, Symantec Endpoint Protection, Comodo, Portnox)  Oui  Non

hébergement de base(s) de données du groupe (utilisé sur Internet en *cloud*) ? (ex. : EnterpriseDB, Azure Cosmos DB)  Oui  Non

stockage de fichiers (utilisé sur Internet en *cloud*) ?  Oui  Non

puissance de calcul (ressources serveur) pour faire fonctionner les logiciels du groupe (utilisée sur Internet en *cloud*) ? (ex. : Dropbox, Amazon S3, Carbonite, Acronis Online, Box, OneDrive for Business)  Oui  Non

plateforme numérique fournissant un environnement hébergé pour le développement, le test et le déploiement d'applications (ex : modules logiciels réutilisables, APIs (interfaces de programmation)) (utilisée sur Internet en *cloud*) ? (ex. : Microsoft Azure, Amazon EC2, Flexiscale, Joyent)  Oui  Non

## VI - Intelligence Artificielle

L'intelligence artificielle fait référence aux systèmes utilisant des technologies comme la fouille de textes (text mining), la vision par ordinateur, la reconnaissance automatique de la parole, la génération automatique de texte, l'apprentissage automatique (machine learning)\*, l'apprentissage profond. L'intelligence artificielle rassemble et utilise des données pour prédire, recommander ou décider, avec des niveaux d'autonomie variés, la meilleure action pour aboutir à des résultats spécifiques.

Les systèmes d'intelligence artificielle peuvent être exclusivement logiciels, par exemple :

- chatbots\* et assistants virtuels d'entreprise fondés sur le traitement automatique du langage naturel (NLP)\* ;
  - systèmes de reconnaissance faciale fondés sur la vision par ordinateur ou des systèmes de reconnaissance de la parole ;
  - logiciel de traduction automatique ;
  - analyse de données fondée sur de l'apprentissage automatique (machine learning) ;
- ou bien intégrés à des appareils, par exemple :
- robots autonomes pour l'automatisation des entrepôts ou des travaux d'assemblage ;
  - drones autonomes pour la surveillance de la production ou la manipulation de paquets.

### → 1. Votre groupe utilise-t-il l'une des technologies d'intelligence artificielle suivantes :

technologies d'intelligence artificielle réalisant des analyses de langage écrit (fouille de texte – text mining) ?  Oui  Non

technologies d'intelligence artificielle convertissant du langage parlé en un format lisible par une machine (reconnaissance automatique de la parole) ?  Oui  Non

technologies d'intelligence artificielle générant du langage parlé ou écrit (génération automatique de langage naturel, synthèse vocale) ?  Oui  Non

technologies d'intelligence artificielle identifiant des objets ou des personnes à partir d'images ou de vidéos (reconnaissance d'images, traitement d'images) ?  Oui  Non

l'apprentissage automatique (machine learning) pour de l'analyse de données (ex. : deep learning) ?  Oui  Non

technologies d'intelligence artificielle automatisant différentes tâches ou assistant dans la prise de décision (logiciel d'automatisation des processus robotisés\* fondé sur de l'intelligence artificielle) ?  Oui  Non

technologies d'intelligence artificielle permettant le mouvement physique de machines par des décisions autonomes fondées sur l'observation des environs (robots autonomes, véhicules autonomes, drones autonomes) ?  Oui  Non

**Si NON à tous les items, passez au module VII.**

### → 2. Votre groupe utilise-t-il des systèmes ou logiciels d'intelligence artificielle pour le marketing ou les ventes ?

- profilage des clients, optimisation des prix, offres commerciales personnalisées, analyse du marché fondée sur l'apprentissage automatique ;
- chatbots de service clientèle fondés sur le traitement du langage naturel ;
- etc.

Oui

Non

### → 3. Votre groupe utilise-t-il des systèmes ou logiciels d'intelligence artificielle pour les processus de production ?

- maintenance prévisionnelle fondée sur l'apprentissage automatique ;
- outils pour catégoriser les produits ou trouver des défauts dans les produits fondés sur la vision par ordinateur ;
- drones autonomes pour des tâches de surveillance de la production, de sécurité ou d'inspection ;
- travaux d'assemblage réalisés par des robots autonomes ;
- etc.

Oui

Non

➔ **4. Votre groupe utilise-t-il des systèmes ou logiciels d'intelligence artificielle pour l'organisation des processus d'administration du groupe ?**

- assistants virtuels fondés sur de l'apprentissage automatique et/ou le traitement du langage naturel, par exemple pour la rédaction de documents ;
- analyse des données ou prise de décision stratégique, par exemple l'évaluation des risques, basée sur l'apprentissage machine ;
- planification ou ordonnancement automatisés fondés sur de l'apprentissage automatique ;
- gestion des ressources humaines basée sur l'apprentissage automatique ou le traitement du langage naturel, par exemple la présélection des candidats, le profilage des employés ou l'analyse des performances ;
- etc.

- Oui  
 Non

➔ **5. Votre groupe utilise-t-il des systèmes ou logiciels d'intelligence artificielle pour la logistique ?**

- robots autonomes pour des solutions de « prélèvement et emballage » (pick-and-pack) dans les entrepôts pour l'envoi, le suivi, la distribution ou le tri des paquets ;
- optimisation des trajets fondée sur de l'apprentissage automatique ;
- etc.

- Oui  
 Non

➔ **6. Votre groupe utilise-t-il des systèmes ou logiciels d'intelligence artificielle pour la sécurité informatique ?**

- reconnaissance faciale fondée sur la vision par ordinateur pour l'authentification des utilisateurs informatiques ;
- détection et prévention des attaques informatiques fondées sur de l'apprentissage automatique ;
- etc.

- Oui  
 Non

➔ **7. Votre groupe utilise-t-il des systèmes ou logiciels d'intelligence artificielle pour la comptabilité, le contrôle de gestion ou la gestion financière ?**

- apprentissage automatique pour analyser les données qui aident à prendre des décisions financières ;
- traitement des factures basé sur l'apprentissage automatique ;
- apprentissage automatique ou traitement du langage naturel pour les documents comptables ;
- etc.

- Oui  
 Non

➔ **8. Votre groupe utilise-t-il des systèmes ou logiciels d'intelligence artificielle pour la recherche et développement (R&D) ou l'innovation (à l'exclusion de la recherche sur l'intelligence artificielle) ?**

- analyse de données pour mener des recherches, résoudre des problèmes de recherche en développant un produit/ service nouveau ou sensiblement amélioré basé sur l'apprentissage automatique ;
- etc.

- Oui  
 Non

## VII - 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 2022, votre groupe a-t-il 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), 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 dernier module « Temps de réponse et commentaires ».

### → 2. En 2022, sur l'ensemble des factures que votre groupe a envoyées (sous forme électronique ou papier) à des clients privés, à d'autres entreprises ou à des autorités publiques, quel pourcentage était constitué de factures électroniques dans une structure standard adaptée à un traitement automatisé ?

(cochez une seule réponse)

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

## 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