



Organisme de formations  
dédié aux TPE et aux PME

# Socle commun de compétences

## Support de cours

### SOURCES :

[http://www.maxisenior.fr/Utiliser\\_efficacement\\_sa\\_boite\\_de\\_messagerie\\_electronique.htm](http://www.maxisenior.fr/Utiliser_efficacement_sa_boite_de_messagerie_electronique.htm)  
<http://www.retraite-entreprises.agirc-arrco.fr/agircarrcoportail/index.php/Faciliter-avec-des-services/Pour-l-entreprise/Effectuer-ses-declarations-sociales>  
<https://www.expert-comptable-tpe.fr/articles/comment-tele-declarer-payer-tva-en-ligne/>  
<http://www.vulgarisation-informatique.com/fonctionnement-antivirus.php>  
<http://www.commentcamarche.net/contents/514-vpn-reseaux-prives-virtuels-rpv>



Organisme de formations  
dédié aux TPE et aux PME



## Sommaire

- Vocabulaire spécifique à internet
- Présentation des protocoles
- Recherches efficaces sur Internet
- Utilisation efficace et pertinente de la messagerie électronique
- Utilisation des bases de données documentaires ou Sites de Référence à destination des Dirigeants ou de leurs conjoints collaborateurs
- Utilisation sécurisée des outils
- Réaliser les formations déclaratives sur Internet



## I. Vocabulaire spécifique à internet

### ADSL

Acronyme de *Asymmetrical Digital Subscriber Line* (ou ligne numérique asymétrique haut débit d'abonnés). Technologie qui permet la transmission numérique de données à très haut débit mais toujours basée sur les fils de cuivres classiques. Les débits peuvent atteindre jusqu'à 1 544 Mbps en réception et 128 kbps en émission d'où la notion d'asymétrie.

### Annuaire

Un annuaire fournit la liste de sites classés par thème ou catégorie. Pour chaque site sont indiqués le titre, le descriptif du contenu et bien sûr un lien vers l'URL du site. Pour figurer sur un annuaire, un site doit être préalablement inscrit et être validé par des netsurfeurs qui vérifient son contenu (sous un certain délai, de plus en plus long...). Pour raccourcir ce délai, les annuaires proposent des inscriptions payantes.

### Audience

L'audience d'un site mesure sa fréquentation en nombre de visiteurs. Elle s'exprime par jour ou par mois, et en visiteurs uniques (un même visiteur n'est comptabilisé qu'une fois même s'il a effectué plusieurs visites sur une période donnée).

### Boîte aux lettres

Une boîte aux lettres est un système de messagerie électronique qui stocke le courrier et le transmet à la demande lors d'une connexion.

### CGI

Acronyme de *Common Gateway Interface*. Programme d'interfaçage qui permet aux serveurs Internet de faire fonctionner des programmes externes pour assurer une fonction précise. Ces programmes aussi appelés "Gateway" ou "scripts CGI" consistent généralement en une série d'instructions écrites dans un langage de programmation (C ou Perl). Elles répondent à une demande émise par un navigateur, exécutent un programme et convertissent les résultats en format HTML.

### CONTRAT VAD

Acronyme de *Vente à distance*. Un contrat VAD est à demander auprès d'une banque. Il permet d'encaisser des paiements par carte bancaire via un Terminal de Paiement Electronique ou via le serveur sécurisé de la banque.

Il implique, si acceptation, des frais d'ouverture, un abonnement mensuel, une commission sur chaque transaction (et également un montant fixe).

Ce contrat VAD est difficile à obtenir pour les petites entreprises, les entreprises qui débutent, et bien sûr pour un autoentrepreneur qui débute de part l'absence de visibilité des ventes.



### **Cookie**

Fichier contenant des informations acquises lors de la navigation sur Internet et enregistré de façon transparente sur l'ordinateur de l'internaute. Les sites utilisent les cookies pour y stocker des informations relatives aux choix effectués par l'internaute : paramètres, mot de passe, choix d'articles lors d'une commande...

### **Domaine**

Un nom de domaine identifie de manière unique un site Internet. Il est composé d'au moins deux parties : le nom de l'entreprise, organisation ou association propriétaire du site, et un suffixe (dont le nombre est limité représentant soit le type d'activité (com pour commercial...) soit le pays (fr, ca, be...). La réservation d'un nom de domaine est payante annuellement.

### **email**

L'email, ou courrier électronique, nécessite un ordinateur équipé d'un modem. Chacun peut posséder plusieurs adresses email et un ordinateur peut également en gérer plusieurs. Il existe différents gestionnaires d'email, l'un des plus connus est Outlook (avec une version simplifiée nommée Outlook Express). Ces gestionnaires de courriers utilisent un même protocole qui leur permet d'échanger les courriers.

### **Extranet**

Un Extranet est un réseau local qui permet à une entreprise de partager des informations avec d'autres entreprises grâce à Internet mais en contrôlant l'accès.

### **FAI**



FAI : Fournisseur d'accès à Internet.

### **Firewall**

Programme ou équipement matériel permettant de filtrer les informations échangées entre un réseau intranet et l'internet dans le but de contrer des pirates informatiques.

### **Formulaire**

Ensemble de champs de saisie sur une page web. Les formulaires sont écrits en langage HTML et gérés par les programmes CGI. Le résultat peut être envoyé par courrier électronique, stocké en ligne, imprimé ou encore retourné au format HTML à l'utilisateur. Des procédures de contrôles peuvent permettre d'éviter une mauvaise saisie (email erroné...)

### **FTP**

Protocole (plus ancien que le HTTP) permettant le transfert de fichiers ASCII et binaires sur Internet. Les pages, les graphismes, les photos : tous les fichiers qui constitue un site internet doivent être envoyé à l'hébergeur qui publie le site grâce à ce protocole et via un logiciel de transfert FTP.

### **Hit**

Mesure de la fréquentation d'un site web en nombre de fichiers visités sur un site web (par opposition à l'audience). Un nombre de hits maximum par jour ou par mois peut être fixé par un hébergeur dans le cadre de site hébergé sur un serveur mutualisé notamment.

### **Home Page**

La page d'entrée d'un site web : elle sert en général de sommaire du site et contient des liens hypertexte vers les différentes rubriques. Son optimisation est essentielle car c'est vers elle que pointent les liens depuis d'autres sites.

### **Hôte**

Ordinateur connecté directement à un réseau, qui héberge des services (email, groupes de discussion, FTP, etc.).

### **HTML**



Acronyme de *Hypertext Markup Language* : langage de balisage hypertexte. Langage permettant l'écriture de pages en vue d'être téléchargées sur le Web. Le contenu texte de la page est entouré de balises qui, interprétées par l'interface de navigation, permettent des effets de présentation, de charger des images, des vidéos, du son et de faire des liens vers d'autres pages.

### **HTTP**

Acronyme de *Hypertext Transfer Protocol*. Protocole de Transfert hypertexte. Ce protocole est utilisé par les serveurs Web pour diffuser des documents balisés en HTML sur Internet.

### **Image hypertexte**

Une image hypertexte (ou interactive) est un image divisée en zones qui sont autant de liens.

### **Internet Explorer**

Le logiciel de navigation développé par Microsoft.

### **Firefox**

Le logiciel de navigation conçu par Mozilla

### **Chrome**

Le logiciel de navigation rapide vu par Google

### **Intranet**

Un intranet est un réseau de type Internet propre à une entreprise ou une autre organisation.

### **IP**

Une adresse ou numéro IP est constitué d'une suite de nombres qui identifie de façon unique un ordinateur travaillant sur Internet. En pratique, une adresse IP est associée à un nom de domaine.

### **Lien**



Désigne dans un document hypertexte, un mot, un groupe de mots ou une image qui permettent d'accéder à une autre partie de la page en cours de lecture, à une autre page du site ou à un autre site.

### **Login**

Nom de compte (ou d'utilisateur) servant à s'identifier pour accéder à système informatique, un programme, un service internet.

### **Moteur de recherche**

Les moteurs de recherche constituent le principal outil on-line pour trouver une information spécifique. Ils utilisent des bases de données (mises à jour régulièrement grâce à des robots) qui centralisent les informations du web.

### **Navigateur**

(En anglais browser). Logiciel permettant de visualiser et interagir avec les diverses ressources Internet disponibles sur le Web.

### **Netscape**

Le premier navigateur peu utilisé aujourd'hui.

### **Page web**

Une page web est un document créé au format HTML qui fait partie d'un groupe de documents hypertexte ou de ressources disponibles sur le World Wide Web. Les sites web sont composés d'un ensemble de pages web.

### **Partenaire**

Site avec lequel on fait un échange de lien (par le biais d'une bannière souvent) et qui permet de s'échanger de fait les visiteurs. Multiplier des partenaires bien ciblés permet d'augmenter le trafic d'un site.

### **Popularité**

La popularité d'une page se détermine par le nombre de liens qui pointe vers cette page. C'est son IPP : indice de popularité d'une page. C'est l'un des critères primordial pour le classement d'un site lors d'une interrogation sur un moteur de recherche. D'où l'importance de trouver des partenaires. Il est possible d'interroger les principaux moteurs de recherche pour connaître ce nombre.



### **Site portail**

Portail d'entrée sur le Web, assurant diverses fonctions : moteur de recherche ou annuaire (généraliste ou thématique), fournisseur d'informations pratiques, gestionnaire de courrier électronique...

### **Protocole**

Norme ou série de règles utilisées par les ordinateurs pour pouvoir communiquer entre eux. Une fois un protocole défini, chaque terminal, client ou serveur, implémente ce protocole et peut ainsi communiquer avec les autres ordinateurs utilisant ce protocole.

### **Serveur proxy**

Serveur recevant des requêtes à transmettre à d'autres serveurs. Le résultat de la requête est stocké afin d'être utilisé à nouveau lors d'une requête identique (à la manière d'un cache ).

### **Référencement thématique**

Il s'agit de référencer un site dans des annuaires dédiés à un thème particulier : santé, tourisme, industrie, artisanat... ou à une région ou un pays.

### **Robot**

Programme conçu pour naviguer automatiquement sur Internet et collecter des certaines informations. Les moteurs de recherche utilisent ces robots (appelés spiders en anglais) pour mettre à jour leurs bases de données. Par une programmation adaptée, on peut configurer au mieux les pages d'un site afin que d'améliorer sa position dans la liste des résultats des requêtes aux moteurs.

### **Serveurs**

Ordinateur en réseau qui traite les demandes de données, courriers électroniques, transferts de fichiers et autres services en ligne requis par les ordinateurs clients.

### **Serveur Web**

Un serveur Web est nécessaire pour héberger vos données (pages, images, sons et séquences vidéos) et les transmettre à tout moment à la demande des interfaces de navigation. Vous pouvez choisir de gérer votre propre serveur Web sur un ordinateur dédié et toujours disponible, d'être hébergé chez un professionnel ou gratuitement





chez votre FAI (dans ce dernier cas, vous ne possédez pas de nom de domaine).

### **SPAM**

(ou *spamdexing*) Utilisation d'astuces de programmation frauduleuses dans le but d'améliorer le positionnement d'un site.

### **Tag**

Code de formatage (ou encore marqueur) utilisé dans les documents au format HTML et qui permet d'indiquer au navigateur les instructions pour la présentation des textes et d'objets graphiques d'une page web.

### **URL**

Un URL (*Uniform Resource Locator* : adresse unique d'un fichier) permet à l'interface de navigation de localiser un document Web ou un fichier sur un serveur FTP.

Un URL indique à l'interface de navigation comment accéder aux informations souhaitées (quel protocole utiliser : HTTP ou FTP), le nom du site internet, le code du domaine et éventuellement, le répertoire ou l'emplacement, sur ce site, du fichier à consulter.

### **WEB**

Ensemble de ressources accessibles avec un navigateur.

## **II. Présentation des protocoles**

### **Des conventions aux protocoles**

Envoyer une lettre à un ami est une action relativement banale. Il convient tout d'abord d'écrire la lettre, de l'insérer dans une enveloppe, de noter l'adresse de l'ami en question sur l'enveloppe, d'y coller un timbre et de la glisser dans une boîte aux lettres. L'enveloppe sera alors récupérée par la poste, qui l'acheminera à l'adresse qui y est indiquée, celle de l'ami destinataire.

À bien y regarder, aussi banale que soit cette action, elle repose sur la mobilisation d'un nombre non négligeable de « conventions » que chacun des acteurs impliqués doit respecter. L'expéditeur indique l'adresse sur l'enveloppe d'une manière très codifiée (que l'on inscrive



« la troisième maison à gauche après l'école » et l'on est certain que la lettre se perdra), et colle le timbre en haut à droite de l'enveloppe et pas ailleurs. Les divers employés du service postal qui manipuleront la lettre doivent respecter l'ensemble des processus liés à leur fonction qui feront que la lettre passera correctement de centre de tri en centre de tri jusqu'à la boîte aux lettres du destinataire. Quant à ce dernier, il faudra qu'il sache interpréter tout un ensemble d'autres conventions utilisées par l'expéditeur pour écrire sa lettre : la date qui figure certainement en haut à droite est la date de rédaction (éventuellement accompagnée d'un lieu) et le nom indiqué tout en bas de la lettre est la signature, le nom de l'expéditeur. La langue même dans laquelle est rédigée la lettre est une convention entre l'expéditeur et le destinataire.

C'est parce que cet entremêlement de conventions est respecté par l'ensemble des acteurs qui constituent la chaîne allant de l'expéditeur au destinataire que la communication entre ces derniers est possible. Il en va de même sur Internet lorsque, par exemple, on envoie un courrier électronique ou qu'un navigateur affiche une page d'un site web : la communication a alors lieu entre deux ordinateurs (celui de l'expéditeur et celui du destinataire dans le cas d'un courrier électronique, le serveur du site web et le poste de l'utilisateur dans le cas d'une page web), et cette communication est possible parce qu'un ensemble de conventions sont respectées. Pour des communications entre machines, on n'utilise pas le terme de convention mais celui de « protocole ».

## Les protocoles d'Internet

Pour permettre à deux ordinateurs d'échanger des informations entre eux, il faut un lien physique entre ces deux ordinateurs (éventuellement sans fil). Si on relie non pas deux, mais plusieurs ordinateurs qui vont pouvoir s'échanger des informations, on construit un réseau informatique.

Internet est un réseau de réseaux, c'est-à-dire un ensemble de technologies qui permettent à plusieurs réseaux de s'interconnecter de manière à permettre l'échange d'informations entre ordinateurs connectés non seulement au même réseau, mais aussi sur des réseaux différents. Par exemple, les ordinateurs dans une bibliothèque universitaire sont connectés, certainement par un câble Ethernet [1], au réseau interne de l'université. Chez un particulier, l'ordinateur familial sera plutôt connecté au réseau de son fournisseur d'accès à Internet, notamment par ADSL [2]. Le réseau de l'université comme le réseau du fournisseur d'accès à Internet sont connectés à d'autres réseaux, eux-mêmes connectés à d'autres réseaux. Pris ensemble, tous ces réseaux forment Internet.

Pour gérer la transmission de données sur ce réseau de réseaux, deux protocoles sont utilisés et constituent le fondement d'Internet : IP, pour *Internet Protocol*, et TCP, pour *Transfert Control Protocol*.

## L'échange de fichiers par le protocole FTP



Le principe du protocole FTP est de permettre à un client de parcourir l'arborescence de fichiers d'un serveur et de transférer des fichiers du serveur vers le client et inversement. FTP permet aussi de créer et de supprimer des répertoires sur le serveur et d'y supprimer des fichiers.

Pour se connecter à un serveur FTP, un utilisateur a besoin d'un client FTP (par exemple Filezilla [réf4]) auquel il spécifie le nom du serveur (qui sera traduit en adresse IP par un serveur DNS), le port (par défaut 21), son identifiant et son mot de passe. L'identification de l'utilisateur permet au serveur de déterminer quels sont les droits de lecture et d'écriture de l'utilisateur pour chaque répertoire et fichier de l'arborescence. Certains serveurs acceptent des connexions anonymes.

### Le protocole SMTP

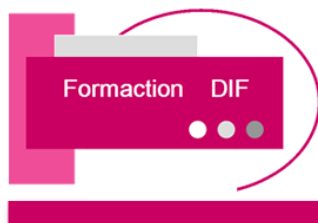
Le **protocole SMTP** (*Simple Mail Transfer Protocol*, traduisez *Protocole Simple de Transfert de Courrier*) est le protocole standard permettant de transférer le courrier d'un serveur à un autre en connexion point à point.

Il s'agit d'un protocole fonctionnant en mode connecté, encapsulé dans une trame TCP/IP. Le courrier est remis directement au serveur de courrier du destinataire. Le protocole SMTP fonctionne grâce à des commandes textuelles envoyées au serveur SMTP (par défaut sur le port 25). Chacune des commandes envoyées par le client (validée par la chaîne de caractères ASCII`CR/LF`, équivalent à un appui sur la touche entrée) est suivi d'une réponse du serveur SMTP composée d'un numéro et d'un message descriptif.

### III. Recherches efficaces sur Internet

Google s'impose comme la référence des moteurs de recherche mondiaux avec des dizaines de milliards de pages indexées et des milliards d'images. Son moteur offre des résultats dans plus de 35 langues. Le moteur reçoit entre 2 et 5 milliards de requêtes journalières. Des chiffres qui font peur quand on veut chercher précisément, voici comment trouver ce que vous cherchez en 20 points.

En utilisant la recherche avancée disponible depuis le site google, vous pourrez exécuter la plupart des recherches que nous allons voir. Que ce soit au travail ou pour les loisirs, si vous voulez être un « power user » de google ou tout simplement pour vous faire gagner du temps voici quelques astuces pour trouver tout ce que vous voulez avec ce moteur de recherche.



Vous allez voir comment bien utiliser les opérateurs ainsi que la façon d'écrire le plus précisément ce que vous vous souhaitez voir apparaître dans les résultats de votre recherche.

## Piqûre de rappel

Pour commencer voyons quelques exemples pour rappeler les bases:

Google n'est sensible ni à la casse ni aux accents ou autres signes diacritiques (par exemple « français », français », « FRANÇAIS » et « FRANCAIS » sont équivalents).

### 1. Rechercher un ou plusieurs mots

Google renvoie toujours la liste des pages qui contiennent les mots saisis. Par exemple en tapant [ **formation ingénieur travaux publics** ] Google retourne les pages contenant tous les mots spécifiés. Si vous voulez étendre les résultats aux pages qui ne contiennent pas tous les mots utilisés l'opérateur « OR » (se note aussi « | » AltGr + 6). Par exemple [ **formation ingénieur travaux publics** ] retourne les pages contenant au moins un des mots spécifiés.

### 2. Rechercher plus précisément

Il est conseillé, pour limiter le nombre de résultats, de mettre entre guillemets les termes faisant partie d'une expression : en tapant [ **formation ingénieur en informatique** ] on obtient la liste de tous les sites contenant cette expression exacte (les mots dans ce même ordre).

### 3. Exclure des mots des résultats

Pour filtrer encore plus les résultats on peut enlever des mots : Par exemple en tapant [ **formation ingénieur télécoms -livres** ] Google enlève tous les livres conseillés par Amazon et d'autres libraires en ligne à l'aide de l'opérateur « - »

### 4. Rechercher grâce au caractère \*

L'utilisation de l'astérisque \* peut être très utile comme par exemple pour les paroles d'une chanson ou d'un titre [ **Toi qui préfères \* terre** ]

### 5. Rechercher une définition

L'utilisation de l'opérateur **define** permet de chercher rapidement une définition [ **define:MBA** ]

### 6. Rechercher des similarités avec le caractère ~



L'utilisation du tilde ~ permet de chercher en élargissant avec des mots se rapprochant. Par exemple [ **cuisine ~chic** ] permet de chercher pour cuisine fashion, cuisine tendance ainsi que cuisine chic

## 7. Calculer des expressions mathématiques

Il est possible de saisir une expression mathématique dans la fenêtre de recherche Google. Par exemple [ **5\*18+2** ] donnera 92 ou bien [ **((2\*3)+5)^2** ] retournera 121.

## 8. Utiliser des ensembles

Un peu moins connu que les autres opérateurs, l'utilisation des « .. » pour définir un ensemble. Cela peut être utile dans une recherche de date, de distance... Par exemple [ **« Reforme Education »+2002..2012** ] retournera des documents dans l'intervalle de 2002 à 2012.

## 9. Utiliser Google comme convertisseur

Encore moins connu que les autres opérateurs, on peut effectivement utiliser Google comme Convertisseur universel. Par exemple [ **1299 metres en yards** ] retournera 1420 yards ou bien [ **99 euros en dollars** ] donnera 131,9274 dollars américain

L'utilisation du caractère (:) après l'opérateur est obligatoire. Le premier terme recherché doit suivre directement l'opérateur (sans espace).

## 10. Chercher des vidéos

Google peut chercher toute sorte de contenu, premièrement les films. Par exemple en tapant [ **movie:pirates** ], nous obtenons la liste de tous les films avec « pirates » dans le titre.

## 11. Chercher de la musique

Google peut également retrouver des documents relatifs à la musique, le fait de taper [ **music:ndour** ] liste tous les liens de musique relatifs à Ndour (Youssou ou Aby).

## 12. Encore plus de contenus

On peut également chercher du contenu en fonction de son type (adobe PDF, excel XLS, powerpoint PPT...). Par exemple en tapant [ **rapport de stage TIC filetype:pdf** ] pour rechercher uniquement des fichiers du type PDF traitant de « rapports de stage sur les TIC ».

**13. Rechercher sur un site ou un domaine**  
Pour restreindre les recherches sur un site [ **commercial site:sencampus.com** ] (cherche commercial sur le site sencampus.com)



Pour restreindre la recherche uniquement sur les sites ayant un domaine .org [ **benevole site:.org** ]

#### 14. D'autres fonctionnalités pour les sites

Pour trouver des pages ou des sites en relation avec une URL [ **related:www.etudier-au-senegal.com** ]

Pour afficher les pages liées à la page d'accueil du site sencampus [ **link:www.sencampus.com** ]

Pour afficher le pages en cache (page sauvegardée par Google) : [ **cached:www.sencampus.com** ]

#### 15. Chercher directement dans l'URL

Vous pouvez à l'aide de l'opérateur **inurl** rechercher un terme présent dans l'url. Par exemple [ **inurl:sencampus** ] retourne toutes les URL avec le mot sencampus à l'intérieur.

#### 16. Emplacement de la recherche

Par défaut Google recherche les termes dans tout le contenu d'une page ou d'un document. Si l'on souhaite affiner sa recherche on peut lui préciser de chercher seulement dans des endroits définis : Titre, corps de texte (ou body) ou liens avec respectivement **intitle**, **intext** et **inanchor**. Si vous cherchez plusieurs termes ajoutez « **all** » devant l'opérateur. Par exemple :

[ « **allintitle:bac concours** ] retournera des documents qui contiennent dans le titre bac et concours.

[ « **allintext:bac et concours** ] avec dans le texte (corps) les termes bac et concours.

[ « **inanchor:bac** ] avec des liens qui sont composés juste de bac.

#### La pratique

Après avoir vu une bonne partie des opérateurs sachez que vous pouvez les combiner pour faire des recherches approfondies. De plus vous avez toujours la possibilité de chercher via les moteurs annexes de Google (Blog, video, images...) qui vous permettent de réaliser des recherches verticales ou transversales

#### 17. Insérer plusieurs opérateurs

Voici 2 exemples :



[ **formation -livre -soutenance site:blogspot.com filetype:pdf** ] pour chercher uniquement des fichiers PDF sur le domaine [blogspot.com](http://blogspot.com) qui traite de formation mais en excluant livre et soutenance.

[ **allintitle: »commerce équitable « OR « fair trade »** ] pour chercher des documents en français ou en anglais sur le commerce équitable.

#### IV. Utilisation efficace et pertinente de la messagerie électronique

Comment envoyer un message ?

Cliquez sur la commande "Créer un message" dans la barre d'outils en haut à gauche. Saisissez l'adresse email de votre correspondant dans la petite zone en face de A : (par exemple, [monsieur.dupont@gmail.com](mailto:monsieur.dupont@gmail.com)).

Vous pouvez envoyer votre message à plusieurs destinataires en séparant les adresses email par un point-virgule. Vous pouvez aussi mettre des destinataires en copie carbone (Cc) ou en copie carbone invisible (Cci). Dans ce dernier cas, toutes les adresses inscrites dans ce champs seront cachées.

Remplissez ensuite le champ "Objet" pour renseigner le destinataire sur la teneur de votre message. Ne l'oubliez pas : vous-même n'appréciez sans doute pas de recevoir un message sans savoir de quoi il retourne ! Il vous reste à rédiger le corps de votre message, puis à cliquer sur "Envoyer".

Sur Outlook, vous pouvez recevoir un accusé de réception de votre envoi en cliquant sur "Outils" dans la barre de menus, puis en sélectionnant l'option "Demander une confirmation de lecture".

Comment joindre un document à un email ?

Les pièces jointes permettent d'envoyer aussi bien une photo, qu'un texte ou une vidéo.



Après avoir précisé l'adresse des destinataires, cliquez sur "Ajouter des pièces jointes" dans la barre de menus puis aller chercher votre fichier sur le bureau, dans vos documents, sur votre clé USB ou disque dur externe. Une fois trouvé, il suffit juste de cliquer sur "Choisir" pour mettre le fichier en pièce jointe.

Comment trier les emails ?

On se retrouve vite débordé par tous les emails qui s'accumulent dans la boîte de réception. Pour vous faciliter la vie, rangez-les dans des dossiers où vous les retrouverez facilement.

Dans la colonne de gauche, faites un clic droit sur "Boîte de réception" et choisissez "Nouveau dossier". Donnez-lui le nom Archives, à titre d'exemple, si vous comptez y conserver des mails importants. Déposez les emails en question dans ce dossier à l'aide d'un glisser-déposer avec votre souris. De la même manière, créez un dossier Famille qui réceptionnera automatiquement les messages de vos proches et leur évitera d'être noyés dans la masse. Cette technique s'applique également pour déplacer un courrier en « indésirable »

Créer un carnet d'adresses

Très pratique pour garder les adresses de vos correspondants et éviter de les retaper à chaque fois. Cliquez sur "Outils" puis sélectionnez le "Carnet d'adresses". Cliquez sur "Nouveau", puis "Nouveau contact". Remplissez la fiche sans omettre l'adresse de messagerie. Grâce aux onglets Domicile, Bureau, complétez la fiche si nécessaire. Enfin, validez par OK .

Quand vous enverrez un message à l'une de ces personnes, inutile de saisir l'adresse. Cliquez sur la première lettre de son prénom ou nom, une liste apparaît, il ne vous reste plus qu'à choisir l'adresse de votre destinataire.





Comment apposer sa signature sur les emails ?

Définissez d'abord votre signature : cliquez sur "Outils" dans le menu principal, puis sur "Options". Ouvrez l'onglet "Signatures" puis cliquez sur "Nouveau". Dans la case située plus bas, composez le texte de votre signature (ex : nom, prénom, adresse, tél.). Vous pouvez créer plusieurs signatures. Validez en cliquant sur OK. Quand votre courrier est rédigé, cliquez sur Insertion dans la barre de menus de ce message, puis sur Signature : et sélectionnez l'une des signatures précédemment créées.

#### V. Utilisation des bases de données documentaires ou Sites de Référence à destination des Dirigeants ou de leurs conjoints collaborateurs

Retrouver les coordonnées postales ou téléphoniques d'un contact

Recherches sur l'identité d'une entreprise client ou fournisseur par Nom, raison sociale, Siren

...

S'informer sur la santé financière d'un client ou fournisseur,

Retrouver le n° de TVA intracommunautaire d'un Client,

Faire une recherche d'antériorité de marque

Consulter le Journal Officiel, lire la presse

Connaitre et utiliser les Places de marché

#### VI. Utilisation sécurisée des outils

##### Réseaux :

Les réseaux locaux d'entreprise (LAN ou RLE) sont des réseaux internes à une organisation, c'est-à-dire que les liaisons entre machines appartiennent à l'organisation. Ces réseaux sont de plus en plus souvent reliés à Internet par l'intermédiaire d'équipements d'interconnexion. Il arrive ainsi souvent que des entreprises éprouvent le besoin de communiquer avec des filiales, des clients ou même du personnel géographiquement éloignées via internet.

Pour autant, les données transmises sur Internet sont beaucoup plus vulnérables que lorsqu'elles circulent sur un réseau interne à une organisation car le chemin emprunté n'est pas défini à l'avance, ce qui signifie que les données empruntent une infrastructure réseau publique appartenant à différents opérateurs. Ainsi il n'est pas impossible que sur le chemin parcouru, le réseau soit écouté par un utilisateur indiscret ou même détourné. Il n'est donc pas concevable de transmettre dans de telles conditions des informations sensibles pour



l'organisation ou l'entreprise.

La première solution pour répondre à ce besoin de communication sécurisé consiste à relier les réseaux distants à l'aide de liaisons spécialisées. Toutefois la plupart des entreprises ne peuvent pas se permettre de relier deux réseaux locaux distants par une ligne spécialisée, il est parfois nécessaire d'utiliser Internet comme support de transmission.

Un bon compromis consiste à utiliser Internet comme support de transmission en utilisant un protocole d'"encapsulation" (en anglais *tunneling*, d'où l'utilisation impropre parfois du terme "tunnelisation"), c'est-à-dire encapsulant les données à transmettre de façon chiffrée. On parle alors de **réseau privé virtuel** (noté *RPV* ou **VPN**, acronyme de *Virtual Private Network*) pour désigner le réseau ainsi artificiellement créé.

Ce réseau est dit *virtuel* car il relie deux réseaux "physiques" (réseaux locaux) par une liaison non fiable (Internet), et *privé* car seuls les ordinateurs des réseaux locaux de part et d'autre du VPN peuvent "voir" les données.

Le système de *VPN* permet donc d'obtenir une liaison sécurisée à moindre coût, si ce n'est la mise en oeuvre des équipements terminaux. En contrepartie il ne permet pas d'assurer une qualité de service comparable à une ligne louée dans la mesure où le réseau physique est public et donc non garanti.

## Anti Virus

Un antivirus est un logiciel qui a pour but de détecter et d'éradiquer les virus présents dans votre micro, et de prendre des mesures pour les empêcher de nuire.

Les antivirus sont des programmes devenus de plus en plus indispensables au fil des années. En effet, ceux qui se souviennent des débuts d'Internet peuvent en témoigner : on pouvait auparavant surfer tranquillement sur la toile à l'aide d'un simple pare-feu, sans être trop inquiet, dès lors que l'on faisait attention à ce que l'on téléchargeait.

Aujourd'hui, cette époque est révolue. Le moindre site internet un peu trop malicieux peut vous infecter, la plupart du temps via des plugins (Flash, Java pour ne pas les citer). Son fonctionnement ne consiste pas qu'à analyser les fichiers du système, puisque si un fichier est infecté, le mal est souvent fait. Le rôle de l'antivirus consiste aussi à prévenir l'attaque virale, en analysant le comportement.

Pour détecter un virus, il se sert de plusieurs techniques :



On l'appelle aussi scan ou scanning. C'est la méthode la plus ancienne et la plus utilisée. Cette méthode consiste à analyser le disque dur à la recherche de la signature du virus, qui est présente dans la base de données du logiciel, si celui-ci est à jour et si il connaît ce virus. La signature est un morceau de code ou une chaîne de caractères du virus qui permet de l'identifier. Chaque virus a sa propre signature, qui doit être connue de l'antivirus. Cette méthode n'est pas efficace contre les nouveaux virus ou les virus dits polymorphes, dont la signature change à chaque répllication.

L'avantage de la technique du scan est qu'elle permet de détecter les virus avant leur exécution en mémoire, dès qu'ils sont stockés sur le disque et qu'une analyse est exécutée. Pour rester efficace, l'antivirus doit procéder à la mise à jour régulière de sa base de données antivirale. Une fréquence de mise à jour mensuelle est un minimum acceptable. Vérifier l'intégrité d'un fichier consiste à contrôler qu'il n'a pas été modifié ou altéré au cours du temps.

L'antivirus, pour contrôler l'intégrité des fichiers, va stocker un fichier central recensant l'ensemble des fichiers présents sur le disque auxquels il aura associé des informations qui peuvent changer lorsque le fichier est modifié :

- La taille
- La date et heure de dernière modification
- La somme de contrôle (CRC : code de redondance cyclique) éventuelle.

Lorsqu'une analyse est effectuée (ou à l'ouverture du fichier si l'antivirus réside en mémoire), l'antivirus recalcule la somme de contrôle et vérifie que les autres paramètres n'ont pas été modifiés. Si une anomalie se présente, l'utilisateur est informé.

Pour contrer en partie cette parade, les virus ne modifient pas forcément la date de modification du fichier, ou la rétablissent.

L'antivirus surveille en permanence le comportement des logiciels actifs (si il est en fonctionnement et que la protection automatique est activée). Il analyse tous les fichiers modifiés et créés. En cas d'anomalie, il avertit l'utilisateur par un message explicite. Cette méthode n'est jamais utilisée seule et vient en complément de l'une des deux premières. Cette protection est indispensable lorsque vous surfez sur internet.

Lorsque l'antivirus a détecté un virus, il offre trois possibilités à l'utilisateur.

- Réparer le fichier : L'antivirus doit être capable de réparer un fichier atteint. Mais ce n'est pas toujours possible.
- Supprimer le fichier : Si l'antivirus n'est pas capable de supprimer le fichier, vous pouvez le supprimer. Je vous conseille cette option si le fichier n'est pas important, sinon, mettez le en quarantaine.



- Mise en quarantaine du fichier infecté : C'est une solution d'attente. L'antivirus place le fichier dans un dossier sûr du disque dur. Lorsque l'antivirus sera capable de réparer le fichier, vous pourrez extraire le fichier du dossier et le réparer (ne comptez pas dessus si des données sensibles sont en quarantaine).

Si vous ne souhaitez pas acheter un antivirus, sachez qu'il existe des solutions gratuites sur internet. Vous pouvez diagnostiquer votre micro à l'aide d'un antivirus en ligne gratuit. Il permet de détecter et d'éliminer la plupart des virus connus.

Un antivirus excellent existe depuis quelques années : MSE (Microsoft Security Essentials), inclus de base dans Windows 8. Il est très léger mais aussi très efficace, vous pouvez donc vous passer de votre antivirus actuel si vous en avez un.

## VII. Réaliser les formations déclaratives sur Internet

### TVA

Qui doit télédéclarer et télépayer sa TVA en ligne ?

Depuis le 1/01/2015, toutes les entreprises soumises au régime fiscal Réel Normal sont obligées de déclarer et payer leur TVA sur Internet.

Ces entreprises sont celles dont le chiffre d'affaires hors taxes est supérieur à (base 2016) :

- 234 000 € pour les prestations de services,
- 777 000 € pour les commerçants.

Elles doivent déclarer chaque mois la TVA du mois précédent et l'acquitter en même temps directement en ligne via leur compte fiscal.

Si la TVA payée chaque année est inférieure à 4 000 €, il est possible d'opter pour une déclaration et un versement trimestriels.

Comment télédéclarer sa TVA sur Internet ?

Il existe 2 modes de télétransmission des déclarations de TVA :



- Soit vous déclarez vous-même vos déclarations de TVA directement sur Internet en mode EFI (échange de formulaires informatisés) : après avoir créé votre espace abonné sur le site [www.impots.gouv.fr](http://www.impots.gouv.fr).
- Soit votre expert-comptable déclare et paye la TVA pour vous en mode EDI (échange de données informatisées). Il devra au préalable vous transmettre un formulaire d'adhésion à la procédure EDI, que vous devrez lui retourner signé.

### Comment payer sa TVA sur Internet ?

La procédure pour payer la TVA sur Internet est la même que celle utilisée pour la télétransmission :

- Soit vous payez vous-même vos déclarations de TVA directement sur internet en mode EFI
- Soit votre expert-comptable paye votre TVA pour vous en mode EDI (échange de données informatisées).

Le plus simple est bien sûr de confier à son expert comptable le soin de déclarer et de payer votre TVA en ligne en mode EDI, c'est-à-dire pour vous. Néanmoins, comme c'est du temps qu'il devra passer en plus pour vous aider, cela aura forcément un coût supplémentaire pour vous. Cela vous obligera également à lui transmettre tous vos documents quelques jours avant la date limite de paiement.

### Déclarations sociales

L'employeur est responsable des déclarations sociales et du versement des cotisations aux caisses de retraite complémentaire Arrco et Agirc. La contribution du salarié est précomptée lors de chaque paie par l'employeur qui agit en qualité de mandataire social. Cotisations salariales et patronales sont versées en même temps par l'employeur.

### Quelques exceptions à ce principe :

- Créateurs d'entreprise non salariés,
- Salariés occupés à l'étranger ou dans un territoire d'outre-mer,
- Chauffeurs de taxis locataires de leur véhicule,
- Cadets de golf.



### *Quand ?*

Les cotisations sont, en principe, versées **chaque trimestre** ou, dans certains cas limités, chaque mois.

Elles donnent lieu à des **régularisations annuelles**.

Elles sont exigibles **le premier jour du trimestre ou du mois suivant**.

Les entreprises disposent d'un délai d'un mois à compter de la date d'exigibilité pour effectuer leur règlement. Pour apprécier le respect du délai de versement des cotisations, sont prises en compte la date d'envoi, le cachet de la poste faisant foi ou celle d'un procédé informatique permettant de certifier la date d'envoi.

### **Déclaration de cotisations sociales**

Pour payer ses cotisations trimestrielles ou mensuelles, l'employeur doit déclarer, par catégorie professionnelle, la masse salariale et le montant des cotisations.

Cette déclaration s'appelle « la déclaration de cotisations sociales ».

### *Comment faire ?*

- en transmettant à vos caisses de retraite complémentaire un fichier dématérialisé à la norme « **déclaration unifiée de cotisations sociales** » (**Ducs-EDI**),
- ou en utilisant le service de saisie en ligne **net-Ducs** disponible sur [net-entreprises.fr](http://net-entreprises.fr) > Pour bénéficier de ce service, inscrivez votre entreprise sur le site [net-entreprises.fr](http://net-entreprises.fr) et au service **net-Ducs**.

A noter : Les déclarations DUCS dites "papier", c'est-à-dire produites à partir d'un logiciel de paye et imprimées sur support papier avant envoi aux institutions, ne seront plus acceptées après le mois de janvier 2013.

Par conséquent, les dernières DUCS papier acceptées par les institutions correspondront aux déclarations du 4ème trimestre 2012 pour la majorité des cas ou au mois de décembre 2012 pour les entreprises déclarant mensuellement.

### **Déclaration annuelle des données sociales(DADS)**

Chaque année, l'employeur doit déclarer nominativement les salaires versés pour l'ensemble de ses salariés au cours de l'exercice précédent.

C'est à partir de ces informations que la caisse de retraite complémentaire :

- calcule le montant des cotisations dues et les compare aux cotisations versées afin de régulariser l'exercice ;
- notifie le solde des cotisations restant dû ;



Organisme de formations  
dédié aux TPE et aux PME

- gère les entrées et sorties des salariés ;
- inscrit le nombre de points correspondant pour chaque salarié ;
- met à jour l'adresse et l'identification des salariés.

#### *Quand ?*

Les salaires doivent être déclarés au plus tard le 31 janvier de l'exercice suivant le versement des rémunérations.

#### *Comment ?*

Deux possibilités :

- si vous utilisez un logiciel de paie : il suffit de déposer la déclaration générée par le logiciel de paie sur le site net Dads-U de [www.net-entreprises.fr](http://www.net-entreprises.fr) ou de l'adresser à son concentrateur de paie (éditeur de logiciels, portail déclaratif spécialisé...)
- vous pouvez saisir directement la déclaration sur le site Internet de votre groupe de protection sociale si ce service est proposé. (Cf. votre **groupe de protection sociale**)