

**ENQUÊTE SUR LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION
ET LE COMMERCE ÉLECTRONIQUE DANS LES ENTREPRISES
TIC 2027**

I - Accès à Internet et usages

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

Ce nombre comprend les salariés (y compris les saisonniers, alternants, apprentis, doctorants, hors intérimaires), ainsi que les non-salariés qui travaillent pour l'entreprise (par exemple : les gérants, propriétaires, copropriétaires, travailleurs familiaux, travailleurs externes dont les revenus dépendent du chiffre d'affaires de l'entreprise).

□ □ □ □ □ □ □



Si vous pouvez fournir ce nombre, veuillez passer à la question 3 de ce module. Sinon, veuillez poursuivre.

2. Si vous ne pouvez pas fournir ce nombre, veuillez indiquer le pourcentage qu'elles représentent 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, VDSL, fibre optique (FFTH, FTTB, FTTO), câble, accès sans fil fixe (FWA), Wimax, etc.) ?

- ☐ Oui
☐ Non



Si vous avez répondu NON, veuillez passer à la question 5 de ce module. Sinon, veuillez poursuivre.

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

- ☐ 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 entreprise dispose-t-elle d'un site web ?

Si votre entreprise est présente sur le site web d'un groupe d'entreprises ou d'un franchiseur, elle est également considérée comme ayant un site web.

☐ Oui

☐ Non



Si vous avez répondu NON, veuillez passer à la question 7 de ce module. Sinon, veuillez poursuivre.

6. Ce site web propose-t-il :

Si au moins un des sites web de votre entreprise est concerné, cochez « Oui ».

la description ou le prix de biens ou services ?	☐ Oui ☐ Non
la commande ou la réservation en ligne (panier d'achat) ?	☐ 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 en temps réel) ?	☐ Oui ☐ Non
des annonces de postes vacants ou un système de candidature en ligne ?	☐ Oui ☐ Non
du contenu disponible dans au moins deux langues ? <i>Site web multilingue dans un seul domaine (par exemple : « .com ») ou plusieurs domaines de votre entreprise dans différentes langues (par exemple : « .es », « .uk »).</i>	☐ Oui ☐ Non

Usage des médias sociaux

7. Votre entreprise utilise-t-elle des médias sociaux ?

C'est-à-dire a-t-elle un profil d'utilisateur ou un compte, par exemple : sur Facebook, Instagram, X, Snapchat, YouTube, LinkedIn, TikTok, WhatsApp, Threads, Xing, Discord, Reddit, Slack, Yammer, Twitch, Pinterest, Flickr, SlideShare, WeChat, LINE, Vimeo.

☐ Oui

☐ Non

8. Votre entreprise réalise-t-elle des ventes en ligne de produits ou de services via les médias sociaux (social commerce) ?

Les ventes peuvent avoir été réalisées via la boutique en ligne personnalisée du réseau social (par exemple : Facebook Shop ou TikTok Shop), une marketplace* (par exemple : Facebook Marketplace), les messageries instantanées des réseaux sociaux (par exemple : Messenger ou Whatsapp), ou à la suite d'une redirection vers votre site de vente en ligne à partir d'un lien présent sur une publicité, une publication ou votre profil sur les réseaux sociaux (par exemple : Stories/Reels sur Instagram ou vidéos sur Youtube).

- ☐ Oui
☐ Non, mais c'est un projet
☐ Non

II - Commerce électronique

1. Quel était le montant du chiffre d'affaires hors taxes de votre entreprise en 2026 (en milliers d'euros) ?

□□□□□□□□□□ k€

Ventes web

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 interprofessionnelles).

Les ventes web excluent les commandes passées par téléphone ou par courriel.

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

2. En 2026, votre entreprise a-t-elle réalisé des ventes web de biens ou de services via :

Les ventes EDI sont exclues de cette question.

Veuillez comptabiliser uniquement les produits vendus directement à l'utilisateur final. En particulier, les ventes de produits à une entreprise qui détient une place de marché (marketplace*), qui les revend ensuite sur cette dernière, ne doivent pas être prises en compte.

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, ManoMano, Unite, Tiktok Shop, Facebook Marketplace, Veepee, UberEats, etc.)	☐ Oui ☐ Non



**Si vous avez répondu NON aux 2 items, veuillez passer à la question 13 de ce module.
Sinon, veuillez poursuivre.**

3. En 2026, quel a été le montant des ventes web réalisées par votre entreprise ?

Les ventes EDI sont exclues de cette question.

Veuillez comptabiliser les 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 montant, veuillez passer à la question 5 de ce module. Sinon, veuillez poursuivre.

4. 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 à la question II.1) :

□□□ %

5. En 2025, quel a été le montant des ventes web réalisées par votre entreprise ?

Les ventes EDI sont exclues de cette question.

Veuillez comptabiliser les 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.

Si vous n'avez pas réalisé de ventes web en 2025, veuillez indiquer 0.

□□□□□□□□□□ k€



Si vous pouvez fournir ce montant, veuillez passer à la question 7 de ce module. Sinon, veuillez poursuivre.

6. 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 en 2025 :

Si vous n'avez pas réalisé de ventes web en 2025, veuillez indiquer 0.

□□□ %



Si vous avez réalisé des ventes web uniquement sur votre propre site web ou application, veuillez passer à la question 9 de ce module. Sinon, veuillez poursuivre.



Si vous avez réalisé des ventes web uniquement sur des places de marché (marketplaces), veuillez passer à la question 8 de ce module. Sinon, veuillez poursuivre.

7. En 2026, quelle était la part du montant des ventes web réalisées sur :

Les ventes EDI sont exclues de cette question.

Veuillez vous référer au montant indiqué à la question II.3 ou à la part des ventes indiquée à la question II.4.

Le total doit être égal à 100 %.

	Part du montant des ventes web réalisées
vos sites web ou applications mobiles ? (boutique en ligne, formulaire web, extranet, application de réservation de services, application pour appareils mobiles ou ordinateurs)	%
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, Unite, Tiktok Shop, Facebook Marketplace, Veepee, UberEats, etc.)	%
Total	100 %

8. En 2026, quel était le taux moyen des commissions prélevées par les places de marché sur les ventes de votre entreprise ?

%

9. En 2026, quelle était la répartition par type de clientèle du montant des ventes web réalisées par votre entreprise ?

Les ventes EDI sont exclues de cette question.

Veuillez vous référer au montant indiqué à la question II.3 ou à la part des ventes indiquée à la question II.4.

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)	%
Ventes à des administrations (B2G)	%
Total	100 %

10. En 2026, votre entreprise a-t-elle réalisé des ventes web auprès de clients localisés dans les zones géographiques suivantes :

Les ventes EDI sont exclues de cette question.

en France ?	☐ Oui ☐ Non
dans les autres pays de l'Union européenne* ?	☐ Oui ☐ Non
hors Union européenne ?	☐ Oui ☐ Non



Si vous avez répondu NON à au moins 2 items, veuillez passer à la question 12 de ce module. Sinon, veuillez poursuivre.

11. En 2026, quelle était la répartition par origine de la clientèle du montant des ventes web réalisées par votre entreprise ?

Les ventes EDI sont exclues de cette question.

Veuillez vous référer au montant indiqué à la question II.3 ou à la part des ventes indiquée à la question II.4.

Le total doit être égal à 100 %.

	Part du montant des ventes web réalisées
France	□ □ □ □ %
Autres pays de l'Union européenne*	□ □ □ □ %
Hors Union européenne	□ □ □ □ %
Total	100 %

12. Votre entreprise réalise-t-elle des ventes web de biens d'occasion ou reconditionnés* ?

Les ventes EDI sont exclues de cette question.

Veuillez comptabiliser uniquement les produits vendus directement à l'utilisateur final. En particulier, les ventes de produits à une entreprise qui détient une place de marché (marketplace), qui les revend ensuite sur cette dernière, ne doivent pas être prises en compte.

☐ Oui

☐ Non

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 progiciel de gestion intégré (PGI/ERP)*, ainsi que les commandes ou ventes réalisées via un connecteur de vente interrogeant directement le stock.*

13. En 2026, votre entreprise a-t-elle réalisé des ventes de biens ou de services de type EDI ?

Veuillez comptabiliser uniquement les ventes réalisées par des unités implantées en France.

☐ Oui

☐ Non

 Si vous avez répondu NON, veuillez passer au module suivant. Sinon, veuillez poursuivre.

14. En 2026, quel a été le montant des ventes de type EDI réalisées par votre entreprise ?

Veuillez comptabiliser les ventes EDI réalisées par des unités implantées en France, hors taxes, en milliers d'euros.

□ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ k€

 Si vous pouvez fournir ce montant, veuillez passer à la question 16 de ce module. Sinon, veuillez poursuivre.

15. 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 à la question II.1) :

%

16. En 2025, quel a été le montant des ventes EDI réalisées par votre entreprise ?

Veuillez comptabiliser les ventes EDI réalisées par des unités implantées en France, hors taxes, en milliers d'euros.

Si vous n'avez pas réalisé de ventes EDI en 2025, veuillez indiquer 0.

k€



Si vous pouvez fournir ce montant, veuillez passer au module suivant. Sinon, veuillez poursuivre.

17. 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 en 2025 :

Si vous n'avez pas réalisé de ventes EDI en 2025, veuillez indiquer 0.

%

III - Utilisation de logiciels de gestion d'entreprise

1. Votre entreprise utilise-t-elle un progiciel de gestion intégré (PGI ou ERP) ?

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

☐ Oui

☐ Non

2. Votre entreprise utilise-t-elle un logiciel pour la gestion de la relation client (GRC ou CRM) ?

Un GRC (gestion de la relation client), également appelé CRM (customer relationship management), est un 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 entreprise utilise-t-elle un logiciel d'informatique décisionnelle (business intelligence) ?

Par exemple : Qotid, ZohoAnalytics, Tableau, QlikSense, Sisense, MyReport.

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/ou 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

IV - Intelligence Artificielle

L'intelligence artificielle (IA) 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'IA rassemble, utilise ou produit des données, par exemple : pour prédire, recommander ou décider, avec des niveaux d'autonomie variés.

Les systèmes d'IA peuvent être des logiciels, par exemple :

- systèmes qui créent du contenu (IA générative) ;
- agents conversationnels (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 ;
- analyse de données fondée sur de l'apprentissage automatique (machine learning) ;

ou peuvent être 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, etc.

1. Votre entreprise utilise-t-elle l'une des technologies d'IA suivantes ?

Un même logiciel peut être utilisé pour différentes technologies, veuillez considérer celles que vous utilisez, quelle que soit l'intensité d'utilisation de ces technologies.

Veuillez considérer toutes les technologies d'IA utilisées par votre entreprise, y compris les outils d'IA générative tels que ChatGPT ou Copilot.

Technologies d'IA réalisant des analyses de langage écrit (fouille de textes – text mining)	☐ Oui ☐ Non
Technologies d'IA convertissant du langage parlé en un format lisible par une machine (reconnaissance automatique de la parole)	☐ Oui ☐ Non
Technologies d'IA générant du langage écrit ou parlé, ou des codes de programmation (génération automatique de langage naturel, synthèse vocale)	☐ Oui ☐ Non
Technologies d'IA générant des images, des vidéos, du contenu audio	☐ Oui ☐ Non
Technologies d'IA identifiant des objets ou des personnes à partir d'images ou de vidéos (reconnaissance d'images, traitement d'images)	☐ Oui ☐ Non
Apprentissage automatique (machine learning) pour de l'analyse de données (par exemple : le deep learning)	☐ Oui ☐ Non
Technologies d'IA automatisant différentes tâches ou assistant dans la prise de décision (logiciel d'automatisation des processus robotisés* fondé sur de l'IA)	☐ Oui ☐ Non
Technologies d'IA 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 vous avez répondu NON à tous les items, veuillez passer à la question 17 de ce module. Sinon, veuillez poursuivre.

2. Votre entreprise utilise-t-elle des systèmes ou logiciels d'IA pour le marketing ou les ventes ?

- *profilage des clients, optimisation des prix, offres commerciales personnalisées ;*
- *agents conversationnels de service clientèle ;*
- *robots autonomes pour le traitement des commandes ;*
- *etc.*

☐ Oui

☐ Non

3. Votre entreprise utilise-t-elle des systèmes ou logiciels d'IA pour les processus de production ?

- *maintenance prévisionnelle ou optimisation des processus, classification et détection des défauts ;*
- *surveillance de la production, de sécurité ou d'inspection ;*
- *contrôle qualité ;*
- *travaux d'assemblage réalisés par des robots autonomes ;*
- *etc.*

☐ Oui

☐ Non

4. Votre entreprise utilise-t-elle des systèmes ou logiciels d'IA pour l'organisation des processus d'administration de l'entreprise ?

- *assistants virtuels d'entreprise pour la rédaction de documents ;*
- *analyse des données ou prise de décision stratégique ;*
- *planification ou prévisions commerciales ;*
- *gestion des ressources humaines y compris la présélection des candidats ;*
- *etc.*

☐ Oui

☐ Non

5. Votre entreprise utilise-t-elle des systèmes ou logiciels d'IA pour la logistique ?

- *automatisation des entrepôts ;*
- *optimisation des itinéraires ;*
- *etc.*

☐ Oui

☐ Non

6. Votre entreprise utilise-t-elle des systèmes ou logiciels d'IA pour la sécurité informatique ?

- *authentification des utilisateurs ;*
- *détection et prévention des attaques informatiques ;*
- *etc.*

☐ Oui

☐ Non

7. Votre entreprise utilise-t-elle des systèmes ou logiciels d'IA pour la comptabilité, le contrôle de gestion ou la gestion financière ?

- aide à la prise de décision ou à l'analyse financière ;
- traitement des factures et comptabilité ;
- etc.

- ☐ Oui
☐ Non

8. Votre entreprise utilise-t-elle des systèmes ou logiciels d'IA pour la recherche et développement (R&D) ou l'innovation (à l'exclusion de la recherche sur l'IA) ?

- analyse des données pour la conduite de recherches ou la résolution de problèmes de recherche, ou pour développer des biens et services nouveaux ou considérablement améliorés, ou des processus ;
- etc.

- ☐ Oui
☐ Non

9. Pour quelles raisons votre entreprise utilise-t-elle des logiciels ou systèmes d'IA ?

Réduction des coûts (par exemple : réduction de la main d'œuvre ou coûts opérationnels réduits)	☐ Oui ☐ Non
Gains de temps (par exemple : pour permettre d'absorber des pics d'activité ou libérer du temps pour d'autres tâches)	☐ Oui ☐ Non
Amélioration de la qualité et de la fiabilité des processus (par exemple : détection des erreurs, standardisation des procédures)	☐ Oui ☐ Non
Réalisation de travaux complexes (par exemple : traitement de données massives, modélisation et simulation, reconnaissance et génération de contenus)	☐ Oui ☐ Non

10. Votre entreprise dispose-t-elle de documents à destination des salariés définissant des instructions, des pratiques ou des procédures relatives à l'utilisation des technologies d'IA ?

- ☐ Oui
☐ Non

11. D'où proviennent les logiciels ou systèmes d'IA que votre entreprise utilise ?

Logiciel ou système d'IA développé pour l'entreprise par vos propres employés (y compris ceux employés par la maison-mère ou les filiales)	☐ Oui ☐ Non
Logiciel ou système d'IA développé pour l'entreprise par des prestataires externes	☐ Oui ☐ Non
Logiciel d'IA open source utilisé gratuitement ou contre rémunération <i>Le code source d'un logiciel open source est partagé ouvertement, ce qui permet aux utilisateurs d'inspecter, de modifier, d'utiliser et de redistribuer le logiciel (par exemple : OpenLLaMA)</i>	☐ Oui ☐ Non
Logiciel d'IA propriétaire utilisé gratuitement ou contre rémunération <i>L'accès au code source d'un logiciel propriétaire est restreint, ce qui limite la capacité de l'utilisateur à inspecter, modifier, utiliser et redistribuer le logiciel (par exemple : ChatGPT, Jasper AI, Mistral AI)</i>	☐ Oui ☐ Non



Si vous avez répondu NON au 3e et 4e item, veuillez passer à la question 13 de ce module. Sinon, veuillez poursuivre.

12. Les logiciels d'IA open source et propriétaires que votre entreprise utilise ont-ils été modifiés par vos propres employés (y compris ceux de la maison-mère ou de filiales) et/ou par des fournisseurs externes ?

Veuillez vous référer uniquement aux logiciels open source et propriétaires mentionnés aux modalités 3 et 4 de la question précédente.

Une modification de logiciel est le processus de changement ou d'ajustement d'un logiciel pour répondre à des besoins spécifiques ou améliorer sa fonctionnalité (par exemple : ajout de fonctions, changement d'algorithmes, réglage de paramètres).

- ☐ Oui
☐ Non

13. Votre entreprise emploie-t-elle du personnel spécialisé dans le domaine de l'IA ?

- ☐ Oui
☐ Non

14. En 2026, votre entreprise a-t-elle dispensé ou financé pour ses salariés des formations liées à l'IA ?

- ☐ Oui
☐ Non



Si vous avez répondu NON, veuillez passer la question 16 de ce module. Sinon, veuillez poursuivre.

15. Les thèmes suivants ont-ils été abordés dans les formations ?

Compréhension générale de l'IA, parfois appelée « culture de l'IA »	☐ Oui ☐ Non, mais cela serait utile ☐ Non
Outils ou logiciels d'IA spécifiques	☐ Oui ☐ Non, mais cela serait utile ☐ Non
Politiques internes relatives à l'utilisation de l'IA	☐ Oui ☐ Non, mais cela serait utile ☐ Non
Aspects juridiques ou réglementaires de l'IA	☐ Oui ☐ Non, mais cela serait utile ☐ Non
Réflexion stratégique ou opérationnelle pour la mise en œuvre de l'IA	☐ Oui ☐ Non, mais cela serait utile ☐ Non
Santé et sécurité liée à l'IA	☐ Oui ☐ Non, mais cela serait utile ☐ Non



Si vous n'avez pas répondu NON à la question 14, veuillez passer au module suivant. Sinon, veuillez poursuivre.

16. Des formations sur les thèmes suivants semblent-elles nécessaires pour le personnel de votre entreprise ?

Compréhension générale de l'IA, parfois appelée « culture de l'IA »	☐ Oui ☐ Non
Outils ou logiciels d'IA spécifiques	☐ Oui ☐ Non
Politiques internes relatives à l'utilisation de l'IA	☐ Oui ☐ Non
Aspects juridiques ou réglementaires de l'IA	☐ Oui ☐ Non
Réflexion stratégique ou opérationnelle pour la mise en œuvre de l'IA	☐ Oui ☐ Non
Santé et sécurité liée à l'IA	☐ Oui ☐ Non



Si vous utilisez des technologies d'IA, veuillez passer au module suivant. Sinon, veuillez poursuivre.

17. Votre entreprise a-t-elle déjà envisagé d'utiliser des technologies d'IA ?

- ☐ Oui
☐ Non



Si vous avez répondu NON, veuillez passer au module suivant. Sinon, veuillez poursuivre.

18. Pour quelles raisons votre entreprise n'utilise-t-elle aucune des technologies d'IA énumérées à la question IV.1 ?

Coûts trop élevés	☐ Oui ☐ Non
Manque d'expertise dans l'entreprise	☐ Oui ☐ Non
Incompatibilité avec les équipements, logiciels ou systèmes existants	☐ Oui ☐ Non
Difficultés liées à la disponibilité ou à la qualité des données nécessaires	☐ Oui ☐ Non
Inquiétudes concernant la violation de la protection des données et de la vie privée	☒ Oui ☐ Non
Manque de clarté quant aux conséquences juridiques (par exemple : la responsabilité en cas de dommages causés par l'utilisation de l'IA)	☒ Oui ☐ Non
Considérations éthiques	☒ Oui ☐ Non
Pas d'utilité pour l'entreprise	☐ Oui ☐ Non

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, à de la puissance de calcul, à 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 de l'entreprise elle-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 entreprise utilise-t-elle des services payants (y compris avec des crédits cloud) de cloud computing ?

Veuillez exclure les services de cloud gratuits.

- ☐ Oui
☐ Non



Si vous avez répondu NON, veuillez passer au module suivant. Sinon, veuillez poursuivre.

2. Votre entreprise utilise-t-elle l'un des services payants (y compris avec des crédits cloud) de cloud computing suivants ?

Veillez exclure les services de cloud gratuits.

Courrier électronique utilisé sur Internet en cloud (par exemple : Gmail Enterprise, Microsoft Exchange Online/Office 365)	☐ Oui ☐ Non
Logiciels de bureautique (par exemple : éditeur de texte, tableur, etc.) utilisés sur Internet en cloud (par exemple : Microsoft Office Cloud, Google G Suite)	☐ Oui ☐ Non
Logiciels de comptabilité utilisés sur Internet en cloud (par exemple : Proactis, SAP Business ByDesign, Twinfield, SAP Concur, NetSuite, Sage, Odoo)	☒ Oui ☐ Non
Progiciel de gestion intégrée (PGI/ERP)* utilisé sur Internet en cloud (par exemple : ERPAG, NetSuite, Odoo, Sage Intacct, Workday, E2 Shop System)	☐ Oui ☒ Non
Système de gestion de la relation client (GRC/CRM)* utilisé sur Internet en cloud (exemples : salesforce.com, Oracle CRM On Demand)	☒ Oui ☐ Non
Applications logicielles de sécurité (par exemple : un antivirus, un contrôle d'accès au réseau) utilisées sur Internet en cloud (par exemple : Sophos Endpoint Protection, Webroot, Symantec Endpoint Protection, Comodo, Portnox)	☐ Oui ☐ Non
Hébergement de base(s) de données de l'entreprise utilisé sur Internet en cloud (par exemple : 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 de l'entreprise utilisée sur Internet en cloud (par exemple : 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 (par exemple : modules logiciels réutilisables, APIs (interfaces de programmation)) utilisée sur Internet en cloud (par exemple : Microsoft Azure, Amazon EC2, Flexiscale, Joyent)	☐ Oui ☐ Non
Logiciels ou systèmes d'intelligence artificielle générant du texte, des images, de la vidéo, du contenu audio ou des codes (en tant que service d'informatique en cloud) <i>Veillez ne pas prendre en compte les fonctions d'intelligence artificielle lorsqu'elles sont intégrées dans d'autres applications de flux de travail</i>	☐ Oui ☐ Non

VI - 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 2026, votre entreprise a-t-elle envoyé l'un de ces types de factures ?

Veuillez également prendre en compte les factures envoyées par des intermédiaires : comptables, fournisseurs de services de facturation électronique, etc.

Factures envoyées électroniquement, structurées et pouvant être traitées automatiquement par une machine (EDI (par exemple : EDIFACT), XML (par exemple : CII, UBL et Factur-X)) La transmission de fichiers PDF, JPEG, TIFF, etc. est exclue.	☐ Oui ☐ Non
Factures envoyées électroniquement ne permettant pas de traitement automatique (par exemple : courrier électronique, pièce jointe dans un format non modifiable)	☐ Oui ☐ Non
Factures papier	☐ Oui ☐ Non



Si vous avez répondu OUI au 1er item (factures électroniques structurées) et que vous n'avez pas répondu OUI aux 2e et 3e items, veuillez passer au module suivant. Sinon, veuillez poursuivre.

2. En 2026, sur l'ensemble des factures que votre entreprise a envoyées (sous forme électronique ou papier), quel pourcentage représentent les factures envoyées électroniquement, structurées et pouvant être traitées automatiquement par une machine ?

Veuillez vous référer à la première modalité de la question VI.1.

Si vous ne pouvez pas fournir le pourcentage exact, une approximation suffira.

%

VII - Les TIC et l'environnement

Les technologies de l'information et de la communication (TIC) désignent l'ensemble des techniques, des équipements et des services de l'informatique, des télécommunications et du multimédia utilisés pour produire, stocker, traiter et diffuser l'information.

1. Votre entreprise utilise-t-elle des systèmes ou des solutions TIC pour réduire sa consommation d'énergie ?

Par exemple :

- système automatisé améliorant l'efficacité énergétique des machines ;
 - thermostat intelligent pour surveiller, contrôler et optimiser la consommation d'énergie ;
 - systèmes d'éclairage intelligents ;
 - système de surveillance ou de contrôle à distance pour gérer la consommation d'énergie ;
 - systèmes de détection des anomalies de consommation, des pics de tension ou d'autres non-conformités.
- Veuillez ne pas tenir compte des paramètres de l'équipement TIC, par exemple : le mode veille, la réduction de la luminosité de l'écran.

☐ Oui

☐ Non

2. Votre entreprise utilise-t-elle des systèmes ou des solutions TIC pour réduire les matériaux utilisés (y compris les consommables) ou pour améliorer l'utilisation de matériaux recyclés ?

Par exemple :

- conception assistée par ordinateur optimisant l'utilisation des matériaux ;
- impression 3D pour l'efficacité des matériaux ;
- tri automatique pour améliorer la séparation et la recyclabilité des déchets ;
- systèmes de surveillance permettant une maintenance prédictive des actifs ;
- capteur de débit pour réduire la consommation d'eau ;
- systèmes PGI (ERP)* pour minimiser le surstockage et réduire les déchets de matériaux.

Veuillez ne pas prendre en compte la consommation de papier, par exemple : la quantité de papier utilisée pour l'impression et la copie.

- ☐ Oui
☐ Non



Si vous avez répondu NON aux questions 1 et 2, veuillez passer à la question 4 de ce module. Sinon, veuillez poursuivre.

3. Votre entreprise contrôle-t-elle et quantifie-t-elle l'impact de l'utilisation de systèmes ou de solutions TIC sur la consommation d'énergie et/ou de matières premières ?

Quantifier l'impact de l'utilisation des systèmes ou des solutions TIC signifie calculer les économies d'énergie ou de matières ou les gains d'efficacité dus aux systèmes ou aux solutions TIC utilisées par l'entreprise. Cela peut être fait, par exemple :

- en comparant la consommation d'énergie avec et sans une solution numérique d'économie d'énergie donnée ;
- en comparant la quantité de déchets de production avec et sans une solution donnée d'optimisation de la conception assistée par ordinateur ;
- en examinant les factures d'énergie et en calculant la part des économies d'énergie attribuée aux solutions TIC.

Veuillez vous référer aux systèmes ou solutions TIC considérés dans les questions VII.1 et/ou VII.2.

- ☐ Oui
☐ Non

4. Que fait votre entreprise des équipements TIC (par exemple : les ordinateurs, les écrans, les tablettes, les téléphones portables) une fois qu'ils ne sont plus utilisés ?

Ils sont recyclés ou repris dans le cadre de la collecte des déchets électroniques (DEEE) (y compris repris par le vendeur)	☐ Oui ☐ Non
Ils sont conservés au sein de l'entreprise (par exemple : pour être utilisés comme pièces détachées, par crainte que des informations sensibles ne soient divulguées)	☐ Oui ☐ Non
Ils sont vendus, retournés à une entreprise de leasing*, ou donnés	☐ Oui ☐ Non

5. Votre entreprise achète-t-elle des équipements TIC reconditionnés* ?

- ☐ Oui
☐ Non

VIII - Les TIC et la souveraineté

Les technologies de l'information et de la communication (TIC) désignent l'ensemble des techniques, des équipements et des services de l'informatique, des télécommunications et du multimédia utilisés pour produire, stocker, traiter et diffuser l'information.

1. Quels critères influencent votre entreprise dans le choix de ses fournisseurs de services numériques (hébergement cloud, logiciels, outils en ligne, etc.) ?

La localisation des données en France	☐ Oui ☐ Non
La localisation des données dans l'Union européenne* (hors France)	☐ Oui ☐ Non
La performance (disponibilité, temps de réponse, etc.)	☐ Oui ☐ Non
La sécurité	☐ Oui ☐ Non
Le coût	☐ Oui ☐ Non
Les considérations éthiques, environnementales	☒ Oui ☐ Non
La conformité aux réglementations (RGPD, souveraineté des données, etc.)	☐ Oui ☐ Non
La simplicité d'utilisation (langue française, mise en œuvre, etc.)	☐ Oui ☐ Non



Si vous avez répondu OUI à 2 items ou plus, veuillez poursuivre. Sinon veuillez passer à la question 3 de ce module.

2. Parmi les facteurs précédents, lequel a le plus d'importance pour votre entreprise dans le choix de ses fournisseurs de services numériques ?

- ☐ La localisation des données en France
- ☐ La localisation des données dans l'Union européenne* (hors France)
- ☐ La performance (disponibilité, temps de réponse, etc.)
- ☐ La sécurité
- ☒ Le coût
- ☐ Les considérations éthiques, environnementales
- ☐ La conformité aux réglementations (RGPD, souveraineté des données, etc.)
- ☐ La simplicité d'utilisation (langue française, mise en œuvre, etc.)

3. Votre entreprise dispose-t-elle de documents définissant des instructions, des pratiques ou des procédures relatives aux sujets suivants ?

L'hébergement des données en France ou dans l'Union européenne	☐ Oui ☐ Non
Le recours en priorité à des fournisseurs dont le siège social est situé en France ou dans l'Union européenne	☐ Oui ☐ Non

4. Votre entreprise dispose-t-elle d'informations sur le pays ou la zone géographique où sont hébergées physiquement les données nécessaires à l'activité de votre entreprise lorsqu'elles sont stockées dans un data center ou un service cloud ?

Les données peuvent être hébergées dans un ou plusieurs data centers, ou via des services cloud (par exemple : AWS, Azure, Google Cloud, etc.).

☐ Oui

☐ Non



Si vous avez répondu NON, veuillez passer au dernier module « Temps de réponse et commentaires ». Sinon, veuillez poursuivre.

5. Où sont hébergées physiquement ces données ?

En France	☐ Oui ☐ Non
Dans l'Union européenne, hors France	☐ Oui ☐ Non
À l'étranger, hors UE	☐ 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 :