

LES QUESTIONS F4 ET F5 NE DOIVENT ÊTRE RÉPONDUES QUE SI VOUS AVEZ RÉPONDU 'NON' À CHAQUE FOIS À F1.

F4. Votre entreprise a-t-elle déjà envisagé d'utiliser l'une des technologies d'Intelligence Artificielle reprises à la question F1 ?

Oui Non
 ↓
 Passez à G1

F5. Quelles sont les raisons pour lesquelles votre entreprise n'utilise aucune des technologies d'Intelligence Artificielle reprises à la question F1 ?

	Oui	Non
a) Les coûts semblent trop élevés.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Il y a un manque d'expertise dans l'entreprise.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Incompatibilité avec les équipements, logiciels ou systèmes existants.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Difficultés liées à la disponibilité ou à la qualité des données nécessaires.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Préoccupations concernant la violation de la protection des données et le respect de la vie privée.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Manque de clarté quant aux conséquences juridiques (p.ex. quant à la responsabilité en cas de dommages causés par l'utilisation de l'intelligence artificielle).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) Considérations éthiques.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) Les technologies de l'intelligence artificielle ne sont pas utilisées car elles ne sont pas utiles à l'entreprise.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<<name_ent>>
 <<streetent>>
 <<postent>> <<coment>>



Statbel (Direction générale Statistique - Statistics Belgium)
 North Gate III - Bd du roi Albert II 16 - 1000 Bruxelles
 Numéro d'entreprise: 0314.595.348
<https://statbel.fgov.be>

MODULE G IMPACT DU COVID-19

G1. En 2020, l'entreprise a-t-elle :

(via ordinateurs ou téléphones portables)

	Oui	Non	Pas d'application
a) Augmenté le pourcentage de salariés ayant un accès à distance au système de courrier électronique de l'entreprise.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Augmenté le pourcentage de salariés ayant un accès à distance aux systèmes informatiques de l'entreprise autres que le courrier électronique.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Augmenté le nombre de réunions à distance organisées par l'entreprise (p.ex. via Skype, Zoom, MS Teams, etc.).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

G2. Dans quelle mesure ces changements étaient-ils dus à la pandémie de Covid-19 ?

(via ordinateurs ou téléphones portables)

	Entièrement	Partiellement	Non, pas du tout
a) En ce qui concerne l'accès à distance au système de courrier électronique de l'entreprise.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) En ce qui concerne l'accès à distance aux systèmes informatiques de l'entreprise autres que le courrier électronique.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) En ce qui concerne le nombre de réunions à distance organisées par l'entreprise.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

G3. En 2020, en raison de la pandémie de Covid-19, votre entreprise a-t-elle commencé ou intensifié ses efforts pour vendre des biens ou des services par internet (via un site web ou des applications, des places de marché en ligne ou des messages de type EDI) ?

Oui Non

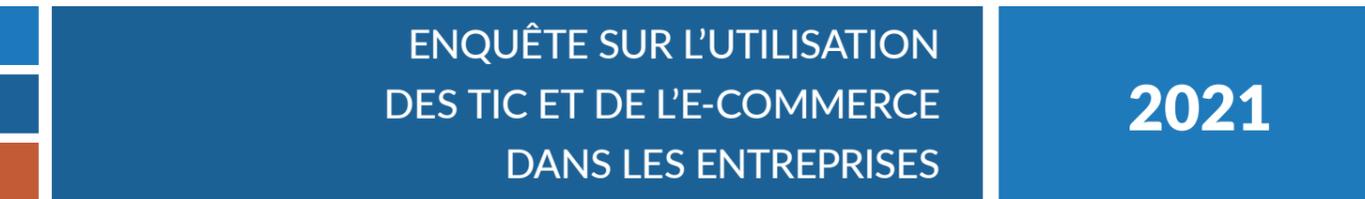
MODULE H ESTIMATION DU TEMPS NÉCESSAIRE POUR REMPLIR L'ENQUÊTE

De combien de temps (exprimé en minutes) avez-vous eu besoin pour remplir cette enquête ?

(Le temps pour remplir l'enquête aussi bien que le temps pour rechercher les données peut être comptabilisé.)

_____ minutes

Statbel (Direction générale Statistique - Statistics Belgium) vous remercie de votre aimable collaboration.
 Enquête Utilisation des TIC et de l'e-commerce dans les entreprises 2021



Madame, Monsieur,

Statbel, l'office belge de statistique, organise une enquête annuelle sur l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) dans les entreprises. La compétitivité et la productivité des entreprises sont de plus en plus dépendantes de l'efficacité, de la pertinence et de l'utilisation des TIC. Il apparaît dès lors comme une nécessité de mieux cerner l'environnement informatique des entreprises, leur usage d'internet, leur comportement face au commerce électronique, etc.

Votre entreprise a été sélectionnée pour participer à l'enquête TIC de 2021. A la date du <<date_sent_form>> mes services n'ont pas encore reçu les données relatives à votre entreprise. C'est la raison pour laquelle vous recevez le questionnaire.

Le remplissage du questionnaire ne prend en moyenne qu'un quart d'heure. Pour la plupart des questions, il faut seulement cocher « oui » ou « non ». Parfois, il faut fournir un pourcentage : si celui-ci n'est pas connu de façon exacte, nous vous prions de faire une estimation aussi précise que possible. Si votre entreprise dispose d'un service informatique, celui-ci pourra sans doute répondre à la plupart des questions.

Veillez nous renvoyer le questionnaire rempli avant le <<uiterste_datum>>. À cet effet, vous pouvez utiliser l'enveloppe franco de port ci-jointe.

Vous pouvez toujours compléter le questionnaire sur internet. Pour ce faire, veuillez vous connecter à l'adresse suivante : <https://statbel.statdata.be>

Les paramètres suivants vous permettront de vous connecter : (Attention : pour le mot de passe et l'identifiant, il faut respecter les majuscules et les minuscules)

Identifiant : <<E_USER_EMP>>

Mot de passe : <<E_PASSWORD_EMP>>

Si vous désirez de plus amples informations, n'hésitez pas à contacter la personne de contact dont les coordonnées sont indiquées au bas de cette lettre.

Si entre-temps vous aviez complété votre formulaire par internet, veuillez considérer cette lettre comme nulle et non avenue.

En vous remerciant d'avance de votre aimable collaboration, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes sentiments distingués.

Dominique De Baets
 Directeur général a.i.

Base légale : - Règlement (CE) 808/2004 du Parlement Européen et du Conseil du 21 avril 2004.
 - Règlement (CE) no 1006/2009 du Parlement Européen et du Conseil du 16 septembre 2009.

- Pour de plus amples renseignements sur la façon de répondre à l'enquête, veuillez vous adresser au service enquêtes entreprises : e-mail: info.enqueteTIC@economie.fgov.be tél.: 0800 96 207
- Pour de plus amples renseignements sur l'enquête: <https://statbel.fgov.be/fr/themes/entreprises/ict-dans-les-entreprises>
- Een nederlandsestalige versie van dit formulier vindt u op: <https://statbel.fgov.be/nl/enquete/gebruik-van-ict-bij-ondernemingen>

<<KBONR>>

<<NUM>>

Les questions dans ce formulaire portent sur la situation actuelle. Si une question se réfère à une autre période (p.ex. l'année 2020), la question le mentionnera explicitement.

La personne responsable des TIC est la mieux placée pour répondre à ce questionnaire.



DONNÉES D'IDENTIFICATION

Personne de contact dans l'entreprise (pour ce questionnaire)

Nom

Fonction

Adresse e-mail

Téléphone

MODULE A ACCÈS ET UTILISATION DE L'INTERNET

A1. Veuillez donner une estimation du pourcentage du nombre total de personnes occupées qui ont accès à l'internet à des fins professionnelles. (y compris des connexions fixes et mobiles)

%
Si la valeur=0, passez à H1

UTILISATION D'UNE CONNEXION PAR LIGNE FIXE À L'INTERNET À DES FINS PROFESSIONNELLES

A2. Votre entreprise utilise-t-elle un type quelconque de connexion par ligne fixe à l'internet ? (p.ex. ADSL, SDSL, VDSL, technologie de fibre optique (FTTP), technologie des câbles, Wi-Fi, WiMax, ...)

Oui Non
Passez à A4

A3. Quelle est la vitesse de téléchargement maximale contractuelle de la connexion par ligne fixe à l'internet la plus rapide de votre entreprise ?

(1 byte = 8 bits)

Veuillez sélectionner une seule réponse.

- a) Moins de 30 Mbit/s.....
- b) Au moins 30 Mbit/s mais moins de 100 Mbit/s.....
- c) Au moins 100 Mbit/s mais moins de 500 Mbit/s.....
- d) Au moins 500 Mbit/s mais moins de 1 Gbit/s.....
- e) Au moins 1 Gbit/s

UTILISATION DES MÉDIAS SOCIAUX

Les entreprises qui utilisent des médias sociaux sont considérées comme celles qui possèdent un profil d'utilisateur, un compte ou une licence d'utilisateur, en fonction des besoins et du type de médias sociaux.

A4. Votre entreprise utilise-t-elle l'un des médias sociaux suivants (pas seulement pour la publicité payante) ?

Oui Non

- a) Réseaux sociaux (p.ex. Facebook, LinkedIn, Xing, Viadeo, Yammer, etc.).....
- b) Blog ou microblog de l'entreprise (p.ex. Twitter, Present.ly, etc.).....
- c) Sites web de partage de contenu multimédia (p.ex. Instagram, YouTube, Flickr, SlideShare, etc.).....
- d) Outils de partage des connaissances basés sur Wiki

- f) Technologies automatisant différents flux de travail ou aidant à la prise de décision (automatisation de processus robotique par logiciel fondé sur l'intelligence artificielle).....
- g) Technologies permettant la circulation physique de machines au moyen de décisions autonomes fondées sur l'observation de l'environnement (robots, véhicules, drones autonomes).....

Si vous avez répondu 'Non' à chaque fois à F1 a à g, passez à F4

F2. Votre entreprise utilise-t-elle des logiciels ou systèmes d'Intelligence Artificielle pour l'un des objectifs suivants ?

- a) Pour **la commercialisation ou la vente**..... Oui Non
p.ex.
• dialogueurs (chatbots) s'appuyant sur le traitement du langage naturel pour l'assistance à la clientèle
• profilage des clients, optimisation des prix, offres commerciales personnalisées, analyse de marché fondée sur l'apprentissage automatique, etc.
- b) Pour **les processus de production** Oui Non
p.ex.
• maintenance prédictive fondée sur l'apprentissage automatique
• outils permettant de classer les produits ou de repérer des défauts dans les produits à partir de la vision par ordinateur
• drones autonomes pour les tâches de surveillance, de sécurité ou d'inspection de la production
• travaux d'assemblage réalisés par des robots autonomes, etc.
- c) Pour **l'organisation des processus de gestion d'entreprise**..... Oui Non
p.ex.
• assistants virtuels d'entreprise reposant sur l'apprentissage automatique et/ou le traitement du langage naturel
• conversion de la voix en texte à partir de la reconnaissance vocale pour la rédaction de documents
• planification ou programmation automatisées fondées sur l'apprentissage automatique
• traduction automatique, etc.
- d) Pour **la gestion des entreprises**..... Oui Non
p.ex.
• apprentissage automatique pour analyser des données et aider à prendre des décisions d'investissements ou d'autres décisions
• prévisions de ventes ou d'activité fondées sur l'apprentissage automatique
• évaluation des risques fondée sur l'apprentissage automatique, etc.
- e) Pour **la logistique** Oui Non
p.ex.
• robots autonomes pour les solutions «pick-and-pack» (prélèvement et emballage) dans les entrepôts
• optimisation des itinéraires fondée sur l'apprentissage automatique
• robots autonomes pour l'expédition, le traçage, la distribution et le tri de colis
• drones autonomes pour la livraison de colis, etc.
- f) Pour **la sécurité des TIC** Oui Non
p.ex.
• reconnaissance faciale fondée sur une vision par ordinateur pour l'authentification des utilisateurs des TIC
• détection et prévention des cyberattaques fondées sur l'apprentissage automatique, etc.
- g) Pour **la gestion des ressources humaines ou le recrutement** Oui Non
p.ex.
• présélection des candidats, automatisation du recrutement fondée sur l'apprentissage automatique
• profilage des salariés ou analyse des performances fondée sur l'apprentissage automatique
• dialogueurs (chatbots) s'appuyant sur le traitement du langage naturel pour le recrutement ou l'aide à la gestion des ressources humaines, etc.

F3. Comment votre entreprise a-t-elle acquis les logiciels ou systèmes d'Intelligence Artificielle qu'elle utilise ?

- a) Logiciels ou systèmes développés par les propres salariés (y compris ceux employés par l'entreprise mère ou des filiales)..... Oui Non
- b) Logiciels ou systèmes commerciaux modifiés par les propres salariés (y compris ceux employés par l'entreprise mère ou des filiales)..... Oui Non
- c) Logiciels ou systèmes libres modifiés par les propres salariés (y compris ceux employés par l'entreprise mère ou des filiales)..... Oui Non
- d) Logiciels ou systèmes commerciaux achetés prêts à l'emploi (y compris des exemples dans lesquels ces logiciels étaient déjà intégrés dans un article ou un système acheté)..... Oui Non
- e) Logiciels ou systèmes développés ou modifiés par des prestataires externes sous contrat..... Oui Non

MODULE E INTERNET DES OBJETS

L'Internet des Objets (IoT : Internet of Things) désigne les dispositifs ou systèmes interconnectés, souvent appelés **dispositifs ou systèmes 'intelligents'**. Ces objets collectent et échangent des données et peuvent faire l'objet **d'une surveillance ou d'un contrôle à distance par l'internet**.

Exemples d'utilisation:

- thermostats intelligents, lampes intelligentes ou compteurs intelligents
- étiquettes d'identification par radiofréquence (Radio Frequency Identification (RFID)) ou étiquettes IP (Internet Protocol) appliquées ou incorporées dans un produit ou objet afin de le tracer
- capteurs de mouvements ou de besoins de maintenance des véhicules surveillés sur l'internet

A l'exclusion de la détection et des capteurs simples (p.ex. mouvement, son, température, fumée, etc.) et des étiquettes RFID qui ne peuvent **pas** être surveillées ou contrôlées à distance par l'internet.

L'Internet des Objets peut inclure divers types de connexions réseau via WAN, WiFi, LAN, Bluetooth, ZigBee, réseaux privés virtuels (VPN : Virtual Private Networks) etc.

E1. Votre entreprise utilise-t-elle des dispositifs ou des systèmes interconnectés qui peuvent faire l'objet d'une surveillance ou d'un contrôle à distance par l'intermédiaire de l'internet (Internet des Objets) ?

(à l'exclusion de l'utilisation d'ordinateurs, de smartphones, d'imprimantes)

Oui Non
Passez à F1

E2. Votre entreprise utilise-t-elle des dispositifs ou des systèmes interconnectés qui peuvent faire l'objet d'une surveillance ou d'un contrôle à distance par l'intermédiaire de l'internet (Internet des Objets) pour l'un des objectifs suivants ?

- | | Oui <input type="checkbox"/> | Non <input type="checkbox"/> |
|--|------------------------------|------------------------------|
| a) Pour la gestion de la consommation d'énergie (p.ex. compteurs, thermostats ou éclairages intelligents)..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Pour la sécurité des locaux (p.ex. systèmes d'alarme, détecteurs de fumée, verrouillage des portes ou caméras de sécurité intelligents)..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Pour les processus de production (p.ex. capteurs ou étiquettes RFID surveillés/contrôlés par l'intermédiaire de l'internet et utilisés pour surveiller ou automatiser le processus)..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d) Pour la gestion logistique (p.ex. capteurs surveillés/contrôlés par l'intermédiaire de l'internet pour suivre les produits ou les véhicules dans la gestion des entrepôts)..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| e) Pour la maintenance conditionnelle (p.ex. capteurs surveillés/contrôlés par l'intermédiaire de l'internet pour surveiller les besoins de maintenance des machines ou des véhicules)..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| f) Pour le service à la clientèle (p.ex. caméras ou capteurs intelligents surveillés/contrôlés par l'intermédiaire de l'internet pour surveiller les activités des clients ou leur offrir une expérience d'achat personnalisée)..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| g) Destinés à d'autres usages..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

MODULE F INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

L'Intelligence Artificielle désigne les systèmes qui utilisent des technologies telles que : **l'exploration de texte, la vision par ordinateur, la reconnaissance vocale, la génération en langage naturel, l'apprentissage automatique, l'apprentissage profond** pour rassembler et/ou utiliser des données afin de prédire, recommander ou décider, avec divers degrés d'autonomie, les meilleures actions pour atteindre des objectifs spécifiques.

Les systèmes d'Intelligence Artificielle peuvent être **des solutions purement logicielles**, p.ex.:

- dialogueurs (chatbots) et assistants virtuels d'entreprise s'appuyant sur le traitement du langage naturel
- systèmes de reconnaissance faciale fondés sur une vision par ordinateur ou des systèmes de reconnaissance vocale
- logiciels de traduction automatique
- analyse de données fondée sur l'apprentissage automatique, etc.;

ou **intégrées à des appareils**, p.ex.:

- robots autonomes pour l'automatisation des entrepôts ou des travaux de production ou d'assemblage
- drones autonomes pour la surveillance de la production ou le traitement des colis, etc.

F1. Votre entreprise utilise-t-elle l'une des technologies d'Intelligence Artificielle suivantes ?

- | | Oui <input type="checkbox"/> | Non <input type="checkbox"/> |
|--|------------------------------|------------------------------|
| a) Technologies analysant le langage écrit (exploration de textes)..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Technologies convertissant la langue parlée en un format lisible par machine (reconnaissance vocale)..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Technologies générant un langage écrit ou parlé (génération en langage naturel)..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d) Technologies identifiant des objets ou des personnes à partir d'images (reconnaissance et traitement d'images)..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| e) Apprentissage automatique (p.ex. apprentissage profond) pour l'analyse des données | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

MODULE B E-COMMERCE

Une transaction de commerce électronique est la vente ou l'achat de biens ou de services effectué sur des réseaux informatiques au moyen de méthodes conçues spécifiquement dans le but de recevoir ou de passer des commandes.

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

À l'exclusion des commandes via e-mails saisis manuellement.

VENTES PAR VOIE ÉLECTRONIQUE

Dans les questions qui suivent, merci de séparer ventes en ligne et ventes de type EDI. Ils sont définis par le mode de passation de la commande :

- ventes EN LIGNE : le client passe la commande sur un site web ou via une application ;
- ventes de type EDI : un message de commande de type EDI est créé à partir du système de l'entreprise du client.

VENTES EN LIGNE DE BIENS OU SERVICES

Les ventes en ligne couvrent les commandes et réservations effectuées par les clients par l'intermédiaire :

- **du site web ou des applications** de votre entreprise:
 - boutique en ligne
 - formulaires en ligne
 - extranet (boutique en ligne ou formulaires en ligne)
 - demandes de réservation de services
 - applications pour appareils mobiles ou ordinateurs
- **des sites web ou des applications de marché en ligne** (dont plusieurs entreprises se servent pour vendre leurs produits ou services).

Les commandes écrites dans un e-mail ne sont **pas** considérées comme des ventes en ligne.

B1. En 2020, votre entreprise a-t-elle effectué des ventes en ligne de biens ou services par l'intermédiaire :

- | | Oui <input type="checkbox"/> | Non <input type="checkbox"/> |
|--|------------------------------|------------------------------|
| a) Du site web ou des applications de votre entreprise ? (y compris des extranets) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Des sites web ou des applications de marché en ligne dont plusieurs entreprises se servent pour vendre leurs produits ? (p.ex. e-Bookers, Booking, hotels.com, eBay, Amazon, Amazon Business, Alibaba, Rakuten, TimoCom, etc.)..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Si vous avez répondu "Non" aux points a et b, passez à B8

B2. Quel pourcentage du chiffre d'affaires total a été généré par des ventes en ligne de biens ou services en 2020 ?

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

%

B3. Quelle était la répartition en pourcentage de la valeur des ventes en ligne en 2020 pour :

(Cf. la valeur des ventes en ligne indiquée dans B2.)

Si vous ne pouvez pas fournir les pourcentages exacts, une approximation suffira.

- | | |
|--|---|
| a) Le site web ou les applications de votre entreprise ? (y compris des extranets) | <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> % |
| b) Les sites web ou les applications de marché en ligne dont plusieurs entreprises se servent pour vendre leurs produits ? (p.ex. e-Bookers, Booking, hotels.com, eBay, Amazon, Amazon Business, Alibaba, Rakuten, TimoCom, etc.)..... | <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> % |
| TOTAL | <input type="text"/><input type="text"/><input type="text"/><input type="text"/> % |

B4. Quelle était la répartition en pourcentage de la valeur des ventes en ligne en 2020 par type de client :

(Cf. la valeur des ventes en ligne indiquée dans B2.)

Si vous ne pouvez pas fournir les pourcentages exacts, une approximation suffira.

- | | |
|--|---|
| a) Ventes à des particuliers (B2C) | <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> % |
| b) Ventes à d'autres entreprises (B2B) et ventes au secteur public (B2G) | <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> % |
| TOTAL | <input type="text"/><input type="text"/><input type="text"/><input type="text"/> % |

B5. En 2020, votre entreprise a-t-elle reçu des commandes passées via un site web ou via des applications par des clients établis dans l'une des zones géographiques suivantes ?

	Oui	Non
a) Belgique.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Autres pays de l'UE.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Reste du monde.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Si vous avez répondu au moins 2 fois 'Oui', passez à B6, sinon passez à B7

B6. Veuillez fournir une répartition en pourcentage du chiffre d'affaires pour les commandes reçues qui ont été passées via un site web ou via des applications en 2020, et ce, par des clients localisés dans les zones géographiques suivantes.

(Cf. la valeur des ventes en ligne indiquée dans B2.)

Si vous ne pouvez pas fournir les pourcentages exacts, une approximation suffira.

a) Belgique.....	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	%
b) Autres pays de l'UE.....	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	%
c) Reste du monde.....	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	%
TOTAL	1	0	0	0	%

B7. En 2020, votre entreprise a-t-elle rencontré l'une des difficultés suivantes en vendant en ligne à d'autres pays de l'UE ?

	Oui	Non
a) Frais de livraison ou de retour élevés lors de la vente à d'autres pays de l'UE.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Difficultés à régler des plaintes ou des litiges lors de la vente à d'autres pays de l'UE.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Modification de l'étiquetage des produits pour la vente à d'autres pays de l'UE.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Manque de connaissances en langues étrangères pour pouvoir communiquer avec des clients d'autres pays de l'UE.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Restrictions imposées par vos partenaires commerciaux pour la vente à certains pays de l'UE.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Difficultés liées au régime de TVA dans d'autres États membres de l'UE (p.ex. incertitude concernant le traitement de la TVA dans différents pays).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

VENTES DE TYPE EDI

Les ventes de type EDI couvrent les commandes effectuées par vos clients par l'intermédiaire de messages de type EDI (EDI: Electronic Data Interchange) ce qui signifie :

- dans un format convenu ou standard permettant leur traitement automatique
- message de commande de type EDI créé à partir du système de l'entreprise du client
- y compris les commandes transmises par l'intermédiaire d'un fournisseur de services EDI
- y compris les commandes automatiques générées par le système en fonction de la demande
- y compris les commandes reçues directement dans votre système de PGI.

Exemples d'EDI: EDIFACT, XML/EDI (p.ex. UBL, Rosettanet).

B8. En 2020, votre entreprise a-t-elle réalisé des ventes de biens ou services de type EDI ?

Oui	Non
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Passez à C1

B9. Quel pourcentage du chiffre d'affaires total a été généré par des ventes de biens ou services de type EDI en 2020 ?

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

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	%
----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	---

B10. En 2020, votre entreprise a-t-elle reçu des commandes passées via des messages de type EDI par des clients établis dans l'une des zones géographiques suivantes ?

	Oui	Non
a) Belgique.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Autres pays de l'UE.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Reste du monde.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

MODULE C

ECHANGE AUTOMATIQUE D'INFORMATIONS AU SEIN DE L'ENTREPRISE

C1. Votre entreprise utilise-t-elle un progiciel ERP (ou PGI) ?

Un progiciel ERP (Enterprise Resource Planning) ou un PGI (progiciel de gestion intégré) est utilisé pour le partage d'informations entre différents départements de votre entreprise (p.ex. comptabilité, planification, production, marketing, etc.).

Oui	Non
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

C2. Votre entreprise utilise-t-elle un logiciel CRM (ou GRC) qui lui permet de :

CRM – Customer Relationship Management ou GRC – gestion de la relation client : toute application logicielle permettant de gérer les informations sur les clients.

	Oui	Non
a) Collecter, conserver et rendre accessible l'information sur la clientèle à différents départements de votre entreprise ?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Analyser l'information sur la clientèle à des fins de marketing (p.ex. fixation des prix, organisation des ventes promotionnelles, choix des canaux de distribution, etc.) ?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

MODULE D

UTILISATION DE SERVICES DE CLOUD COMPUTING (INFORMATIQUE EN NUAGE)

Le cloud computing 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 toutes 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 ou 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, soit par utilisateur, soit selon la capacité utilisée ou sont pré-payés.

Le cloud computing peut comprendre des connexions via un réseau privé virtuel (VPN : Virtual Private Network).

D1. Votre entreprise achète-t-elle des services de cloud computing ?

(hors services de cloud gratuits)

Oui	Non
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Passez à E1

D2. Votre entreprise achète-t-elle l'un des services de cloud computing suivants ?

(hors services de cloud gratuits)

	Oui	Non
a) Courriel (utilisé sur internet en cloud).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Logiciels de bureautique (éditeur de texte, tableur, etc.) (utilisés sur internet en cloud).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Logiciels de comptabilité (utilisés sur internet en cloud).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Des progiciels ERP (Enterprise Resource Planning) ou des PGI (progiciels de gestion intégré) (utilisés sur internet en cloud).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Gestion de la relation client (GRC ou CRM : logiciel de gestion de la relation client) (utilisée sur internet en cloud).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Applications logicielles de sécurité (p.ex. programme antivirus, contrôle d'accès au réseau) (utilisées sur internet en cloud).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) Hébergement de base(s) de données de l'entreprise (utilisé sur internet en cloud).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) Stockage de fichiers (utilisé sur internet en cloud).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i) Puissance de calcul (ressource serveur) pour faire fonctionner les logiciels de l'entreprise (utilisée sur internet en cloud).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j) Achat d'une plateforme de calcul offrant un environnement hébergé pour le développement, le test ou le déploiement d'applications (p.ex. modules logiciels réutilisables ou interfaces de programmation (API)) (utilisée sur internet en cloud).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>