

INTRODUCTION

Une ou deux générations ont suffi pour passer de la sténo à l'e-mail, du grain d'argent au pixel, du caractère d'imprimerie au byte, du papier à l'écran, du crayon au clavier, du bazar à Amazon... Ainsi les formulaires papier sont devenus des formulaires électroniques, l'argent liquide se transforme en bitcoins, les documents sont désormais des PDF ou des pages HTML tandis que les commandes, les factures, la déclaration d'impôts, les bulletins de salaire se dématérialisent pour finir dans un coffre-fort électronique.

Dans un monde qui va vite, de plus en plus vite, l'évolution du langage n'est plus le privilège des nouvelles générations mais celui des bouleversements technologiques. Ceux-ci viennent accompagnés d'un vocabulaire si prolifique que même les spécialistes en perdent leur latin : ATAWADAC, BYOD, MOOC, SPOC... parler digital est devenu une nécessité pour survivre et un challenge de chaque jour dans un monde où la transformation numérique est incontournable.

Parler de « transformation numérique » n'est pas nouveau, le vocabulaire a juste évolué au fil du temps. On l'évoquait déjà au milieu des années quatre-vingt-dix quand Internet a pris son essor, puis 10 ans après avec l'accroissement des espaces de stockage et la naissance du big data, puis 10 ans après avec l'avènement des supports à écran tactile et du cloud, puis... Chaque décennie apporte son lot de bouleversements et le langage qui va avec.

Mais à propos, doit-on dire « transformation numérique » ou « transformation digitale » ? Certains diront « l'un est le terme français et l'autre sa traduction anglaise ». Il faut bien reconnaître que nous sommes dans un monde où distinguer le français de l'anglais est un combat sans gagnant ni perdant car la priorité est avant tout l'échange et le partage.

RESTEZ CONNECTÉ !

Cet ouvrage se destine aux professionnels comme aux étudiants. Il regroupe les principaux termes, signes, acronymes, néologismes, anglicismes à connaître pour comprendre les usages et les enjeux de ce changement profond qui impacte notre civilisation. Il ne saurait être exhaustif tant le jargon du numérique est évolutif, complexe et varié et où chaque mot peut en cacher un autre.

AAA (Authentication, Autorisation, Accounting/Auditing). Ces trois lettres ont de multiples significations dans de nombreux domaines comme les arts, les associations, le droit, la politique, etc. Elles peuvent être prononcées triple A ou A cube. Dans le domaine du digital, ces trois lettres correspondent à un protocole qui réalise trois fonctions : *Authentication* pour authentification de l'utilisateur, *Autorisation* pour autorisation d'accès aux ressources en fonction des privilèges attribués et enfin *Accounting* pour journalisation ou traçabilité des accès réalisés. Ce principe d'accès sécurisé est développé dans les solutions modernes à base d'annuaire.

A/B TESTING En français « test A/B ». Méthode de test couramment utilisée dans le domaine du marketing digital et du e-commerce. Le principe consiste à créer plusieurs versions d'un contenu ou plusieurs variantes d'un même produit (en changeant parfois seulement la couleur de l'emballage), afin de déterminer la version qui donnera les meilleurs résultats auprès de consommateurs. L'*A/B testing*, le *Call to action* et la *Landing page* sont les trois ingrédients qu'il faut savoir manipuler pour réussir à convertir des internautes en acheteurs ou des visiteurs en abonnés. Certains géants de l'e-commerce peuvent réaliser plusieurs milliers de tests A/B par an.

ABANDONNISTE Dans le domaine du marketing, ce terme désigne généralement le visiteur d'un site marchand qui quitte le site sans avoir commandé alors qu'il a déposé au moins un article dans son panier. L'abandon de caddie (terme officiel) est l'ennemi numéro un de tout responsable de site de vente sur Internet. L'étude des abandonnistes et les freins auxquels ils sont soumis sont primordiaux pour comprendre les raisons de l'abandon et mener un certain nombre d'actions spécifiques. Le but est comment transformer un abandonniste en acheteur ? On va alors avoir recours à divers moyens comme l'e-mail de relance ou le *retargeting* (*voir le mot*). En dehors du contexte e-commerce, ce terme peut également être utilisé pour des visiteurs ayant montré des signes d'intérêt pour une offre pendant leur navigation, mais qui n'ont pas opéré la conversion (appel, réponse à un sondage, saisie d'un formulaire, inscription, etc.).

ACCESSIBILITÉ Dans le domaine de l'informatique et du numérique, l'accessibilité est la possibilité offerte aux personnes handicapées d'accéder aux contenus digitaux. Pour cela, on applique aux interfaces digitales des normes d'accessibilité édictées par les autorités responsables et pensées par des ergonomes pour chaque type de handicap. Tous les utilisateurs sans discrimination doivent pouvoir percevoir, comprendre, naviguer, mais aussi interagir, créer du contenu, apporter leur contribution à l'univers numérique. L'accessibilité est un droit universel défini par l'article 9 de la convention relative aux droits des personnes handicapées adoptée en 2006. Les différents types de handicaps étant très variables, une norme a été créée en 1997 : le *Web Accessibility Initiative (WAI)* du *World Wide Web Consortium (W3C)*. Cette norme doit être appliquée par les webmestres lors de la création d'un site et tout au long de la vie du site, afin de favoriser l'accès aux handicapés et aux personnes âgées dans des conditions optimales. Le *W3C* a également publié des recommandations pour améliorer le contenu des sites internet. Ces recommandations se regroupent sous le sigle *WCAG (Web Content Accessibility Guidelines)*. Outre son utilité première qui est de mettre à disposition des contenus aux publics sans discrimination, l'accessibilité numérique présente d'autres avantages qui constituent autant d'opportunités pour les entreprises, bien au-delà des obligations légales.

ACCÈS DIRECT Cette notion désigne les internautes qui accèdent à un site web sans utiliser un lien présent sur une autre page web (lien classique, moteur de recherche). L'accès direct est donc principalement utilisé par les visiteurs connaissant déjà le site web consulté. Il existe trois formes d'accès direct :

- Accès *via* un lien présent dans un e-mail.
- Accès *via* la saisie de l'URL dans la barre d'adresse d'un navigateur.
- Accès *via* un marque-page (aussi appelé Favori ou Bookmark).

Il est possible de connaître le nombre de visiteurs ayant accédé par accès direct grâce à des outils de web analytique comme Google Analytics.

ADKAR Cet acronyme est constitué des premières lettres d'*Awareness, Desire, Knowledge, Ability, Reinforcement*. C'est en fait une méthode de conduite du changement que l'on peut traduire en français par Identification (conscience du besoin de changer), Motivation (vouloir participer au changement), Information (connaissance), Compétences (capacité d'exécution) et Consolidation (soutenir le changement).

ADOPTION Dans un monde qui va vite, de plus en plus vite, nous sommes tous confrontés au phénomène de l'adoption. Certains « adoptent » rapidement et acceptent les changements, en remplaçant par exemple leur téléphone à chaque nouvelle sortie d'un nouveau modèle, mais d'autres résistent au changement. Même le plus simple des changements au sein d'une entreprise, comme la mise en place d'une nouvelle version d'un progiciel, pose plus de challenges à l'entreprise qu'elle ne l'avait sûrement imaginé. Ce sont ces difficultés d'adoption qui conduisent l'entreprise à mener des opérations de conduite du changement. Il faut dire que dans un univers où la transformation digitale touche toutes les générations, l'adoption est devenue une qualité qui peut parfois s'avérer être un défaut.

ADS Est le pluriel du mot *Ad* pour *advertisement* ou en français « publicité ». De plus en plus utilisé dans le jargon webmarketing, le terme *ad* ou *ads*, est associé aux campagnes marketing et à la diffusion d'une publicité auprès d'une cible particulière. Il existe de nombreuses variantes du mot *ads* comme les *native ads* ou « publicités natives », les *social ads* ou « publicité sur les réseaux sociaux », ou encore *SEA* pour *Search Engine Advertising* ou « publicité sur les moteurs de recherche ».

ADSENSE C'est un outil de placement de publicité mis au point par Google utilisé dans le webmarketing. Il vise à afficher de la publicité sur un site internet pour générer des revenus. À la différence d'*Adwords* (devenu Google Ads), *Adsense* rémunère les éditeurs qui génèrent du trafic ciblé sur leurs sites et qui peuvent donc le monétiser grâce à Google en touchant une commission sur les clics des publicités présentes sur leurs pages. *Adsense* permet d'afficher un texte, des vidéos ou des images publicitaires. Ensuite chaque clic sur l'un des liens affichés permet de générer des gains.

ADRESSE URL Voir *URL*.

ADVERTISER En français « annonceur ». Ce terme désigne l'organisation ou l'entreprise à l'origine d'une opération de communication publicitaire ou marketing qui vise à promouvoir ses produits ou sa marque.

ADWORDS C'est la plateforme publicitaire de Google. Après 18 ans d'existence, celle-ci change de nom pour devenir Google Ads. En se basant sur les mots-clés sélectionnés par

RESTEZ CONNECTÉ !

les annonceurs eux-mêmes, les Google Ads s'affichent en fonction de la requête saisie par l'utilisateur dans la zone de recherche. La publicité se positionne en tête de page juste avant les résultats naturels du référencement sur Google. Ce système offre un avantage de taille par rapport aux autres leviers de communication puisqu'il permet de proposer une réponse correspondant à la recherche de l'internaute et donc, de cibler son audience avec beaucoup de finesse. Son utilisation s'adresse aux entrepreneurs et aux sociétés désireuses de développer leur audience digitale en s'appuyant sur le leader des moteurs de recherche en Europe et en France.

AFFILIATION À l'origine, être affilié signifie être associé à un groupe, un club, par exemple, être affilié à la Sécurité sociale. Avec l'usage du numérique, l'affiliation est devenue une technique de webmarketing appelée aussi « *vente par affiliation* ». Cela consiste à vendre les produits des autres sur Internet et à percevoir une commission. Cette pratique a donné naissance à des plateformes d'affiliation qui proposent des commissions allant jusqu'à 90 % du prix de vente du produit. Ainsi, de nombreux web entrepreneurs utilisent une plateforme d'affiliation et en ont fait un véritable business. Le succès de la vente par affiliation est dû au fait que de plus en plus de monde achète en ligne. La contrepartie est que la vente par affiliation a donné naissance à un mythe qui est « comment gagner de l'argent sans rien faire ».

AFNIC (Association française pour le nommage Internet en coopération). Elle a notamment pour mission de gérer les domaines Internet nationaux de premier niveau pour la France (.fr). Officiellement, créée en 1997, cette association est une émanation de l'INRIA (Institut national de recherche en informatique et en automatique). Elle coopère bien évidemment avec l'ICANN (*Internet Corporation for Assigned Names and Numbers*) qui coordonne l'attribution de domaines dans le monde entier. *Voir le mot.*

AGENT On dit aussi « agent logiciel » ou « robot logiciel ». C'est un logiciel conçu pour effectuer à distance (à travers un réseau ou Internet) une opération particulière. Il existe des agents permettant de contrôler l'activité d'un serveur, d'un élément de réseau ou pour explorer certains sites web. On parlera notamment d'agents qui circulent sur Internet pour indexer des pages web. Il existe également des agents chargés de collecter des informations, comme de lister les offres d'emploi sur un site de recrutement. Parmi les innombrables

possibilités offertes par un agent on peut retenir la recherche des adresses e-mail d'internautes ayant un sujet d'intérêt commun à des fins de ciblage commercial. *Voir Bot.*

AGILE Dite aussi « méthode agile » ou « approche agile ». Ces termes désignent des pratiques de pilotage et de réalisation de projets en cycles courts, permettant une grande réactivité en développant ou en gérant un projet de manière itérative, incrémentale et adaptative. La méthode érige en priorité la satisfaction du client. La déferlante « agile » gagne désormais de plus en plus de secteurs et de fonctions.

AGL (Atelier de génie logiciel). C'est un ensemble d'outils informatiques formant un environnement permettant de concevoir, de développer et de mettre au point des logiciels ou des applications spécialisées. On trouvera généralement dans un AGL un dictionnaire de données, une base de données, un langage de programmation propriétaire, des outils permettant de réaliser des fenêtres, des pages web, des traitements, etc.

On retrouve ce type d'outils au sein de certains progiciels intégrés (PGI), ce qui permet d'adapter le progiciel aux besoins de l'entreprise sans faire appel à l'éditeur. C'est ainsi que le progiciel HR Access, bien connu dans le monde de la paie et de la gestion des ressources humaines, a permis à certains de ses clients de réaliser des applications spécifiques totalement adaptées à leurs besoins en plus des fonctionnalités standards livrées avec la solution.

ALGORITHME Notion à la fois mathématique et informatique, un algorithme est une série d'opérations et d'instructions à réaliser pour résoudre un problème ou obtenir un résultat. Mais c'est surtout depuis sa rencontre avec l'ordinateur qu'il a pris de l'ampleur. Omniprésents, les algorithmes sont au cœur de la transformation numérique : sans eux, pas de Google, de big data, de réseaux sociaux, d'objets connectés... C'est en effet eux qui donnent leur véritable valeur à la donnée.

Avec l'avènement du numérique, les traitements de données automatisés se multiplient et nos vies sont de plus en plus analysées par des algorithmes. Du fait de leurs impacts commerciaux ou éthiques, certains algorithmes deviennent des sujets importants pour nos sociétés. Impossible de faire une liste de tous les algorithmes controversés. On peut citer pêle-mêle : les algorithmes de calcul de prime d'assurances,

RESTEZ CONNECTÉ !

d'affectation d'élèves dans les établissements scolaires, les algorithmes qui font apparaître des résultats de recherche ou des vidéos de manière préférentielle à d'autres sur Google, YouTube, etc. Aussi est-il de plus en plus réclamé que les algorithmes à fort impact sur la société soient rendus publics de manière à être évalués de façon contradictoire et indépendante et éventuellement ajustés en conséquence.

AMORÇAGE Prémice de la création d'une start-up. C'est la phase durant laquelle l'entreprise investit pour développer son offre ou le service qu'elle veut proposer. L'objectif est de définir un business model qui permettra d'attirer des capitaux pour générer un début de trésorerie.

ALPHA Première lettre de l'alphabet grec, *alpha* désigne symboliquement le début, le commencement (alors qu'*oméga*, dernière lettre, désigne la fin). Attribué à un logiciel, un site, une application, la version alpha n'est pas censée être accessible à un large public, c'est une version interne. C'est la phase qui suit celle de développement et de codage donc qui ne dispose pas encore de toutes les fonctionnalités prévues dans la version finale. Bêta est la seconde lettre de l'alphabet grec. En français, *alpha* et *bêta* composent le mot alphabet. Par conséquent, l'analphabet n'est pas « bête », comme on pourrait le penser à première vue : il ne connaît simplement ni *alpha* ni *bêta*.

ANALOGIQUE Il s'agit d'une forme, d'un procédé qui s'oppose au codage numérique. Au sens propre, analogique signifie « qui présente une analogie » et numérique « qui a trait au code, au nombre ». De nombreux procédés sont passés de l'analogique au numérique entraînant ainsi une rupture technologique appelée *disruption*. Par exemple, la photographie analogique (qui utilise un procédé à base d'argent), s'oppose à la photographie numérique (qui utilise des ressources codées). Le métier de photographe est toujours de créer des images, mais en utilisant des outils, des moyens et des compétences différentes.

ANALPHAMÉRIQUE C'est la contraction des mots « analphabet » et « numérique ». Ce mot qualifie les personnes qui n'ont pas les connaissances suffisantes pour maîtriser les usages du matériel numérique. Déclarer ses revenus, faire une demande auprès d'une administration, envoyer un formulaire sont autant d'obstacles pour les personnes en incapacité à utiliser les nouveaux modes de communication. Voir *illectronisme*.

ANALYTICS En français « analyse des données ». Ce concept n'est pas nouveau, mais il a pris une importance considérable en même temps que s'installait l'ère du big data. Face à un volume de données exponentiel, généré par des utilisateurs toujours plus connectés, des organisations ou des entreprises en pleine mutation digitale, la capacité à en extraire des informations est désormais un atout majeur. L'*analytics* correspond à l'extraction puis à l'interprétation des données avant la communication des résultats. La présence des entreprises sur Internet est désormais quasi indispensable, ne serait-ce qu'en termes d'image et de notoriété. Aussi ont-elles tout intérêt à savoir analyser les données créées par leurs utilisateurs. Elles constituent de précieux indicateurs pour conduire leur activité en optimisant la prise de décision. *Voir Business Intelligence.*

ANCRE DE LIEN Le fonctionnement classique des liens hypertextes est de pointer et diriger vers une page différente de celle en cours de consultation afin de naviguer dans le site. Il est également possible de créer un lien vers un endroit précis de la page courante ou d'une autre page afin de positionner correctement le navigateur. C'est ce qu'on appelle une ancre de lien. Créer une ancre est facile : il suffit d'attribuer à l'élément vers lequel on veut pouvoir pointer un identifiant (avec l'attribut HTML id) et d'y associer un lien débutant par le caractère dièse (#), suivi du nom de cet identifiant.

ANDROÏD C'est le système d'exploitation mobile développé par Google avec un noyau Linux. Ce système d'exploitation équipe une grande partie des smartphones dans le monde (Vodafone, Sony, Samsung, Panasonic, Nokia, Motorola, Huawei...). Les applications disponibles sont nombreuses et peuvent être téléchargées depuis Google Play Store. Son concurrent direct est le système d'exploitation iOS qui équipe les smartphones de la gamme Apple (iPhone). *Voir iOS.*

ANIMATEUR DE COMMUNAUTÉ *Voir Community manager.*

ALPHABÉTISATION NUMÉRIQUE C'est le fait de rendre quelqu'un habile dans la navigation entre les flux d'informations. Cela va de pair avec une réduction de la fracture numérique. *Voir Analphamérique.*

ANONYMISER Rendre anonyme. Ce mot est utilisé lorsque l'on traite des données à caractère confidentiel. Par exemple un fichier de salariés d'une entreprise contient *a minima* une

RESTEZ CONNECTÉ !

donnée sensible qui est le salaire. Si ce fichier est utilisé à des fins de tests ou de développement, il devra être « anonymisé », c'est-à-dire que les informations permettant d'identifier la personne devront être remplacées par des informations anonymes (nom, prénom, adresse, etc.).

ANNUAIRE À l'origine, l'utilisation de l'annuaire se limitait à référencer les informations publiques (numéro de téléphone, lieu de travail, bureau, etc.), d'un collaborateur, d'un partenaire ou de toute autre personne travaillant dans l'entreprise. Au fil du temps et des avancées technologiques, l'annuaire est devenu une pièce maîtresse du système d'information. Il permet de localiser une ressource (utilisateur, serveur, imprimante, site internet, etc.), ainsi qu'un certain nombre de droits qui lui sont attachés. Le rôle d'un annuaire s'est étendu, il peut servir à :

- Constituer un carnet d'adresses.
- Authentifier des utilisateurs (grâce à un mot de passe).
- Définir les droits et autorisations d'accès.
- Recenser des informations sur un parc matériel (ordinateurs, serveurs, leurs adresses IP, etc.). *Voir LDAP.*

APACHE Prononcer *A patchy*. On pense immédiatement aux tribus d'Indiens nord-américaines qui ont peuplé les westerns de notre jeunesse. Il s'agit en fait du nom attribué à un type de serveur web gratuit et open source. Ce type de serveur alimente plus de 45 % des sites web à travers le monde. Avec une première version née en 1995, c'est un des serveurs web parmi les plus anciens et les plus fiables du marché. L'origine de son nom viendrait de *A patchy web server* qui signifie « un serveur web rafistolé ». Par la suite, Apache a été réécrit pour ne plus présenter de traces de rafistolage. Il est maintenu par Apache Software Foundation.

API (Application Programming Interface). *Voir Interface.*

APPEL À L'ACTION En anglais *call to action*. Dispositif d'incitation à s'engager caractérisé par un bouton de type « acheter » ou « promotion » ou « s'inscrire » ou « devenez membres », présent sur certains e-mails ou pages web dont le but est d'inciter l'internaute ou le destinataire à effectuer une action précise. Contexte : « Sur le site de la CNIL, on trouve un bouton intitulé "RGPD - passez à l'action !" qui incite les visiteurs à se mettre à la norme. »

APPEL D'OFFRES (AO). Procédure utilisée par une entreprise privée ou publique afin de trouver le meilleur fournisseur pour la fourniture d'un matériel, d'une prestation ou d'un logiciel.

L'appel d'offres comprend un certain nombre d'étapes fondamentales :

- La définition du besoin (objet, délais, budget, etc.).
- La rédaction de l'appel d'offres (cahier des charges et questionnaire d'appel d'offres).
- La diffusion à un maximum de fournisseurs potentiels.
- L'exploitation et l'étude des réponses obtenues.
- Le choix du fournisseur définitif.

APPEL D'OFFRES OUVERT (AOO). Procédure de passation dans laquelle tout prestataire ayant retiré un dossier de consultation peut se porter candidat et remettre une offre.

APPEL D'OFFRES RESTREINT (AOR). Procédure de passation dans laquelle seuls les candidats sélectionnés au vu de leur dossier de candidature sont admis à présenter une offre.

APPÉTENCE Attirance, aspiration pour quelque chose. Contexte : « Notre DRH possède une certaine appétence pour la technologie, ce qui va beaucoup nous aider notamment lorsque nous allons nous lancer dans ce vaste projet de transformation digitale. »

APPLICATION FACEBOOK En anglais *Facebook App*. Programme informatique conçu pour être utilisé sur le réseau social du même nom. Sa conception a pour objectif d'être virale et donc relayée et partagée par le plus grand nombre d'utilisateurs. Dans la plupart des cas, il s'agit d'un jeu de type quiz ou concours, d'un utilitaire (agenda, anniversaire, etc.) ou encore d'un sondage.

APPLICATION « KLEENEX » Se dit d'une application informatique à usage unique, c'est-à-dire développée à moindre coût pour être utilisée durant une période limitée soit pour répondre à un besoin ponctuel, soit pour dépanner, soit en attendant la mise en place d'une application plus pérenne et donc comme son nom l'indique « jetable après usage ».