

**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) 2021**

**Pour nous contacter :**

Courriel : [dr31-contact-enquete-tic-entreprises@insee.fr](mailto:dr31-contact-enquete-tic-entreprises@insee.fr)

Téléphone : 09-69-32-97-47

Code enquête : 162

**Commentaires et remarques :**

**Votre réponse était attendue pour le 30/01/2021. 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°2021A001EC (arrêté en date du 21/10/2020) du Ministre de l'Économie, des Finances et de la Relance, valable pour l'année 2021. 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 2020 était-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 2020 (en milliers d'euros).

 k€

→ 3. Le dernier effectif salarié annuel moyen\* de votre entreprise en notre possession est le suivant : L'effectif salarié de votre entreprise en 2020 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 2020.

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

## II : Accès à Internet et usages

→ 1. Parmi les personnes employées dans votre entreprise, combien utilisent un 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.

 %

→ 3. Votre entreprise utilise-t-elle des applications d'appel *via* Internet (ex : Skype, WhatsApp, Facetime, Viber, Zoom, Tixeo, etc.) pour des raisons professionnelles ?

- Oui  
 Non

→ 4. Le recours à ces applications d'appel *via* Internet s'est-il développé ou intensifié du fait de la crise sanitaire de 2020 ?

- Oui, temporairement
- Oui, de façon permanente
- Non

### Connexion fixe à Internet pour un usage professionnel

→ 5. 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 7 de ce module.

→ 6. 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 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

### 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.

→ 7. Votre entreprise fournit-elle des appareils portables connectés à Internet *via* le réseau mobile (ordinateur portable, *smartphone*, tablette, etc.) ?

- Oui
- Non

→ Si NON, passez à la question 10 de ce module.

→ 8. Combien de personnes de votre entreprise utilisent, pour un usage professionnel, un appareil portable fourni par l'entreprise, connecté à Internet *via* le réseau mobile (ordinateur portable, *smartphone*, tablette, etc.) ?

→ Si vous pouvez fournir ce nombre, passez à la question 10 de ce module.

→ 9. Si vous ne pouvez pas fournir ce nombre, veuillez indiquer leur proportion parmi les personnes de votre entreprise.

 %

F9999921-M1-3

## Utilisation d'un site web

→ 10. 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 14 de ce module.

→ 11. 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 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 du site 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

→ 12. Votre site web a-t-il évolué du fait de la crise sanitaire de 2020 ?

- Oui, temporairement  
 Oui, de façon permanente  
 Non



Si NON, passez à la question 14 de ce module.

→ 13. Cette évolution de votre site web a-t-elle porté sur :

- la description de biens ou services ou des listes de prix ?  Oui  Non
- la commande ou la réservation en ligne (panier virtuel) ?  Oui  Non

## Usage des médias sociaux

→ 14. Votre entreprise a-t-elle un profil, un compte ou une licence d'utilisateur sur l'un des médias sociaux suivants :

- réseau social (ex : Facebook, LinkedIn, Xing, Viadeo, Yammer, etc.) ?  Oui  Non
- blog d'entreprise ou micro-blog (ex : Twitter) ?  Oui  Non
- sites web de partage de contenu multimédia (ex : YouTube, Flickr, SlideShare, Instagram, Pinterest, Snapchat, etc.) ?  Oui  Non
- wiki, outil de partage de connaissance ?  Oui  Non



Si NON à tous les items, passez au module suivant.

→ 15. Votre usage des médias sociaux s'est-il développé ou intensifié du fait de la crise sanitaire de 2020 ?

- Oui, temporairement
- Oui, de façon permanente
- 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 une 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, y compris extranets ;
- les places de marché (marketplaces) \* 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 2020, votre entreprise a-t-elle réalisé des ventes web de biens ou de services via :

(à l'exclusion des messages saisis manuellement)

vos propres sites web ou appli mobile (incluant ceux du groupe et les extranets) ?  Oui  Non

les places de marché (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 items, passez à la question 12 de ce module.

→ 2. Quel a été, en 2020, 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 (marketplaces), 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 I.1 ou I.2 des données de cadrage)

%

→ Si vous avez réalisé des ventes web uniquement sur votre propre site web ou appli, passez à la question 8 de ce module.

→ Si vous avez réalisé des ventes web uniquement sur des places de marché (marketplaces), passez à la question 5 de ce module.



→ 4. Quelle est la répartition du montant 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 <i>web</i> réalisées
sur votre propre site <i>web</i> ou appli (incluant ceux du groupe et les extranets) ?	%
sur les places de marché ( <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.) ?	%
Total	100 %

→ Si vous n'avez pas réalisé 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 2020 ?

- Une seule
- Deux
- Plus de deux

→ Si vous avez réalisé 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 (*marketplaces*) 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 2020, quelle était la répartition du montant 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.

(le total doit être égal à 100%)

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

→ 9. En 2020, votre entreprise a-t-elle réalisé des ventes *web* auprès de clients localisés dans les zones géographiques suivantes ?

- En France  Oui  Non
- Dans les autres pays de l'Union européenne  Oui  Non
- Hors Union européenne  Oui  Non

→ Si vous avez réalisé des ventes *via* un site *web* ou une appli auprès de clients localisés uniquement en France ou uniquement hors de l'Union européenne, passez à la question 12 de ce module.

→ Si vous avez réalisé des ventes *via* un site *web* ou une appli auprès de clients localisés uniquement dans les autres pays de l'Union européenne, passez à la question 11 de ce module.

→ 10. En 2020, quelle était la répartition du montant de vos ventes *web* par origine de la clientèle ?

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 <i>web</i> réalisées	
France	%
Autres pays de l'Union européenne	%
Hors Union européenne	%
Total	100 %

→ Si vous n'avez pas réalisé de ventes *via* un site *web* ou une appli auprès d'autres pays de l'Union européenne, passez à la question 12 de ce module.

→ 11. En 2020, votre entreprise a réalisé des ventes *web* auprès de clients d'autres pays de l'Union européenne (UE). A-t-elle rencontré les difficultés suivantes :

- coûts élevés de livraison ou de renvoi de produits lors de la vente vers d'autres pays de l'UE ?  Oui  Non
- difficultés liées au règlement des réclamations et des litiges lors de la vente vers d'autres pays de l'UE ?  Oui  Non
- adaptation de l'étiquetage des produits pour la vente vers d'autres pays de l'UE ?  Oui  Non
- connaissances insuffisantes en langues étrangères pour communiquer avec les clients d'autres pays de l'UE ?  Oui  Non
- restrictions de la vente à certains pays de l'UE imposées par les partenaires commerciaux de l'entreprise ?  Oui  Non
- difficultés relatives au système de taxe sur la valeur ajoutée (TVA) dans les pays de l'UE ?  Oui  Non

F9999921-M1-7





## 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) \*.

→ 12. En 2020, votre entreprise a-t-elle réalisé des ventes de biens ou de services de type EDI ?

- Oui  
 Non

→ Si NON, passez au module suivant.

→ 13. Quel a été le montant de vos ventes de type EDI en 2020 ?

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

k€

→ 14. 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 I.1 et I.2 des données de cadrage).

%

→ 15. En 2020, votre entreprise a-t-elle réalisé des ventes de biens ou de services de type EDI auprès de clients localisés dans les zones géographiques suivantes ?

- |  |                              |                              |
|--|------------------------------|------------------------------|
| En France                                  | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
| Dans les autres pays de l'Union européenne | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
| Hors Union européenne                      | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |

## IV : Partage électronique de l'information au sein de l'entreprise

### Progiciel de Gestion Intégré

Un ERP (Enterprise 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.

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

- Oui  
 Non



## Gestion de la relation client

Le CRM (Customer Relationship Management) ou GRC (gestion de la relation client)\* se réfère à toute application logicielle de gestion des informations sur les clients.

→ 2. Votre entreprise utilise-t-elle une application pour la gestion de la relation client (GRC ou CRM) qui lui permet de :

collecter, conserver et rendre accessible à différents services, l'information sur la clientèle ?

Oui  Non

analyser l'information sur la clientèle à des fins marketing (fixation des prix, organisation des ventes promotionnelles, choix des canaux de distribution, etc.) ?

Oui  Non

## Usage d'outils collaboratifs

→ 3. Votre entreprise utilise-t-elle les outils informatiques de collaboration suivants :

outils de travail collaboratifs (groupwares) (Trello, Slack, Github, Microsoft Teams, etc.) ?

Oui  Non

outils de conception collaborative (CAO, maquette numérique partagée, PLM pour la gestion du cycle de vie du produit, etc.) ?

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, 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 ou prépayés**, soit par utilisateur, soit selon la capacité utilisée.

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

→ 2. Votre recours à des services de cloud computing payant s'est-il développé ou intensifié du fait de la crise sanitaire de 2020 ?

Oui, temporairement

Oui, de façon permanente

Non



Si vous n'achetez pas des services de **cloud computing** (non à la question V.1), passez au module suivant.

F9999921-M1-9

→ 3. Votre entreprise achète-t-elle les services de cloud computing suivants :

(hors services de cloud gratuits)

- courrier électronique (utilisé sur Internet en cloud) ?  Oui  Non
- logiciels de bureautique (éditeur de texte, tableur, etc.) (utilisés sur Internet en cloud) ?  Oui  Non
- logiciels de comptabilité (utilisés sur Internet en cloud) ?  Oui  Non
- applications logicielles d'ERP (enterprise resource planning, progiciel de gestion intégrée)\* (utilisées sur Internet en cloud) ?  Oui  Non
- système de gestion de la relation clientèle (GRC/ CRM)\* (utilisé sur Internet en cloud) ?  Oui  Non
- applications logicielles de sécurité (ex : antivirus, contrôle d'accès au réseau) (utilisées sur Internet en cloud) ?  Oui  Non
- hébergement de base(s) de données de l'entreprise (utilisé sur Internet en cloud) ?  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) ?  Oui  Non
- plateforme numérique fournissant un environnement hébergé pour le développement, le test et le déploiement d'applications (ex : modules logiciels réutilisables, APIs (application programming interfaces, interfaces de programmation)) (utilisée sur Internet en cloud) ?  Oui  Non

## VI : Internet des Objets

L'Internet des Objets (IdO), ou Internet of Things (IoT), fait référence à des systèmes ou appareils interconnectés, souvent dits « intelligents ». Ils collectent et échangent des données et peuvent être surveillés ou contrôlés à distance via Internet.

Quelques exemples :

- compteurs, thermostats, lampes, systèmes d'alarmes, détecteurs de fumée, verrous, caméras « intelligents » ;
- capteurs, étiquettes RFID\* connectées à une station qui permet de les gérer par Internet.

~~Veillez exclure les détecteurs et les capteurs basiques (ex : capteurs de mouvement, de son, de température, de fumée, etc.) et les étiquettes RFID qui ne peuvent pas être gérés ou contrôlés par Internet.~~

~~L'Internet des Objets peut inclure différents types de réseaux : connexions par WAN, Wifi, LAN, Bluetooth, ZigBee, réseau privé virtuel (VPN), etc.~~

→ 1. Votre entreprise utilise-t-elle des systèmes ou appareils interconnectés qui peuvent être surveillés 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 des systèmes ou appareils interconnectés qui peuvent être surveillés ou contrôlés à distance par Internet (Internet des Objets) pour :**

la gestion de la consommation d'énergie (ex : compteurs, thermostats, lampes « intelligents ») ?  Oui  Non

la sécurité des locaux (ex : systèmes d'alarme, détecteurs de fumée, verrous, caméras de sécurité « intelligents ») ?  Oui  Non

les processus de production (ex : capteurs ou étiquettes RFID surveillés ou contrôlés par Internet et utilisés pour surveiller ou automatiser le processus) ?  Oui  Non

la gestion logistique (ex : capteurs surveillés ou contrôlés par Internet pour le suivi des produits ou des véhicules dans la gestion des entrepôts) ?  Oui  Non

la maintenance conditionnelle\* (ex : capteurs surveillés ou contrôlés par Internet pour surveiller les besoins de maintenance des machines ou des véhicules) ?  Oui  Non

le service à la clientèle (ex : capteurs ou caméras « intelligents » surveillés ou contrôlés par Internet pour surveiller les activités de la clientèle et leur offrir une expérience de vente personnalisée) ?  Oui  Non

d'autres usages ?  Oui  Non

SPRECS



## VII : 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, comme :

- 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*) ; etc.
- 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 ; etc.

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

technologies réalisant des analyses de langage écrit (fouille de texte – *text mining*) ?

Oui  Non

technologies convertissant du langage parlé en un format lisible par une machine (reconnaissance automatique de la parole) ?

Oui  Non

technologies générant du langage parlé ou écrit (génération automatique de langage naturel) ?

Oui  Non

technologies identifiant des objets ou des personnes à partir d'images (reconnaissance d'images, traitement d'images) ?

Oui  Non

apprentissage automatique (*machine learning*) (par exemple apprentissage profond) pour l'analyse de données ?

Oui  Non

technologies 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 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 à la fin du questionnaire.



→ 2. Votre entreprise utilise-t-elle des systèmes ou logiciels d'intelligence artificielle pour :

**le marketing ou les ventes ?**

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

Oui  Non

**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

**l'organisation des processus d'administration de l'entreprise ?**

- assistants virtuels fondés sur de l'apprentissage automatique et/ou le traitement du langage naturel,
- conversion de la voix au texte fondée sur la reconnaissance automatique de la parole pour l'élaboration de documents,
- planification ou ordonnancement automatisés fondés sur de l'apprentissage automatique,
- traduction automatique,
- etc.

Oui  Non

**la gestion d'entreprise ?**

- apprentissage automatique pour analyser des données et aider à réaliser des investissements ou prendre d'autres décisions,
- prévision de l'activité ou des ventes fondée sur de l'apprentissage automatique,
- évaluation des risques fondée sur l'apprentissage automatique,
- etc.

Oui  Non

**la logistique ?**

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

Oui  Non

**la sécurité informatique ?**

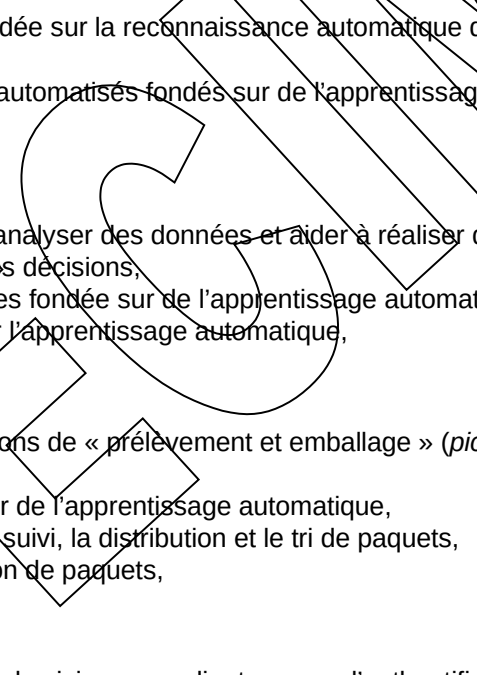
- reconnaissance faciale fondée sur la vision par ordinateur pour l'authentification des utilisateurs informatiques,
- détection et prévention des attaques informatiques fondées sur de l'apprentissage automatique,
- etc.

Oui  Non

**la gestion des ressources humaines et le recrutement ?**

- pré-sélection des candidats par tri (*screening*),
- automatisation du recrutement fondée sur de l'apprentissage automatique,
- profilage d'employés et analyse de la performance fondée sur de l'apprentissage automatique,
- chatbots fondés sur le traitement du langage naturel pour le recrutement ou le soutien à la gestion des ressources humaines,
- etc.

Oui  Non



→ 3. Comment votre entreprise a-t-elle acquis les logiciels ou systèmes d'intelligence artificielle qu'elle utilise ?

Ils ont été développés par vos propres employés (y compris ceux de la maison-mère ou de filiales)

Oui  Non

Des logiciels ou systèmes du commerce ont été modifiés par vos propres employés (y compris ceux de la maison-mère ou de filiales)

Oui  Non

Des logiciels ou systèmes *open-source* ont été modifiés par vos propres employés (y compris ceux de la maison-mère ou de filiales)

Oui  Non

Des logiciels ou systèmes du commerce prêts à l'emploi ont été achetés (y compris ceux déjà incorporés dans un objet ou système lors de son achat)

Oui  Non

Des contrats ont été passés avec des sous-traitants pour les développer ou les modifier

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 :