



ENQUÊTE SUR L'UTILISATION  
DES TIC ET DE L'E-COMMERCE  
DANS LES ENTREPRISES

**2022**

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](mailto: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 nederlandstalige versie van dit formulier vindt u op:  
<https://statbel.fgov.be/nl/enquete/gebruik-van-ict-bij-ondernemingen>

Les questions dans ce formulaire portent sur la situation actuelle. Si une question se réfère à une autre période (p.ex. l'année 2021), 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 C1

### 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 .....

### RÉUNIONS VIA L'INTERNET

A4. Votre entreprise organise-t-elle des réunions à distance ?

(via p.ex. Skype, Zoom, MS Teams, WebEx, etc.)

Oui  Non

↓  
Passez à A7

A5. Votre entreprise dispose-t-elle de lignes directrices en matière de sécurité des TIC pour l'organisation de réunions à distance via l'internet ?

(p.ex. mot de passe obligatoire, chiffrement de bout en bout)

Oui  Non

A6. Votre entreprise dispose-t-elle de lignes directrices pour privilégier les réunions à distance via l'internet plutôt que les déplacements professionnels ?

Oui  Non

## ACCÈS À DISTANCE

A7. Au moins une des personnes occupées a-t-elle accès à distance aux éléments suivants ?

(via des ordinateurs ou autres appareils portables comme des smartphones)

Oui  Non

- a) Système de courrier électronique de l'entreprise.....
- b) Documents de l'entreprise (p.ex. fichiers, tableurs, présentations, graphiques, photos).....
- c) Applications commerciales ou logiciels de l'entreprise (p.ex. accès à la comptabilité, aux ventes, aux commandes, au CRM)  
Les applications utilisées à des fins de communication interne, p.ex. Skype, Teams, Yammer, ne sont pas prises en compte.....

Si vous avez répondu 'Non' aux points a, b et c, passez à A10

A8. Veuillez indiquer le pourcentage de personnes occupées ayant accès à distance au système de courrier électronique de l'entreprise.

(via des ordinateurs ou autres appareils portables comme des smartphones)

%

A9. Veuillez indiquer le pourcentage de personnes occupées ayant accès à distance aux documents, applications commerciales ou logiciels de l'entreprise.

(via des ordinateurs ou autres appareils portables comme des smartphones)

(p.ex. fichiers, tableurs, présentations, graphiques, photos, accès à la comptabilité, aux ventes, aux commandes, au CRM)

%

A10. Votre entreprise dispose-t-elle de lignes directrices en matière de sécurité des TIC pour l'accès à distance ?

(p.ex. obligation de tenir des réunions à distance protégées par un mot de passe, interdiction d'utiliser le Wi-Fi public pour le travail, utilisation de VPN, exigences concernant la confidentialité des données)

Oui  Non

## MODULE B E-COMMERCE

Dans le cadre des ventes de biens ou de services par voie électronique, la commande est passée via des sites web, des applications ou des messages de type EDI au moyen de méthodes conçues spécifiquement dans le but de recevoir des commandes.

Le paiement peut être effectué en ligne ou hors ligne.

E-commerce n'inclut pas des commandes faites par courrier électronique.

### Ventes par voie électronique

Dans les questions qui suivent, merci de séparer ventes en ligne et ventes de type EDI. Elles sont définies 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 2021, votre entreprise a-t-elle effectué des ventes en ligne de biens ou services par l'intermédiaire :**
- |  | Oui                      | Non                      |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 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 B7

- B2. Quel pourcentage du chiffre d'affaires total a été généré par des ventes en ligne de biens ou services en 2021 ?**

*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 2021 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"/> % |
| <b>TOTAL</b>   | <b>1 0 0</b> %  |

- B4. Quelle était la répartition en pourcentage de la valeur des ventes en ligne en 2021 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"/> % |
| <b>TOTAL</b>   | <b>1 0 0</b> %  |

- B5. En 2021, 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"/> |

- B6. En 2021, 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).

B7. En 2021, votre entreprise a-t-elle réalisé des ventes de biens ou services de type EDI ?

Oui  Non   
↓  
Passez à C1

B8. Quel pourcentage du chiffre d'affaires total a été généré par des ventes de biens ou services de type EDI en 2021 ?

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

%

## MODULE C SPÉCIALISTES ET COMPÉTENCES EN TIC

C1. Votre entreprise emploie-t-elle du personnel spécialisé dans le domaine des technologies de l'information et de la communication (spécialistes en ICT/TIC) ?

Oui  Non

*(Les spécialistes en TIC sont les personnes dont l'activité principale relève du domaine de l'ICT/TIC. Par exemple, le développement, l'installation, le fonctionnement, le support et la maintenance des systèmes d'information ou des applications informatiques.)*

C2. En 2021, votre entreprise a-t-elle organisé des formations pour développer ou mettre à niveau les compétences en TIC de son personnel ?

Oui  Non

a) Formation pour des spécialistes en TIC.....

Cochez « Non » si votre entreprise n'employait pas de spécialistes en TIC en 2021.

b) Formation pour les autres personnes occupées.....

C3. En 2021, votre entreprise a-t-elle recruté ou essayé de recruter des spécialistes en TIC ?

Oui  Non   
↓  
Passez à C6

C4. En 2021, votre entreprise a-t-elle eu des postes vacants difficiles à pourvoir pour des spécialistes en TIC ?

Oui  Non   
↓  
Passez à C6

C5. En 2021, votre entreprise a-t-elle rencontré l'une des difficultés suivantes pour recruter des spécialistes en TIC ?

Oui  Non

a) Absence de candidatures.....

b) Manque, chez les candidats, de qualifications pertinentes dans le domaine des TIC obtenues dans le cadre de l'enseignement et/ou de la formation.....

c) Expérience professionnelle pertinente insuffisante des candidats.....

d) Prétentions salariales trop élevées des candidats.....

**C6. Qui a effectué les opérations TIC de votre entreprise en 2021 ?**

(p.ex. maintenance des infrastructures des TIC, support pour les logiciels bureautiques, développement ou support de logiciels/systèmes de gestion d'entreprise et/ou de solutions web, sécurité informatique et protection des données)

Oui Non

- a) Vos propres employés (y compris ceux travaillant pour la maison mère ou pour une filiale).....
- b) Des prestataires externes.....

## MODULE D SÉCURITÉ DES TIC

La **sécurité des TIC** désigne les mesures, contrôles et procédures appliqués aux systèmes TIC de l'entreprise pour garantir l'intégrité, l'authenticité, la disponibilité et la confidentialité des données et des systèmes de l'entreprise.

**D1. Votre entreprise utilise-t-elle l'une des mesures de sécurité suivantes ?**

Oui Non

- a) Authentification à l'aide d'un mot de passe fort (p.ex. longueur minimale, utilisation de chiffres et de caractères spéciaux, modification régulière, etc.) .....
- b) Authentification à l'aide de méthodes biométriques utilisées pour accéder au système ICT de l'entreprise (p.ex. authentification sur la base des empreintes digitales, de la voix, du visage).....
- c) Authentification sur la base d'une combinaison d'au moins deux mécanismes d'authentification (p.ex. une combinaison d'un mot de passe choisi par l'utilisateur, d'un mot de passe unique (OTP), d'un code généré par un jeton d'authentification ou reçu via smartphone, d'une méthode biométrique (p.ex. basée sur les empreintes digitales, la voix, le visage)).....
- d) Techniques de chiffrement des données, documents ou courriels.....
- e) Sauvegarde de données à l'extérieur (y compris la sauvegarde sur le cloud).....
- f) Contrôle d'accès au réseau informatique (gestion des droits des utilisateurs dans le réseau de l'entreprise).....
- g) VPN (un Virtual Private Network étend un réseau privé à travers un réseau public pour permettre un échange de données sécurisé).....
- h) Système de contrôle de la sécurité des TIC qui permet de déceler les activités suspectes dans les systèmes informatiques et qui en informe l'entreprise, autre qu'un logiciel antivirus autonome.....
- i) Conservation des logs pour l'analyse des incidents de sécurité.....
- j) 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).....
- k) Tests de sécurité des systèmes d'information (p.ex. exécution de tests d'intrusion, tests du système d'alerte de sécurité, révision des mesures de sécurité, tests des systèmes de sauvegarde).....

**D2. Votre entreprise informe-t-elle son personnel de ses obligations en matière de sécurité des systèmes d'information par les méthodes suivantes ?**

Oui Non

- a) Formations volontaires ou information disponible en interne (p.ex. sur l'intranet) .....
- b) Formations obligatoires ou visionnage de supports obligatoires.....
- c) Par contrat (p.ex. contrat de travail) .....

**D3. Votre entreprise a-t-elle 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 de sécurité des systèmes d'information, l'évaluation de ces mesures et les plans de mise à jour des documents de sécurité des systèmes d'information, etc.)

Oui Non

- 

↓  
Passez à D5

**D4. Quand votre entreprise a-t-elle défini ou révisé la documentation sur les mesures, pratiques ou procédures en matière de sécurité des systèmes d'information pour la dernière fois ?**

(p.ex. évaluation des risques, évaluation des incidents de sécurité des TIC, etc.)

*Veillez sélectionner une seule réponse.*

- a) Au cours des 12 derniers mois .....
- b) Il y a entre 12 et 24 mois .....
- c) Il y a plus de 24 mois .....

**D5. En 2021, votre entreprise a-t-elle connu un incident de sécurité lié aux TIC entraînant les conséquences suivantes?**

Oui Non

- a) Indisponibilité des services TIC en raison de défaillances du matériel informatique ou des logiciels .....
- b) Indisponibilité des services TIC en raison d'attaques venues de l'extérieur (p.ex. attaques par rançongiciel, par déni de service).....
- c) Destruction ou corruption de données en raison de défaillances du matériel informatique ou des logiciels.....
- d) Destruction ou corruption de données en raison d'une infection par des logiciels malveillants ou à une intrusion non autorisée.....
- e) Divulgence de données confidentielles en raison d'une intrusion, une attaque par dévoiement ou par hameçonnage ou des actions intentionnelles des propres employés.....
- f) Divulgence de données confidentielles en raison des actions involontaires des propres employés.....

**D6. Qui réalise les activités liées à la sécurité des systèmes d'information dans votre entreprise ?**

(p.ex. tests de sécurité, formation à la sécurité des systèmes d'information, résolution des incidents de sécurité des systèmes d'information)

(À l'exclusion des mises à jour de logiciels standards.)

Oui Non

- a) Vos propres employés (y compris ceux travaillant pour la maison mère ou pour une filiale).....
- b) Des prestataires externes.....

**D7. Votre entreprise est-elle assurée contre les incidents de sécurité informatique ?**

Oui Non

## MODULE E UTILISATION DE LA ROBOTIQUE

Un robot est une machine programmée pour se déplacer et réaliser certaines tâches de manière automatique.

- Un **robot industriel** est un manipulateur multi-application reprogrammable commandé automatiquement, programmable sur trois axes ou plus, qui peut être fixé sur place ou mobile. La plupart des robots industriels existants sont constitués d'un bras robotique sur une base solide et d'une série de liens et d'articulations avec un effecteur terminal qui exécute la tâche.  
**Sont exclus** les machines CNC, les imprimantes 3D et les dispositifs entièrement contrôlés par un opérateur.
- Un **robot de service** est une machine qui a un degré d'autonomie lui permettant d'opérer dans un environnement complexe et dynamique qui peut exiger l'interaction avec des personnes, des objets ou d'autres dispositifs, et qui n'est pas destinée à être utilisée dans des applications d'automatisation industrielle. Ils sont conçus pour s'adapter à leurs tâches, à savoir travailler dans les airs (p.ex. comme un drone), sous l'eau ou sur terre, utiliser des roues ou des jambes pour se déplacer, des bras et des effecteurs terminaux pour interagir physiquement. Ils sont souvent utilisés dans des tâches d'inspection et de maintenance.  
Exemples: véhicules à guidage automatique, robots d'inspection et de maintenance, robots de nettoyage, etc.  
**Sont exclus** les logiciels robots.

**E1. Votre entreprise utilise-t-elle l'un des types de robots suivants ?**

Oui Non

- a) **Robots industriels** (p.ex. soudage robotisé, découpe au laser, peinture par pulvérisation, etc.)  
(voir la définition des robots industriels).....
- b) **Robots de service** (p.ex. utilisés pour la surveillance, le nettoyage, le transport, etc.)  
(voir la définition des robots de service).....

Si vous avez répondu 'Non' aux points a et b, passez à F1

**E2. Veuillez indiquer si les raisons suivantes ont influencé la décision d'utiliser des robots dans votre entreprise ?**

- |   | Oui                      | Non                      |
|---|--------------------------|--------------------------|
| a) Coût élevé de la main-d'œuvre.....   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Difficultés à recruter du personnel.....   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Pour renforcer la sécurité au travail.....   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d) Pour assurer une haute précision ou une qualité normalisée des processus et/ou des biens et services produits..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| e) Pour élargir la gamme des biens produits ou des services fournis par l'entreprise.....                             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| f) Incitations fiscales ou autres incitations gouvernementales.....   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

## MODULE F LES TIC ET L'ENVIRONNEMENT

**F1. Votre entreprise applique-t-elle des mesures pour agir sur les éléments suivants ?**

- |   | Oui                      | Non                      |
|---|--------------------------|--------------------------|
| a) Quantité de papier utilisé pour imprimer et photocopier..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Consommation énergétique des équipements TIC.....            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**F2. Votre entreprise tient-elle compte de l'impact environnemental des services TIC ou des équipements TIC lors de leur sélection ?**

(p.ex. consommation d'énergie, etc.)

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

**F3. Que fait votre entreprise des équipements TIC lorsqu'ils ne sont plus utilisés ?**

(p.ex. ordinateurs, écrans, téléphones portables)

- |  | Oui                      | Non                      |
|--|--------------------------|--------------------------|
| a) Ils sont éliminés par le système de collecte/recyclage des déchets électroniques (y compris en laissant le détaillant s'en débarrasser).....                                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Les équipements TIC sont conservés dans l'entreprise (p.ex. pour être utilisés comme pièces de rechange, par crainte que des informations sensibles soient divulguées)..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Ils sont vendus, remis à une entreprise de leasing ou donnés.....   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

## MODULE G 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 2022