

TIC 2014

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 saisonniers, 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.
-----------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Question 4

Groupe	Un groupe de sociétés est une entité économique formée par un ensemble de sociétés qui sont soit des sociétés contrôlées par une même société, soit cette société contrôlante.
Réseau d'enseigne	Il s'agit d'un ensemble de points de vente et une tête de réseau qui entretiennent des relations durables en établissant une communauté d'intérêt sous une enseigne commune. Ces relations peuvent être d'ordre juridique (succursales) ou financier (filiales) pour les points de vente dits « intégrés », ou d'ordre contractuel (contrat de franchise, groupement...) pour les points de vente indépendants.

Module A : Utilisation d'ordinateurs

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.

Question A2

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.
Extranet	Site web à accès sécurisé permettant de partager des informations de l'entreprise avec les fournisseurs, vendeurs, clients ou autres partenaires. Un extranet est en général, mais pas nécessairement, une extension d'un intranet.

Module C : Accès à internet et usage

Question C2

Connexion DSL	Technologie haut débit permettant de transporter, sur des lignes téléphoniques classiques, des informations à une vitesse rapide (ADSL, SDSL, IDSL, HDSL, RADSL, VDSL, etc.)
Autre connexion fixe haut débit à internet	Technologie permettant une grande capacité de transmission 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.

Question C4	
Autre connexion mobile GSM GPRS EDGE	Connexion de 2 ^e génération (2G) 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 C6	
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 C7	
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. Exemple : réseaux sociaux (<i>Facebook, LinkedIn, etc.</i>), blogs (<i>Twitter...</i>), sites de partage (<i>Youtube, Flickr etc.</i>), wiki.
Question C9	
Site mobile	Version allégée d'un site web standard spécialement adaptée à un affichage sur appareil portable (smartphone, tablette, etc.).
Application web (<i>apps</i>)	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 via un navigateur web.
Assistant numérique personnel (PDA)	Organisateur de poche ou assistant personnel électronique. Il fait fonction d'agenda, de carnet d'adresse et permet de se connecter à internet.
Module D : Utilisation de services par internet de Cloud computing	
Question D2	
Gestion de la relation client (GRC ou CRM)	Cf. Question E2.
Module E : Partage électronique d'information au sein de l'entreprise	
Question E1	
Progiciel de Gestion Intégré (PGI) ou <i>Enterprise Resource Planning (ERP)</i>	Progiciel permettant de gérer les processus d'une entreprise et de partager les informations entre les métiers via une base de données unique (<i>SAP, PeopleSoft, Oracle, etc.</i>). Il intègre les fonctions suivantes : planning, achats, ventes, marketing, relation client, finances et ressources humaines, etc.
Question E2	
Application pour la 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.
Module I : Ventes sur internet	
Question I1	
<i>Drive</i>	Type de distribution qui consiste à récupérer ses achats dans un lieu dédié (magasin, entrepôt, etc.) après avoir passé préalablement une commande via un site web.
Question I2	
<i>Marketplace</i>	Une <i>marketplace</i> ou place de marché est un espace sur un site web marchand réservé à d'autres vendeurs indépendants, leur faisant profiter des fonctionnalités de leur plateforme de vente web et de leur potentiel de trafic (<i>Amazon, PriceMinister, E-bay, etc.</i>).
Question I5	
<i>Voucher</i>	Bon émis par une agence de voyages ou de location de voitures par exemple, et donnant droit à certains services.
Question I18	
Équivalent temps plein (ETP)	En équivalent temps plein, une personne à temps plein compte pour 1,0 ; une personne à mi-temps compte pour 0,5 ; une personne à 4/5 du temps compte pour 0,8.
Question I21	
Médias sociaux	Cf. Question C7.
Module J : Commerce électronique en 2013	
Question J1	
Application web (<i>apps</i>)	Cf. Question C7