

TIC 2013

Enquête sur les Technologies de l'Information et de la Communication et le commerce électronique

NOTICE EXPLICATIVE des termes repérés par un * dans le questionnaire

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, à l'exclusion de toute autre entité (groupe, établissement par exemple). Cette entreprise est définie par son numéro SIREN.

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.

Données de cadrage.

Question 2

Achats de biens et services	Correspond aux lignes FS + FU + FW du compte de résultat (liasse 2052) : FS= achats de marchandises ; FU = achats de matières premières et autres approvisionnements ; FW = autres achats et charges externes.
-----------------------------	---

Question 3

Effectif annuel moyen	Concerne les personnels salariés permanents de l'entreprise et n'inclut donc pas les intérimaires, ni les associés non salarié, ni le personnel rattaché à d'autres entreprises d'un même groupe. Il s'agit du nombre de personnes physiques.
-----------------------	---

Module A : Utilisation d'ordinateurs et de réseaux

Question A0

Netbook (<i>Ultra portable</i>)	Un netbook, miniportable ou mini portatif, est un ordinateur de très petite taille, aux performances plus faibles qu'un portable classique.
Tablette	Ordinateur portable et ultraplat disposant d'un grand écran tactile et permettant notamment l'accès à des contenus multimédias.
Smartphone (Téléphone intelligent)	Un smartphone, ou téléphone intelligent, ou ordiphone, est un téléphone mobile disposant aussi des fonctions d'un assistant numérique personnel. Il peut aussi fournir les fonctionnalités de navigation web, de GPS et permet d'installer des applications additionnelles sur l'appareil.
Assistant numérique personnel (PDA)	PDA (Personal Digital Assistant) désigne un organisateur de poche ou assistant personnel électronique. Il fait fonction d'agenda, de carnet d'adresse et permet de se connecter à internet.

Module B : Accès à internet et utilisation

Question B1

a) Connexion DSL	Technologie haut débit permettant de transporter des informations à une vitesse rapide sur des lignes téléphoniques classiques. En font partie les technologies de l'ADSL, SDSL, IDSL, HDSL, RADSL, VDSL, dont les caractéristiques de vitesse et de distance varient.
b) Autre connexion fixe haut débit à internet	Technologie permettant une grande capacité de transmission (au minimum 2 Mbits/s) 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.
c) Connexion RNIS (ISDN)	Ligne téléphonique spéciale transportant des données sous forme numérique avec un débit plus élevé que celui d'une ligne téléphonique traditionnelle. Elle permet de combiner les appels vocaux et les transferts de données ou d'images (Réseau Numérique à Intégration de Service : service « Numeris » de France Telecom).
d) Connexion mobile haut débit (<i>aussi appelée 3G ou 4G</i>)	Une connexion mobile à internet désigne l'utilisation d'appareils portables connectés à internet via le réseau des téléphones mobiles. Les connexions mobiles haut débit utilisent les normes de téléphonie suivantes : la troisième génération (3G), le H+, la quatrième génération (4G).
e) Autre connexion mobile GSM (<i>Global System Mobile Evaluation</i>) GPRS (<i>General Packet Radio Service</i>) EDGE (<i>Enhanced Data GSM Environment</i>)	Connexion de 2 ^e génération. Technologie de téléphone cellulaire de deuxième génération. C'est un système intermédiaire entre GSM et l'UMTS, aussi désignée par génération 2,5+. Version évoluée du GSM permettant des transferts étendus.

Question B6	
Site web	(aussi appelé site internet) Emplacement sur le www (abréviation de World Wide Web, service interactif proposé sur internet) identifié par une adresse web du type http://www.insee.fr. Le serveur web contient un ensemble de langages spécifiques (HTML, XML, Java) consultables avec un navigateur (tels Firefox ou Internet explorer). Le site web permet à une entreprise de se faire connaître ainsi que ses produits (communication, marketing, transactions commerciales).
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).
Question B7	
Shopping cart	Panier ou caddie virtuel de boutique en ligne, endroit où l'on stocke les articles sélectionnés avant de passer commande.
Question B11	
Réseaux sociaux	Le terme de réseaux sociaux désigne l'ensemble des sites internet permettant aux utilisateurs de se connecter en créant un profil personnel, de partager un intérêt ou des activités, de partager des idées, d'inviter les autres à accéder à leur profil et de créer des réseaux de personnes partageant un intérêt commun (« amis » pour réseau professionnel).
Blog d'entreprise	Un blog est un site web ou une partie de site, mis à jour fréquemment. Une mise à jour, appelée post, est habituellement un texte court. Un blog d'entreprise peut être à usage interne ou pour communiquer avec les clients, les partenaires ou d'autres organisations. Le blog considéré ici est bien celui de l'entreprise et exclut d'autres blogs auxquels les salariés pourraient contribuer individuellement.
Micro blog	Le micro blog ou micro blogue est un dérivé concis du blog, qui permet de publier un très court article, plus court que dans les blogs classiques, les articles pouvant être de type texte court, mais peuvent également contenir une image ou même une vidéo embarquée. Ce type de blog est principalement connu pour le service Twitter, limité à 140 caractères de texte, supportant tout de même les liens hypertexte et Tumblr, un micro blog plus classique.
Wiki	Un wiki est un site web dont les pages sont modifiables par les visiteurs afin de permettre l'écriture et l'illustration collaboratives des documents numériques qu'il contient. Un historique des modifications successives apportées à la page est très souvent proposé. Un wiki peut être public ou restreint à un réseau.

Module C : Facturation électronique

Échange de Données Informatisé (EDI)	L'échange de données informatisé (EDI) entre l'entreprise et d'autres systèmes TIC extérieurs consiste en l'échange de messages (exemples : commandes, factures, opérations de paiement, description des marchandises) de machines à machines via internet ou d'autres réseaux informatiques, dans un format standardisé qui permet son traitement automatique (ex : XML, EDIFACT etc.), excluant les messages individuels tapés manuellement.
--------------------------------------	--

Module D : Partage automatique de l'information au sein de l'entreprise

Question D1	
Progiciel de Gestion Intégrée (PGI) ou Enterprise Resource Planning (ERP)	Progiciel qui permet de gérer les processus d'une entreprise et de partager les informations entre les métiers par le biais d'une base de données unique. Les PGI sont divisés en modules qui correspondent à des fonctions de l'entreprise (exemples de PGI : SAP, PeopleSoft, Oracle). Classiquement un PGI/ERP intègre les fonctions suivantes : planning, achats, ventes, marketing, relation client, finances et ressources humaines.
Question D2	
Application pour la gestion de la relation client (GRC) - Customer Relationship Management (CRM)	Progiciel permettant de gérer l'ensemble des relations client 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.

Module E : Commerce électronique

Question E4	
Commerce B to C Commerce B to B Commerce B to G	Le commerce électronique regroupe plusieurs types de transactions commerciales : - le commerce électronique des entreprises vers les consommateurs (B to C) ; - le commerce électronique inter-entreprises (B to B) ; - le commerce électronique des entreprises vers les administrations publiques (B to G).
Question E6	
Ventes de type EDI	Les ventes de types EDI sont des ventes faites via des messages de type EDI. L'EDI (Echange de Données Informatisé) est utilisé ici comme un terme générique pour l'envoi ou la réception d'informations commerciales dans un format agréé permettant leur traitement automatique (EDIFACT, UBL, XML...).