

NOTICE EXPLICATIVE détachable (Termes repérés par un * dans le questionnaire)

Dans ce questionnaire, on s'intéresse à l'entreprise en tant qu'unité juridiquement définie, à l'exclusion de toute autre entité (groupe, établissement par exemple). La mention « en 2003 » signifie : « à la date du 1^{er} janvier 2003 ».

Partie A : Stratégies, marchés et environnement

	Question 2
Prestations annexes	Prestations que l'entreprise propose à ses clients en plus des biens ou services « principaux ». Il peut s'agir par exemple de la livraison de produits directement chez le client, de diagnostic complémentaire, de mise en place d'un service après vente, de possibilité pour le client de recevoir des informations sur son produit ou service (délai, qualité, traçabilité), etc.
	Question 6
Etats membres de l' Union Européenne	Il s'agit, pour la date d'aujourd'hui comme pour 2003, des 25 pays suivants : Allemagne, Autriche, Belgique, Chypre, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède.
	Question 7
Niveaux hiérarchiques	Si ce nombre est variable selon les fonctions considérées, retenir le plus grand.
	Question 8
Groupe	Entité composée de plusieurs entreprises juridiquement distinctes et ayant le même propriétaire. Chaque entreprise dans le groupe peut desservir différents marchés (région ou produits différents).
Réseau d'enseignes	Ensemble d'entreprises (y compris magasins) portant une même enseigne (franchise, groupement d'achats...), mais n'appartenant pas au même propriétaire. Ce type d'organisation implique, par exemple, la mise en commun de concepts de vente, de savoir-faire particuliers, et/ou de moyens communs (outils logistiques, politiques commerciales, formation...).
	Question 9
Fonction "Production-exploitation"	Ensemble des activités (cœur de métier) qui concourent à la fabrication des produits, biens et services objet de l'activité de l'entreprise ; à l'exclusion des activités amont de conception (création/design) et aval (vente/distribution). Dans le cas des activités tertiaires, on trouve sous ce poste les activités d'exploitation qui concourent au rendu des prestations de services (services de transports, logistique, maintenance, services financiers).
	Question 10
Reporting	Livraison périodique d'indicateurs de l'activité (sous forme de chiffres, tableaux, graphiques, etc.) par une entité de l'entreprise (service, site) à la hiérarchie, aux services fonctionnels (dont le service financier) ou au siège du groupe. Le reporting peut être automatique ou manuel.

Partie B : Informatique et systèmes d'information

	Question 11
Site Web partagé	Site Web où plusieurs entreprises sont représentées (par exemple dans le cas d'un groupe qui souhaite présenter toutes ses activités sur un même site Web).
Réseau local d'entreprise (Local Area Network, LAN)	Réseau informatique reliant entre eux un ensemble d'ordinateurs appartenant à une même entreprise dans une zone réduite (salle, bâtiment ou site), et permettant notamment le partage d'informations.
Intranet	Réseau informatique utilisé à l'intérieur d'une entreprise ou de toute autre entité organisationnelle, utilisant des navigateurs Web, et mettant à disposition des utilisateurs d'un ou de plusieurs sites les mêmes informations. Il n'est pas accessible en dehors de cette entité.
Extranet	Site à accès sécurisé permettant à une entreprise de n'autoriser sa consultation qu'à certaines catégories d'intervenants externes, en général ses clients. Un Extranet est en général une extension d'un Intranet
Échange de Données Informatisées (EDI)	Technique remplaçant les échanges de documents entre entreprises (commandes, factures, bons de livraison, etc.) par des échanges entre ordinateurs, connectés par liaisons spécialisées ou un réseau (privatif) à valeur ajoutée (RVA). Les données sont structurées selon des normes techniques de référence (ex : Edifact, Etebac).
Autres liaisons informatiques spécifiques	Ces liaisons peuvent être internes (liaisons inter-sites) ou externes. Elles peuvent s'appuyer sur différentes technologies (réseau privé virtuel- VPN, Transpac, etc.)

Enquête sur les changements organisationnels et les technologies de l'information et de la communication (COI-TIC)

Votre correspondant, dont les coordonnées figurent en première page, reste à votre disposition pour de plus amples renseignements. N'hésitez pas à le contacter.

Question 13	
Gestion électronique de documents (GED)	Application informatique permettant la saisie, l'indexation et le stockage des documents et fichiers bureautiques ou Internet.
Gestion des connaissances	Dispositif incluant des logiciels, destiné à améliorer l'archivage, la formalisation et la valorisation des savoirs techniques, compétences ou expériences (meilleures pratiques), en en simplifiant l'accès.
Outils d'analyse statistique, Outils décisionnels	Logiciels utilisés pour explorer de grandes quantités de données et y trouver des corrélations pour faire des analyses, prévoir des évolutions et aider à la décision. Ces applications (par exemple outils décisionnels, outils de <i>datamining</i>) exploitent les données dans des bases de données centralisées (<i>datamarts, datawarehouses</i>)
Question 14	
Progiciel de Gestion Intégrée (PGI) ou <i>Enterprise Ressources Planning (ERP)</i>	Progiciel qui permet de gérer les processus d'une entreprise et de partager les informations entre les métiers par le biais d'une base de données unique. Les PGI sont divisés en modules qui correspondent à des fonctions de l'entreprise. (Exemples de PGI : SAP, Peoplesoft, Oracle).
Progiciel	Logiciel de marché complet et intégré, qui permet de répondre à une problématique globale par un ensemble de programmes qui sont regroupés pour former un tout. On trouve par exemple des progiciels de gestion de la relation client (GRC ou CRM).
Application maison	Application que l'entreprise (son groupe éventuellement) a fait développer spécifiquement pour ses propres besoins, éventuellement avec l'aide de prestataires extérieurs. Un progiciel du marché paramétré spécifiquement ne constitue pas une application maison.
Question 15	
<i>Groupware</i> (Logiciel collaboratif)	Logiciel qui permet à des utilisateurs séparés géographiquement mais reliés par un réseau informatique de travailler ensemble. Cela peut passer par le partage des messageries, des agendas, des bases de documents, etc. Par exemple, Outlook et Lotus Notes ont des fonctionnalités de <i>groupware</i> . On inclut ici sous le terme <i>groupware</i> les applications de "Web collaboratif".
Vidéoconférence (visioconférence, téléconférence)	Conférence où chacun des correspondants situés en des lieux éloignés dispose d'une installation spécifique permettant la transmission de la parole et de l'image. Ces conférences peuvent être faites à deux (visioconférence) ou à trois et plus (téléconférence).
Intégration d'applications d'entreprise (<i>Enterprise Application Integration, EAI</i>)	L'EAI désigne à la fois les solutions et les méthodes destinées à assurer l'intégration des différentes composantes du système d'information, en simplifiant les interfaces entre les applications. L'objectif est de permettre l'évolution indépendante des applications sans compromettre leur inter connectivité.
Architecture Orientée Service (<i>Service Oriented Architecture, SOA</i>)	Dans le cadre de l'architecture orientée services, on considère l'informatique comme un ensemble de services, composants autonomes qui ne dépendent d'aucun contexte. L'architecture orientée service consiste à identifier ces services, à éliminer les doublons et à faire interagir et communiquer entre eux ces services de manière standardisée. Elle s'appuie sur des protocoles standard tels les services Web.
Services Web	Mécanisme de communication standard permettant de faire dialoguer deux applications basées sur des technologies hétérogènes, en permettant l'interopérabilité par des normes ouvertes tel le XML.
<i>Workflow</i> (Gestion électronique des processus)	Technologie logicielle ayant pour objectif l'amélioration de l'efficacité des processus internes d'une entreprise. Ceci implique la modélisation des procédures de travail avec la prise en compte des acteurs, des tâches et des documents. Exemple : la circulation automatique de méls pour valider une demande de congé. Le workflow peut faire partie d'un BPMS (<i>voir après</i>).
<i>BPMS (Business Process Management System)</i>	Ensemble logiciel destiné à formaliser les processus d'une entreprise dans le but de les automatiser.

Partie C : relations avec les clients	
	Question 17
Gestion de la relation client (GRC) ou <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	Progiciels permettant de gérer l'ensemble des relations client dans un même processus en regroupant la gestion des campagnes marketing, l'informatisation des forces de vente, le suivi de la relation client au quotidien, etc.
Place de marché électronique (<i>e-marketplace</i>)	Site électronique d'achat et de vente où les entreprises peuvent échanger des produits et services. Ces places de marché peuvent être ouvertes à tous (sites d'appels d'offres généralistes) ou être réalisées par un regroupement sectoriel d'entreprises, comme l'automobile ou la grande distribution. Elles aident les entreprises dans leurs recherches de fournisseurs et de clients.
	Question 19
Plus gros client	Ce client peut être une entreprise ou une administration ; il s'agit de client direct, qui peut être un donneur d'ordre, un distributeur, un grossiste, une autre entreprise du groupe, etc. « Plus gros client » signifie : client qui a constitué la plus grande part de votre chiffre d'affaires en 2005. Si ce « plus gros client » est difficile à identifier, faites le choix du dernier client à qui vous avez eu à faire ou avec qui vous avez fait affaire.
B&S non standard	Biens ou services personnalisés, dont l'entreprise cliente a spécifié les caractéristiques, formellement (sur cahier des charges) ou non.

Partie D : relations avec les fournisseurs	
	Question 22
Plus gros fournisseur	Il s'agit du fournisseur qui a constitué la plus grande part de vos achats en 2005. Si ce « plus gros fournisseur » est difficile à identifier, faites le choix du dernier fournisseur à qui vous avez eu à faire ou avec qui vous avez fait affaire.

Partie E : production, conception, marketing	
	Question 23
ISO 9001, EAQF	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. Les normes ISO 9001 version 2000 incluent également des exigences managériales, de modélisation des processus de l'entreprise, etc.
ISO 14001	Cette norme concerne spécifiquement les problématiques environnementales de l'entreprise.
Analyse de la valeur, analyse fonctionnelle	Ces méthodes ont pour objectif d'analyser les conséquences des choix de conception sur les procédés ou les produits, en terme de valeur du produit ou de la prestation pour le client, de sécurité, de maintenance, etc.
Equipes ou groupes de travail autonomes	Employés collectivement responsables d'un ensemble d'activités et qui ont une relative autonomie dans leur organisation interne. Ces groupes ont un fonctionnement collectif qui s'inscrit dans la durée.
	Question 24
Flux tendu, juste à temps	Dans une organisation en flux tendu, l'entreprise lance la production à la demande du client et livre le produit ou la prestation dans des délais très courts. Ce système impose une tension sur tous les flux et processus de l'entreprise. Il peut conduire, dans le cas de fabrication de biens, à une réduction du niveau des stocks ; dans les services, à une gestion optimisée des effectifs.
Traçabilité	Les outils de traçabilité des produits permettent de suivre en temps réel ou à intervalles réguliers la localisation et « l'historique » d'un produit en s'appuyant sur différentes technologies d'identification des produits tels que codes-barres, puces et étiquettes électroniques (en particulier la RFID, identification par radio-fréquence) et des outils informatiques. La traçabilité des processus concerne l'enregistrement systématique et l'analyse de données sur les machines ou les processus.
<i>Supply Chain Management (SCM)</i> ou Gestion de la chaîne logistique globale	Procédures et applications chargées de l'anticipation et le pilotage des flux physiques de l'entreprise, de la demande du client, aux approvisionnements provenant des fournisseurs, à l'aide d'outils de planification et d'aide à la décision. Ces outils peuvent concerner l'intérieur de l'entreprise ou inclure l'extérieur (clients et / ou fournisseurs). Il peut s'agir d'applications « maisons », de progiciels ou de modules de PGI.
	Question 25
Spécialiste	Le spécialiste peut être interne ou externe à l'entreprise, y compris provenant du groupe. Il peut être rattaché à un service fonctionnel ou opérationnel.

Partie H : Précisions sur les TIC et leurs usages	
Question 35	
Ligne téléphonique numérique RNIS (Réseau Numérique à Intégration de Services) / ISDN	Ligne téléphonique spéciale transportant des données sous forme numérique avec un débit le plus souvent plus élevé que celui d'une ligne téléphonique traditionnelle. Elle permet de combiner les appels vocaux et les transferts de données (dont les images, avec par exemple le service « Numeris » de France Telecom).
Connexion à haut débit DSL	Technologie accroissant la largeur de bande disponible pour transporter des informations à une vitesse rapide sur des lignes téléphoniques classiques. En font partie les technologies de l'ADSL, SDSL, IDSL, HDSL, RADSL, VDSL, dont les caractéristiques de vitesse et de distance varient. La capacité de transmission offerte permet l'accès rapide à Internet, à la vidéoconférence, au télétravail, etc.
Autres connexions à haut débit	Technologies permettant une grande capacité de transmission (au minimum 2 Mbits/s) via une liaison spécialisée, la fibre optique, le câble et une boucle locale.
Question 37	
Pare-feu (<i>Firewall</i>)	Système ou combinaison de systèmes renforçant la frontière entre plusieurs réseaux informatiques (le plus souvent entre un réseau local et Internet). Contient une composante matérielle et/ou une composante logicielle.
Serveur sécurisé	Dans le contexte d'Internet, serveur qui supporte un protocole de sécurité (tel SSL) utilisé pour crypter les données et sécuriser la transmission de l'information, pour éviter les risques d'écoute.
Mécanismes d'authentification	Processus d'identification d'un individu ; processus préalable à l'autorisation.
Signature numérisée	Code numérique attaché à un message électronique destiné à identifier l'expéditeur.
Code PIN (<i>Personal Identification number code</i>)	Code d'identification secret analogue à un mot de passe assigné à un utilisateur autorisé.
Question 38	
Ver	Virus particulier, capable de se répliquer à travers les réseaux informatiques, notamment sur les serveurs informatiques.
Cheval de Troie	Programme qui semble souvent utile ou anodin mais qui contient un code caché lui permettant de causer des dégâts comme un virus classique ou permettre de prendre le contrôle à distance de la machine sur laquelle il est installé.
Logiciel espion (<i>spyware</i>)	Logiciel malveillant qui infecte un ordinateur dans le but de collecter et de transmettre à des tiers des informations sur l'environnement sur lequel il est installé, par exemple les habitudes de consommation de l'utilisateur, sans que celui-ci en ait conscience.
Question 40	
Autorités publiques	Organisations gouvernementales agissant aux niveaux central ou local. Elles incluent également des agences publiques telles l'ANPE, etc. Ces relations avec les autorités publiques via Internet peuvent être obligatoires, incitatives ou facultatives (à la volonté de l'entreprise).
Questions 42 et 43	
Commerce électronique	Le terme « commerce électronique » recouvre les ventes ou achats de biens ou services effectués par voie électronique de bout en bout de la procédure. Il s'agit de transactions commerciales utilisant soit l'Internet (via un site sur la Toile), soit l'EDI traditionnel (échanges de données informatisés) ou d'autres réseaux informatiques différents de l'Internet (le minitel). Ne sont pas considérés comme relevant du commerce électronique, les commandes reçues ou transmises par téléphone, par télécopieur ou par la messagerie électronique (méls). Ces outils ne permettent pas une automatisation complète des transactions commerciales.
Réseaux autres qu'Internet	Les questions 42 et 43 font la distinction entre les réseaux sur protocole I/P (Internet protocol) et les autres réseaux. Ces derniers sont employés pour la communication entre les ordinateurs mais ne sont pas publiquement accessibles (réseaux propriétaires). Des exemples en sont l'EDI sur réseau privé ou les systèmes téléphoniques interactifs. Ils excluent les réseaux basés sur le protocole I/P. Certaines entreprises ont basculé leur réseau EDI traditionnel vers l'Internet (Web EDI) comme support de transmission. L'activité correspondante est à affecter à Internet.