

Unité enquêtée

Identifiant :

Raison sociale :

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

Nom :

Téléphone :

Courriel :

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

Nom :

Prénom :

Tél :

Fonction :

Courriel :

**Technologies de
l'information et de la
communication et commerce
électronique (TIC) 2025**

Pour nous contacter :

Courriel :

Téléphone :

Code enquête :

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

Votre réponse était attendue pour le 31/01/2025. 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°2025A013EC (arrêté en cours de parution) du Ministre de l'Économie, des Finances et de la Souveraineté industrielle et numérique, valable pour l'année 2025.
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 lettre-avis, peuvent être exercés auprès de : l'Institut national de la statistique et des études économiques.

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

I - Données de cadrage

→ 1. Selon nos informations, le dernier chiffre d'affaires hors taxes de votre entreprise est le suivant (en milliers d'euros) : XXXXX k€.

Ce chiffre d'affaires était-il au même niveau en 2024 ?

(à plus ou moins 5 %)

- Oui
 Non

→ Si OUI, passez au module II.

→ 2. Veuillez indiquer le montant du chiffre d'affaires hors taxes de votre entreprise en 2024 (en milliers d'euros) :

 k€

II - 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 saisonniers, hors intérimaires) et non salariés (gérants, propriétaires, copropriétaires, travailleurs familiaux, travailleurs externes dont les revenus dépendent du chiffre d'affaires de l'entreprise).

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

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

(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

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, vous êtes également considéré comme ayant un site web.

- Oui
 Non



Si NON, passez à la question 7 du module II.

→ 6. Ce site web propose-t-il :

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

la description ou le prix de biens ou services ?

- Oui Non

la commande ou la réservation en ligne (panier virtuel) ?

- Oui Non

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

- Oui Non

le suivi de commande par le client ?

- Oui Non

un contenu personnalisé du site pour les visiteurs réguliers ou habitués ?

- Oui Non

un service de chat* pour le service client (un chatbot*, un agent virtuel ou une personne répondant aux clients 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 ? Site web multilingue dans un seul domaine (par exemple : ".com") ou plusieurs domaines de votre entreprise dans différentes langues (par exemple : ".es", ".uk").

- Oui Non

Usage des médias sociaux

→ 7. Votre entreprise a-t-elle un profil d'utilisateur ou un compte sur les médias sociaux* ?

(par exemple : Facebook, Instagram, X (anciennement Twitter), Snapchat, YouTube, LinkedIn, TikTok, WhatsApp, Threads, Xing, Discord, Reddit, Slack, Yammer, Twitch, Pinterest, SlideShare)

- 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 ou par courriel.

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 2024, votre entreprise a-t-elle réalisé des ventes web de biens ou de services via :

Les commandes passées par téléphone ou par courriel ne doivent pas être comptabilisées comme des ventes web. Sont comptabilisés uniquement les produits vendus directement par l'entreprise enquêtée, à des particuliers (B2C), à des professionnels (B2B) ou au secteur public (B2G), 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 de l'entreprise enquêtée.

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 2024, quel a été le montant 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 hors taxes de votre entreprise (indiqué aux questions 1 ou 2 des données de cadrage) :

%

→ 4. En 2023, quel a été le montant 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)

Si vous n'avez pas réalisé de ventes web en 2023, veuillez indiquer 0.

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 hors taxes de votre entreprise en 2023 :

Si vous n'avez pas réalisé de ventes web en 2023, veuillez indiquer 0.

 %

Si vous n'avez pas fait de ventes web en 2024, passez à la question 9 du module III.



Si vous avez réalisé des ventes web uniquement sur des places de marché (marketplaces) en 2024, passez à la question 7 du module III.



Si vous avez réalisé des ventes web uniquement sur votre propre site web ou application en 2024, passez à la question 7 du module III.

→ 6. En 2024, quelle était la répartition du montant 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 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 2024, 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 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 des ventes web réalisées	
Ventes aux particuliers (B2C)	%
Ventes à d'autres entreprises (inter-entreprises, B2B)	%
Ventes à des administrations (B2G)	%
Total	100 %

→ 8. En 2024, 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

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* (entreprise resource planning).

→ 9. En 2024, votre entreprise a-t-elle réalisé des ventes de biens ou de services de type EDI ?

Ne compter que les ventes réalisées par des unités implantées en France.

- Oui
 Non

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

→ 10. En 2024, quel a été le montant de vos ventes de type EDI ?

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

k€

→ Si vous pouvez fournir ce nombre, passez à la question 12 du module III.

→ 11. Si vous ne pouvez pas indiquer ce montant, veuillez en donner une estimation en pourcentage du chiffre d'affaires total hors taxes de votre entreprise (indiqué aux questions 1 ou 2 des données de cadrage) :

%

→ 12. En 2023, quel a été le montant de vos ventes EDI ?

(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 2023, veuillez indiquer 0.

k€

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

→ 13. Si vous ne pouvez pas indiquer ce montant, veuillez en donner une estimation en pourcentage du chiffre d'affaires total hors taxes de votre entreprise en 2023 :

Si vous n'avez pas réalisé de ventes EDI en 2023, veuillez indiquer 0.

%

IV - Utilisation et analytique des données

Utilisation de logiciels de gestion d'entreprise

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

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

- Oui
 Non

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

Un CRM (customer relationship management), également appelé GRC (gestion de la relation client) 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

Analytique de données

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

Il existe 4 types d'analytique de données :

- l'analytique descriptive : vise à comprendre les performances passées via l'analyse et la visualisation des données ;
- l'analytique diagnostique : vise à identifier les causes des événements passés via l'analyse approfondie des données ;
- l'analytique prédictive : vise à prévoir des tendances futures en utilisant des données historiques ;
- l'analytique prescriptive : vise à déterminer les actions à mener conformes aux prédictions obtenues.

➔ **4. Votre entreprise réalise-t-elle de l'analytique de données en interne, par ses propres employés ?**

Veuillez prendre en compte les sources de données internes et externes.

- Oui
- Non

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

→ 5. Votre entreprise réalise-t-elle de l'analytique de données à partir des sources suivantes :

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

Oui Non

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

Oui Non

données provenant de médias sociaux*, y compris des profils de médias sociaux de votre entreprise (par exemple : informations personnelles, commentaires, vidéo, audio, images) ?

Oui Non

données web (par exemple : tendances des moteurs de recherche, données de web scraping*) ?

Oui Non

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

Oui Non

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

Oui Non

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

Oui Non

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

Oui Non

→ 6. Une entreprise ou organisation externe réalise-t-elle de l'analytique de données pour votre entreprise ?

Veuillez inclure l'analytique de données basées sur des données provenant de sources internes et externes.

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** ?

(exclure les services de cloud gratuits)

Oui

Non



Si NON, passez au module VI.



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

(exclure les services de cloud gratuits)

courrier électronique utilisé sur Internet en *cloud* ? (par exemple : Gmail Entreprise, Microsoft Exchange Online/Office 365) Oui Non

logiciels de bureautique (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

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

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

applications logicielles de sécurité (par exemple : antivirus, 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

SPR



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, utilise ou produit des données, par exemple pour prédire, recommander ou décider, avec des niveaux d'autonomie variés.

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

- systèmes qui créent du contenu (IA générative) ;
 - 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 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 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 écrit ou parlé, ou des codes de programmation (génération automatique de langage naturel, synthèse vocale) ? Oui Non

technologies d'intelligence artificielle générant des images, des vidéos, du contenu audio ? 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 (par exemple : 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 à la question 13 du module VI.

→ 2. Votre entreprise utilise-t-elle 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 entreprise utilise-t-elle 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 entreprise utilise-t-elle des logiciels ou systèmes d'intelligence artificielle pour l'organisation des processus d'administration de l'entreprise ?**

- assistants virtuels fondés sur de l'apprentissage automatique et/ou le traitement du langage naturel, par exemple pour la rédaction de documents ;
- analyse des données ou prise de décision stratégique, par exemple l'évaluation des risques, basée sur l'apprentissage machine ;
- planification ou ordonnancement automatisé fondé 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 entreprise utilise-t-elle 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 entreprise utilise-t-elle 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 entreprise utilise-t-elle 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 documents comptables ;
- etc.

Oui

Non

→ 8. **Votre entreprise utilise-t-elle 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

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

Optimisation des coûts (par exemple, gain de temps ou de main-d'œuvre par l'automatisation de tâches répétitives)

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. 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 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 utilisés (y compris ceux déjà incorporés dans un objet ou système lors de son acquisition)

Oui Non

Des contrats ont été passés avec des prestataires externes pour les développer ou les modifier

Oui Non



Si NON aux 3 premiers items, passez à la question 12 du module VI.

→ 11. Votre entreprise emploie-t-elle du personnel spécialisé dans le domaine de l'intelligence artificielle ?

Ingénieurs et cadres d'études, de recherche et développement informatique et de production des données ou d'exploitation informatique (réseaux, systèmes, sécurité et support) (codes 38G2 ou 38G3 de la nomenclature CSP)

Oui Non

Chefs de projet, responsables informatiques et du conseil informatique (code 38G1 de la nomenclature CSP)

Oui Non

Techniciens de l'informatique (code 47E de la nomenclature CSP)

Oui Non

Autres

Oui Non

→ 12. Votre entreprise rencontre-t-elle les difficultés suivantes dans l'utilisation des technologies d'intelligence artificielle énumérées à la question VI.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'intelligence artificielle)

Oui Non

Considérations éthiques

Oui Non



Si vous utilisez des technologies d'intelligence artificielle, passez au module VII.

➔ 13. Quelles sont les raisons pour lesquelles votre entreprise n'utilise aucune des technologies d'intelligence artificielle énumérées à la question VI.1 ?

Coûts trop élevés

Manque d'expertise dans l'entreprise

Incompatibilité avec les équipements, logiciels ou systèmes existants

Difficultés liées à la disponibilité ou à la qualité des données nécessaires

Inquiétudes concernant la violation de la protection des données et de la vie privée

Manque de clarté quant aux conséquences juridiques (par exemple, la responsabilité en cas de dommages causés par l'utilisation de l'intelligence artificielle)

Considérations éthiques

Pas d'utilité pour l'entreprise

Oui Non

Oui Non

Oui Non

Oui Non

Oui Non

Oui Non

Oui Non

Oui Non

VII - Les TIC et l'environnement

➔ 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.

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 ERP* pour minimiser le surstockage et réduire les déchets de matériaux.

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 NON aux questions VII.1 et VII.2, passez à la question 4 du module VII.

→ 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 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 du matériel informatique reconditionné ?

- 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 :