

FICHE EXPOSES TIC

Facebook et les données personnelles

Enjeux économique de Facebook car se finance grâce à des publicités ciblées.

Enjeux du respect de la vie privée et professionnelle pour les utilisateurs (ex : problèmes de licenciement suite à des informations dévoilées sur le réseau social ect).

Facebook conserve les données personnelles même après que celles-ci aient été supprimées par les utilisateurs. Facebook tente de conserver une politique rassurante quant aux données personnelles et a déclaré suite à des plaintes contre cette collecte de données, que l'entreprise acceptait de subir des contrôles. Cependant constat mitigé car Facebook peut voir et posséder tous le contenu de nos actions sur internet.

Facebook est numéro 1 mais de nombreux concurrents : My Space, Viadeo, Twitter.

Twitter a en un an, acquit 100 millions de nouveaux clients. Ils collectent aussi les données des gens et s'autorisent à revendre des données dans certains cas. Google a quant à lui lancé son réseau social en 2011.

Impacts économiques = Ventes d'espaces publicitaires, de données personnelles/ excellents débouchés pour la publicité des entreprises qui répondent mieux aux attentes des leurs clients potentiels.

Impacts sociaux = Facebook ne respecte pas les lois européennes sur la vie privée/ peut devenir un motif de licenciement ou d'embauche/ les délits auraient augmenté de 140% avec Facebook.

Vont-ils changer le rapport aux données personnelles ?

Un étudiant autrichien a demandé à récupérer ses données personnelles et a porté plaintes car il ne savait pas que autant de données étaient conservées.

Les réseaux sociaux pour l'emploi

Définition d'un réseau social : application internet permettant des interactions sociales entre individus ou groupes d'individus dans plusieurs buts à savoir amical et affectif, purement professionnel, associatif, caritatif ou politique, ou bien commercial et publicitaire.

En 2010, 2% des DRH français affirment utiliser les réseaux sociaux pour recruter contre 48% aux USA.

Viadeo = 35 millions de membres/ existe depuis 2006/ existe en 6 langues/ utilise pub et abonnement/ service de forum.



Enjeux pour la demande d'emploi :

- Bon moyen de trouver du travail et de se constituer un réseau
- Nécessite d'être actif sur la toile
- Développement de nouveaux supports de communication
- C'est un + par rapport à un simple CV
- Facilite la mobilité de l'emploi

Enjeux pour le recruteur :

- Obtenir info sur le candidat
- Trouver un profil précis

Points négatifs :

- Rationalisation des contacts avec autrui
- Fracture car mise à l'écart de certaines personnes

Les réseaux sociaux permettent de mieux préparer un entretien malgré que l'entreprise soit du coup plus sélective de son côté aussi.

Il faut donc soigner sa E-réputation.

« Personal branding » = se vendre

« Name googling » = saisir son nom dans un moteur de recherche pour vérifier si il y a la même information sur réseaux sociaux et CV envoyé par le candidat.

Les réseaux sociaux vont-ils devenir le nouveau moyen de recrutement ?

Egalement problème de vie privée quand l'employeur a accès à des données personnelles.

Logiciels et E-commerce

Nouvelles formes de distribution et de vente. Dématérialisation.

Logistique = gérer des flux physiques

Chaîne commune avec la relation client.

Enjeux :

- Avant la commande = il faut gérer la réception des stocks, inventorier pour gérer les stocks et diminuer les coûts avec l'automatisation des échanges. (Amazon possède 98% des stocks).
- Pendant la commande = accélérer l'enlèvement en entrepôt, faciliter l'accès aux caractéristiques de la commande et sécuriser les moyens de paiements (transactions)



immatérielles).

- Après la commande= qualité du service de livraison (délais, suivi...), gérer les retours et assurer la traçabilité des produits.
¼ des produits sont rendus et le client a 7 jours pour retourner. Les sites mettent de plus en plus en avant cette prise en charge des retours en cas de non satisfaction.

Les acteurs :

- transporteurs
- fournisseurs
- gestionnaire

Impacts pour les entreprises :

- concurrence entre commerce réel et commerce virtuel
- plus grande automatisation
- commerce composite (mélange le commerce traditionnel et le e-commerce)

Impacts pour les consommateurs :

- beaucoup plus de flexibilité spatiotemporelle (si individus souhaitent acheter un produit vendu à l'autre bout de chez eux sans en sortir, ils peuvent).

Applications mobiles et e-commerce

Nouveau marché

Enjeu commercial : beaucoup d'entreprise se positionnent sur ce marché car le nombre d'acheteurs d'applications ne cesse d'augmenter.

Enjeu marketing : moyen d'être présent sur le marché

2007 : apparition de l'Iphone (une seule marque) et Android (plusieurs marques)

Investissements d'ampleur variable : de 5000 à 100000 euros

Avantages des applications dans le e-commerce :

- créer une proximité avec le client
- répond au besoin d'avoir tout partout et en même temps
- outil de fidélisation



Inconvénients :

- géolocalisation entraîne une atteinte à la vie privée
- sécurité des paiements

Les applications peuvent être développées par divers acteurs et il n'y a pas d'entreprise ayant un monopole pour créer une application.

Ergonomie des sites Web

Des classements peuvent être établis

Avantages concurrentiels et permet de se différencier par rapport à d'autres sites.

Faciliter l'accès aux personnes plus âgées.

Le web 2.0 augmente dans l'utilisation des ménages. Le poids de l'ergonomie augmente dans nos sociétés et doit permettre la diffusion à tous.

En effet un consommateur va privilégier un site avec une utilisation simple.

1 internaute sur 2 arrive jusqu'à l'acte d'achat sur un site de e-commerce donc une grande partie n'y arrive pas à cause de l'ergonomie.

21% des foyers équipés de l'internet contre 79% non équipés à l'échelle mondiale.

Permettre une facilité d'utilisation pour satisfaire le plus grand nombre d'internautes.

E-éducation

L'e-éducation s'apparente au développement de l'éducation et de la pédagogie à travers les TIC pour permettre une transmission plus efficace des savoirs. Cela englobe tous les différents supports numériques tels que les fichiers audio numériques, les ordinateurs et Internet. Il est important de préciser que l'e-éducation ne consiste pas à donner des cours pour permettre aux élèves de maîtriser les outils numériques mais bien d'offrir de nouveaux outils d'enseignement aux enseignants.

En 1996, un groupe composé des chercheurs, d'enseignants et d'étudiants pensait à fournir au grand public des ressources éducatives téléchargeables en ligne et créèrent ainsi l'Anneau des Ressources Francophones de l'Éducation.

Les projets gouvernementaux :

Mission E-éducation en 2008= Ce rapport a été remis à Xavier Darcos alors ministre de l'éducation nationale. Mené par Jean Mounet, Président de Syntec informatique, cette mission avait pour but de « contribuer de manière décisive à la promotion des TIC dans les écoles et les établissements ».

Le premier enjeu est d'éviter la fracture numérique entre les familles et le monde scolaire. Car 80% des familles dont les enfants sont scolarisés possèdent un ordinateur et au moins une connexion internet. Or l'Education nationale ne possède pas assez de moyens pour faire face à ce défi. Il faut donc agir sur ce point, en augmentant les dépenses en matériel.

Le deuxième enjeu vise à éviter des situations inégalitaires entre les différents établissements privés



ou publics et entre les régions elles-mêmes. Enfin le dernier enjeu qui est en quelque sorte un complément du précédent, vise à mettre ne place un partenariat public-privé pour répondre à des exigences de qualité et de rigueur, pour bénéficier de l'expertise de partenaires sur des domaines ne constante évolution.

Projet de 2010= Jean-Michel Fourgous, député UMP, rendait le rapport de sa mission parlementaire concernant l'e-éducation et qui préconise une réforme globale de l'école par le numérique. Ce rapport dresse tout d'abord un constat accablant de la situation des TIC et de l'e-éducation en France. En effet, la France se situe au 25^{ème} rang sur les 27 que comptent les pays de l'Union Européenne dans l'utilisation des TIC et de l'e-éducation au sein de son système d'éducation. Le rapport propose 70 mesures dans le but d'améliorer la situation.

Par exemple la première d'entre elles étant de rétablir un équilibre entre les dépenses d'équipements et celles de formation. En effet, ces dernières années les dépenses d'équipement se sont accrues sensiblement au détriment des dépenses liées à la formation du corps enseignant. En 2007 on comptait 27000 TBI (Tableau Blanc Interactif), l'Éducation Nationale devrait en compter plus de 50000 fin 2010.

Avantages :

- L'e-éducation permet de former les élèves à l'usage des technologies modernes, aujourd'hui primordiales dans notre société, le but est ainsi à terme, de faciliter l'intégration dans le monde du travail, en dotant les étudiants de capacités élevées, en informatique notamment. Le premier avantage est donc pour les utilisateurs eux-mêmes, c'est la raison d'être de l'e-éducation.
- L'e-éducation permet également l'usage d'internet et des technologies pour renforcer le dialogue entre parents et corps enseignant et administratif, sans passer par l'élève. On peut par exemple citer le système Pronote, base de données en ligne contenant les notes des élèves, qui permet aussi le dialogue entre les parents et les professeurs → faciliter les démarches administratives.

Inconvénients :

- Problèmes matériels = le risque de fracture numérique est fort, l'Éducation Nationale n'est pas en mesure de fournir un équipement à tous les foyers, qui ne disposent pas tous d'Internet. De plus ce matériel doit être correctement équipé en logiciels et encadrés (contrôle parental), pour le bien de l'élève.

Cette facette est beaucoup plus développée à l'étranger qu'en France :

Dans les facultés américaines, il est fréquent de devoir effectuer des examens sur une plate-forme internet, de rendre des devoirs par email...

Plusieurs pays d'Europe, comme la Suisse et l'Italie, se sont dotés d'une plate-forme éducative nationale, contenant des supports de cours, des méthodologies, des conseils aux professeurs et aux élèves...



E-learning= utilisation des outils internet pour faciliter l'apprentissage des élèves.
D'abord cours par correspondance 1840
Puis enseignement télévisé
Marché privé (entreprise de TIC) et privé (ministère, SYNTEC...)
Changement dans le rôle des acteurs comme l'instituteur qui n'a plus le monopole de l'enseignement, la famille, qui peut prendre part intégrante à l'éducation...
Autonomie dans la manière d'apprendre.
Moyen de compléter la formation des élèves.

La réalité augmentée

Environnement réel → Réalité augmentée → Environnement virtuel

Négatifs : Limite entre le réel et le virtuel/ Conditionne la réflexion personnelle

Positifs : Moyen privilégié d'accès à l'information/ Optimise les performances

1960s : début de la réalité augmentée dans les secteurs militaire, médecine
Aujourd'hui adaptée aux consommateurs
Marché à fort potentiel

E-santé

L'E-santé, selon la définition retenue par la Commission européenne, est « L'application des technologies de l'information et de la communication (TIC) à l'ensemble des activités en rapport avec la santé ».

Depuis quelques décennies les technologies de l'information et de la communication ont pris une place essentielle dans nos vies. On utilise des outils comme l'internet et le téléphone pour organiser une grande partie de nos journées. Ces technologies révolutionnent la manière dont nous fonctionnons et ce, même dans le domaine de la santé. En effet de plus en plus la recherche d'informations à propos de la santé, la communication entre les professionnels, les utilisateurs et les services proposés se font via l'internet. La santé est d'ailleurs un domaine précurseur dans l'utilisation de ces technologies (dans les années soixante avec la télémédecine pour les États-Unis), c'est un milieu où le travail en réseau est très important. Ce mode de transmission et d'échange amène à repenser la manière dont la santé est gérée partout dans le monde et pose de nouveaux problèmes d'organisation et de limites, car si dans un premier temps ce développement des technologies a permis de répondre à des insuffisances du système, il pose aussi de nouveaux problèmes que doivent résoudre les différents acteurs.



ENJEUX :

Économique et financier	<ul style="list-style-type: none">- Réduire le gaspillage (notamment lié aux erreurs médicales)- Réduire les coûts de transfert (dossier des patients d'un hôpital à un autre, transfert de patient d'un hôpital à un autre)- Limiter la redondance des actes et examens médicaux- Contrôler chaque intervention au niveau comptable
Sociaux	<ul style="list-style-type: none">- Mettre le patient au cœur du système de soin (son dossier médical lui appartient)- Acceptation des nouvelles pratiques par les patients et par les professionnels
Politique	<ul style="list-style-type: none">- Choix de mise en place, développement, investissement dans l'e-santé
Géographique	<ul style="list-style-type: none">- Réduire les problèmes d'isolement géographique dus à l'enclavement rural
Médicaux / Scientifique	<ul style="list-style-type: none">- Éliminer l'erreur médicale par le partage et suivi des informations
Juridique	<ul style="list-style-type: none">- Protection juridique et technique des données de santé, sanctions en cas de violation du secret professionnel
Éthique	<ul style="list-style-type: none">- Confidentialité et protection des données

- 1960 : Première mise en réseau de programmes de télé-consultation et de télé éducation aux États-Unis.
- 1965 : Première visioconférence en chirurgie cardiaque entre les États-Unis et la Suisse
- 1973 : Premier congrès international sur la télé médecine au Michigan
- 1970 : Développement Grâce aux liaisons par satellites: la NASA met en place des programmes de télé médecine pour ses astronautes.
- 1980 : Mise en place de nouveaux programmes d'applications de télé-consultation « en temps réel » en radiologie, dermatologie, cardiologie, psychiatrie et oto-rhino-laryngologie.

Face au succès des projets norvégiens et la vulgarisation d'Internet, d'autres pays tels que États-Unis, l'Australie, le Royaume-Uni, la Nouvelle Zélande, Hong-Kong ou encore la France vont développer des programmes de télé médecine.

- 1997 : La télé médecine est dès lors définie par l'OMS comme étant "la partie de la médecine qui utilise la transmission par la télécommunication d'informations médicales en vue d'obtenir à distance un diagnostic, un avis spécialisé, une surveillance continue d'un malade, une décision thérapeutique".

Acteurs :

En France les deux principaux acteurs de l'e-santé sur internet sont Doctissimo et e-sante.fr.

Doctissimo est un site-web consacré à la santé et au bien-être. Il fait partie des précurseurs parmi les sites-web d'e-santé. Il représente 8 millions de visiteurs uniques par mois et 10 millions d'euros de chiffre d'affaires par an. Malgré sa forte popularité, ce site n'a pas reçu la certification



HAS/HON dédiée aux sites de santé sur des principes comme le professionnalisme, la transparence et l'honnêteté. En parallèle, un site comme E-sante.fr, qui est le principal concurrent de Doctissimo en France a lui obtenu cette certification ce qui accroît sa crédibilité. Le nombre de sites internet dédiés à la santé est en constante augmentation, certains étant plus ou moins crédible, des certifications sont là pour aider l'utilisateur à s'y retrouver.

Outre les sites internet, nous avons trouvé intéressant de présenter les acteurs qui s'intéressent de près aux développements de l'e-santé. Par exemple, les opérateurs téléphoniques Orange et SFR ont mis en place depuis plusieurs années des pôles E-santé au sein de leur siège social afin de chercher des solutions sur mobile. Ainsi de nombreuses entreprises qu'elles soient spécialisées ou non dans la communication se lancent dans la recherche de solutions pour développer l'e-santé qui est perçue comme un secteur d'avenir. Des ingénieurs comme des chercheurs font donc parties des acteurs essentiels au développement de l'e-santé en France et dans le monde. De nombreuses entreprises privées sont aussi à compter dans les acteurs, nous pouvons prendre en exemple des entreprises comme Santeos ou Docapost qui gèrent en partie le dossier personnel médical avec notamment la carte vitale qui a représenté une avancée incroyable en termes d'e-santé en France.

Aux États-Unis plus qu'ailleurs la santé est un véritable business dû à la présence d'un lobbying très fort, on peut donc facilement imaginer l'importance à venir de l'e-santé. Le gouvernement américain actuel essaie de jouer un rôle important avec notamment la mise en place d'un plan de 19 milliards de dollars pour promouvoir le dossier médical personnel numérique.

Toute la complexité de l'e-santé réside dans l'interactivité entre les différents acteurs. En effet, l'acteur principal qui est l'individu, le consommateur, le citoyen, décide ou non d'adopter ces nouveaux moyens de communication et cette nouvelle façon de voir la santé.

Impacts négatifs :

- Aspect virtuel de la consultation, qui de toute façon ne fera en aucun cas gagner de temps au médecin généraliste ou spécialiste, qui pour l'instant se doit d'être derrière la caméra pour établir son diagnostic. Il est nécessaire pour établir un bon diagnostic de palper, toucher, sentir, écouter tous les indices que révèlent le corps du patient.
- Ces outils de dernières technologies sont comme un fossé économique que l'on creuse entre ceux qui pourront se les payer ou non, ceci venant accroître les inégalités d'accès aux soins de santé.
- e santé réduit le nombre de consultations et ainsi une part de l'activité économique.

Impacts positifs :

- les TIC offrent à la société de grandes avancées et des progrès considérables en matière de santé notamment ; en effet, 30% des internautes consulteraient un site de santé chaque mois.
- Le fait d'avoir accès à des sources internationales en matière de santé est un bon point car certaines méthodes, thérapies, médicaments, ne sont pas connus dans tous les pays. Permet d'élargir ses choix...

Exemple = la méthode d'opération de la Thyroïde par le robot Da Vinci vient de Corée et des USA. Cette technique évite aux nombreuses patientes d'avoir une cicatrice disgracieuse



au niveau du cou, en faisant l'incision au niveau de l'aisselle. Toute récente en France, cette nouvelle opération se fait connaître par les magazines ou les forums de santé.

- Lorsque nous avons besoin d'un diagnostic rapide ou que notre médecin ne peut nous recevoir avant une durée trop longue, l'E-santé permet de trouver des réponses de manière efficace et de ne pas perdre de temps lorsqu'un souci de santé intervient.
- Le gouvernement prône lui aussi l'indépendance, la responsabilité et l'action des gens face au médical et à leur santé (Réduire le fait que la population fasse appel aux médecins impliquerait une diminution du montant des remboursements de santé pour le ministère de la santé).
- Aspects positifs de l'E-santé pour les personnes qui n'ont pas les moyens d'être assurées ou d'avoir une mutuelle

La stratégie de Google

Comment se fait-il qu'une entreprise qui avait pour mission d'informatiser des données se retrouve dans tous les domaines de l'informatique ?

- ⇒ Offrir des espaces publicitaires toujours plus importants
- ⇒ Créer un écosystème digital centré sur les services de Google
- ⇒ S'ouvrir à de nouvelles sources de revenus grâce aux services nouveaux que l'on utilise sur internet

Google est pionnier dans le Cloud Computing (à distance).

1,603 milliards d'abonnés à internet.

29,38 milliards de dollars de chiffre d'affaire

Critique concernant la gestion des données et informations personnelles + Google serait trop polluant.

Google n'est pas seulement un moteur de recherche et doit chercher à s'adapter.

L'innovation chez Apple

Apple est basé sur l'anticipation et la création des besoins.

Enjeux : Fidéliser (service client très performant) – Designer – Mener – Diversifier

Vision d'évolution permanente

Faire en sorte qu'à chaque fois qu'un produit sort cela soit un grand événement. Apple a révolutionné le marché avec ses innovations visionnaires.

Ils essayent de vendre un service avec leur produit.

C'est très tendance d'avoir leur produit et quelqu'un qui n'en possède pas va même surprendre les



Pougne **SHOWTIME 2012**

autres parfois.

Apple a introduit une simplification du rapport aux technologies et a créé une communauté.

Ergonomie

Avance

Notoriété

La social TV

Echanger idées, commentaires sur émissions

La TV a dû se mettre à jour car a été concurrencée par d'autres médias.

La social TV nous fait passer du téléspectateur au téléacteur.

Média de partage et de conversation.

1926 : apparition de la télévision

2000 : 1^{ère} smart TV → échec

Marché fleurissant (opportunités pour les grands groupes) mais fermé. Très fort potentiel mais subsiste le problème du téléchargement illégal.

Impacts :

- Nouvelle Demande → nouvelles technologies
- Bouleversement pour la télévision traditionnelle
- Nouveaux supports publicitaires

Le Social Shopping

Allie les réseaux sociaux et le e-commerce.

Possibilité de consulter des avis avant d'acheter.

Pousse à la surconsommation en jouant sur l'achat compulsif.

Instauration d'un climat de confiance avec le consommateur.

Acteurs : Internauts, les réseaux sociaux, les récentes start'up, les e-commerçants.

Buzz avec par exemple les opérations de « like ». Permet d'augmenter la notoriété et le chiffre d'affaire d'une entreprise. C'est un outil stratégique des entreprises.



Le M-commerce

Achat électronique mais différent du E-commerce.

Forme de commerce électronique appliqué aux appareils portatifs. Le Japon est très en avance quant au M-commerce.

2moyens de paiements : Nearfill communication (directement depuis le téléphone) ou sinon via des sites.

