

TIC 2011

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.
--	---

Module A : Utilisation d'ordinateurs et de réseaux

Question A1	
Notebooks (Ultra portable)	Ordinateur portable plat et léger disposant d'un écran à cristaux liquides n'excédant généralement pas les 12 pouces (taille proche d'une feuille A4). Son poids est de moins de deux kilos et il s'adresse aux personnes désirant avoir un ordinateur constamment à portée de la main.
Nettop	Un nettop est un ordinateur de petite taille et de faible puissance conçu pour des tâches de base comme la navigation sur Internet, l'accès à des applications sur le Web, le traitement de documents, la lecture de fichiers audio/vidéo... Les spécifications matérielles et la puissance de traitement sont généralement réduites, ce qui rend les nettops moins appropriés à l'utilisation d'applications gourmandes en ressources ou à la circulation complexe.
Assistant numérique personnel (PDA)	PDA signifie Personal Digital Assistant. Cela désigne un organisateur de poche ou assistant personnel électronique. Ce petit appareil numérique permet de gérer son emploi du temps grâce à un agenda, un carnet d'adresse, un bloc note... tel un ordinateur. Au départ avec un clavier, aujourd'hui ils sont pour la plupart pourvus d'un écran tactile et d'un stylet. Les pda sont également de plus en plus performants permettant de se connecter à internet et de gérer son courrier électronique. Certains ont même intégré un gps, un lecteur mp3, la télévision, un téléphone...
Téléphone intelligent (smartphone)	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 d'agenda, de calendrier, de navigation Web, de consultation de courrier électronique, de messagerie instantanée, de GPS, etc. Un ordiphone peut permettre d'installer des applications additionnelles sur l'appareil. Les applications peuvent être développées par le fabricant, par l'opérateur ou par n'importe quel autre éditeur de logiciel. La forte valeur ajoutée d'un ordiphone est donc sa logithèque.
Question A3	
Logiciels « libres » logiciels « ouverts » ou « open source »	Un logiciel libre est un logiciel qui offre aux utilisateurs la liberté de l'utiliser, le copier, l'étudier, le modifier et le redistribuer sans restriction. Cette liberté est reconnue par une licence « libre » sous réserve du respect du nom de l'auteur et du copyright sans aucun coût de droit d'auteur. Une caractéristique essentielle de ces logiciels est la disponibilité du code source des programmes.
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 A5	
Réseau local d'entreprise (Local Area Network, LAN)	Réseau informatique reliant entre eux un ensemble d'ordinateurs appartenant à une même entreprise dans une zone réduite (salle, bâtiment ou site), et permettant notamment le partage d'informations.

Question A6	
Intranet	Réseau informatique utilisé à l'intérieur d'une entreprise ou de toute autre entité organisationnelle, utilisant des navigateurs Web, et mettant à disposition des utilisateurs d'un ou de plusieurs sites les mêmes informations. Il n'est pas accessible en dehors de cette entité.
Question A7	
Extranet	Site à accès sécurisé permettant à une entreprise d'autoriser sa consultation qu'à certaines catégories d'intervenants externes, en général ses clients. Un Extranet est en général, mais pas nécessairement, une extension d'un Intranet.

Module B : Accès et utilisation d'internet

Question B1	
Internet	Réseau international de communication entre ordinateurs. Techniquement, Internet se définit comme le réseau public mondial utilisant le protocole de communication IP (Internet Protocol) : www, Extranet sur IP, EDI sur Internet, téléphones mobiles en accès sur Internet...
Question B2	
a) Ligne téléphonique numérique (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).
b) Connexion à haut débit DSL	Technologie accroissant la largeur de bande disponible pour 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. La capacité de transmission offerte permet l'accès rapide à Internet, à la vidéoconférence, au télétravail, etc.
c) Autres connexions fixes à internet	Technologies 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 dans cette rubrique.
d) Connexion haut débit mobile de 3 ^{ème} génération (3G)	La troisième génération (3G) désigne une norme de technologie de téléphonie mobile s'appuyant sur la norme européenne Universal Mobile Telecommunications System (UMTS) ou américaine CDMA 2000. Exploitant une bande de fréquence plus large et utilisant un protocole de transfert des données par « paquets » hérité des réseaux informatiques, elle propose un débit bien supérieur à celui de la génération précédente pouvant atteindre jusqu'à 2 Mbps. A la clé, la possibilité d'utiliser sur son téléphone mobile de nombreux services multimédias tels qu'Internet, la visiophonie, la télévision, le téléchargement et l'utilisation de jeux vidéos. HSDPA est une norme de transmission pour les téléphones mobiles dérivée de l'UMTS permettant d'atteindre théoriquement des capacités de transmission de 14 Mbits/s.
e) Autre connexion mobile GSM (Global System Mobile Evaluation) EDGE (Enhanced Data GSM Environment) GPRS (General Packet Radio Service)	Connexion de 2 ^{ème} génération Technologie de téléphone cellulaire de deuxième génération. GSM opère de 900MHz à 1,8 GHz en Europe et à 1,9 GHz aux États-Unis. Les téléphones GSM comprennent une carte SIM (Subscriber Identity Module) qui contient les informations concernant l'utilisateur de l'appareil. GSM supporte le service SMS et les transferts de données à 9,6 Kbit/s. Version évoluée du GSM permettant des transferts étendus jusqu'à 384 Kbit/s, ce qui devrait permettre les premières applications de vidéo conférence sur téléphone mobile. Norme de téléphonie sans fil large bande, au débit de 150 Kbps. C'est un système intermédiaire entre GSM et l'UMTS, aussi désignée par génération 2,5+ : on conserve l'interface radio du GSM, mais le coeur du réseau utilise une transmission par paquets.
Question B6	
Site Web	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).
Page d'accueil (homepage)	La page d'accueil (version française de homepage) est comme son nom l'indique la page servant de point d'entrée sur un site web et servie par défaut par le serveur lorsqu'un visiteur arrive en ayant saisi le nom de domaine du site. Elle sert généralement de présentation et contient tous les liens, sous forme d'images et d'hypertextes, pour se diriger à travers les différentes parties du site.
Question B7	
Shopping cart	Commerce en libre service Panier virtuel de boutique en ligne, endroit où l'on stocke les articles sélectionnés avant de passer commande.

Questions B8 à B13	
Autorités publiques	Le terme « autorités publiques » comprend aussi bien la fonction publique que l'administration (impôts, douane, enregistrement d'entreprise, prestations sociales, santé publique, environnement, gestion des communes...) Les autorités publiques se situent au niveau local, régional ou national.
Question B11 à B13	
Marché électronique des autorités publiques	« Marché électronique des autorités publiques » désigne l'utilisation d'internet par les entreprises pour proposer des biens ou des services aux autorités publiques au niveau national ou dans d'autres pays de l'UE. La procédure de marché électronique des autorités publiques est basée sur un nombre de phases allant de la procédure de notification (disponibilité en ligne des avis de marchés et de cahier des charges) au paiement, en passant par le dépôt d'appel d'offre et l'attribution.
Question B12	
Dépôt d'appel d'offre électronique	Le dépôt d'appel d'offre électronique est la phase du marché public électronique traitant de la préparation et de la soumission d'appel d'offre électroniques ; cela inclut les soumissions à des procédures ouvertes, restreintes ou négociées, comme les accords-cadres et les systèmes d'acquisition dynamique (DPS). Le dépôt d'appel d'offre par courriel est exclu.

Module C : Envoi et réception de messages appropriés à des traitements automatiques vers ou en provenance de systèmes extérieurs

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

Module D : Facturation électronique

Question D1	
Facture électronique	Une facture électronique ou facture dématérialisée est une facture transmise et traitée sous forme électronique de bout en bout (de sa génération chez le vendeur à son enregistrement comptable chez le client en passant par sa transmission par voie informatique). Le protocole de transmission peut être XML, EDI ou d'autres formats similaires.

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

Question E3	
PGI ou ERP	Progiciel de Gestion Intégrée ou <i>Enterprise Resource Planning</i> : Voir A3
Question E4	
Gestion de la relation client (GRC) - <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	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.
Question E5	
<i>Groupware</i> (Logiciel collaboratif)	Logiciel qui permet à des utilisateurs séparés géographiquement mais reliés par un réseau informatique de travailler ensemble. Cela peut passer par le partage des messageries, des agendas, des bases de documents, etc. Par exemple, Outlook et Lotus Notes ont des fonctionnalités de groupware. On inclut ici dans le terme groupware les applications de Web collaboratif.
Vidéoconférence (visioconférence, téléconférence)	Conférence où chacun des correspondants situés en des lieux éloignés dispose d'une installation spécifique permettant la transmission de la parole et de l'image. Ces conférences peuvent être faites à deux ou à trois et plus.
<i>Workflow</i> (Gestion électronique des processus)	Technologie logicielle ayant pour objectif l'amélioration de l'efficacité des processus internes d'une entreprise. Ceci implique la modélisation des procédures de travail avec la prise en compte des acteurs, des tâches et des documents. Exemple : la circulation automatique de courriels pour valider une demande de congé. Le workflow peut faire partie d'un BPMS (voir après).
BPMS (<i>Business Process Management System</i>)	Ensemble logiciel destiné à formaliser les processus d'une entreprise dans le but de les automatiser.

Module G : Commerce électronique

Commerce électronique	Une transaction de commerce électronique est la vente ou l'achat de biens ou de services effectuée sur des réseaux informatiques par des procédés spécialement conçus pour recevoir ou passer des commandes. Les produits ou services sont commandés par ces méthodes, mais le paiement et la livraison finale ne doivent pas nécessairement être effectués en ligne. Une transaction de commerce électronique exclut les commandes passées par téléphone, par fax ou par message électronique tapé manuellement.
Questions G1	
Site Web	Voir question B6.
Question G4	
Ventes de type EDI	Les ventes de types EDI sont des ventes faites via des messages de type EDI. L'EDI (Electronic Data Interchange) 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...)

Module H : Utilisation des technologies basées sur l'Identification par Radio Fréquence (RFID).

Question H1 et H2	
RFID (Radio Frequency Identification)	<p>C'est l'utilisation des signaux radio pour lire et actualiser les informations stockées dans un transpondeur (tag).</p> <p>Les avantages de la technologie RFID :</p> <ul style="list-style-type: none">- la transmission des informations contenues dans le tag s'effectue sans contact visuel direct ;- plusieurs tags (donc plusieurs articles) peuvent être lus simultanément. <p>Les étiquettes RFID permettent à la fois l'utilisation de données permanentes traditionnelles (codes à barres, graphiques, logos, etc.) et de données dynamiques (quantité restante, date de livraison, etc.). Ces informations peuvent être régulièrement mises à jour. Les étiquettes RFID vont permettre une parfaite traçabilité des produits depuis l'usine, puis tout au long de la chaîne logistique et ce, jusque dans les magasins.</p> <p>L'équipement RFID comprend :</p> <ul style="list-style-type: none">- les étiquettes électroniques : dispositif attaché à un objet et qui transmet des données via des ondes radio (= puce + antenne) ;- des interrogateurs / lecteurs de puces (la plupart du temps désignés pour une application donnée) ;- un système d'information.

Module X : Données de cadrage.

Question X1	Concerne les personnels salariés permanents de l'entreprise et n'inclut donc pas les intérimaires ni les associés non salariés ni le personnel rattaché à d'autres entreprises d'un même groupe. Il s'agit du nombre de personnes physiques.
Effectif annuel moyen	
Achats de biens et services	Correspond aux lignes (FS + FU + FW) du compte de résultat (liasse 2052)
Question X2	
Groupe	Entité composée de plusieurs entreprises juridiquement distinctes et ayant le même propriétaire qui peuvent desservir différents marchés (régions ou produits différents).
Réseau d'enseignes	Ensemble d'unités (y compris magasins) portant une même enseigne (franchise, groupement d'achats...), mais n'appartenant pas forcément au même propriétaire. Ce type d'organisation implique, par exemple, la mise en commun de concepts de vente, de savoir-faire particuliers, et/ou de moyens communs (outils logistiques, politiques commerciales, formation...).
Groupement	Un groupement est constitué d'entreprises juridiquement et financièrement indépendantes qui se regroupent souvent, sous forme de coopérative, autour d'une centrale d'achat afin de bénéficier de conditions d'achats et de services. N'inclut pas les syndicats ou associations professionnelles.