

VOTRE CORRESPONDANT, DONT LES COORDONNÉES FIGURENT SUR LE COURRIER JOINT, 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

• Apprentissage automatique	L'apprentissage automatique ou <i>machine learning</i> consiste à donner à un programme informatique la capacité d'apprendre pour améliorer ses performances à résoudre des tâches. Souvent, le programme subit une phase d'entraînement ou d'apprentissage sur un jeu de données connues, après quoi il met en application sur des nouvelles données les compétences apprises.												
• Automatisation des processus robotisés	Technologie de création de robots par apprentissage du comportement d'un usager sur une interface graphique. Le système apprend la liste des tâches à automatiser en observant le comportement d'usagers humains.												
• Chatbot	Un <i>chatbot</i> , dialogueur ou agent conversationnel est un agent logiciel qui dialogue avec un utilisateur, sans intervention humaine.												
• 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.) soit <i>via</i> 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 <i>marketing</i> , 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 permettant de gérer les processus d'une entreprise et de partager les informations entre les métiers <i>via</i> une base de données unique (SAP, PeopleSoft, Oracle, etc.). Il intègre les fonctions suivantes : <i>planning</i> , achats, ventes, <i>marketing</i> , relation client, finances et ressources humaines, etc.												
• Étiquette RFID	Peut être collée ou incorporée à un produit ou un objet et transmet des données <i>via</i> des ondes radio.												
• GRC – Gestion de la relation client	Voir définition CRM .												
• Maintenance conditionnelle	Maintenance préventive basée sur une surveillance du fonctionnement du bien et/ou des paramètres significatifs de ce fonctionnement intégrant les actions qui en découlent.												
• PGI – Progiciel de gestion intégré	Voir définition ERP .												
• Place de marché ou marketplace	Place de marché ou <i>marketplace</i> est le nom donné à un site d' <i>e-commerce</i> qui permet à de nombreuses entreprises de réduire leurs coûts de transaction et d'acquisition de nouveaux clients. Chaque vendeur a le contrôle des ventes qu'il réalise (tarification, volumes...). La transaction est portée par la plateforme, qui fait office de tiers de confiance. Ce service est généralement facturé sous forme de commission.												
• Site web partagé	Site <i>web</i> où plusieurs entreprises sont représentées (par exemple dans le cas d'un groupe qui souhaite présenter toutes ses activités sur un même site <i>web</i>).												
• Traitement automatique du langage naturel	Le traitement automatique du langage naturel ou le <i>natural language processing</i> (NLP) est la capacité d'un programme informatique à comprendre le langage humain tel qu'il est parlé, à convertir des données en langage naturel ou à identifier des mots et des phrases exprimés en langage parlé et à les convertir dans un format compréhensible par une machine.												
• 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. <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Vitesse de téléchargement</th> <th>Type de connexion possible</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Moins de 30 Mbits/s</td> <td>ADSL / SDSL, VDSL, câble</td> </tr> <tr> <td>De 30 à 100 Mbits/s</td> <td>VDSL, câble, fibre optique</td> </tr> <tr> <td>De 100 à 500 Mbits/s</td> <td>Câble, fibre optique</td> </tr> <tr> <td>De 500 à 1 Gbit/s</td> <td>Câble, fibre optique</td> </tr> <tr> <td>1 Gbit/s ou plus</td> <td>Fibre optique</td> </tr> </tbody> </table>	Vitesse de téléchargement	Type de connexion possible	Moins de 30 Mbits/s	ADSL / SDSL, VDSL, câble	De 30 à 100 Mbits/s	VDSL, câble, fibre optique	De 100 à 500 Mbits/s	Câble, fibre optique	De 500 à 1 Gbit/s	Câble, fibre optique	1 Gbit/s ou plus	Fibre optique
Vitesse de téléchargement	Type de connexion possible												
Moins de 30 Mbits/s	ADSL / SDSL, VDSL, câble												
De 30 à 100 Mbits/s	VDSL, câble, fibre optique												
De 100 à 500 Mbits/s	Câble, fibre optique												
De 500 à 1 Gbit/s	Câble, fibre optique												
1 Gbit/s ou plus	Fibre optique												