

## Enquête sur les technologies de l'information et de la communication (TIC) et le commerce électronique 2009

### NOTICE EXPLICATIVE (Termes repérés par un \* dans le questionnaire)

***Votre correspondant, dont les coordonnées figurent en première page, 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, particulièrement : 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

Questions A1	
Ordinateur	Il peut s'agir d'un PC, d'une station de travail ou d'un terminal.
Questions A3 et A4	
Réseau local d'entreprise (Local Area Network, LAN, WLAN)	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. On distingue les réseaux filaires des réseaux sans fil (Wireless).
Question A5	
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 A6	
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
Question A8	
Logiciels « libres » logiciels « ouverts »	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. Une caractéristique essentielle de ces logiciels est la disponibilité du code source des programmes (ouverture). On se limite ici aux systèmes d'exploitation (dont Linux est un exemple).
Question A9	
Télétravail	Outre la notion de « travail à distance », la définition du télétravail inclut une certaine régularité. Celle-ci s'apprécie sur la base d'une demi-journée par semaine ou plus.

## Module B : accès et utilisation d'internet

Question B1	
Internet	<p>Réseau international de communication entre ordinateurs.</p> <p>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...</p>
Question B3	
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).
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.
Autres connexions fixes à haut débit	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.
Connexion mobile	Accès à Internet utilisant une connexion mobile ; sont regroupées ici les connexions de seconde génération (telle GSM), les connexions haut-débit de troisième génération (telle UMTS, CDMA2000) et les connexions intermédiaires (telles GPRS ou EDGE).
Question B5	
Autorités publiques	<p>Organisations gouvernementales agissant aux niveaux central ou local. Elles incluent également des agences publiques telles l'ANPE, etc.</p> <p>Ces relations avec les autorités publiques via Internet peuvent être obligatoires, incitatives ou facultatives (à la volonté de l'entreprise).</p>
Question B7	
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 Netscape ou Internet explorer). Le site Web permet à une entreprise de se faire connaître ainsi que ses produits (communication, marketing, transactions commerciales).
Question B9	
Signature numérisée	Code numérique attaché à un message électronique destiné à identifier l'expéditeur.

## Module C : échange de données informatisé avec des systèmes extérieurs à l'entreprise

Question C2	
Facture électronique	Facture, où toutes les données sont numérisées, qui peut être traitée automatiquement. Les factures sont transmises automatiquement du système informatique de l'émetteur (ou du fournisseur de services) dans le système informatique du récepteur (ou d'autres applications). 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	
Progiciel de Gestion Intégrée (PGI) ou <i>Enterprise Ressources 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 : planning, achats, ventes, marketing, relation « client », finances et ressources humaines.
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	
Gestion électronique de documents (GED)	Application informatique permettant la saisie, l'indexation et le stockage des documents et fichiers bureautiques ou Internet.
Outils de Gestion des connaissances	Dispositif incluant des logiciels, destiné à améliorer l'archivage, la formalisation et la valorisation des savoirs techniques, compétences ou expériences (meilleures pratiques), en simplifiant l'accès.
Outils d'analyse statistique	Logiciels utilisés pour explorer de grandes quantités de données et y trouver des corrélations pour faire des analyses, prévoir des évolutions et aider à la décision. Ces applications (par exemple outils décisionnels, outils de datamining) exploitent les données dans des bases de données centralisées (datamarts, datawarehouses)
Outils décisionnels	
Question E6	
<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 (visioconférences) ou à trois et plus (téléconférence)
Intégration d'applications d'entreprise ( <i>Enterprise Application Integration, EAI</i> )	L'EAI désigne à la fois les solutions et les méthodes destinées à assurer l'intégration des différentes composantes du système d'information, en simplifiant les interfaces entre les applications. L'objectif est de permettre l'évolution indépendante des applications sans compromettre leur inter connectivité.
Architecture Orientée Service ( <i>Service Oriented Architecture, SOA</i> )	Dans le cadre de l'architecture orientée service, on considère l'informatique comme un ensemble de services, composantes autonomes qui ne dépendent d'aucun contexte. L'architecture orientée service consiste à identifier ces services, à éliminer les doublons et à faire interagir et communiquer entre eux ces services de manière standardisée. Elle s'appuie sur des protocoles standards tels les services Web.
Service Web	Mécanisme de communication standard permettant de faire dialoguer deux applications basées sur des technologies hétérogènes, en permettant l'interopérabilité par des normes ouvertes tel le XML.
<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 méls 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 via internet ou les autres réseaux**

Questions G1 et G7	
Commandes	Cette notion s'apprécie au sens large en fonction des secteurs concernés : commande de biens, commande d'une prestation de services, etc.
Voie électronique	Utilisation d'un ou plusieurs réseaux électroniques : Site Web et les autres réseaux de type EDI, sur Internet ou hors Internet.
Questions G2 et G8	
Ventes, achats	Ces questions demandent le montant des ventes et celui des achats effectués par votre entreprise via chacun des 2 types de réseaux (site Web d'une part et autres réseaux d'autre part, y compris EDI sur internet et EDI traditionnel) ; ou sinon la part de ces ventes et achats par rapport respectivement au total des ventes (chiffre d'affaires) et des achats.
Site Web	Voir question B7.
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.
Question G3	
Commerce B to B ou commerce B to C	Le commerce électronique regroupe plusieurs types de transactions commerciales : le commerce électronique interentreprises (B to B) et le commerce électronique de détail d'entreprise à consommateur (B to C).
Question G6	
Protocole sécurisé (SSL/TLS)	Les protocoles Secure Sockets Layer (SSL) and Transport Layer Security (TLS) permettent de garantir la sécurité des transmissions sur Internet, les mettant à l'abri des indiscretions et contrefaçons. Ils reposent sur des procédés cryptographiques. Dans les versions le plus couramment mises en œuvre, seul le site serveur est authentifié, le site client ne l'étant en général pas.

**Module H : Données de cadrage.**

Question H1	
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.
Achats de biens et services	Correspond aux lignes FS, FU et FW d'un compte de résultat (type liasse 2052)
Question H2	
Banques Assurances	Sont considérées comme « banques » les entreprises dont le code d'activité principale appartient à la division 64 de la nomenclature d'activités et de produits française (NAF-rév2). Sont considérées comme « assurances » les entreprises dont le code d'activité principale appartient à la division 65 de cette nomenclature.
Question H3	
Groupe	Entité composée de plusieurs entreprises juridiquement distinctes et ayant le même propriétaire qui peuvent desservir différents marchés (région 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.