

**Enquête sur l'usage de l'informatique, des technologies de la communication et le commerce électronique dans les entreprises de moins de 10 personnes occupées
TIC-TPE 2026**

I : Données de cadrage

➡1. Quel était le nombre annuel moyen de personnes rémunérées par votre entreprise en 2025 ?

Ce nombre comprend les salariés (y compris les saisonniers, hors intérimaires), ainsi que les non-salariés qui travaillent pour l'entreprise (par exemple : gérants, propriétaires, copropriétaires, travailleurs familiaux).

➡2. Quel était le montant du chiffre d'affaires hors taxes de votre entreprise en 2025 (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) ?

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 : 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 à Internet fixe la plus rapide de votre entreprise ?

Cochez une seule réponse.

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

Utilisation d'un site web

➡ 5. Votre entreprise dispose-t-elle d'un site web ?

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

- ☐ Oui
☐ Non

Usage des médias sociaux

➡ 6. 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 (anciennement Twitter), Snapchat, YouTube, LinkedIn, TikTok, WhatsApp, Threads, Xing, Discord, Reddit, Slack, Yammer, Twitch, Pinterest, Flickr, SlideShare.

- ☐ Oui
☒ Non

➡ 7. 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

Publicité sur Internet

➡8. Votre entreprise achète-t-elle 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 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 2025, votre entreprise a-t-elle réalisé des ventes web de biens ou de services via :

Les ventes EDI sont exclues de cette question.

Les commandes passées 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 à des administrations (B2G). En particulier, les ventes de produits à une entreprise qui détient une place de marché* (marketplace), qui les revend ensuite sur cette dernière, ne sont pas considérées comme des ventes sur marketplace.

vos sites web ou applications mobiles ? (boutique en ligne, formulaire web, extranet, application de réservation de services, application pour appareils mobiles ou ordinateurs)	☐ Oui ☐ Non
les places de marché (marketplaces) utilisées par plusieurs entreprises pour commercialiser des produits ? (Alibaba, Amazon, Amazon Business, App Store, Googleplay, Booking, Coiscount, Deliveroo, eBay, Fnac, Mercateo, Rakuten, RueduCommerce, Etsy, UberEats, etc.)	☐ Oui ☐ Non

Si vous avez répondu NON aux 2 items, veuillez passer à la question 7 de ce module. Sinon, veuillez poursuivre.

➡2. En 2025, quel a été le montant de vos ventes web ?

Les ventes EDI sont exclues de cette question.

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 4 de ce module. Sinon, veuillez poursuivre.

➡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 à la question I.2) :

□ □ □ □ %



Si vous avez réalisé des ventes web uniquement sur votre propre site web ou application, veuillez passer à la question 6 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 5 de ce module. Sinon, veuillez poursuivre.

➡4. En 2025, quelle était la part du montant des ventes web réalisées :

Les ventes EDI sont exclues de cette question.

Se référer au montant indiqué à la question III.2 ou à la part des ventes indiquée à la question 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, Googleplay, Booking, Cdiscount, Deliveroo, eBay, Fnac, Mercateo, Rakuten, RueduCommerce, Etsy, UberEats, etc.)	□ □ □ □ %
Total	100 %

➡5. En 2025, quel était le taux moyen des commissions prélevées par les places de marché ?

□ □ □ □ , □ %

➡6. En 2025, quelle était la répartition du montant de vos ventes web par type de clientèle ?

Les ventes EDI sont exclues de cette question.

Se référer au montant indiqué à la question III.2 ou à la part des ventes indiquée à la question III.3.

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 %

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).

➡ **7. En 2025, votre entreprise a-t-elle réalisé des ventes de biens ou de services de type EDI ?**

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

☐ Oui

☐ Non



Si vous avez répondu NON, veuillez passer à la question 10 de ce module. Sinon, veuillez poursuivre.

➡ **8. En 2025, quel a été le montant de vos ventes de type EDI ?**

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 10 de ce module. Sinon, veuillez poursuivre.

➡ **9. 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 I.2) :**

□ □ □ □ %

Commerce électronique - Synthèse des informations renseignées

➡ **10. Si le tableau ci-dessous ne vous semble pas correct, vous pouvez revenir en arrière pour modifier les informations renseignées.**

	En k€	En % du chiffre d'affaires
Chiffre d'affaires Se référer au montant indiqué à la question I.2.		
Ventes web Se référer au montant indiqué à la question III.2 ou à la part des ventes indiquée à la question III.3.		
Ventes de type EDI Se référer au montant indiqué à la question III.8 ou à la part des ventes indiquée à la question III.9.		

IV : 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 (ex : comptabilité, planification, production, marketing, etc.). L'ERP peut être un logiciel prêt à l'emploi, personnalisé pour les besoins de l'entreprise ou développé en interne.

- ☐ Oui
☐ Non

➡2. Votre 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

V : 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 ?

Un même logiciel peut être utilisé pour différentes technologies.

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
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 vous avez répondu NON à tous les items, veuillez passer à la question 4 de ce module. Sinon, veuillez poursuivre.

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

Optimisation des coûts <i>(par exemple gain de temps ou de main-d'œuvre par l'automatisation de tâches répétitives)</i>	☐ Oui ☐ Non
Amélioration de la qualité et de la fiabilité des processus <i>(par exemple détection des erreurs, standardisation des procédures)</i>	☐ Oui ☐ Non
Réalisation de travaux complexes <i>(par exemple traitement de données massives, modélisation et simulation, reconnaissance et génération de contenus)</i>	☐ Oui ☐ Non

➡3. D'où proviennent les logiciels ou systèmes d'intelligence artificielle que votre entreprise utilise ?

Logiciel ou système développé pour l'entreprise par vos propres employés (y compris ceux employés par la maison-mère ou les filiales).	☐ Oui ☒ Non
Logiciel ou système développé pour l'entreprise par des prestataires externes	☐ Oui ☐ Non
Logiciel 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 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 utilisez des technologies d'intelligence artificielle, veuillez passer au module suivant. Sinon, veuillez poursuivre.

➡4. Votre entreprise a-t-elle déjà envisagé d'utiliser des technologies d'intelligence artificielle ?

- ☐ Oui
☐ Non

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

➡5. Pour quelles raisons votre entreprise n'utilise-t-elle aucune des technologies d'intelligence artificielle envisagées ?

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
Pas d'utilité pour l'entreprise	☐ Oui ☐ Non

VI : 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 selon le nombre d'utilisateurs, 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

VII : 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 entreprise utilise-t-elle 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 de l'entreprise (par exemple : authentification fondée sur les empreintes digitales, la reconnaissance vocale ou faciale)	☐ Oui ☐ Non
Authentification fondée 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 à partir des empreintes digitales, de 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 de l'entreprise)	☐ 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. Au cours de l'année 2025, votre entreprise a-t-elle connu au moins un des incidents de sécurité informatique suivants ?

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 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 actions intentionnelles de ses propres employés	☒ Oui ☐ Non

VIII : 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 2025, votre entreprise a-t-elle envoyé l'un de ces types de factures ?

Y compris les factures envoyées par des intermédiaires : comptables, fournisseurs de services de facturation électronique, etc.

Factures électroniques structurées pouvant être traitées automatiquement par une machine (EDI (par exemple EDIFACT, Chorus), XML (par exemple UBL, CII, Factur-X), etc.) 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 NON au 1^{er} item (factures électroniques structurées), veuillez passer au module suivant. Sinon, veuillez poursuivre.

➡2. En 2025, parmi l'ensemble des factures que votre entreprise a envoyées (sous forme électronique ou papier), quelle est la part de factures électroniques pouvant être traitées automatiquement ?

□□□□ %

IX. Les TIC et l'environnement

Les TIC regroupent un ensemble de ressources nécessaires pour manipuler l'information, en particulier : l'équipement informatique et les logiciels, les télécommunications et les réseaux, le commerce électronique et les médias électroniques, les multimédias.

➡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 ;
- systèmes 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. Au cours des trois dernières années, votre entreprise a-t-elle acheté 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 :

--