

**Unité enquêtée**

Identifiant :

Raison sociale :

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

Nom :

Téléphone :

Courriel :

**Si les coordonnées cidessus sont absentes ou erronées,  
merci de compléter :**

Nom :

Prénom :

Tél :

Fonction :

Courriel :

**Technologies de  
l'information et de la  
communication et commerce  
électronique (TIC) 2024**

**Pour nous contacter :**

Courriel :

Téléphone :

Code enquête :

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

**Votre réponse était attendue pour le 09/02/2024. Merci de nous retourner ce questionnaire dans les meilleurs délais, à l'adresse suivante :**

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°2024A034EC (arrêté en date du 07/11/2023) du Ministre de l'Économie, des Finances et de la Souveraineté industrielle et numérique, valable pour l'année 2024.  
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



99900001

## 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

→ 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
□ □ □ □ □ □ □ □ □ □	
□ □ □ □ □ □ □ □ □ □	
□ □ □ □ □ □ □ □ □ □	
□ □ □ □ □ □ □ □ □ □	
□ □ □ □ □ □ □ □ □ □	
□ □ □ □ □ □ □ □ □ □	
□ □ □ □ □ □ □ □ □ □	
□ □ □ □ □ □ □ □ □ □	
□ □ □ □ □ □ □ □ □ □	
□ □ □ □ □ □ □ □ □ □	

→ 3. Selon nos informations, le nombre annuel moyen de personnes\* salariées (y compris saisonniers, hors intérimaires) et non salariées (gérants, propriétaires, copropriétaires, travailleurs familiaux, travailleurs externes dont les revenus dépendent du chiffre d'affaires du groupe) de votre groupe est le suivant : xxxx. Ce nombre était-il au même niveau en 2023 ?

(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 salariées (y compris saisonniers, hors intérimaires) et non salariées (gérants, propriétaires, copropriétaires, travailleurs familiaux, travailleurs externes dont les revenus dépendent du chiffre d'affaires du groupe) de votre groupe en 2023 :

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

Ce chiffre d'affaires était-il au même niveau en 2023 ?

(à plus ou moins 5 %)

- Oui  
 Non



Si OUI, passez au module II.

→ 6. Veuillez indiquer le montant du chiffre d'affaires consolidé hors taxes de votre groupe en 2023 (en milliers d'euros) :

k€

## 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 saisonniers, hors intérimaires) et non salariés (gérants, propriétaires, copropriétaires, travailleurs familiaux, travailleurs externes dont les revenus dépendent du chiffre d'affaires du groupe).



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 6 du module II.

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

Cocher 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

→ 5. La vitesse de votre connexion fixe à Internet est-elle habituellement suffisante pour les besoins réels du groupe ?

- Oui  
 Non

## Connexion mobile à Internet pour un usage professionnel

La question suivante concerne l'utilisation à des fins professionnelles d'appareils portables se connectant à Internet via le réseau des téléphones mobiles. Le groupe fournit les appareils portables et paie, au moins en partie, l'abonnement et les coûts liés à l'usage.

→ 6. Combien de personnes de votre groupe utilisent, pour un usage professionnel, un appareil portable fourni par le groupe, connecté à Internet via le réseau mobile (ordinateur portable, smartphone, tablette, etc.) ?

Ce nombre comprend les salariés (y compris saisonniers, hors intérimaires) et non salariés (gérants, propriétaires, copropriétaires, travailleurs familiaux, travailleurs externes dont les revenus dépendent du chiffre d'affaires du groupe).



Si vous pouvez fournir ce nombre, passez à la question 8 du module II.

→ 7. Si vous ne pouvez pas fournir ce nombre, veuillez indiquer leur proportion parmi les personnes de votre groupe :

 %

## Accès à distance et réunions via Internet

→ 8. Au moins une des personnes de votre groupe a-t-elle accès à distance aux éléments suivants :

messagerie électronique professionnelle ?

- Oui  Non

documents du groupe ? (par exemple fichiers, feuilles de calcul, présentations, tableaux, photos)

- Oui  Non

applications ou logiciels du groupe ? (par exemple accès à la comptabilité, aux ventes, aux commandes, au CRM\*). Veuillez exclure les applications utilisées pour la communication interne (par exemple Skype, Zoom, MS Teams, Yammer).

- Oui  Non

→ 9. Votre groupe organise-t-il des réunions à distance (via Skype, Zoom, MS Teams, WebEx, etc.) ?

- Oui  
 Non

### Publicité sur Internet

→ 10. 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

## 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.

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 2023, 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), via ses sites web, applications, ou des marketplaces opérées par des tiers. Ne pas comptabiliser les ventes de produits de vendeurs tiers sur la marketplace du groupe enquêté.

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, Mercateo, Rakuten, RueduCommerce, UberEats, etc.)

- Oui  Non

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

→ 2. En 2023, 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 total consolidé\* hors taxes de votre groupe en 2023 (indiqué aux questions 5 ou 6 des données de cadrage) :

 %

→ 4. Si vous avez réalisé des ventes web en 2022, quel a été leur montant ?

(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.

→ 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 en 2022 :

 %


Si vous n'avez pas fait de ventes web en 2023, passez à la question 10 du module III.



Si vous avez réalisé des ventes web uniquement sur des places de marché (marketplaces) en 2023, passez à la question 7 du module III.



Si vous avez réalisé des ventes web uniquement sur votre propre site web ou application en 2023, passez à la question 7 du module III.

→ 6. En 2023, quelle était la répartition du montant consolidé des ventes web réalisées :

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

Le total doit être égal à 100%.

	Part du montant consolidé 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.)	%
Total	100 %

→ 7. En 2023, 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 indiqué 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 consolidé des ventes web réalisées
Ventes aux particuliers (B2C)	%
Ventes à d'autres entreprises (inter-entreprises, B2B) ou des administrations (B2G)	%
Total	100 %

→ 8. En 2023, votre groupe a-t-il 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 NON à au moins 2 items, passez à la question 10 du module III.

→ 9. En 2023, quelle était la répartition du montant consolidé de vos ventes web par origine géographique de la clientèle ?

Se référer au montant ou à la part des ventes web indiqué aux questions III.2 ou III.3.  
Le total doit être égal à 100 %.

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

### 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).

→ 10. En 2023, 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 13 du module III.

→ 11. En 2023, 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 13 du module III.

→ 12. 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 en 2023 (indiqué aux questions 5 ou 6 des données de cadrage) :

%

99900001-M1-7



→ 13. Si vous avez réalisé des ventes EDI en 2022, quel a été leur montant ?

(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.

→ 14. 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 en 2022 :

 %

## IV - Spécialistes en TIC et compétences

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

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

- Oui  
 Non

→ 2. En 2023, des formations ont-elles été organisées pour développer ou améliorer les compétences des personnes de votre groupe dans le domaine des TIC ?

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

- Oui  Non

Formation pour les autres personnes de votre groupe

- Oui  Non

→ 3. En 2023, votre groupe a-t-il recruté ou cherché à recruter du personnel spécialisé dans le domaine des TIC ?

- Oui  
 Non



Si NON, passez à la question 6 du module IV.

→ 4. En 2023, votre groupe a-t-il rencontré des difficultés pour recruter des spécialistes en TIC ?

- Oui  
 Non



Si NON, passez à la question 6 du module IV.

→ 5. En 2023, votre groupe a-t-il rencontré les difficultés suivantes pour recruter des spécialistes en TIC ?

Manque de candidatures

- Oui  Non

Diplômes et/ou formation des candidats dans le domaine des TIC inadaptés

- Oui  Non

Manque d'expérience professionnelle des candidats

- Oui  Non

Attentes salariales des candidats trop élevées

- Oui  Non



➔ 6. En 2023, qui a effectué les opérations TIC du groupe ?

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

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

Oui  Non

Des prestataires externes

Oui  Non



**Si vous n'avez pas effectué d'opération TIC par vos propres employés, passez à la question 8 du module IV.**

➔ 7. En 2023, quelles opérations TIC ont été effectuées par vos propres employés ?

Installation et maintenance des infrastructures TIC (informatique, réseau, communication)

Oui  Non

Installation, gestion et support des logiciels bureautiques ou de gestion d'entreprise

Oui  Non

Conception ou développement de logiciels, programmes, sites ou applications

Oui  Non

Analyse des données internes ou externes au groupe

Oui  Non

Sécurité informatique et protection des données

Oui  Non



**Si vous n'avez pas effectué d'opération TIC par des prestataires externes, passez au module V.**

➔ 8. En 2023, quelles opérations TIC ont été effectuées par des prestataires externes ?

Installation et maintenance des infrastructures TIC (informatique, réseau, communication)

Oui  Non

Installation, gestion et support des logiciels bureautiques ou de gestion d'entreprise

Oui  Non

Conception ou développement de logiciels, programmes, sites ou applications

Oui  Non

Analyse des données internes ou externes au groupe

Oui  Non

Sécurité informatique et protection des données

Oui  Non

99900001-M1-9



## V - Sécurité des systèmes d'information

La sécurité des systèmes d'information recouvre les mesures, les contrôles et les procédures appliqués aux systèmes d'information afin de garantir l'intégrité, l'authenticité, la disponibilité et la confidentialité des données et des systèmes.

### → 1. Votre groupe utilise-t-il l'une des mesures de sécurité suivantes :

authentification par mot de passe fort ? (par exemple longueur minimale, utilisation de chiffres et de caractères spéciaux, modification périodique)

Oui  Non

authentification par des méthodes biométriques utilisées pour accéder aux systèmes d'information du groupe ? (par exemple authentification basée sur les empreintes digitales, la reconnaissance vocale ou faciale)

Oui  Non

authentification basée sur la combinaison d'au moins deux mécanismes d'authentification ? (c'est-à-dire la combinaison d'un mot de passe défini par l'utilisateur, d'un mot de passe à usage unique, d'un code généré via un jeton de sécurité ou reçu via un smartphone, d'une méthode biométrique (par exemple basée sur les empreintes digitales, la reconnaissance vocale ou faciale))

Oui  Non

techniques de chiffrement des données, documents ou courriels ?

Oui  Non

sauvegarde de données dans un endroit différent ? (y compris la sauvegarde sur le cloud \*)

Oui  Non

contrôle d'accès au réseau informatique ? (gestion des droits des utilisateurs pour l'accès au réseau du groupe)

Oui  Non

VPN ? (un virtual private network étend un réseau privé à travers un réseau public pour permettre un échange de données sécurisé)

Oui  Non

système de surveillance de la sécurité des systèmes d'information utilisé pour détecter toute activité suspecte, autre que les logiciels antivirus et la solution de pare-feu par défaut inclus dans le système d'exploitation des ordinateurs personnels et des routeurs ? (par exemple systèmes de détection ou de prévention des intrusions qui surveillent le comportement des utilisateurs ou des appareils, le trafic réseau)

Oui  Non

conservation des logs (fichiers journaux\*) pour l'analyse des incidents de sécurité ?

Oui  Non

évaluation des risques liés aux systèmes d'information, c'est-à-dire évaluation régulière de la probabilité et des conséquences des incidents de sécurité des systèmes d'information ?

Oui  Non

tests de sécurité des systèmes d'information ? (par exemple exécution de tests d'intrusion (pentest\*), tests du système d'alerte de sécurité, examen des mesures de sécurité, tests des systèmes de sauvegarde)

Oui  Non

### → 2. Votre groupe informe-t-il son personnel de ses obligations en matière de sécurité des systèmes d'information par les méthodes suivantes :

formations volontaires ou information disponible en interne ? (par exemple sur l'intranet)

Oui  Non

formations ou auto-formation obligatoires ?

Oui  Non

par contrat ? (par exemple contrat de travail)

Oui  Non

### → 3. Votre groupe a-t-il une documentation sur les mesures, pratiques ou procédures en matière de sécurité des systèmes d'information ?

Les documents sur la sécurité des systèmes d'information et la confidentialité des données couvrent la formation des employés à l'utilisation des systèmes d'information, les mesures, l'évaluation et les plans de mise à jour des documents de sécurité des systèmes d'information, etc.

Oui

Non



Si NON, passez à la question 5 du module V.

→ 4. De quand date la définition ou la dernière révision de la documentation de votre groupe sur les mesures, pratiques ou procédures en matière de sécurité des systèmes d'information ?

Les documents sur la sécurité des systèmes d'information et la confidentialité des données couvrent la formation des employés à l'utilisation des systèmes d'information, les mesures, l'évaluation et les plans de mise à jour des documents de sécurité des systèmes d'information, etc.

Cocher une seule réponse.

- 12 mois ou moins
- De 13 à 24 mois
- Plus de 24 mois

→ 5. Au cours de l'année 2023, votre groupe a-t-il connu au moins un des incidents de sécurité informatique suivants :

- indisponibilité des services TIC due à une panne matérielle ou logicielle ?  Oui  Non
- indisponibilité des services TIC due à une attaque extérieure, par exemple par déni de service\* (DoS, DDoS) ou rançongiciel ?  Oui  Non
- destruction ou altération de données due à une panne matérielle ou logicielle ?  Oui  Non
- destruction ou altération de données due à l'attaque d'un programme malveillant (virus) ou à un accès non autorisé ?  Oui  Non
- divulgaration de données confidentielles due à une intrusion, un pharming\*, une attaque par hameçonnage (phishing\*), ou des actions intentionnelles de ses propres employés ?  Oui  Non
- divulgaration de données confidentielles due à des actions involontaires de ses propres employés ?  Oui  Non

SPRES



## 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 logiciels ou systèmes 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,
- robots autonomes pour le traitement des commandes,
- etc.

Oui

Non

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

- 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 logiciels ou systèmes 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 et/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 logiciels ou systèmes 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 logiciels ou systèmes 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 logiciels ou systèmes 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 tâches comptables,
- etc.

Oui

Non

→ 8. Votre groupe utilise-t-il des logiciels ou systèmes 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

999000001-M1-13



➔ 9. Comment votre groupe a-t-il acquis les logiciels ou systèmes d'intelligence artificielle qu'il utilise ?

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

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

Des logiciels ou systèmes open-source ont été modifiés par vos propres employés (y compris ceux employés par la maison-mère ou les 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 prestataires externes pour les développer ou les modifier  Oui  Non

## VII - Technologies immersives

Les technologies immersives visent à plonger l'utilisateur dans un environnement numérique dans lequel il peut se déplacer. Elles permettent l'immersion visuelle, et parfois physique ou sonore avec des équipements complémentaires.

Les technologies immersives les plus utilisées sont la réalité augmentée, la réalité virtuelle et la réalité mixte.

➔ 1. Votre groupe utilise-t-il des technologies de réalité augmentée, réalité virtuelle ou réalité mixte ?

- la réalité augmentée est une superposition en temps réel d'informations visuelles virtuelles à la perception du réel ;
- la réalité virtuelle plonge l'utilisateur en immersion visuelle totale à l'aide d'un casque dans une réalité de synthèse ;
- la réalité mixte est une combinaison de réalité augmentée et de réalité virtuelle, qui permet une interaction entre les éléments réels et virtuels.

Oui

Non



SI NON, passez au dernier module « Temps de réponse et commentaires ».

➔ 2. Votre groupe utilise-t-il des technologies de réalité augmentée, réalité virtuelle ou réalité mixte pour :

la conception de produits ou de services ? (ex : création et visualisation de prototypes)  Oui  Non

la fabrication de produits ? (ex : manipulation des outils industriels à partir de l'univers virtuel)  Oui  Non

la commercialisation de produits ou de services ? (ex : visualisation, interaction avec un produit)  Oui  Non

la formation de ses employés ? (ex : pour se familiariser avec son environnement de travail reproduit ou pour y apprendre les gestes et les procédures)  Oui  Non

la maintenance des équipements et des infrastructures ? (ex : visualisation des informations et contrôle de la chaîne de production)  Oui  Non

## Temps de réponse et commentaires

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

heures  minutes

→ Commentaires et remarques éventuelles concernant l'enquête :

SPECIMEN



SPECIMEN