



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

2024

- 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/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 2023), alors cela sera indiqué dans la question elle-même.

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 au réseau fixe, sans fil fixe et au réseau de téléphonie mobile)

Si la valeur=0, passez à C1

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

A2. Votre entreprise utilise-t-elle un type quelconque de connexion fixe à l'internet ?

(p.ex. ADSL, SDSL, VDSL, technologie de fibre optique (FTTP), technologie des câbles, sans fil fixe)

Oui

Non



Passez à A5

A3. Quelle est la vitesse de téléchargement maximale contractuelle de la connexion 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.....

A4. En règle générale, la vitesse de votre(vos) connexion(s) par ligne fixe à l'internet suffit-elle aux besoins réels de votre entreprise?

Oui

Non

ACCÈS À DISTANCE ET RÉUNIONS VIA L'INTERNET

A5. 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, MS Teams, Yammer, ne sont pas prises en compte.

A6. Votre entreprise organise-t-elle des réunions à distance ?

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

Oui

Non

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 2023, 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 ou services (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 B6

B2. Quel pourcentage du chiffre d'affaires total a été généré par des ventes en ligne de biens ou services en 2023 ?

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 2023 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)	_ _ _	%
b) Les sites web ou les applications de marché en ligne dont plusieurs entreprises se servent pour vendre leurs produits ou services (p.ex. e-Bookers, Booking, hotels.com, eBay, Amazon, Amazon Business, Alibaba, Rakuten, TimoCom, etc.)	_ _ _	%

TOTAL |1|0|0| %

B4. Quelle était la répartition en pourcentage de la valeur des ventes en ligne en 2023 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 (B2G)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	%
TOTAL	1	0	0	0	%

B5. En 2023, 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"/>

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).

B6. En 2023, votre entreprise a-t-elle réalisé des ventes de biens ou services de type EDI ?

Oui Non



Passez à C1

B7. Quel pourcentage du chiffre d'affaires total a été généré par des ventes de biens ou services de type EDI en 2023 ?

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

%

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 2023, 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 2023.

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

C3. En 2023, votre entreprise a-t-elle recruté ou essayé de recruter des spécialistes en TIC ? Oui Non

↓
Passez à C6

C4. En 2023, votre entreprise a-t-elle eu des postes vacants difficiles à pourvoir pour des spécialistes en TIC ? Oui Non

↓
Passez à C6

C5. En 2023, 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 2023 ? Oui Non

(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)

a) Vos propres salariés (y compris ceux employés par l'entreprise mère ou des filiales).....

b) Des prestataires externes.....

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? Oui Non

(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.)

D4. En 2023, 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, attaques 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

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.

E1. Votre entreprise utilise-t-elle l'une des technologies d'Intelligence Artificielle suivantes ?	Oui	Non
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, synthèse de discours).....	<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"/>
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)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) Technologies permettant la circulation physique de machines au moyen de décisions autonomes fondées sur l'observation de l'environnement (robots autonomes, véhicules autonomes, drones autonomes)...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Si vous avez répondu "Non" à chaque fois à E1 a à g, passez à E6

E2. Votre entreprise utilise-t-elle des logiciels ou des systèmes d'Intelligence Artificielle pour l'un des objectifs suivants ?

- | | Oui | Non |
|---|--------------------------|--------------------------|
| a) Pour la commercialisation ou la vente | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| p.ex. | | |
| • dialogueurs (chatbots) basés sur le traitement du langage naturel pour le support client | | |
| • robots autonomes pour le traitement des commandes | | |
| • profilage des clients, optimisation des prix, offres commerciales personnalisées, analyse de marché basée sur l'apprentissage automatique, etc. | | |
| b) Pour les processus de production ou de service | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| p.ex. | | |
| • maintenance prédictive ou optimisation de processus basée sur l'apprentissage automatique | | |
| • outils permettant de classer les produits ou de repérer les défauts des produits basés sur une 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 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| p.ex. | | |
| • assistants virtuels d'entreprise basés sur l'apprentissage automatique et/ou le traitement du langage naturel, p.ex. pour la rédaction de documents | | |
| • analyse de données ou prise de décision stratégique basée sur l'apprentissage automatique, p.ex. évaluation des risques basée sur l'apprentissage automatique | | |
| • la planification ou les prévisions commerciales basées sur l'apprentissage automatique | | |
| • gestion des ressources humaines basée sur l'apprentissage automatique ou le traitement du langage naturel, p.ex. présélection des candidats, profilage des employés ou analyse des performances, etc. | | |
| d) Pour la logistique | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| p.ex. | | |
| • robots autonomes pour les solutions de pick-and-pack dans les entrepôts pour l'expédition, le traçage, la distribution et le tri de colis | | |
| • optimisation des itinéraires basée sur l'apprentissage automatique, etc. | | |
| e) Pour la sécurité des TIC | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| p.ex. | | |
| • reconnaissance faciale basée sur une vision par ordinateur pour l'authentification des utilisateurs des TIC | | |
| • détection et prévention des cyberattaques basées sur l'apprentissage automatique, etc. | | |
| f) Pour la comptabilité, le contrôle de gestion financière | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| p.ex. | | |
| • apprentissage automatique pour analyser les données qui aident à prendre des décisions financières | | |
| • traitement des factures basé sur l'apprentissage automatique | | |
| • apprentissage automatique ou traitement du langage naturel pour les documents comptables, etc. | | |
| g) Pour recherche et développement (R&D) ou activités d'innovation (à l'exclusion de recherche sur l'IA)..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| p.ex. | | |
| • analyse de données pour mener des recherches, résoudre des problèmes de recherche, développer un nouveau ou considérablement amélioré produit/service basé sur l'apprentissage automatique, etc. | | |

E3. Comment votre entreprise a-t-elle acquis les logiciels ou systèmes d'Intelligence Artificielle qu'elle utilise ? Oui Non

a) Logiciels ou systèmes développés par les propres salariés (y compris ceux employés par l'entreprise mère ou des filiales).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Logiciels ou systèmes commerciaux modifiés par les propres salariés (y compris ceux employés par l'entreprise mère ou des filiales).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Logiciels ou systèmes libres modifiés par les propres salariés (y compris ceux employés par l'entreprise mère ou des filiales).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Logiciels ou systèmes commerciaux achetés prêts à l'emploi (y compris des cas où ils étaient déjà intégrés dans un article ou un système acheté).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Logiciels ou systèmes développés ou modifiés par des prestataires externes sous contrat.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

E4. Votre entreprise traite-t-elle des données sur des personnes à l'aide de technologies d'Intelligence Artificielle ?

Voici quelques exemples de données sur des personnes (p.ex. des collaborateurs, des candidats à un emploi ou des clients) : le sexe, l'âge, la race ou l'origine ethnique, un handicap, la religion ou les convictions, l'orientation sexuelle, les images faciales, l'historique des achats, la profession ou l'adresse

Oui	Non
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	↓
	Passez à F

E5. Votre entreprise prend-elle des mesures pour vérifier que les résultats générés par les technologies d'Intelligence Artificielle ne sont pas éventuellement biaisés sur la base du sexe, de l'âge, de la race ou de l'origine ethnique, d'un handicap, de la religion ou des convictions, ou de l'orientation sexuelle ?

Quelques exemples de mesures permettant de vérifier l'existence d'un éventuel biais :

- *l'analyse des résultats de différents modèles d'apprentissage automatique*
- *l'examen du set de données qui a été utilisé pour entraîner le modèle d'apprentissage automatique*
- *l'augmentation de données (qui met en œuvre des techniques permettant de générer artificiellement des points de données supplémentaires à partir de données existantes, c'est-à-dire des données synthétiques).*

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

LES QUESTIONS E6 ET E7 NE DOIVENT ÊTRE RÉPONDUES QUE SI VOUS AVEZ RÉPONDU “NON” À CHAQUE FOIS À E1.

E6. Votre entreprise a-t-elle déjà envisagé d'utiliser l'une des technologies d'Intelligence Artificielle reprises à la question E1 ?

Oui

Non



Passez à F

E7. Quelles sont les raisons pour lesquelles votre entreprise n'utilise aucune des technologies d'Intelligence Artificielle reprises à la question E1 ?

Oui

Non

- | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|
| a) Les coûts semblent trop élevés..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Il y a un manque d'expertise pertinente 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 utiles à l'entreprise..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

De combien de temps (exprimé en minutes) avez-vous eu besoin pour remplir l'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 pour votre aimable collaboration.
Enquête sur l'utilisation des TIC et de l'e-commerce dans les entreprises 2024