



## Objectifs de l'enquête

Le but de cette enquête est de recueillir des données sur l'usage des technologies de l'information et de la communication (TIC) par les entreprises luxembourgeoises. Les données collectées interviennent dans la production de statistiques harmonisées et comparables à travers toute l'Union européenne. Elles constituent ainsi un outil indispensable pour les décideurs nationaux et communautaires pour mesurer le progrès vers les objectifs relatifs à l'adoption et à l'utilisation des TIC, comme par exemple la « Stratégie numérique pour l'Europe » de la Commission Européenne.

Les résultats des enquêtes précédentes peuvent être consultés sur le Portail des statistiques du Luxembourg (<http://www.statistiques.public.lu/fr/entreprises/>), sous la rubrique « Sciences et technologies \ TIC - Entreprises ».

## Champ de couverture

La présente enquête s'adresse aux entreprises résidentes menant des activités marchandes selon la Nomenclature statistique des activités économiques dans la Communauté européenne (NACE Rev.2), sur ou à partir du territoire économique luxembourgeois pendant la période d'observation.

La définition de l'unité d'entreprise utilisée dans cette enquête comprend les personnes physiques résidentes, les personnes morales constituées en vertu du droit luxembourgeois ou les succursales luxembourgeoises d'unités légales de droit étranger.

Veillez s'il vous plaît exclure toutes activités se rapportant à des établissements stables situés à l'étranger comme par exemple les succursales à l'étranger faisant partie de l'unité légale luxembourgeoise.

Sauf indication contraire, nous vous invitons à prendre comme référence la situation actuelle (année 2018). La période de référence pour les données sur les ventes/commandes en ligne est l'année comptable 2017. Veuillez mentionner toutes les données au mieux de vos connaissances ; les estimations sont acceptées.

## Comment remplir ce questionnaire?

Ce questionnaire s'adresse principalement au responsable informatique ou à un professionnel du département informatique de votre entreprise. Dans tous les cas, le répondant ne doit pas être une personne ayant des responsabilités uniquement en comptabilité.

Cette enquête est divisée en plusieurs sections. Chaque section contient des questions relatives aux différents aspects des TIC de votre entreprise. En raison de la nature spécialisée de chaque question (p.ex. les indicateurs financiers, les dossiers des ressources humaines, etc.), il vous sera peut-être nécessaire de consulter des collègues de différents départements afin de répondre à certaines questions.

 Veuillez considérer l'ensemble des unités légales reprises dans la « **Liste des unités légales visées par l'enquête** », annexée à la lettre accompagnant l'enquête.

## Structure du questionnaire

Ce questionnaire se divise en neuf sections :

Section A - Informations générales

Section B - Spécialistes et compétences en TIC

Section C - Accès et utilisation d'internet

Section D - Utilisation des services d'informatique en nuage

Section E - Utilisation de l'impression 3D

Section F - Section F - Analyse des mégadonnées (« big data »)

Section G - Facturation

Section H - Le commerce électronique

Section I - Commentaires et coordonnées de contact

**Avertissement:** Les références à des marques ou produits de tiers sont faites dans un souci de clarification et ne sont pas destinées à promouvoir l'utilisation de ces produits.

## Section A - Informations générales

### A1. Votre entreprise fait-elle partie d'un groupe d'entreprises?

Un groupe d'entreprises se compose de deux ou plusieurs entreprises juridiquement distinctes et ayant le même propriétaire. Chacune des entreprises du groupe peut servir des marchés géographiques distincts, comme dans le cas de filiales nationales ou régionales, ou encore offrir des produits différents. La maison "mère" fait également partie du groupe.

Oui .....

Non .....

### A2. Votre entreprise utilise-t-elle des ordinateurs?

Les ordinateurs incluent les ordinateurs personnels, les nettops, les ordinateurs portables (p.ex. laptops, notebooks, netbooks), d'autres appareils portables comme les Smartphones, les assistants numériques personnels (PDA).

Oui .....  → Veuillez passer à la question B1.

Non .....  → Veuillez passer à la question I1.

## Section B - Spécialistes et compétences en TIC

### B1. Votre entreprise emploie-t-elle des spécialistes en TIC?

Les spécialistes en TIC sont des employés pour qui les TIC **sont l'activité principale**. Par exemple, développer, faire fonctionner ou maintenir les systèmes ou applications TIC.

Oui .....

Non .....

### B2. Votre entreprise a-t-elle fourni une formation aux personnes occupées afin de développer leurs compétences en TIC, au cours de l'année 2017?

	Oui	Non
a. Formation pour les spécialistes en TIC .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cochez Non si votre entreprise n'employait pas de spécialistes en TIC au cours de l'année 2017.		
b. Formation pour les autres personnes occupées .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### B3. Votre entreprise a-t-elle recruté ou essayé de recruter des spécialistes en TIC au cours de l'année 2017?

Oui .....  → Veuillez passer à la question B4.

Non .....  → Veuillez passer à la question B5.

### B4. En 2017, votre entreprise avait-elle des postes vacants pour des spécialistes en TIC difficiles à pourvoir ?

Oui .....

Non .....

**B5. Veuillez indiquer qui a principalement accompli les fonctions TIC suivantes au sein de votre entreprise en 2017:**

	Principalement vos propres employés incluant les employés de l'entreprise mère ou d'une filiale	Principalement un fournisseur externe	Non applicable
<i>(Veuillez cocher une case par ligne)</i>			
a. Maintenance des infrastructures TIC..... p.ex. serveurs, ordinateurs, imprimantes, réseaux	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Support concernant les logiciels bureautiques ..... p.ex. traitements de texte, tableurs, etc.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Développement de logiciels/systèmes de gestion d'entreprise ..... p.ex. logiciels <b>ERP (ou PGI)</b> <sup>1</sup> pour la gestion des ressources en partageant de l'information entre les différents domaines fonctionnels comme par exemple la comptabilité, la planification, la production, le marketing; <b>CRM (ou GRC)</b> <sup>2</sup> pour la gestion des informations client; Gestion de l'information des <b>Ressources Humaines</b> ; bases de données Exclure les achats des logiciels préemballés.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Support concernant les logiciels/systèmes de gestion d'entreprise ..... p.ex. logiciels ERP (ou PGI), CRM (ou GRC), RH, bases de données	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. Développement de solutions web ..... p.ex. développement du site web de votre entreprise, solutions de e-commerce, etc.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. Support concernant les solutions web ..... p.ex. support du site web de votre entreprise, d'applications, de solutions de e-commerce, etc. Exclure l'hébergement du site web de votre entreprise.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g. Sécurité des TIC et protection des données ..... p.ex. test de sécurité, formation en sécurité, résolution d'incidents de sécurité TIC, etc. Exclure les mises à jour des logiciels préemballés.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<sup>1</sup> Enterprise Resource Planning (ERP) ou Progiciel de Gestion Intégré (PGI).

<sup>2</sup> Customer Relationship Management (CRM) ou Gestion des Relations avec la Clientèle (GRC).

## Section C - Accès et utilisation d'internet

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

Oui .....  → Veuillez passer à la question C2.

Non .....  → Veuillez passer à la question E1.

### C2. Veuillez indiquer le nombre de personnes occupées qui ont utilisé au moins une fois par semaine un ordinateur connecté à internet pour un usage professionnel.

Veuillez considérer le nombre global de personnes de toutes les unités légales listées dans la lettre accompagnant cette enquête.

Veuillez répondre uniquement pour votre entreprise au **Luxembourg**. Veuillez exclure toute filiale, entreprise mère ou succursale étrangère pour les besoins de cette enquête.

personnes

---

## Connexion fixe à large bande à internet pour un usage professionnel

---

### C3. Votre entreprise utilise-t-elle une connexion DSL ou tout autre type de connexion fixe à large bande ?

(p.ex. ADSL, SDSL, VDSL, la fibre optique, le câble (FTTH), le Wi-Fi public (p.ex. HotCity), WiMax, etc.)

Oui .....  → Veuillez passer à la question C4.

Non .....  → Veuillez passer à la question C5.

### C4. Quelle est la vitesse de téléchargement maximale contractuelle de la connexion internet fixe la plus rapide de votre entreprise ?

(Veuillez cocher une case uniquement)

- a. Moins de 2 Mbit/s .....
- b. De 2 à moins de 10 Mbit/s .....
- c. De 10 à moins de 30 Mbit/s .....
- d. De 30 à moins de 100 Mbit/s .....
- e. 100 Mbit/s et plus .....

---

## Connexion mobile à internet pour un usage professionnel

---

Une **connexion mobile à internet** signifie l'utilisation d'appareils portables se connectant à internet via les réseaux de téléphonie mobile et non en Wi-Fi. Les entreprises fournissent aux personnes occupées des dispositifs portables et paient tout ou jusqu'à une certaine limite, l'abonnement et les frais d'utilisation de ces dispositifs portables.

**C5. Votre entreprise fournit-elle des appareils portables permettant une connexion mobile à internet via des réseaux de téléphonie mobile, pour un usage professionnel ?**

p.ex. via un ordinateur portable ou tout autre appareil portable comme les Smartphones

Oui .....  → Veuillez passer à la question C6.

Non .....  → Veuillez passer à la question C8.

**C6. Veuillez indiquer le nombre de personnes occupées qui utilisent un appareil portable fourni par l'entreprise, permettant une connexion à internet via les réseaux de téléphonie mobile, pour un usage professionnel?**

Veuillez considérer le nombre global de personnes de toutes les unités légales listées dans la lettre accompagnant cette enquête.

Veuillez répondre uniquement pour votre entreprise au **Luxembourg**. Veuillez exclure toute filiale, entreprise mère ou succursale étrangère pour les besoins de cette enquête.

--	--	--	--	--

personnes

**C7. Votre entreprise fournit-elle des appareils portables permettant une connexion mobile à internet via des réseaux de téléphonie mobile à des fins professionnelles, pour:**

	Oui	Non
a. Accéder au système d'e-mails de l'entreprise? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Accéder aux documents de l'entreprise et les modifier? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Utiliser des logiciels professionnels spécialisés? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
p.ex. pour les commandes ou la gestion des ventes, ERP (ou PGI) et applications connexes, etc.		

---

## Utilisation d'un site web

---

**C8. Votre entreprise possède-t-elle un site web?**

Oui .....  → Veuillez passer à la question C9.

Non .....  → Veuillez passer à la question C10.

### C9. Votre site web offre-t-il les services suivants?

	Oui	Non
a. Description de biens ou services, listes de prix .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Commande en ligne ou réservation en ligne, p.ex. « mon panier » .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Possibilité pour les visiteurs de personnaliser ou de concevoir des produits ou des services en ligne.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Traçage et état des commandes .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. Contenu personnalisé sur le site web pour les visiteurs réguliers/récurrents.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. Liens ou références renvoyant aux profils de l'entreprise sur les médias sociaux.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g. Publication de postes vacants ou possibilité de postuler en ligne .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h. Des pages montrant les procédés de 'responsabilité sociale d'entreprise' ou de 'développement durable' de l'entreprise .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

---

### Autres utilisations d'internet

---

#### C10. Votre entreprise paie-t-elle à des fins de publication de publicités sur internet?

(p.ex. publicités sur les moteurs de recherche, sur des médias sociaux, sur d'autres sites web, etc.)

Oui .....  → Veuillez passer à la question **C11**.

Non .....  → Veuillez passer à la question **D1**.

#### C11. Votre entreprise paie-t-elle pour des annonces publicitaires sur internet en utilisant les méthodes de publicité ciblée suivantes?

	Oui	Non
a. Basées sur le contenu de pages internet ou les mots clés de recherches introduits par les utilisateurs .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Basées sur le traçage des précédentes activités sur internet de l'utilisateur ou sur son profil.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Basées sur la géolocalisation des utilisateurs d'internet .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Tout autre mode de publicité ciblée sur internet non spécifié ci-dessus .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Section D - Utilisation des services d'informatique en nuage

L'**informatique en nuage** (cloud computing) fait référence aux **services TIC** utilisés sur internet pour l'accès à des logiciels, à de la puissance de calcul, à de la capacité de mémoire etc., **où les services ont toutes les caractéristiques suivantes** :

- Sont mis à disposition à partir de **serveurs** de fournisseurs de services
- Peuvent être facilement **augmentés ou diminués** (p.ex. le nombre d'utilisateurs ou le changement de la capacité de mémoire)
- Peuvent être utilisés **à la demande de l'utilisateur**, au moins après l'installation initiale (sans interaction humaine avec le fournisseur de service)
- Sont **payés**, soit par utilisateur, soit par capacité utilisée ou sont prépayés.

L'informatique en nuage peut inclure des connexions via les réseaux privés virtuels (VPN).

Veuillez **exclure** les services gratuits.

### D1. Votre entreprise achète-t-elle des services d'informatique en nuage utilisés sur internet?

Veuillez exclure les services gratuits.

Oui .....  → Veuillez passer à la question **D2**.

Non .....  → Veuillez passer à la question **E1**.

### D2. Votre entreprise achète-t-elle l'un des services d'informatique en nuage suivant, utilisé sur internet?

	Oui	Non
a. E-mail (par informatique en nuage) .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Logiciels bureautiques (p.ex. traitement de texte, feuille de calcul, etc.) (par informatique en nuage) .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Hébergement de la/des base(s) de données de l'entreprise (par informatique en nuage) .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Stockage de fichiers (par informatique en nuage) .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. Logiciels de gestion financière ou de comptabilité (par informatique en nuage)....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. Logiciels de GRC (gestion des relations avec la clientèle) (par informatique en nuage) .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g. Puissance de calcul pour faire fonctionner les logiciels propres à l'entreprise (par informatique en nuage).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### D3. Votre entreprise achète-t-elle des services d'informatique en nuage mis à disposition par des fournisseurs de services sur :

	Oui	Non
a. Des <b>serveurs partagés</b> .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Des <b>serveurs exclusivement réservés à l'entreprise</b> .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Section E - Utilisation de l'impression 3D

L'utilisation de l'impression 3D, c'est-à-dire la fabrication de couches additives, se réfère à l'utilisation d'imprimantes spéciales par l'entreprise elle-même ou à l'utilisation de services d'impression 3D fournis par d'autres entreprises pour la création d'objets physiques tridimensionnels utilisant la technologie numérique.

### E1. En 2017, votre entreprise a-t-elle utilisé l'impression 3D :

	Oui	Non
a. Par l'utilisation des imprimantes 3D de l'entreprise? Y compris l'utilisation d'imprimantes 3D louées ou louées à bail.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Par l'utilisation des services d'impression fournis par d'autres entreprises? Y compris les services d'impression fournis par l'entreprise mère ou des filiales.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Si vous avez répondu **Non à tous les points** → Veuillez passer à la question F1.

Sinon → Veuillez passer à la question E2.

### E2. En 2017, votre entreprise a-t-elle utilisé l'impression 3D pour:

	Oui	Non
a. L'impression de prototypes ou de modèles destinés à la <b>vente</b> .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. L'impression de prototypes ou de modèles destinés à l' <b>usage interne</b> .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. L'impression de produits destinés à la <b>vente</b> , à l'exclusion de prototypes ou modèles..... (p.ex. moules, outils, pièces de marchandises, produits semi-finis, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. L'impression de produits destinés à être utilisés dans le <b>processus de production</b> de l'entreprise, à l'exclusion de prototypes ou modèles .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(p.ex. moules, outils, pièces de marchandises, produits semi-finis, etc.)		

## Section F - Analyse des mégadonnées (« big data »)

**Les mégadonnées** sont générées par les activités effectuées électroniquement et par les communications entre machines (p.ex. les données produites à partir des activités liées aux médias sociaux, des processus de production, etc.)

**Les mégadonnées** ont typiquement les caractéristiques suivantes :

- Un **volume** significatif se référant à une grande quantité de données générées au fil du temps
- Une **variété** se référant à différents formats de données complexes, soit structurés ou déstructurés (p.ex. texte, vidéo, images, voix, documents, données de capteurs, journaux d'activités, flux de clics, coordonnées, etc.)
- Une **vélocité** se référant à la vitesse élevée à laquelle les données sont générées, deviennent disponibles et changent au fil du temps.

**Les analyses des mégadonnées** se réfèrent à l'utilisation de techniques, technologies et outils logiciels pour analyser les **mégadonnées** extraites des sources de données issues de votre entreprise ou d'autres sources de données.

### F1. En 2017, votre entreprise a-t-elle analysé des mégadonnées provenant de l'une des sources de données suivante?

Y compris des analyses des mégadonnées conduites par des fournisseurs de services externes.

	Oui	Non
a. Les propres données de l'entreprise issues de dispositifs ou de capteurs intelligents ..... (p.ex. Communications en machines - M2M, capteurs numériques, Etiquettes d'identification par radiofréquence IRF <sup>3</sup> , etc., dans le contexte des mégadonnées)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Les données de géolocalisation d'appareils portables ..... (p.ex. appareils portables utilisant les réseaux de téléphonie mobile, connexions sans fil ou GPS, dans le contexte des mégadonnées)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Les données générées par les médias sociaux..... (p.ex. réseaux sociaux, blogs, sites web de partage de contenu multimédia, etc., dans le contexte des mégadonnées)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. D'autres sources de mégadonnées non spécifiées ci-dessus.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Veillez préciser:

Si vous avez répondu **Non à tous les points** → veuillez passer à la question **G1**.  
Sinon → veuillez passer à la question **F2**.

### F2. En 2017, qui a effectué les analyses de mégadonnées pour votre entreprise?

	Oui	Non
a. <b>Des salariés de l'entreprise</b> ..... (y compris les salariés de la société mère ou de l'une des filiales)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. <b>Des fournisseurs de services externes</b> .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<sup>3</sup> L'identification par radiofréquence – IRF (ou RFID) est un service pouvant être appliqué ou incorporé à un produit ou un objet et pouvant transmettre des données par les ondes radio.

## Section G - Facturation

Il existe des factures au **format papier** et au **format électronique**.

On distingue deux types de factures au **format électronique**:

- Les **e-Factures** sont des factures électroniques de structure standard qui **permettent un traitement automatique** (p.ex. EDI, UBL, XML). Elles peuvent être échangées directement entre fournisseurs et clients via des opérateurs de services ou via le système bancaire électronique.
- Les **Factures** au format électronique qui **ne permettent pas un traitement automatique** (p.ex. e-mails, fichiers PDF joints aux e-mails, images en TIF, JPEG ou autre format).

Si vous ne pouvez pas fournir de pourcentages exacts, une estimation suffira.

### G1. En 2017, sur la totalité des factures émises/envoyées par votre entreprise, quel pourcentage a été émis/envoyé en tant que :

Y inclure également les factures envoyées via des intermédiaires (p.ex. comptables, fournisseurs de services de facturation électronique, etc.).

- |   |  |   |
|---|--|---|
| a. <b>Factures au format électronique</b> selon une structure type <u>adaptée au traitement automatique (e-Factures)</u> ?..... | <input type="text"/>   | % |
| Exclure la transmission de fichiers PDF.<br>(EDI (p.ex. EDIFACT), XML (p.ex. UBL), etc.)  |  |   |
| b. <b>Factures en format électronique <u>non adapté</u> au traitement automatique?</b> .....                                    | <input type="text"/>   | % |
| Inclure la transmission de fichiers PDF.<br>(p.ex. emails, images in TIF, JPEG ou autre format)                                 |  |   |
| c. Factures en format papier? .....   | <input type="text"/>   | % |
| <b>Total des factures envoyées (a.+b.+c.)</b>   | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="0"/> <input type="text" value="0"/> | % |

Si vous avez répondu "0" au point a. → *Veillez passer à la question G3.*  
Sinon → *Veillez passer à la question G2.*

### G2. En 2017, votre entreprise a-t-elle émis/envoyé des factures en format électronique de structure standard qui permettent un traitement automatique, à:

- |   | Oui                      | Non                      |
|---|--------------------------|--------------------------|
| a. Des consommateurs privés (B2C) ..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b. D'autres entreprises (B2B) .....     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c. Des pouvoirs publics (B2G) .....     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

### G3. En 2017, sur la totalité des factures reçues par votre entreprise, quel pourcentage a été reçu comme:

- |  |  |   |
|--|--|---|
| a. Factures au format électronique selon une structure type <u>adaptée au traitement automatique (e-Factures)</u> ?..... | <input type="text"/>   | % |
| Exclure la transmission de fichiers PDF.<br>(EDI (p.ex. EDIFACT), XML (p.ex. UBL), etc.)                                 |  |   |
| b. <b>Factures en format électronique <u>non adapté</u> au traitement automatique?</b> .....                             | <input type="text"/>   | % |
| Inclure la transmission de fichiers PDF.<br>(p.ex. emails, images in TIF, JPEG ou autre format)                          |  |   |
| c. Factures en format papier? .....  | <input type="text"/>   | % |
| <b>Total des factures reçues (a.+b.+c.)</b>  | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="0"/> <input type="text" value="0"/> | % |



**H4. Veuillez ventiler le chiffre d'affaires total (hors TVA) résultant de commandes reçues par l'intermédiaire d'un site web ou "d'applications mobiles" au cours de l'année comptable 2017 (veuillez vous reporter au montant indiqué au point H2) pour les services suivants:**

a. Par l'intermédiaire du site web ou par des "applications mobiles" de votre entreprise .....  %  
(veuillez inclure les commandes de l'entreprise mère ou filiale, extranet)

b. Par l'intermédiaire d'un site ou d'une application de marché en ligne dont plusieurs entreprises se servent pour vendre leurs produits? .....  %  
(e.g. Booking, eBay, Amazon, Amazon Business, Alibaba, Rakuten, etc.)

**Total (a.+b.)**    %  
Ce pourcentage correspond au montant comme indiqué à la question H2.

**H5. Veuillez ventiler le chiffre d'affaires total (hors TVA) résultant des commandes reçues par l'intermédiaire d'un site web ou "d'applications mobiles" au cours de l'année comptable 2017 (veuillez vous reporter au montant indiqué au point H2), par zone géographique:**

a. Luxembourg .....  %

b. Belgique, France, Allemagne, Pays-Bas.....  %

c. Autres pays de l'UE.....  %

d. Reste du monde .....  %

**Total (a.+b.+c.+d.)**    %  
Ce pourcentage correspond au montant comme indiqué à la question H2.

**H6. Veuillez ventiler le chiffre d'affaires total (hors TVA) résultant des commandes reçues par l'intermédiaire d'un site web ou "d'applications mobiles" au cours de l'année comptable 2017 (veuillez vous reporter au montant indiqué au point H2), par type de client:**

a. B2C (Business-to-consumer, ventes aux consommateurs privés) .....  %

b. B2B (Business-to-business, ventes à d'autres entreprises) .....  %

c. B2G (Business-to-government, ventes à des pouvoirs publics) .....  %

**Total (a.+b.+c.)**    %  
Ce pourcentage correspond au montant comme indiqué à la question H2.



## Achats par un site web ou par l'intermédiaire de messages de type EDI

Il s'agit d'achats effectués via l'un des moyens suivants:

- via une boutique en ligne (web shop) ou via des formulaires web ou sites web ou un extranet d'une autre entreprise, via des « applications mobiles »;
- via des messages de type EDI (EDI: Electronic Data Interchange) c'est à dire des messages dans un format convenu ou standard permettant le traitement automatique (EDI (p.ex. EDIFACT), XML (p.ex. UBL), etc.),
- à l'exclusion des messages individuels rédigés manuellement.

Le montant des achats de biens et services représente la valeur de tous les biens et services achetés au cours de l'année comptable à des fins de revente ou de consommation durant le processus de production; sont exclus les biens d'équipement dont la consommation apparaît au titre de la consommation de capital fixe.

### H10. En 2017, votre entreprise a-t-elle passé des commandes de biens ou services via:

Veillez exclure les e-mails rédigés manuellement.

	Oui	Non
a. Un site web ou des applications mobiles? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Des messages de type EDI? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Si vous avez répondu **Non aux deux points** → *Veillez passer à la question I1.*  
*Sinon* → *Veillez passer à la question H11.*

### H11. Veuillez indiquer la part du montant total de vos achats résultant de commandes passées électroniquement (via un site web, une « application mobile » ou des messages de type EDI), au cours de l'année comptable 2017 (hors TVA).

Veillez exclure toute filiale, entreprise mère ou succursale étrangère pour les besoins de cette enquête.

%

### H12. Veuillez ventiler le total de vos achats résultant des commandes passées électroniquement (via un site web, une application mobile ou des messages de type EDI) au cours de l'année comptable 2017, par zone géographique:

a. Luxembourg .....	<input type="text"/> %
b. Belgique, France, Allemagne, Pays-Bas.....	<input type="text"/> %
c. Autres pays de l'UE.....	<input type="text"/> %
d. Reste du monde .....	<input type="text"/> %
<b>Total (a.+b.+c.+d.)</b>	<input type="text"/> %

Ce pourcentage correspond à la part des achats comme indiqué à la question H11.

## Section I - Commentaires et coordonnées de contact

**I1. Si vous désirez faire des commentaires supplémentaires concernant ce questionnaire, merci d'utiliser l'espace ci-dessous:**

**I2. Combien de temps vous a été nécessaire pour compléter ce questionnaire?**

|  Heures     |  Minutes

**I3. Merci d'indiquer le(s) département(s) de votre entreprise qui a(ont) contribué à remplir ce questionnaire:**

TIC .....	<input type="checkbox"/>	Service de gestion .....	<input type="checkbox"/>
Finance / Comptabilité .....	<input type="checkbox"/>	Autre.....	<input type="checkbox"/>
Ressources humaines .....	<input type="checkbox"/>		

**Veillez nous fournir des détails sur la personne à contacter en cas de questions sur les informations contenues dans ce questionnaire.**

Nom ..... Téléphone .....

Fonction ..... E-mail .....

Site web http://.....

---

(lieu)

(date)

(signature)

**Merci pour votre précieuse collaboration.**