

TIC 2012

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

Module A : Utilisation d'ordinateurs et de réseaux	
Question A0	
A0 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.
A0 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.
A0 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...
A0 Téléphone intelligent (smartphone)	Un téléphone intelligent, ou smartphone, 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 téléphone intelligent 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.

Module B : Accès et utilisation d'internet

Module B : Accès et utilisation d'internet	
Question B0	
B0 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 B1	
B1 a) Connexion 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.
B1 b) Autre connexion fixe haut débit 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 sous cette rubrique.

B1 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).
B1 d) Connexion haut débit mobile avec au moins un technologie de 3 ^e 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.
B1 e) Autre connexion mobile :	Connexion de 2 ^e génération
B1 e) GSM (Global System Mobile Evaluation)	Technologie de téléphone cellulaire de deuxième génération. GSM opère de 900 MHz 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.
B1 e) EDGE (Enhanced Data GSM Environment)	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.
B1 e) GPRS (General Packet Radio Service)	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 cœur du réseau utilise une transmission par paquets.
Question B4	
B4 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).
B4 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).
B4 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 de liens hypertextes, pour se diriger à travers les différentes parties du site.
Question B5	
B5 Shopping cart	Panier ou caddie virtuel de boutique en ligne, endroit où l'on stocke les articles sélectionnés avant de passer commande.
Questions B6 à B8	
B6 a Autorités publiques	Les autorités publiques désignent aussi bien les administrations centrales que régionales et locales et comprennent les organismes de sécurité sociale et l'administration hospitalière.
Question B7	
B7 Marché électronique des autorités publiques	Le « 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 public électronique est basée sur différentes phases allant de la procédure de publication (disponibilité en ligne des avis de marchés et de cahier des charges) au paiement, en passant par le dépôt d'offre et l'attribution.
Question B8	
B8 Dépôt d'offre électronique	Le dépôt d'offre électronique est la phase du marché public électronique traitant de la préparation et de la soumission d'offre électronique ; 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'offre par courriel est exclu.
Question B9	
B 9 Connexion mobile à internet	Une connexion mobile à internet désigne l'utilisation d'appareils portables connectés à internet via le réseau des téléphones mobiles.
B9 Appareils portables	Les appareils portables qui autorisent une connexion mobile à internet sont : <ul style="list-style-type: none"> - les ordinateurs portables (notebook, netbook, laptop, ultra mobile PC-UMPC, tablette PC...) - les autres appareils portables comme les téléphones intelligents (smartphones...), les PDA...

Question B12	
B12 Progiciel de Gestion Intégrée (PGI) ou <i>Enterprise Resource Planning (ERP)</i>	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.

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

C 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) 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 E : Partage automatique de l'information au sein de l'entreprise

Question E3	
E3 PGI ou ERP	Progiciel de Gestion Intégrée ou <i>Enterprise Resource Planning</i> : Voir B12.
Question E4	
E4 Application pour la gestion de la relation client - <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.

Module F : Le commerce électronique

F Commerce électronique	Une transaction de commerce électronique est la vente ou l'achat de biens ou de services effectué 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 F1	
F1 Site web	Voir question B4.
Question F3	Le commerce électronique regroupe plusieurs types de transactions commerciales :
F3 Commerce B to C Commerce B to B Commerce B to G	<ul style="list-style-type: none"> - le commerce électronique de détail d'entreprise à consommateur (B to C) ; - le commerce électronique inter-entreprises (B to B) ; - le commerce d'entreprise à autorités publiques (B to G).
Question F4	
F4 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 X : Données de cadrage.

Question X1	
X1 b) 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.
X1 c) Effectif annuel moyen	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.