



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

**2023**

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 2022), 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 au réseau fixe, sans fil fixe et au réseau de téléphonie mobile)

%

Si la valeur=0, passez à G

### 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 A4

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 .....

## UTILISATION D'UN SITE WEB

A4. Votre entreprise a-t-elle un site web ?

Oui

Non

↓  
Passez à A6

A5. Votre site web contient-il l'un des éléments suivants ?

Oui

Non

- |  |                          |                          |
|--|--------------------------|--------------------------|
| a) Description des biens ou des services, information sur les 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 web pour les visiteurs réguliers/fréquents. ....   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| f) Un service de chat pour le support client<br>(un chatbot, un agent virtuel ou une personne répondant aux clients).....  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| g) Annonce des postes vacants ou candidature en ligne.....   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| h) Contenu disponible dans au moins deux langues<br>(veuillez envisager un site web multilingue dans un seul domaine (p.ex. ".com")<br>ou plusieurs domaines de votre entreprise dans différentes langues (p.ex. ".es", ".uk"))..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

## UTILISATION D'APPS MOBILES

A6. Votre entreprise dispose-t-elle d'une app mobile pour ses clients ?

(p.ex. pour un programme de fidélité, e-commerce, le service 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.

A7. Votre entreprise utilise-t-elle l'un des médias sociaux suivants ?

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, etc.).....   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Des sites web ou des apps de partage de contenu multimédia<br>(p.ex. Instagram, YouTube, Flickr, SlideShare, Pinterest, Snapchat, etc.)..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

## 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 2022, 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 B5

- B2. Quel pourcentage du chiffre d'affaires total a été généré par des ventes en ligne de biens ou services en 2022 ?**

*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 2022 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>   | <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 2022 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>   | <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> % |

## 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).

B5. En 2022, votre entreprise a-t-elle réalisé des ventes de biens ou services de type EDI ?

Oui  Non   
↓  
Passez à C1

B6. Quel pourcentage du chiffre d'affaires total a été généré par des ventes de biens ou services de type EDI en 2022 ?

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

%

## UTILISATION D'APPLICATIONS LOGICIELLES D'ENTREPRISE

**C1. Votre entreprise utilise-t-elle les logiciels d'entreprise suivants ?** Oui Non

a) **Un logiciel ERP (Enterprise Resource Planning)**  
 Un logiciel utilisé pour gérer des ressources grâce au partage de données entre différentes composantes fonctionnelles (p.ex. comptabilité, planification, production, marketing). Le logiciel ERP peut être un logiciel standard, un logiciel personnalisé en fonction des besoins de l'entreprise ou un logiciel créé par l'entreprise elle-même. ....

b) **Un logiciel CRM (Customer Relationship Management)**  
 Un logiciel pour la gestion des informations relatives aux clients (p.ex. les relations ou les transactions). Le CRM facilite la communication avec le client et permet de suivre ses intérêts et ses habitudes d'achat.....

c) **Un logiciel BI (Business Intelligence)**  
 Un logiciel BI accède à des données (p.ex. des entrepôts de données (data warehouses), des lacs de données (data lakes)) provenant de systèmes informatiques internes et de sources externes, les analyse et présente les résultats de l'analyse dans des rapports, des résumés, des tableaux de bord, des graphiques, des diagrammes et des cartes, afin de fournir aux utilisateurs des informations détaillées pour la prise de décision et la planification stratégique.....

## PARTAGE DE DONNÉES

**C2. Votre entreprise partage-t-elle des données par voie électronique avec des fournisseurs ou des clients au sein de la chaîne d'approvisionnement (p.ex. via des sites web ou des applications, des systèmes EDI, des capteurs ou un suivi en temps réel) ?**

*Ces données peuvent être échangées via des sites web, des réseaux ou d'autres moyens de transfert électronique de données, à l'exclusion des e-mails ne permettant pas le traitement automatique ou saisis manuellement. Quelques exemples d'échanges de données : informations sur le niveau des stocks, l'état d'avancement des livraisons, l'état d'avancement de la prestation de services, les prévisions de la demande, la disponibilité des produits, les exigences des clients, les données sur le commerce électronique, les informations concernant la production ou la maintenance. ....* Oui Non

## ANALYSE DE DONNÉES

*L'analyse de données fait référence à l'utilisation de technologies, de techniques ou d'outils logiciels pour analyser les données afin d'en extraire des modèles, des tendances et des connaissances pour en tirer des conclusions, faire des prédictions et prendre de meilleures décisions dans le but d'améliorer les performances (p.ex. augmenter la production, réduire les coûts). Les données peuvent être extraites de la source de données de votre propre entreprise ou de sources externes (p.ex. des fournisseurs, des clients, des autorités publiques).*

**C3. Votre entreprise effectue-t-elle des analyses de données réalisées par ses propres employés ?** Oui Non

*Veuillez prendre en compte les sources de données internes et externes.*

↓  
Passez à C5

**C4. Votre entreprise effectue-t-elle des analyses sur des données provenant des sources suivantes ?**

- |  | Oui                      | Non                      |
|--|--------------------------|--------------------------|
| a) Analyse des données provenant d'enregistrements de transactions tels que les détails des ventes, les enregistrements de paiements<br>(p.ex. à partir d'un système Enterprise Resource Planning (ERP), propre boutique en ligne) .....   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Analyse des données relatives aux clients, telles que les informations sur les achats, la localisation, les préférences, les avis des clients, les recherches<br>(p.ex. à partir d'un système Customer Relationship Management (CRM), propre site web) .....  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Analyse des données provenant de réseaux sociaux, y compris les profils de réseaux sociaux de votre entreprise<br>(p.ex. des informations personnelles, des commentaires, des vidéos, des messages audio, des images).....  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d) Analyse des données de pages web<br>(p.ex. les tendances des moteurs de recherche, des données de webscraping (utilisation d'un programme informatique pour extraire des données de sites web)) .....   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| e) Analyse des données de localisation provenant de l'utilisation d'appareils portables ou de véhicules<br>(p.ex. des appareils portables utilisant des réseaux de téléphonie mobile, des connexions sans fil ou le GPS)....   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| f) Analyse des données provenant d'appareils ou de capteurs intelligents<br>(p.ex. des communications Machine to Machine (M2M), des capteurs installés dans des machines, des capteurs de fabrication, des compteurs intelligents, des étiquettes d'identification par radiofréquence (RFID)) .....  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| g) Analyse des données ouvertes des autorités publiques<br>(p.ex. des documents publics sur les entreprises, les conditions météorologiques, les conditions topographiques, des données sur les transports, des données sur les logements, des données sur les bâtiments) .....  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| h) Analyse des données satellitaires<br>(p.ex. de l'imagerie satellitaire, des signaux de navigation, des signaux de position)<br>(veuillez inclure les données acquises à partir de l'infrastructure de l'entreprise ou d'un service externe (p.ex. la station au sol AWS) et exclure les données de localisation provenant de l'utilisation d'appareils portables ou de véhicules utilisant le GPS)..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

- C5. Une entreprise ou une organisation externe effectue-t-elle des analyses de données pour votre entreprise ?** Oui Non  
*Veuillez prendre en compte les analyses basées sur des données provenant de sources internes et externes.*

**COMMERCE DE DONNÉES**

- C6. En 2022, votre entreprise a-t-elle vendu (l'accès à) certaines de ses propres mégadonnées ?** Oui Non  
*(p.ex. les mégadonnées des dispositifs ou capteurs intelligents de votre entreprise, les mégadonnées sur les préférences des clients de votre entreprise)*

- C7. En 2022, votre entreprise a-t-elle acheté (l'accès à) des mégadonnées de tout type ?** Oui Non  
*(p.ex. les mégadonnées des dispositifs ou capteurs intelligents d'autres entreprises, les mégadonnées sur les préférences des clients d'autres entreprises)*

*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 prépayés.

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

↓  
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 (p.ex. éditeur de texte, tableur) (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) Applications logicielles ERP (Enterprise Resource Planning) (utilisées sur internet en cloud) .....  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| e) Applications logicielles CRM (Customer Relationship Management) (utilisées sur internet en cloud) .....  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| f) Applications logicielles de sécurité<br>(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 pour faire fonctionner les logiciels propriétaires de l'entreprise<br>(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<br>le déploiement d'applications (p.ex. modules logiciels réutilisables ou interfaces de programmation (API))<br>(utilisée sur internet en cloud)..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



## MODULE E 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.

**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 E4

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

	Oui	Non
a) Pour <b>la commercialisation ou la vente</b> p.ex. <ul style="list-style-type: none"><li>• dialogueurs (chatbots) basés sur le traitement du langage naturel pour le support client</li><li>• robots autonomes pour le traitement des commandes</li><li>• profilage des clients, optimisation des prix, offres commerciales personnalisées, analyse de marché basée sur l'apprentissage automatique, etc. ....</li></ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Pour les <b>processus de production ou de service</b> p.ex. <ul style="list-style-type: none"><li>• maintenance prédictive ou optimisation de processus basée sur l'apprentissage automatique</li><li>• outils permettant de classer les produits ou de repérer les défauts des produits basés sur une vision par ordinateur</li><li>• drones autonomes pour les tâches de surveillance, de sécurité ou d'inspection de la production</li><li>• travaux d'assemblage réalisés par des robots autonomes, etc. ....</li></ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Pour <b>l'organisation des processus de gestion d'entreprise</b> p.ex. <ul style="list-style-type: none"><li>• assistants virtuels d'entreprise basés sur l'apprentissage automatique et/ou le traitement du langage naturel, p.ex. pour la rédaction de documents</li><li>• analyse de données ou prise de décision stratégique basée sur l'apprentissage automatique, p.ex. évaluation des risques basée sur l'apprentissage automatique</li><li>• la planification ou les prévisions commerciales basées sur l'apprentissage automatique</li><li>• 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. ....</li></ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- |  | Oui                      | Non                      |
|--|--------------------------|--------------------------|
| d) Pour <b>la logistique</b>   |                          |                          |
| 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. ....  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| e) Pour <b>la sécurité des TIC</b>   |                          |                          |
| 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. ....  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| f) Pour <b>la comptabilité, le contrôle de gestion financière</b>  |                          |                          |
| 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.....   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| g) Pour <b>recherche et développement (R&amp;D) ou activités d'innovation</b> (à l'exclusion de recherche sur l'IA)  |                          |                          |
| 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..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**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"/> |

LES QUESTIONS E4 ET E5 NE DOIVENT ÊTRE RÉPONDUES QUE SI VOUS AVEZ RÉPONDU 'NON' À CHAQUE FOIS À E1.

**E4. Votre entreprise a-t-elle déjà envisagé d'utiliser l'une des technologies d'Intelligence Artificielle reprises à la question E1 ?**

- | Oui                      | Non                      |
|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|                          | ↓<br>Passez à F1         |

**E5. 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"/> |

## MODULE F FACTURATION

Les factures peuvent être échangées sous forme papier ou sous forme électronique. Les factures électroniques sont de deux types :

- Factures électroniques dans une structure standard permettant le traitement automatique, à l'exclusion de la transmission de fichiers PDF. Elles sont échangées directement ou par l'intermédiaire des prestataires de services ou d'un système de services bancaires informatisés.
- Factures électroniques ne permettant pas le traitement automatique, y compris la transmission de fichiers PDF.

### F1. En 2022, votre entreprise a-t-elle envoyé l'un des types de factures suivants ?

(y compris des factures envoyées par des intermédiaires, p.ex. des comptables, des prestataires de services de facturation électronique, etc.)

	Oui	Non
a) Factures électroniques dans une structure standard permettant le traitement automatique (EDI (p.ex. EDIFACT), XML (p.ex. UBL)) À l'exclusion de la transmission de fichiers PDF.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Factures électroniques ne permettant pas le traitement automatique (p.ex. courriel, JPEG ou autre format) Y compris la transmission de fichiers PDF.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Factures sous forme papier.....	<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 2023