

**ENTREPRISES D'EXPERTS COMPTABLES**

ENQUETE SUR LES CHANGEMENTS  
ORGANISATIONNELS ET L'INFORMATISATION

Dossier suivi par:

Référence SIREN à rappeler (dans toute correspondance)

M .....

Téléphone : .....

Télécopie : .....

Vu l'avis favorable du Conseil National de l'Information Statistique, cette enquête est reconnue d'intérêt général. Visa n° ... du Ministre de l'Economie, des finances et de l'industrie valable pour l'année 1998. Aux termes de l'article 6 de la loi n°51-711 du 7 juin 1951 modifiée sur l'obligation, la coordination et le secret en matière de statistique, les renseignements transmis en réponse au présent questionnaire ne sauraient en aucun cas être utilisés à des fins de contrôle fiscal ou de répression économique. L'article 7 de la loi précitée stipule d'autre part que tout défaut de réponse ou une réponse sciemment inexacte peut entraîner l'application d'une amende administrative. La loi n°78-17 du 6 janvier 1978, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, s'applique aux réponses faites à la présente enquête par des entreprises individuelles. Elle leur garantit un droit d'accès et de rectification pour les données les concernant. Ce droit peut être exercé auprès de l'INSEE.

Veillez entourer la bonne réponse. (ex. : 3 ④ 5 6)

| 1. Quelle est l'importance des facteurs suivants dans la stratégie générale de votre entreprise ? | Peu ou pas importants | Assez importants | Importants | Très importants |
|---|-----------------------|------------------|------------|-----------------|
| 1.1 Création de nouvelles prestations   | 3                     | 4                | 5          | 6               |
| 1.2 Différenciation des prestations existantes  | 3                     | 4                | 5          | 6               |
| 1.3 Amélioration de la qualité des services   | 3                     | 4                | 5          | 6               |
| 1.4 Animation des collaborateurs pour les motiver   | 3                     | 4                | 5          | 6               |
| 1.5 Surveillance des coûts  | 3                     | 4                | 5          | 6               |
| 1.6 Fidélisation de vos clients   | 3                     | 4                | 5          | 6               |
| 1.7 Conquête de nouvelle clientèle  | 3                     | 4                | 5          | 6               |
| 1.8 Croissance externe (rachats d'autres firmes)  | 3                     | 4                | 5          | 6               |
| 2. Votre entreprise appartient-elle à un ou des réseau (x) ou groupement(s) plutôt....            |                       |                  | Oui        | Non             |
| 2.1 Structuré autour de liens en capital ?  |                       |                  | 1          | 2               |
| 2.2 Orienté vers la mise en commun de moyens ou de normes ?                                       |                       |                  | 1          | 2               |
| 2.3 Organisé autour d'une spécialisation géographique ou sectorielle de ses membres ?             |                       |                  | 1          | 2               |
| 2.4 Organisé à l'échelon international ?  |                       |                  | 1          | 2               |
| 3. En 1997, quelle part du chiffre d'affaires de votre entreprise est générée par...              |                       | 0%-5%            | 5%-10%     | + de 10%        |
| 3.1 ...des clients envoyés par des confrères <u>hors réseau ou groupement</u> ?                   |                       | 3                | 4          | 5               |
| 3.2 ...un réseau ou groupement ?  |                       | 3                | 4          | 5               |

4. Entre 1994 et 1997, des contraintes ont-elles pesé sur les choix de votre entreprise en matière d'organisation et d'informatisation, du fait de...

|   | choix d'organisation |     | choix d'informatisation |     |
|---|----------------------|-----|-------------------------|-----|
|   | Oui                  | Non | Oui                     | Non |
| 4.1 la pression accrue de la concurrence entre entreprises comptables                     | 1                    | 2   | 1                       | 2   |
| 4.2 la pression accrue de la concurrence d'autres entreprises (avocats, conseil, SSII...) | 1                    | 2   | 1                       | 2   |
| 4.3 l'incertitude sur les marchés   | 1                    | 2   | 1                       | 2   |
| 4.4 demandes formulées par les clients  | 1                    | 2   | 1                       | 2   |
| 4.5 d'exigences imposées par les prestataires de services                                 | 1                    | 2   | 1                       | 2   |
| 4.6 d'exigences de réglementation administrative  | 1                    | 2   | 1                       | 2   |
| 4.7 d'exigences de réglementation professionnelle   | 1                    | 2   | 1                       | 2   |
| 4.8 d'exigences imposées par une opération de fusion, d'acquisition ou de cession         | 1                    | 2   | 1                       | 2   |
| 4.9 d'autres exigences imposées par le groupe ou les réseaux                              | 1                    | 2   | 1                       | 2   |

5. Votre entreprise dispose-t-elle pour son propre usage d'une personne consacrant au moins un tiers de son temps pour chacune des fonctions suivantes?

Confie-t-elle certaines de ces fonctions à des prestataires externes ?

|   | Personne au moins à tiers temps |     |                  |     | Réseau, groupement, prestataires externes |     |                       |   |   |
|---|---------------------------------|-----|------------------|-----|---|-----|-----------------------|---|---|
|   | En 1997                         |     | Créé depuis 1994 |     | En 1997                                   |     | Evolution depuis 1994 |   |   |
|   | Oui                             | Non | Oui              | Non | Oui                                       | Non | +                     | = | - |
| 5.1 Méthode / gestion de production / qualité   | 1                               | 2   | 1                | 2   | 1   | 2   | 3                     | 4 | 5 |
| 5.2 Recherche / études / création   | 1                               | 2   | 1                | 2   | 1   | 2   | 3                     | 4 | 5 |
| 5.3 Marketing / communication   | 1                               | 2   | 1                | 2   | 1   | 2   | 3                     | 4 | 5 |
| 5.4 Informatique, téléphonie / réseaux  | 1                               | 2   | 1                | 2   | 1   | 2   | 3                     | 4 | 5 |
| 5.5 Ressources humaines, formation du personnel   | 1                               | 2   | 1                | 2   | 1   | 2   |                       |   |   |
| 5.6 Comptabilité / contrôle de gestion / finance / trésorerie / juridique / contentieux | 1                               | 2   | 1                | 2   | 1   | 2   | 3                     | 4 | 5 |
| 5.7 Documentation   | 1                               | 2   | 1                | 2   | 1   | 2   | 3                     | 4 | 5 |

6. Votre entreprise utilise-t-elle/utilisait-elle les dispositifs organisationnels suivants ?

|  | En 1997 |     | En 1994 |     |
|--|---------|-----|---------|-----|
|  | Oui     | Non | Oui     | Non |
| 6.1 Certification ISO obtenue ou en cours                        | 1       | 2   | 1       | 2   |
| 6.2 Autre système de certification ou démarche de qualité totale | 1       | 2   | 1       | 2   |
| 6.3 Analyse de la valeur   | 1       | 2   | 1       | 2   |
| 6.4 Dispositif organisé autour du temps passé                    | 1       | 2   | 1       | 2   |
| 6.5 Groupes de travail ou de projets autonomes                   | 1       | 2   | 1       | 2   |
| 6.6 Dispositifs d'incitation portant sur les rémunérations       | 1       | 2   | 1       | 2   |
| 6.7 Télétravail  | 1       | 2   | 1       | 2   |

7. Dans votre entreprise, qui est/était chargé.. (réponse multiple possible).

|   | En 1997            |                               | En 1994            |                               |
|---|--------------------|-------------------------------|--------------------|-------------------------------|
|   | direction, associé | collaborateur, chef de groupe | direction, associé | collaborateur, chef de groupe |
| 7.1 ...d'effectuer la répartition des tâches entre collaborateurs ? | 3                  | 4                             | 5                  | 6                             |
| 7.2 ...de contrôler la qualité des services rendus ?                | 3                  | 4                             | 5                  | 6                             |
| 7.3 ...d'impulser l'amélioration des performances ?                 | 3                  | 4                             | 5                  | 6                             |
| 7.4 ...de participer à des équipes de projet ?                      | 3                  | 4                             | 5                  | 6                             |
| 7.5 ...de proposer de nouvelles missions ?                          | 3                  | 4                             | 5                  | 6                             |
| 7.6 ...d'analyser de nouveaux besoins ?                             | 3                  | 4                             | 5                  | 6                             |

8. En 1997, les collaborateurs de votre entreprise sont-ils plutôt...

|   | Oui | Non |
|---|-----|-----|
| 8.1 ...spécialisés par type de mission (audit, expertise comptable, conseil) ?                              | 1   | 2   |
| 8.2 ...spécialisés par type de client (activité, taille, mode d'exploitation) ?                             | 1   | 2   |
| 8.3 ...spécialisés par domaine de compétence (fiscalité, social, organisation, conseil en informatique...)? | 1   | 2   |
| 8.4 spécialisés par tâches (saisie, contrôle...)?   | 1   | 2   |

| <i>9. En 1997, quelle part du chiffre d'affaires de votre entreprise est facturée...</i> | Aucune | 1 à 20% | 20-à 40% | plus de 40% |
|--|--------|---------|----------|-------------|
| 9.1 ...au forfait ?  | 3      | 4       | 5        | 6           |
| 9.2 ...à la vacation ou au temps passé ?   | 3      | 4       | 5        | 6           |
| 9.3 ...au barème, à la tâche ?   | 3      | 4       | 5        | 6           |

| <i>10. Votre entreprise a-t-elle besoin d'ajuster sa production à la demande...</i> | Oui | Non |
|---|-----|-----|
| 10.1 ...de manière attendue (activité saisonnière par exemple) ?                    | 1   | 2   |
| 10.2 ...de manière aléatoire (demande fluctuante) ?                                 | 1   | 2   |

**Si oui à 10.1 ou 10.2, passer à 11, sinon passer à 12**

| <i>11. Pour ajuster sa production à la demande, votre entreprise a-t-elle recours aux moyens suivants ?</i> | En 1997 |     | Evolution depuis 1994 |   |   |
|---|---------|-----|-----------------------|---|---|
|   | Oui     | Non | +                     | = | - |
| 11.1 Heures supplémentaires   | 1       | 2   | 3                     | 4 | 5 |
| 11.2 Main d'œuvre intérimaire   | 1       | 2   | 3                     | 4 | 5 |
| 11.3 Contrats à durée déterminée (CDD)  | 1       | 2   | 3                     | 4 | 5 |
| 11.4 Stagiaires   | 1       | 2   | 3                     | 4 | 5 |
| 11.5 Sous-traitance   | 1       | 2   | 3                     | 4 | 5 |
| 11.6 Temps partiel (y compris temps partiel annualisé)  | 1       | 2   | 3                     | 4 | 5 |
| 11.7 Modulation du temps de travail   | 1       | 2   | 3                     | 4 | 5 |
| 11.8 Annualisation du temps de travail  | 1       | 2   | 3                     | 4 | 5 |

| <i>12. Entre 1994 et 1997, dans la mise en œuvre des changements organisationnels, les difficultés suivantes ont-elles représenté des freins ou des obstacles...</i> | ... Peu ou pas importants                   | ... Assez importants | ... Importants | ... Très importants |
|--|---|----------------------|----------------|---------------------|
|  | 12.1 Tensions entre équipes, entre associés | 3                    | 4              | 5                   |
| 12.2 Difficultés à former ou adapter le personnel  | 3   | 4                    | 5              | 6                   |
| 12.3 Problème de motivation du personnel   | 3   | 4                    | 5              | 6                   |

| <i>13. Les moyens informatiques de votre entreprise, comportent / comportaient-ils...</i> | En 1997 |     | En 1994 |     |
|---|---------|-----|---------|-----|
|   | Oui     | Non | Oui     | Non |
| 13.1 Micro-ordinateurs fixes non connectés en réseau                                      | 1       | 2   | 1       | 2   |
| 13.2 Micro-ordinateurs fixes connectés en réseau  | 1       | 2   | 1       | 2   |
| 13.3 Micro-ordinateurs portables non connectables   | 1       | 2   | 1       | 2   |
| 13.4 Micro-ordinateurs portables connectables   | 1       | 2   | 1       | 2   |
| 13.5 Mini-ordinateurs (type AS400...)   | 1       | 2   | 1       | 2   |
| 13.6 Grand système informatique centralisé  | 1       | 2   | 1       | 2   |

| <i>14. Votre entreprise utilise-t-elle/utilisait-elle des progiciels...</i> | En 1997 |     | En 1994 |     |
|---|---------|-----|---------|-----|
|   | Oui     | Non | Oui     | Non |
| 14.1 ... de production comptable ?  | 1       | 2   | 1       | 2   |
| 14.2 ... de révision ?  | 1       | 2   | 1       | 2   |
| 14.3 ... de production d'états financiers (plaquettes, liasses fiscales...) | 1       | 2   | 1       | 2   |
| 14.4 ... de production de paie et social ?                                  | 1       | 2   | 1       | 2   |
| 14.5 ... d'aide au conseil ?  | 1       | 2   | 1       | 2   |
| 14.6 ... de gestion interne ?   | 1       | 2   | 1       | 2   |
| 14.7 ...de bureautique ?  | 1       | 2   | 1       | 2   |

15. En 1997, quelle part moyenne du temps de travail (en %) est-elle consacrée effectivement par les salariés de chacune des catégories suivantes au sein de votre entreprise pour le travail sur un poste informatique..?

|  | dans les locaux de l'entreprise | chez les clients | à domicile |
|--|---------------------------------|------------------|------------|
| 15.1 Direction et associés                           | +++%                            | +++%             | +++%       |
| 15.2 Collaborateurs                                  | +++%                            | +++%             | +++%       |
| 15.3 Autres personnels (secrétariat, administratifs) | +++%                            | +++%             | +++%       |

16. Votre entreprise fait-elle partie d'un club d'utilisateurs informatiques ?

| Oui | Non |
|-----|-----|
| 1   | 2   |

17. En 1997, qui a la responsabilité des activités suivantes, associées à la fonction informatique ? (réponse multiple possible)

|   | Direction, associés | Responsable informatique | Utilisateurs individuels | Prestataires externes | Groupe de projet, clubs d'utilisateurs |
|---|---------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------------|--|
| 17.1 Choix des matériels                            | 3                   | 4                        | 5                        | 6                     | 7                                      |
| 17.2 Conception ou choix des logiciels              | 3                   | 4                        | 5                        | 6                     | 7                                      |
| 17.3 Maintenance et gestion du système informatique | 3                   | 4                        | 5                        | 6                     | 7                                      |
| 17.4 Assistance aux utilisateurs                    | 3                   | 4                        | 5                        | 6                     | 7                                      |
| 17.5 Formation des utilisateurs                     | 3                   | 4                        | 5                        | 6                     | 7                                      |

18. En 1997, combien de jours-personne ont été consacrés à la formation informatique au sein de votre entreprise? +----+

19. Votre entreprise réalise-t-elle / réalisait-elle des transferts de données de type suivant par l'intermédiaire d'une interface informatique (réseau informatique, liaisons EDI, Infotrans, etc.).

|  | En 1997 |     | En 1994 |     |
|--|---------|-----|---------|-----|
|  | Oui     | Non | Oui     | Non |
| ...envoi de documents au client :                  |         |     |         |     |
| 19.1 données de base                               | 1       | 2   | 1       | 2   |
| 19.2 documents de synthèse                         | 1       | 2   | 1       | 2   |
| ...réception de documents adressés par le client : |         |     |         |     |
| 19.3 données de base                               | 1       | 2   | 1       | 2   |
| 19.4 documents de synthèse                         | 1       | 2   | 1       | 2   |

20. Votre entreprise réalise-t-elle / réalisait-elle des transferts de données par l'intermédiaire d'une interface informatique (réseau, liaisons EDI, etc.)...

|  | En 1997 |     | En 1994 |     |
|--|---------|-----|---------|-----|
|  | Oui     | Non | Oui     | Non |
| 20.1 ... avec des prestataires de services (SSI,...)?                | 1       | 2   | 1       | 2   |
| 20.2 ... avec des organismes sociaux, la DGI, les pouvoirs publics ? | 1       | 2   | 1       | 2   |
| 20.3 ... avec un organisme bancaire?                                 | 1       | 2   | 1       | 2   |
| 20.4 ... avec le réseau ou groupement?                               | 1       | 2   | 1       | 2   |

21. En 1997, votre entreprise utilise-t-elle Internet...

|   | Oui | Non |
|---|-----|-----|
| 21.1 ...pour la messagerie électronique ?                                   | 1   | 2   |
| 21.2 ...pour envoyer ou recevoir des fichiers ?                             | 1   | 2   |
| 21.3 ...pour mettre à disposition des informations (page WEB par exemple) ? | 1   | 2   |
| 21.4 ...pour consulter des bases de données ?                               | 1   | 2   |

22. En 1997, votre entreprise utilise-t-elle...

|  | Oui | Non |
|--|-----|-----|
| 22.1 ...intranet ou une messagerie électronique interne?                   | 1   | 2   |
| 22.2 ...une documentation sur CD-ROM ?                                     | 1   | 2   |
| 22.3 ...un archivage informatique organisé des dossiers ?                  | 1   | 2   |
| 22.4 ...un fichier client détaillé permettant une approche marketing ?     | 1   | 2   |
| 22.5 ...une base de données documentaire interne (méthodes, procédures...) | 1   | 2   |

*23. Entre 1994 et 1997, les difficultés suivantes ont-elles représenté, pour le développement ou le fonctionnement de votre système informatique, des freins ou des obstacles...*

|  | ... Peu ou pas importants | ... Assez importants | ... Importants | ... Très importants |
|--|---------------------------|----------------------|----------------|---------------------|
| <b>23.1 Coûts financiers</b>   | 3                         | 4                    | 5              | 6                   |
| <b>23.2 Problèmes de compatibilité entre matériels et/ou entre logiciels</b>   | 3                         | 4                    | 5              | 6                   |
| <b>23.3 Pannes sérieuses au départ ou pannes aléatoires</b>                    | 3                         | 4                    | 5              | 6                   |
| <b>23.4 Difficultés à suivre les évolutions technologiques</b>                 | 3                         | 4                    | 5              | 6                   |
| <b>23.5 Difficultés à trouver les outils informatiques adaptés aux besoins</b> | 3                         | 4                    | 5              | 6                   |
| <b>23.7 Difficulté à former , reclasser ou motiver le personnel</b>            | 3                         | 4                    | 5              | 6                   |

*24. Le personnel de votre entreprise a-t-il été consulté lors de la mise au point...*

|   | Oui | Non |
|---|-----|-----|
| <b>24.1 ...des changements organisationnels ?</b> | 1   | 2   |
| <b>24.2 ...du projet informatique ?</b>           | 1   | 2   |

Merci de votre collaboration

Dossier suivi par :  
Laurence Hautbois  
Tél. : 024041 7933  
Fax : 02 40 41 75 64

Nantes, le 18 février 1998  
N° 332/ESSS/MHC/AL

Madame, Monsieur le Directeur,

Je vous prie de bien vouloir trouver ci-joint le questionnaire portant sur les : « Changements organisationnels et informatisation dans les activités comptables ».

Cette enquête obligatoire vise à explorer l'un des paramètres les plus importants de la performance des entreprises de votre secteur d'activité.

Elle fait partie d'un projet commun à plusieurs organismes statistiques et est préparée en concertation avec les professionnels de la comptabilité (Ordre National des Experts Comptables, Compagnie Nationale des Commissaires aux Comptes, Institut Français des Experts Comptables) et de l'informatique. Dans le même temps, se déroule une enquête complémentaire auprès d'un échantillon de salariés, sélectionnés au hasard au sein des entreprises comptables et contactés à domicile. Son questionnaire portera sur les mêmes thèmes, organisation du travail et utilisation de l'informatique et des télécommunications par les salariés,

L'unité enquêtée est l'entreprise qui correspond au numéro SIREN porté sur le questionnaire et non pas le groupe (si votre entreprise fait partie d'un groupe). Afin d'alléger au maximum votre charge de réponse, les questions sont limitées aux informations qu'on ne trouve pas dans les autres sources statistiques. Pour faciliter votre réponse, une note technique est jointe au questionnaire, incluant des définitions sur des points particuliers. De plus votre correspondant pour cette enquête, dont les coordonnées sont rappelées sur le questionnaire, se tient à votre disposition pour vous fournir toutes les explications complémentaires.

Nous vous adresserons, dès qu'ils seront disponibles, les principaux résultats de cette étude.

Je souhaite que votre réponse me parvienne avant le « date de retour » et vous sais gré de cet effort, qui nous permettra de produire des résultats de bonne qualité.

Je vous remercie de votre collaboration, et vous prie d'agréer, Madame, Monsieur le Directeur, l'expression de ma considération distinguée.

Le Directeur régional

J-M. BÉGUIN

**ENQUETE « CHANGEMENTS ORGANISATIONNELS ET INFORMATISATION DANS LES ACTIVITES  
COMPTABLES »**

NOTICE TECHNIQUE

**Remarque générale : ce questionnaire est destiné à des entreprises de taille et de statut différents (centres de gestion, cabinets comptables,...). Pour cette raison, quelques questions ou items peuvent ne pas concerner certains d'entre vous. Dans ce cas, veuillez renseigner systématiquement la modalité indiquant que votre entreprise n'est pas concernée (en général : pas important, non, 0%...).**

**Question 2 : réseaux ou groupements d'entreprises**

On peut définir les réseaux comme des ensembles d'entreprises entretenant de façon formelle ou informelle des relations durables, établissant une communauté d'intérêt, même limitée. Un réseau ou groupement peut être structuré autour de **liens en capital** : c'est alors un groupe d'entreprises avec des prises de participation financières (item 2.1). Il peut être organisé autour de la **mise en commun de moyens ou de normes**, par exemple de la documentation, des méthodes, en organisant des formations communes, en mettant au point un contrôle qualité commun (item 2.2). Il peut répartir un ensemble de clients entre ses membres selon leur localisation ou leur type d'activité (item 2.3). Il peut **enfin** dépasser les frontières nationales (item 2.4). Il peut exister d'autres types de réseaux ou groupements d'entreprises que ceux décrits dans la question.

**Si un item ne concerne pas votre entreprise, n'oubliez pas d'entourer la modalité "non" (2).**

**Question 3 : si votre entreprise n'est pas concernée, entourez la modalité correspondant à 0% (3).**

**Question 4 : si votre entreprise n'est pas concernée par un type de contrainte, entourez la modalité "non" (2).**

**Question 5 : la déontologie des cabinets comptables interdit la publicité. En revanche, certaines fonctions relevant de la **communication**, de l'information ou du marketing (meilleure adaptation des prestations aux clients, recherche de nouveaux services à proposer, . .) sont autorisées. Ce sont ces fonctions qui sont concernées par l'item 5.3.**

**Question 6**

**Normes ISO ou autres démarches formalisées de qualité** : Les normes ISO (9000-1 -2, -3) décrivent un ensemble de procédures à suivre pour atteindre un objectif de qualité. Elles peuvent concerner la production, mais aussi d'autres domaines de l'entreprise comme la formation ou la recherche. L'entreprise peut aussi être engagée dans d'autres démarches de qualité **que** l'application des normes ISO. Elle peut être dans une étape de certification qualité (normes ISO ou autres), elle peut développer une démarche de qualité totale.. .

**Analyse de la valeur** : Il s'agit d'une méthode de compétitivité caractérisée par une démarche spécifique de conception. Celle-ci est fondée sur l'analyse des finalités attendues de la prestation par l'utilisateur et la référence systématique aux coûts des solutions envisagées. L'élaboration des solutions passe par un travail de groupe.

**Groupes de travail ou de projet autonomes** : Il s'agit de groupes collectivement responsables d'un ensemble d'activités ou de la mise en place d'un projet nouveau, et qui ont une relative marge d'autonomie dans leur organisation interne. Ces groupes ont un fonctionnement collectif qui s'inscrit dans la durée.

**Télétravail** : Il s'agit du travail effectué à **distance**, en utilisant les moyens de communication modernes, en particulier les réseaux d'ordinateurs. Le télétravail peut être effectué en alternance (une semaine au bureau, une semaine à domicile), dans un télécentre, en « nomade », ou encore entièrement à domicile.



**Question 7** : Les termes “**direction, associé**” recouvrent l’ensemble de l’équipe de direction, y compris le PDG le cas échéant, dont les titres peuvent varier selon les entreprises et leur forme juridique. Les termes “**collaborateurs, chefs de groupe**” recouvrent le personnel qui réalise la production directe de services, isolément ou au sein d’équipes de travail, y compris la hiérarchie intermédiaire : les responsables d’équipes ou de groupe, chefs de bureau, chefs de mission.. dont les titres varient également selon l’organisation de l’entreprise.

**Question Y** : La facturation est au **forfait** si un montant global est demandé au client pour la prestation concernée, par exemple pour un contrat annuel répété dans le temps. Elle est à la **vacation** ou au **temps passé** si l’on facture au client les heures consacrées par l’entreprise à la prestation qui a été facturée. Elle **est au barème** ou à la **tâche** si le prix du service est affecté au nombre d’opérations réalisées (par exemple, au nombre de lignes d’un fichier de paie), sans référence explicite au temps passé à effectuer ces opérations.

**Question 11** : La question ne concerne que les dispositifs utilisés pour faire face à des variations de la demande.

**Sous-traitance** : Il s’agit de toutes les prestations confiées à l’extérieur de votre entreprise (par exemple, à des confrères) et dont les résultats sont incorporés directement aux services rendus et facturés par votre entreprise.

**Modulation du temps de travail** : Il s’agit de l’instauration d’une variation des horaires hebdomadaires de travail au cours de l’année, dans certaines limites sur les durées maximales et moyennes hebdomadaires, sans faire appel au contingent d’heures supplémentaires. Ces variations d’horaires ne sont pas planifiées en début d’année comme dans le cas de l’**annualisation**.

**Annualisation du temps de travail** : Il s’agit d’un dispositif qui définit une répartition de la durée du travail sur tout ou partie de l’année, dans certaines limites sur les durées maximales quotidiennes et hebdomadaires et sur la durée moyenne hebdomadaire et sous condition d’établir un calendrier prévisionnel sur l’année.

**Temps partiel annualisé** : Il s’agit d’un contrat de travail à temps partiel sur l’année, qui définit des périodes de travail, une durée hebdomadaire de travail durant ces périodes, une durée totale de travail minimum et maximum.

**Question 14** : On peut employer indifféremment les termes de **logiciel** ou **progiciel**.

**Question 15** : La répartition demandée ici est une estimation, même très approximative.

**Question 16** : Un **club d’utilisateurs informatique** est un groupe réunissant les utilisateurs d’un même “outil informatique” (par exemple un progiciel), et destiné à échanger des savoir-faire ou à formuler des besoins en matière d’adaptation des outils existants ou de création d’un nouvel outil.

**Question 17** : Les termes “**direction, associé**” recouvrent l’ensemble de l’équipe de direction, y compris le PDG le cas échéant, dont les titres peuvent varier selon les entreprises et leur forme juridique. Le **responsable informatique** est la personne désignée comme telle à l’intérieur de l’entreprise. Les **prestataires externes** peuvent, par exemple, être des sociétés de services en informatique (SSII).

**Question 18** : Exemple de **calcul des jours personnes**. Si deux personnes ont suivi une formation de sept jours chacune, et quatre personnes une formation de trois jours chacune, le nombre de jours personnes est de  $2 \times 7 + 4 \times 3 = 26$ .