



Projet partiellement financé par l'Union Européenne



**UNDERSTAND. Les régions européennes sur la
voie d'indicateurs standard
pour mesurer la Société de
l'Information**

**Manuel résumé
Manuel de méthodologie – version résumée**

Auteurs: ISEU, Université de Wales Swansea
Contributeurs: Emilia Romagna, Piedmont, Aquitaine, Hessen,
Isles Baleares, Comunidad Valenciana,
Vasternorrland, Yorkshire and the Humber, Wales,
Wielkopolskie.

Date de publication: Novembre 2004

Version: 0.1

Statut public –

Sommaire

	Introduction	3
1	Infrastructures sociales: les citoyens	5
2	e-Business	7
3	e-Gouvernement	11
4	Infrastructure technique	13
	Glossaire	15

Introduction

Le projet Understand a été lancé en Février 2004 avec pour objet de développer des indicateurs standard pour étalonner la société de l'information. L'investissement régional dans la SDI s'est accru de façon spectaculaire ces dernières années. Un tel investissement appelle un suivi approprié et des outils d'évaluation. Alors qu'au niveau national « Benchmarking eEurope » offre un soutien significatif à l'élaboration des politiques, les décideurs régionaux manquent de données élémentaires pour comprendre la situation de leur région et évaluer l'impact des politiques d'innovation. C'est ce problème de données qu'Understand se propose de résoudre.

Les objectifs spécifiques du projet sont les suivants:

- analyser l'état de l'art des indicateurs de la SDI au niveau régional
- évaluer les indicateurs eEurope à travers un engagement proactif des décideurs régionaux
- définir des indicateurs et des méthodologies communes (boîte à outil de benchmarking) pour au moins 4 domaines (gouvernement, entreprises, foyers/individus, haut débit)
- créer un réseau de régions qui benchmarkent le développement de la SDI et ainsi fournissent aux décideurs régionaux un soutien concret pour les décisions d'investissement.
- définir et établir une base de données pour développer les indicateurs régionaux à des fins d'analyse et de benchmarking/benchlearning
- créer des données pour détecter comment et pourquoi certaines régions réussissent mieux que d'autres.
- Diffuser des lignes directrices, des méthodologies et des outils dans les régions d'Europe afin de créer un standard commun d'indicateurs régionaux
- Fournir à la Commission européenne et aux Etats membres une perspective régionale sur le benchmarking d'eEurope.

Le projet Understand compris que pour que les données soient utilisées dans les régions et pour qu'elles puissent être comparées, il est nécessaire d'utiliser une méthodologie commune. Les régions partenaires ont défini un mémorandum de Coopération dans lequel elles s'accordent pour travailler en vue d'indicateurs communs, partager des données et des méthodologies. Le principal objectif du projet est de comparer et évaluer les développements régionaux de la société de l'information en définissant et en appliquant un ensemble d'e-indicateurs régionaux dans 4 domaines-clés :

- Infrastructure sociale: citoyens

- Infrastructure technique; haut débit
- E-Gouvernement
- E-Business

Le manuel complet a pour objectif de définir les indicateurs au cœur des domaines énumérés ci-dessus, et de mettre en valeur les méthodologies à appliquer pour la collecte des données.

Le manuel complet est divisé en 4 sections correspondent à chaque domaine. Chaque section comprend une page consacrée à chaque indicateur (ou groupe d'indicateurs), suivie par une définition des termes, méthode pour l'indicateur et présentation de la méthode de collecte des données. On trouvera aussi une synthèse claire au début de chaque section présentant la méthode d'échantillonnage. Lorsque les données doivent être collectées par questionnaire ou enquête, ceux-ci sont présents à la fin de chaque section.

Les présente "version résumée" est faite pour être largement diffusée aux régions non partenaires et aux centres de recherche, dans le but de connaître leur feedback pour la validation de la méthode, et ce grâce à un questionnaire sur le site Internet du projet (www.understand-eu.net).

Le manuel complet est disponible gratuitement pour les régions non partenaires pourvu qu'elles remplissent un questionnaire disponible également sur le site Internet.

1. Infrastructure sociale: citoyens

Définition du domaine

Cette section donne les grandes lignes et définit les indicateurs et la méthodologie dans le domaine de l'infrastructure sociale. L'infrastructure sociale fait référence au niveau et type d'accès Internet utilisé par les citoyens.

Éléments à mesurer

- Niveaux et type de connexion à Internet des citoyens au domicile
- Si c'est le cas et dans quelle proportion ils l'utilisent dans d'autres lieux
- Ce à quoi les citoyens ont accès et ce qu'ils achètent sur Internet
- Les services qu'ils utilisent, y compris les niveaux d'usage d'email et SMS
- Possession d'un téléphone mobile (en particulier 3G)

Les indicateurs suivants seront mesurés dans le domaine de l'infrastructure sociale :

1. % d'individus ayant accès à Internet
2. % de foyers ayant un accès haut débit
3. % de la population avec une connexion haut débit >2Mbps
4. % d'individus utilisant régulièrement Internet (détail par moyen et par fréquence)
5. % de la population utilisant Internet à la maison/travail/école/bibliothèque/cybercafé
6. % d'internautes ayant utilisé un point d'accès public à Internet
7. % d'internautes qui ont acheté en ligne des biens et des services au cours des 12 derniers mois
8. % d'internautes qui ont commandé en ligne des biens et des services au cours des 12 derniers mois
9. % d'internautes qui ont acheté des titres de transport en ligne au cours des 12 derniers mois
10. % d'internautes qui ont utilisé Internet pour des opérations bancaires
11. % d'internautes qui sont entrés en contact avec les administrations grâce à Internet
12. % d'utilisateurs du e-gouvernement satisfaits/insatisfaits
13. Usages de l'email
 - % d'internautes qui ont envoyé un SMS
 - % d'internautes qui ont envoyé un email au cours des 12 derniers mois
14. % de la population ayant un téléphone mobile
 - i. % de répondants ayant un téléphone multimédia
15. % de la population ayant utilisé Internet au cours des 12

- derniers mois pour communiquer avec leur médecin/clinique pour des motifs spécifiques
16. % de la population ayant accès à de l'information santé par Internet
 17. % d'internautes ayant
 - eu des nouvelles d'une région grâce à Internet
 - vérifié les horaires d'ouverture, adresses ou autres informations pratiques à propos d'une région
 - visité le site d'une organisation de bienfaisance locale, de bénévolat ou de protection sociale
 - visité le site d'un parti politique régional, d'un syndicat, d'une association de riverains
 - visité le site du maire ou d'une collectivité locale
 - utilisé l'email au cours des 12 derniers mois
 18. % d'internautes ayant accédé en ligne à des informations sur le trafic au cours des 12 derniers mois.
 19. % d'internautes recherchant un emploi en ligne
 20. % de la population ayant suivi une formation aux TIC

Méthode de collecte des données

Interviews échantillonnées au hasard (en face à face ou par enquête téléphonique) auprès de la population âgée de 16 ans et plus.

Echantillon:

Niveau de confiance – 95%

Intervalle de confiance - + 4%

2. e-Business

Définition du domaine

Cette section donne les grandes lignes et définit les indicateurs et la méthodologie dans le domaine du e-business. E-business fait référence à la conduite de process reposant sur les technologies Internet. Il combine les ressources des systèmes d'information traditionnels avec l'ensemble des moyens électroniques tels qu'Internet. Il ne comprend pas seulement l'achat et la vente mais aussi le service client, la fourniture d'informations, la collaboration avec les partenaires commerciaux et l'automatisation des procédures internes.

Cette section a pour objectif de fournir les indicateurs qui détermineront dans quelle mesure le e-business est mis en place dans les régions.

Éléments à mesurer

- Infrastructure
- E-Procurement et offre
- Automatisation des process internes
- Marketing et ventes
- Sécurité
- E-Gouvernement
- Aspects régionaux
- Innovation et e-culture
- Données de base

Les indicateurs suivants seront mesurés dans le domaine du e-business:

INFRASTRUCTURE

1. % d'employés travaillant dans des entreprises_utilisant un ordinateur
2. % d'employés travaillant dans des entreprises_connectés à Internet
3. % d'employés travaillant dans des entreprises_utilisant:
 - un modem pour accéder à Internet
 - ISDN pour accéder à Internet
 - Une technologie DSL (xDSL, ADSL, SDSL) <2 Mbit/s pour accéder à Internet
 - Une technologie DSL (xDSL, ADSL, SDSL) >2 Mbit/s
 - Autres connexions haut débit >2 Mbit/s
 - Des connexions wifi
4. 2. % d'employés travaillant dans des entreprises utilisant
 - une Local Area Network (LAN)
 - la voix sur IP (VoIP)
 - un accès isolé pour les employés
 - une Wireless Local Area Network (W-LAN)

E-PROCUREMENT et OFFRE

5. % d'employés travaillant dans des entreprises qui achètent en ligne
6. % d'employés travaillant dans des entreprises_dont le volume de commande en ligne dépasse les 5% du volume de commande total
7. % d'employés travaillant dans des entreprises_utilisant le supply chain management

AUTOMATISATION DES PROCESS INTERNES

8. % d'employés travaillant dans des entreprises qui utilisent
 - un Intranet
 - un Extranet
 - un planning des ressources de l'entreprise
9. % d'employés travaillant dans des entreprises qui utilisent la banque en ligne

MARKETING et VENTES

10. % d'employés travaillant dans des entreprises qui utilisent des outils de gestion de la relation client (CRM) pour gérer les données clients
11. % d'employés travaillant dans des entreprises qui ont un site web
12. % d'employés travaillant dans des entreprises qui reçoivent des commandes via Internet (autrement que par email)
13. % d'employés travaillant dans des entreprises dont le chiffre d'affaires en ligne dépasse 5% du total des ventes

SECURITE

14. % d'employés travaillant dans des entreprises qui ont déjà mené des paiements en ligne sécurisés
15. % d'employés travaillant dans des entreprises qui ont déjà reçu des paiements en ligne sécurisés
16. % d'employés travaillant dans des entreprises qui ont sécurisé leur réseau avec
 - un firewall
 - un logiciel antivirus
 - un logiciel de détection d'intrusion
 - un accès sécurisé par puce
 - mots de passe à usage unique
 - accès biométrique
17. % d'employés travaillant dans des entreprises qui ont mis à jour au moins deux outils de sécurité dans les trois derniers mois.

E-GOUVERNEMENT

18. % d'employés travaillant dans des entreprises qui utilisent Internet pour communiquer avec l'administration

ASPECTS REGIONAUX

19. % d'employés travaillant dans des entreprises qui ont plus de partenaires régionaux que nationaux
20. % d'employés travaillant dans des entreprises qui ont plus de partenaires nationaux qu'internationaux.

INNOVATION ET E-CULTURE

21. % d'employés travaillant dans des entreprises qui développent conjointement des produits nouveaux ou améliorés avec leurs partenaires.
22. % d'employés travaillant dans des entreprises qui développent conjointement des produits nouveaux ou améliorés avec leurs partenaires grâce à Internet
23. % d'employés travaillant dans des entreprises qui encouragent la formation pendant et en dehors des heures de travail.
24. % d'employés travaillant dans des entreprises qui offrent des formations aux TIC à leurs employés
25. % d'employés travaillant dans des entreprises qui utilisent la conférence téléphonique comme outil standard pour les réunions
26. % d'employés travaillant dans des entreprises qui utilisent la visioconférence comme outil standard pour les réunions
27. % d'employés travaillant dans des entreprises qui utilisent
 - le tableau blanc comme outil pour les réunions
 - les forums de discussion comme outil pour les réunions
 - le chat comme outil pour les réunions

Méthode de collecte des données

La méthode d'étude sera celle d'une enquête réalisée par téléphone directement auprès des entreprises (plutôt qu'auprès des établissements) comptant 10 salariés et plus dans trois secteurs principaux (industries de biens et d'équipement, tourisme et services informatiques et de télécommunications), au regard de la catégorie de taille de l'entreprise.

La principale méthode de collecte des données dans le domaine du e-business se fait à travers l'enquête adressée aux représentants TIC.

Echantillon

Niveau de confiance: 92,5%

Intervalle de confiance: $\pm 7\%$

3. e-Government

Définition du domaine

Cette section donne les grandes lignes et définit les indicateurs et la méthodologie dans le domaine du e-Gouvernement. Le e-Gouvernement fait référence à la transformation des procédures internes et externes envers l'utilisateur, basée sur les opportunités d'offre de services en ligne créés par les TIC (comme les technologies web). Le e-Gouvernement a pour objectif de permettre aux autorités de répondre aux objectifs d'efficacité, d'efficacité, d'équité et d'égalité. Les indicateurs dans ce domaine souhaitent montrer dans quelle mesure le e-Gouvernement fonctionne dans les régions.

Éléments à mesurer

Les domaines-clés sont concernés:

- systèmes TIC
- Connexion haut-débit
- Organisation et ressources humaines
- Services en ligne
- usage des services

Les indicateurs suivants vont être mesurés dans le domaine du e-Gouvernement:

1. % de collectivités locales ayant une connexion haut débit (par type)
2. Collectivités locales et stratégie TIC (% en ayant une)
3. % de services publics basiques disponibles en ligne
4. % de collectivités locales utilisant la e-participation par les emails et les forums
5. % des agents des collectivités qui ont reçu une formation aux TIC l'année dernière.
6. Nombre total d'employés dédiés aux fonctions TIC
7. % d'agents ayant une signature électronique reconnue pour travailler.
8. % de collectivités locales ayant un site Internet
9. Nombre de visites sur le site Internet
10. Suivi des services aux citoyens par canal
11. % de collectivités locales utilisant des logiciels libres (et attitudes par rapport à cela).
12. % du budget initial destiné aux TIC et % de la dépense par rapport au budget total
13. Nombre de PC connectés installés et fonctionnant dans l'administration locale
14. % de collectivités locales ayant un intranet

15. % de collectivités locales utilisant le renseignement classique de document/la fourniture de documents électroniques/les systèmes d'administration électroniques
16. % de collectivités locales qui utilisent des serveurs sécurisés/des firewalls/des systèmes de sauvegarde des données hors site/des accès restreints aux équipements TIC/une unité de backup/ une formation continue des employés aux TIC
17. % de collectivités locales ayant des points d'accès public à Internet
18. Obstacles à l'usage des TIC (au sein des administrations)

Méthode de collecte des données

Le niveau d'analyse sera local (communes/administrations) car c'est bien le niveau local qui assure la meilleure comparabilité trans-nationale.

La meilleure méthode de collecte des données suggérée se fait à travers des questionnaires en ligne ou des questionnaires papier envoyés par courrier à l'attention du maire ou équivalent. Si le questionnaire n'est pas retourné avant la date indiquée, une relance téléphonique peut être effectuée.

Echantillon

Niveau de confiance : 95%

Intervalle de confiance - + 5%

Pour les collectivités de moins de 10 000 habitants

Niveau de confiance 95%

Intervalle de confiance +/- 10

4. Infrastructure technique; haut débit

Définition du domaine

L'objectif premier est de mesurer l'offre de haut débit, c'est-à-dire savoir dans quelle mesure les citoyens et les entreprises peuvent utiliser un accès haut débit s'ils le souhaitent. L'accent est mis sur la disponibilité plutôt que sur l'usage qui est détaillé dans les autres sections, en particulier celle sur l'infrastructure sociale.

Etant donné que la définition du haut débit est extrêmement variable, il est important d'établir une définition. La définition de l'OCDE a été retenue, pour des débits d'au moins 256ko, ce qui comprend toujours une connexion supérieure à celle offerte par une ligne téléphonique ou ISDN. Pourtant, sachant que le très haut débit peut fournir de vrais services à valeur ajoutée, nous devons faire la distinction entre les différents niveaux d'accès au haut débit. Ainsi, lorsque c'est possible, la distinction au-dessous/au-dessus de 2 Mo est requise.

Éléments à mesurer

Voici les éléments à mesurer

- Couverture haut débit
- Présence de fibre
- Réseaux de recherche
- Réseaux pan-européens
- Concurrence des FAI
- Politiques
- Points d'accès publics
- WI-FI

Les indicateurs suivants seront mesurés dans ce domaine :

1. disponibilité du haut débit (par différent type de technologie)
- % de la population couverte (foyers/entreprises/secteur public)
2. % de communes couvertes partiellement et complètement par le DSL
3. Couverture fibre des rues en Km
4. Connexion à haut débit des réseaux nationaux d'éducation et de recherche : nombre de sites connectés en permanence aux réseaux et meilleur débit minimum garanti
5. présence des réseaux pan-européens : nombre de réseaux ayant au moins un compte Pop (MAN) dans les régions.
6. nombre de FAI actifs pour les services d'infrastructure et d'accès
7. % du territoire couvert par au moins 2 FAI haut débit

8. part de marché actuel du haut débit
9. existence d'initiatives locales publiques pour construire une infrastructure haut débit (pour l'usage des collectivités et pour l'accès du public)
10. nombre d'accès publics à Internet haut débit pour 1000 habitants
11. Nombre de Hot Spots WI-FI

Méthode de collecte des données et échantillon

Une stratégie de collecte multi données est requise. Les entretiens seront menés avec le responsable marketing des FAI dans un territoire au sein duquel les communes sont couvertes par chaque technologie. Les entretiens avec les autorités régulatrices des télécommunications en exercice seront aussi menés. D'autres données seront recueillies suite à des recherches, y compris des analyses de sites web. Pour l'indicateur sur les points d'accès public à Internet, une question complémentaire est comprise dans le questionnaire e-gouvernement.

La méthodologie a été développée avec le concours de l'Observatoire national italien du haut débit.

Glossaire

ADSL - full rate *Asymmetrical DSL*: L'ADSL offre différentes vitesses de téléchargement et peut être configuré de façon à fournir jusqu'à 6 Mo/seconde du réseau jusqu'à l'utilisateur, ce qui est 120 fois plus rapide qu'avec un modem et 100 fois plus rapide que l'ISDN. L'ADSL permet aux données voix et haut débit d'être envoyées simultanément sur une ligne téléphonique existante. Ce type de DSL est prédominant dans l'usage professionnel des entreprises et l'usage privé à domicile dans le monde. Il est adapté pour l'accès à Internet en général et pour des applications dans lesquelles le débit est très important, comme la vidéo à la demande. Les recommandations ITU-T G.992.1 et ANSI Standard T1.413-1998 spécifient le full rate ADSL.

Débit : gamme des fréquences, exprimée en Koctet/seconde qui passent à travers un canal de transmission dans le cadre d'un réseau. Le débit détermine la vitesse à laquelle l'information peut être envoyée par un canal – plus le débit est élevé, plus le volume d'information à envoyer peut être grand dans un temps donné. Mesuré habituellement en octet/seconde.

CRM: Acronyme pour Customer Relationship Management. CRM est un terme industriel désignant un logiciel qui aide les entreprises à gérer leurs relations client. Par exemple, une base de données comprenant les informations sur le client à laquelle les responsables des ventes peuvent faire appel pour adapter leurs produits et leurs services à la demande.

DSL: (Digital Subscriber Line) – Méthode pour envoyer des données sur la ligne téléphonique classique, les fils utilisés étant les mêmes que ceux de la ligne téléphonique. Le circuit DSL doit être configuré pour connecter deux endroits spécifiques.

e-commerce : Commerce électronique, e-business, terme pour tous les types d'activités d'entreprises réalisées électroniquement par Internet. Cela comprend aussi bien la vente en ligne (boutiques en ligne) que les transactions B2B (entre deux entreprises).

e-Gouvernement: assimilé au contact avec l'administration.

Services de e-Gouvernement : fourniture de services publics grâce à des moyens électroniques comprenant le téléphone et le fax, et de plus en plus Internet (avec accès par PC, TV numérique, téléphone ou autre moyen. L'accès électronique peut être direct ou à travers des centres d'appel ou guichets grâce auxquels l'utilisateur peut avoir accès électroniquement aux informations, rechercher des informations, réaliser des transactions pour le compte de personnes préférant le face à face ou le téléphone.

Cryptage : méthode de brouillage et de codage visant à prévenir la lecture ou l'acquisition des données par des personnes non autorisées. Seuls ceux disposant un mot de passe ou une clé peuvent décrypter et utiliser les données. Les données peuvent inclure des messages, des dossiers, des fichiers ou des disques.

e-participation: existence de canaux en ligne dans les administrations locales pouvant faciliter la participation des citoyens aux débats publics.

ERP: (entreprise resource planning) : terme industriel désignant l'ensemble des activités supportées par logiciels d'application multi module qui aident l'entrepreneur à gérer des parts importantes de son activité : gestion de produit, achats, maintenance, interaction avec les fournisseurs, service client, suivi des commandes.

Standards web européens : l'initiative d'accessibilité Internet (WAI) rassemble 500 organisations membres issues de 30 pays. Elles ont produit un ensemble de recommandations, et en tant qu'élément de eEurope elles ont systématiquement adoptées et mises en œuvre au niveau européen. Les sites Internet publics en Europe varient en taille, design, structure, fonctionnalités et donc en niveau d'accessibilité. L'objectif est de parvenir à une notation AA grâce à un suivi et une mise à jour harmonisés. Actuellement, tous les pays s'accordent sur les décisions et rendent leur site compatible avec une notation A. Plus d'information sur www.euroaccessibility.org.

Extranet: réseau privé utilisant les protocoles Internet et le système de télécommunication public pour partager des informations, des données et des opérations avec des fournisseurs extérieurs, des vendeurs ou des clients. Cela peut être vu comme la partie externe d'un intranet d'entreprise.

Firewall: Equipement destiné à empêcher les intrus de voler ou détruire des dossiers confidentiels. Ceci est réalisé par la combinaison de hardware et de logiciel qui divisent la LAN en 2 morceaux ou plus.

HDSL - High data rate DSL: Variété créée à la fin des années 80 qui offre un service symétrique à une vitesse allant jusqu'à 2.3 Mo dans les deux sens. Disponible en 1,5 ou 2,3 Mo, il ne fournit pas de service standard de téléphone à travers ETSI ou ITU (International Telecommunications Union). Vu comme un remplaçant économique pour T1 ou E1, il utilise 1, 2 ou 3 paires de cuivre.

Stratégie TIC ; plan oral ou écrit contenant les objectifs et les lignes directrices pour l'acquisition et l'usage des TIC par la commune.

Formation TIC : cours TIC dont la qualification est reconnue par un diplôme, par exemple l'ECDL European Computer Driving License.

Intranet: Réseau privé au sein d'une organisation qui utilise un logiciel semblable à Internet mais à usage interne seulement, non accessible au public. Les entreprises utilisent les intranets pour gérer des projets, fournir des informations aux employés, distribuer des données,...

IRU – Droit d'usage inaliénable: Dans le domaine des télécommunications, le droit d'usage inaliénable est la location effective à long terme (propriété temporaire) d'une portion de la capacité d'un câble international. Ces droits d'usage sont spécifiés en nombre de canaux pour un débit donné. Le droit est garanti par l'entreprise ou le consortium d'entreprises qui construisent le câble (en général en fibre optique). Certains accords sur ce droit interdisent la revente de la propriété de la capacité. Pour au moins un propriétaire majeur de câble au niveau international, la période de propriété du droit est garantie pour 25 ans. Le droit d'usage inaliénable donne à un FAI la possibilité d'assurer à ses clients in service international sur le long terme.

ISDN (Integrated Services Digital Network): système de téléphonie numérique qui permet à l'utilisateur de se connecter à Internet grâce à la ligne téléphonique standard à des débits supérieurs à ceux de 56Ko autorisés par un modem.

LAN: Réseau local d'ordinateurs pour permettant la communication entre eux, en particulier, réseau connectant des ordinateurs et d'autres processeurs et équipements électroniques pour créer un système de communication entre les bureaux.

Dégrouper de la boucle locale : Procédé permettant aux opérateurs de télécommunication d'utiliser les connexions téléphoniques du répartiteur jusqu'au client. La boucle locale est la propriété du transporteur en activité.

MAN - Metropolitan Area Network: Réseau de données défini pour une ville. En terme géographique, les MAN sont plus étendus que les LAN est sont caractérisés par des connexions à très haut débit utilisant la fibre optique ou d'autres médias.

Multimédia : Information présentée dans plusieurs formats comme le texte, l'audio, la vidéo, les graphiques et les images. En terme de technologie mobile, le multimédia est utilisé pour décrire les moblies de 3^e génération qui permettent de télécharger de la vidéo et donnent accès à Internet.

NUTS : Nomenclature d'unités territoriales pour les statistiques établie par Eurostat il y a plus de 25 ans afin de fournir une catégorisation uniformisée des unités territoriales pour la production de statistiques régionales dans l'UE. NUTS comprend 3 niveaux qui sub-divisent chaque

Etat en un certain nombre de régions NUTS 1, elles-mêmes divisées en régions NUTS 2, etc.

Open Source Software ou logiciel libre: logiciel dont le code de programmation est disponible pour l'utilisateur de façon à ce qu'il puisse le lire, y apporter des modifications et construire de nouvelles versions.

Réseau pan-européen : ce réseau comprend les fournisseurs de services qui disposent de leur propre câble en fibre optique dans au moins deux états de l'UE. Cela comprend les réseaux en exercice et les réseaux alternatifs.

Point d'accès public à Internet : comprend les cybercafés, les accès dans les bibliothèques et les kiosques publics.

Pop – Point de présence : Site physique avec des modems et des routeurs qui permet d'avoir accès à Internet.

Administration publique : collectivités locales, assemblées locales.

SCM : alternative électronique à la chaîne papier traditionnelle, assurant aux entreprises l'offre plus rapide et plus efficace d'un produit adapté au consommateur au bon prix. Combine la puissance d'Internet avec les technologies récentes permettant aux fournisseurs d'avoir accès à l'information à jour de l'entreprise et permettant à l'entreprise de faire un suivi de l'offre et de la demande.

Serveur sécurisé : Méthode assurant à l'information entrée sur votre site d'être protégée. L'information transmise par formulaire sécurisé est envoyée de façon cryptée. Elle est fréquemment utilisée pour les transactions par carte de crédit.

SHDSL : standard industriel pour le DSL symétrique. SHDSL est conforme à la recommandation ITU G.991.2, aussi connue sous le nom de G.shdsl, approuvée par l'ITU en février 2001. SHDSL est opérationnel à plusieurs débits, de 192 Ko à 2,3 Mo, maximisant le débit pour chaque client. Le système spécifie les opérations par des paires de fils, ou pour des boucles plus longues deux paires de fils.

SMS - Short Message Service : disponible sur le réseau GSM et permettant à des messages de 160 caractères d'être envoyés et reçus via le réseau de l'opérateur sur téléphone mobile, ou à partir d'Internet en utilisant un accès spécifique SMS. Si le mobile est éteint, le message est stocké.

Visites : nombre de fois où un internaute se connecte à un site par IP, on compte en fait le nombre de fois où cette IP se présente sur le site sans prendre en compte l'identité de l'utilisateur. On ne mesure pas les clics, mais on suit une définition formelle de nombre de fois où au accès à une ressource a eu lieu. Par exemple, le nombre de fois où des utilisateurs ont accès à une page, cliquent sur un graphique. Cela diffère du nombre de pages vues à partir d'un clic, par exemple si la page contient 5 graphiques

la page recevra 6 clics à chaque fois qu'on y accède, un pour la page et 5 pour les graphiques.

W-LAN : réseau local utilisant les fréquences radio pour transmettre et recevoir les données pour des distances de quelques kilomètres, sur la base du protocole ethernet.

Site web : site virtuel sur Internet. L'URL joue le rôle d'adresse et donne accès à la page d'accueil. La page sert de point de référence, et point sur des pages html additionnelles ou des liens vers d'autres sites Internet offrant des informations.

Hot spot Wi-Fi : sites où les Pop peuvent être connectés à Internet en utilisant la norme de connexion IEEE 802.11. Ce sites peuvent être des aéroports, des hôtels, cafés, gares...On doit distinguer les réseaux commerciaux des réseaux non commerciaux.