

VOTRE CORRESPONDANT, DONT LES COORDONNÉES FIGURENT EN PREMIÈRE PAGE DU QUESTIONNAIRE, RESTE À VOTRE DISPOSITION POUR DE PLUS AMPLES RENSEIGNEMENTS. N'HÉSITEZ PAS À LE CONTACTER.

Entreprise interrogée	Dans ce questionnaire, on s'intéresse à l' entreprise en tant qu'unité juridiquement définie par son numéro SIREN, à l'exclusion de toute autre entité (groupe, établissement par exemple).
Technologies de l'information et de la communication - TIC	Les TIC regroupent un ensemble de ressources nécessaires pour manipuler l'information, en particulier : l'équipement informatique et les logiciels, les télécommunications et les réseaux, le commerce électronique et les médias électroniques, les multimédias.

Liste et signification des termes repérés par un * dans le questionnaire

• Application web, appli, apps	Petit logiciel applicatif, qui est soit téléchargé à partir d'une boutique d'applications (<i>App store, Google play, etc.</i>) et installé sur l'appareil portable, soit hébergé sur un serveur et accessible <i>via</i> un navigateur web.
• Automatisation de la vente en magasin	L'automatisation de la vente en magasin inclut notamment les robots d'accueil en magasin, les caisses traitant un panier sans intervention humaine, etc. Attention : les caisses en libre-service dans la grande distribution, dites « caisses automatiques », ne sont pas des robots. Ces caisses remplacent un hôte de caisse par le client lui-même, et fonctionnent sous la supervision d'un hôte de caisse. Elles n'ont aucun degré d'autonomie.
• Connexion internet fixe haut débit ou très haut débit	Technologie permettant de transporter des informations à une vitesse rapide, soit sur des lignes téléphoniques classiques (ADSL, SDSL, IDSL, HDSL, RADSL, VDSL, etc.) ou via une liaison spécialisée, la fibre optique, le câble. Les technologies alternatives (Ethernet, courant porteur en ligne (CPL) métropolitain, boucle locale radio (BLR/FWA), Wifi/Wimax, ATM, relais de trame) sont à classer sous cette rubrique.
• CRM - Customer relationship management	Progiciel permettant de gérer l'ensemble des relations avec les clients dans un même processus en regroupant la gestion des campagnes marketing, l'informatisation des forces de vente, le suivi de la relation client au quotidien, etc.
• Effectif salarié annuel moyen	Concerne les personnels salariés permanents de l'entreprise et exclut donc les intérimaires, les saisonniers, les associés non salariés, le personnel rattaché à d'autres entreprises d'un même groupe. Il s'agit du nombre de personnes physiques.
• ERP - Enterprise resource planning	Progiciel de gestion intégré (PGI) : progiciel permettant de gérer les processus d'une entreprise et de partager les informations entre les métiers via une base de données unique (SAP, PeopleSoft, Oracle, etc.). Il intègre les fonctions suivantes : planning, achats, ventes, marketing, relation client, finances et ressources humaines, etc.
• Étiquette RFID, radioétiquette	Peut être collée ou incorporée à un produit ou un objet et transmet des données via des ondes radio.
• Géolocalisation	Identification de la localisation géographique lors de l'accès à internet en utilisant des informations telles que l'adresse IP, la connexion au réseau sans fil, l'antenne relais à laquelle le téléphone mobile est connecté ou du matériel GPS qui reçoit latitude et longitude par satellites.
• GRC – Gestion de la relation client	Voir définition CRM .
• Marketplace	Marketplace ou place de marché est le nom donné à un site d'e-commerce qui permet à de nombreuses entreprises de réduire leurs coûts de transaction et d'acquisition de nouveaux clients.
• Médias sociaux	L'usage des médias sociaux par l'entreprise fait référence à l'utilisation d'applications ou de plateformes de communications basées sur la technologie internet dans le but d'échanger du contenu en ligne avec les clients, les fournisseurs, les partenaires ou au sein de l'entreprise. Ex : réseaux sociaux (<i>Facebook, LinkedIn, etc.</i>), blogs (<i>Twitter, etc.</i>), sites de partage (<i>Youtube, Flickr, etc.</i>), wiki.
• Site web partagé	Site web où plusieurs entreprises sont représentées (par exemple dans le cas d'un groupe qui souhaite présenter toutes ses activités sur un même site web).
• Smartphone	Un smartphone, ou téléphone intelligent, ou ordiphone, est un téléphone mobile disposant aussi des fonctions d'un assistant numérique personnel, d'un appareil photo numérique et d'un ordinateur portable. Il peut aussi fournir les fonctionnalités de navigation web, de GPS et permet d'installer des applications additionnelles sur l'appareil.
• Tablette	Ordinateur portable et ultraplat disposant d'un grand écran tactile et permettant notamment l'accès à des contenus multimédias.

- **Vitesse de téléchargement maximale contractuelle**

Il s'agit de la vitesse indiquée dans le contrat d'abonnement à internet, et non pas de la vitesse de téléchargement constatée. À titre d'exemple, le tableau ci-dessous fournit une correspondance entre vitesse maximale contractuelle de téléchargement et quelques types de connexion haut débit.

Vitesse de téléchargement	Type de connexion possible
Moins de 10 Mbits/s	ADSL / SDSL
De 10 à 30 Mbits/s	ADSL, VDSL, câble
De 30 à 100 Mbits/s	VDSL, câble, fibre optique
100 Mbits/s ou plus	Fibre optique