

F6. En 2018, votre entreprise a-t-elle reçu des commandes passées sur un site internet ou via Apps/Appli 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"/>

F7. Veuillez fournir une répartition en pourcentage du chiffre d'affaires pour les commandes recues qui ont été passées via un site web ou via Apps/Appli en 2018, et ce, par des clients localisés dans les zones géographiques suivantes.

a) Belgique.....	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	%
b) Autres pays de l'UE.....	<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"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	%

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

F8. En 2018, votre entreprise a-t-elle rencontré l'une des diffi cultés suivantes en vendant des produits ou des services à d'autres pays de l'UE par le biais d'un site internet ou d'apps?

	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) Diffi cultés 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) Modifi cations 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"/>

Ventes de type EDI

= Ventes effectuées via des messages de type EDI (échange de données informatisées) dans un format standard permettant leur traitement automatique (p.ex. EDI (EDIFACT), XML (UBL)).

Les messages électroniques saisis manuellement sont exclus.

F9. En 2018, votre entreprise a-t-elle reçu des commandes de biens ou de services passées au moyen de messages de type EDI ?

Oui	Non
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> → Passez à G

F10. Veuillez donner une estimation du pourcentage du chiffre d'affaires total de 2018 provenant de commandes recues qui ont été passées au moyen de messages de type EDI ?

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

F11. En 2018, 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 G Temps de réponse

Nous souhaitons avoir une estimation de la charge que représente ce formulaire. Veuillez donner une estimation du temps dont vous avez eu besoin pour répondre aux questions de ce formulaire (en minutes).

_____ 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 2019



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 2019. 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.

Nico Waeyaert
Directeur général

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 nederlandstalige versie van dit formulier vindt u op: <https://statbel.fgov.be/nl/themas/ondernemingen/ict-gebruik-bij-de-ondernemingen>

Les questions dans ce formulaire portent sur la situation actuelle. Si une question se réfère à une autre période (p.ex. l'année 2018), 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

Utilisation d'ordinateurs

A1. Votre entreprise utilise-t-elle des ordinateurs (y compris des ordinateurs fixes, des ordinateurs portables (laptops), des tablettes, des smartphones, des notebooks...)?

Oui Non → Passez à G

A2. Quel pourcentage du nombre total de personnes occupées dans votre entreprise utilise un ordinateur pour un usage professionnel?

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

%

Module B

ICT-specialisten en -vaardigheden

B1. Votre entreprise emploie-t-elle du personnel spécialisé dans le domaine des technologies de l'information et de la communication (spécialistes en ICT/TIC)?

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.

Oui Non

B2. En 2018, votre entreprise a-t-elle organisé des formations pour développer ou mettre à niveau les compétences en TIC de son personnel?

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

Cochez « non » si votre entreprise n'employait pas de spécialistes en TIC en 2018.

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

B3. En 2018, votre entreprise a-t-elle recruté ou essayé de recruter des spécialistes en TIC?

Oui Non → Passez à B5

Module F

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 via un site internet et ventes de type EDI.

Ventes en ligne

= Ventes effectuées via une boutique en ligne (web shop, place de marché électronique), via des formulaires en ligne sur un site internet ou un extranet ou via Apps/Appli..

F1. En 2018, votre entreprise a-t-elle reçu des commandes de biens ou de services passées via un site internet ou via Apps/Appli?

(à l'exclusion des courriels saisis manuellement)

Oui Non → Passez à F9

F2. Veuillez donner une estimation du pourcentage du chiffre d'affaires total de 2018 provenant de commandes reçues qui ont été passées sur un site internet ou via Apps/Appli?

%

F3. Veuillez fournir une répartition en pourcentage du chiffre d'affaires pour les commandes reçues qui ont été passées sur un site internet ou via Apps/Appli en 2018, et ce, par type de client?

(estimations en pourcentage de la valeur monétaire, hors TVA)

a) Business to Consumer – B2C (ventes aux particuliers)..... %

b) Business to Business – B2B (ventes à d'autres entreprises) et Business to Government – B2G

(ventes aux administrations publiques)..... %

%

F4. En 2018, par le biais de quels sites internet ou apps votre entreprise a-t-elle reçu des commandes de biens ou de services :

Oui Non

a) Par le biais du site internet ou des apps de votre entreprise (en ce compris ceux de la société mère ou des filiales, extranets)?.....

b) Par le biais d'un site internet ou d'apps de commerce électronique (place de marché électronique ou e-marketplace) utilisés par plusieurs entreprises pour le commerce de produits (p.ex. Booking, eBay, Amazon, Amazon Business, Alibaba, Rakuten, Shopify, Bol, etc.)?.....

Si vous avez répondu "oui" aux points a et b, passez à F5, sinon passez à F6.

F5. En 2018, quelle était la répartition en pourcentage du chiffre d'affaires issu des commandes reçues par le biais d'un site internet ou d'apps pour les éléments suivants : (estimations en pourcentage de la valeur monétaire, hors TVA)

a) Par le biais du site internet ou des apps de votre entreprise (en ce compris ceux de la société mère ou des filiales, extranets)?..... %

b) Par le biais d'un site internet ou d'apps de commerce électronique (place de marché électronique ou e-marketplace) utilisés par plusieurs entreprises pour le commerce de produits (p.ex. Booking, eBay, Amazon, Amazon Business, Alibaba, Rakuten, Shopify, Bol, etc.)?..... %

%

E3. Qui réalise les activités liées à la sécurité des systèmes d'information (par exemple, tests de sécurité, formation à la sécurité des systèmes d'information, résolution des incidents de sécurité des systèmes d'information) dans votre entreprise ?
(À l'exclusion des mises à jour de logiciels standard)

- | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|
| | Oui | Non |
| a) Vos propres employés (y compris ceux travaillant pour la maison mère ou pour une filiale)..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Des prestataires externes..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

E4. 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 |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> → Passez à E6 |

E5. 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.)

Cochez une seule réponse.

- | | |
|---|--------------------------|
| a) Au cours des 12 derniers mois..... | <input type="checkbox"/> |
| b) Il y a plus de 12 mois mais pas plus de 24 mois..... | <input type="checkbox"/> |
| c) Il y a plus de 24 mois..... | <input type="checkbox"/> |

E6. En 2018, votre entreprise a-t-elle connu au moins un des incidents de sécurité informatique suivants ?

- | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|
| | Oui | Non |
| a) Indisponibilité des services informatiques
(p.ex. attaque extérieure par déni de service, rançongiciel, panne de logiciel ou de matériel informatique - à l'exclusion des pannes mécaniques ou du vol)..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Destruction ou corruption de données
(p.ex. due à l'attaque d'un programme malveillant (virus), à un accès non autorisé, à une panne de logiciel ou de matériel informatique)..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Divulgaration de données confidentielles
(p.ex. due à une intrusion, un pharming, à une attaque par hameçonnage (phishing), à des actions de ses propres employés (de manière intentionnelle ou non))..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

E7. Votre entreprise est-elle assurée contre les incidents de sécurité informatique ?

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

B4. En 2018, votre entreprise a-t-elle eu des postes vacants difficiles à pourvoir pour des spécialistes en TIC ?

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

B5. Qui a effectué les opérations TIC de votre entreprise en 2018 ?

(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)..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Des prestataires externes..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Module C

Accès et utilisation de l'internet

C1. Votre entreprise a-t-elle un accès à internet ?

- | | |
|--------------------------|--|
| Oui | Non |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> → Passez à D1 |

C2. Quel pourcentage du nombre total de personnes occupées dans votre entreprise utilise un ordinateur avec accès à internet pour un usage professionnel (y compris accès à internet via des ordinateurs fixes, des ordinateurs portables (laptops), des tablettes, des smartphones, des notebooks...)?

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

%

Utilisation d'une connexion fixe à internet à des fins professionnelles

C3. Votre entreprise utilise-t-elle un type quelconque de connexion fixe à internet ?
(p.ex. ADSL, SDSL, VDSL, fibre optique (FTTP), câble)

- | | |
|--------------------------|--|
| Oui | Non |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> → Passez à C5 |

C4. Quelle est la vitesse de téléchargement maximale contractuelle de la connexion à internet la plus rapide de votre entreprise ?
(1 byte = 8 bits) *Veillez sélectionner une seule réponse.*

- | | |
|---|--------------------------|
| a) Moins de 2 Mbit/s..... | <input type="checkbox"/> |
| b) Au moins 2, mais moins de 10 Mbit/s..... | <input type="checkbox"/> |
| c) Au moins 10, mais moins de 30 Mbit/s..... | <input type="checkbox"/> |
| d) Au moins 30, mais moins de 100 Mbit/s..... | <input type="checkbox"/> |
| e) Au moins 100 Mbit/s..... | <input type="checkbox"/> |

Utilisation d'une connexion mobile à internet à des fins professionnelles

= L'utilisation d'appareils portables connectés à internet via les réseaux de téléphonie mobile. L'entreprise fournit les appareils portables pour un usage professionnel et couvre, entièrement ou partiellement, les frais d'utilisation et d'abonnement.

Attention: veuillez répondre "non" si la connexion à internet ne peut être établie qu'au moyen d'un réseau sans fil tel que le Wi-Fi et non pas grâce aux réseaux de téléphonie mobile.

C5. Votre entreprise fournit-elle à ses employés des appareils portables à usage professionnel permettant une connexion mobile à internet (p.ex. des ordinateurs portables ou autres appareils portables comme des smartphones) ?

- | | |
|--------------------------|--|
| Oui | Non |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> → Passez à C7 |

C6. Quel pourcentage du nombre total de personnes occupées dans votre entreprise utilise, pour un usage professionnel, un appareil portable fourni par l'entreprise permettant une connexion à internet via les réseaux de téléphonie mobile (p.ex. laptops ou autres appareils portables comme des smartphones) ?

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

□□□□ %

Utilisation d'un site internet

C7. Votre entreprise a-t-elle un site web en propre ou partagé au sein de votre groupe ou de votre réseau ?

Oui Non → Passez à C10

C8. Votre site internet contient-il l'un des éléments suivants ?

	Oui	Non
a) Description des biens et des services, liste de prix	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Commande, réservation ou service de réservation en ligne (p.ex. panier d'achat)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Possibilité pour les visiteurs de personnaliser ou de concevoir des biens ou des services en ligne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Suivi ou statut des commandes passées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Contenu personnalisé du site internet pour les visiteurs réguliers ou fréquents	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Liens ou références vers les profils de l'entreprise sur les médias sociaux	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

C9. Votre entreprise utilise-t-elle des informations sur le comportement des visiteurs sur son site web (clics, éléments consultés, ...), par exemple à des fins publicitaires ou pour l'amélioration de la satisfaction du client ?

Oui Non

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.

C10. 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.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Blog ou microblog de l'entreprise (p.ex. Twitter, Present.ly, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Sites web de partage de contenu multimédia (p.ex. Instagram, YouTube, Flickr, SlideShare, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Outils de partage des connaissances basés sur Wiki	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

C11. Votre entreprise utilise-t-elle ces médias sociaux pour :

	Oui	Non
a) Développer l'image de l'entreprise ou commercialiser des produits (publicité, lancement de produits, etc.) ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Solliciter l'avis, les appréciations ou les questions des clients ou y répondre ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Faire participer les clients au développement ou à l'amélioration des biens ou des services ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Collaborer avec les partenaires de l'entreprise (fournisseurs, etc.) ou d'autres organismes (autorités publiques, organisations non gouvernementales (ONG), etc.) ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Recruter du personnel ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Échanger des avis, des opinions ou de la connaissance au sein de l'entreprise ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Module D

Echange automatique d'informations au sein de l'entreprise

D1. 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

D2. 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, ...) ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Module E

Sécurité des TIC

= Les mesures, les contrôles et les procédures appliqués aux systèmes TIC afin de garantir l'intégrité, l'authenticité, la disponibilité et la confidentialité des données et des systèmes.

E1. Votre entreprise utilise-t-elle l'une des mesures de sécurité suivantes ?

	Oui	Non
a) Authentification par mot de passe fort, c'est-à-dire longueur minimale de 8 caractères mixtes, changé régulièrement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Mise à jour régulière des logiciels (y compris des systèmes d'exploitation)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Identification et authentification de l'utilisateur par des méthodes biométriques adoptées par l'entreprise (p.ex. à partir d'empreintes digitales, reconnaissance vocale, faciale)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Techniques de chiffrement des données, documents ou courriels	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Sauvegarde de données à l'extérieur (y compris la sauvegarde sur le cloud)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Contrôle d'accès au réseau informatique (gestion de l'accès des machines et des utilisateurs au réseau de l'entreprise)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) VPN (un Virtual Private Network étend un réseau privé à travers un réseau public pour permettre un échange de données sécurisé)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) Conservation des logs (fichiers journaux) pour l'analyse des incidents de sécurité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i) 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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j) 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)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

E2. 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 (par exemple, sur l'intranet)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Formations obligatoires ou visionnage de supports obligatoires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Par contrat (par exemple, contrat de travail)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>