

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

Partie A : Missions et organisation

Question 3	
Relations importantes pour votre activité	Il s'agit des relations avec des particuliers, entreprises, organismes public, etc. qui représentent une part importante de l'activité de la Direction. Ne pas tenir compte des relations épisodiques (exemple : quelques relations avec des entreprises pour des achats, dans une direction qui en réalise peu)
Question 5	
Niveaux hiérarchiques	Si ce nombre est variable selon les fonctions considérées, retenir le plus grand.

Partie B : Partenariats, modernisation et réforme administrative

Question 13	
Contrat de partenariat	Le contrat de partenariat a été créé par la loi du 2 juillet 2003 et l'ordonnance du 17 juin 2004, dans l'objectif d'ouvrir une 3 ^{ème} voie entre le marché et la délégation. Le recours au contrat de partenariat est conditionné à la réalisation d'une évaluation préalable, déterminant la possibilité et l'opportunité de recourir à un tel montage.
Autres contrats de long terme	Il s'agit en général de contrats sectoriels comme les Marchés d'entreprises de travaux publics (METP), la Vente en l'état futur d'achèvement (VEFA), les Baux emphytéotiques administratifs (BEA), les Autorisations d'occupation temporaire (AOT)...

Partie C : Informatique et système d'information

Question 19	
Site Web partagé	Site Web où plusieurs directions sont représentées (par exemple dans le cas d'un ministère qui présente toutes ses directions sur un même site Web).
Réseau local (Local Area Network, LAN)	Réseau informatique reliant entre eux un ensemble d'ordinateurs appartenant à une même administration dans une zone réduite (salle, bâtiment ou site), et permettant notamment le partage d'informations.
Intranet	Réseau informatique utilisé à l'intérieur d'une administration 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 administration de n'autoriser sa consultation qu'à certaines catégories d'intervenants externes, en général ses partenaires. Un Extranet est en général une extension d'un Intranet
Échange de Données Informatisées (EDI)	Technique remplaçant les échanges de documents entre entreprises ou administrations (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.)
Question 20	
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 21	
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>)
<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 groupware. 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 ou administration. 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 ou administration dans le but de les automatiser.
Question 23	
Progiciel de Gestion Intégrée (PGI) ou <i>Enterprise Ressources Planning (ERP)</i>	Progiciel qui permet de gérer les processus d'une entreprise ou administration 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 ou de l'administration. (Exemples de PGI : SAP, Peoplesoft, Oracle). Il peut s'agir de PGI ou de modules de PGI, propres au ministère ou inter-ministériels. Par exemple : ACCORD, AGAPE, AGORA, COPERNIC, KHEOPS, SECOYA, SIRH...
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 des ressources humaines.
Application maison	Application que l'administration 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.

Partie D: relations avec les usagers	
Question 27	
Gestion de la relation client (GRC) ou <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	Progiciels permettant de gérer l'ensemble des relations client (ou usagers) dans un même processus en regroupant la gestion des campagnes d'information, l'informatisation des forces de vente (dans le secteur privé), le suivi de la relation à l'utilisateur ou au client au quotidien, etc.

Partie E : Achats, production du service et ressources humaines

Question 29

ISO 9001, EAQF

Ensemble de procédures à suivre, communes aux secteurs public et privé, pour atteindre un objectif de qualité. Elles peuvent concerner la production du service, mais aussi d'autres domaines comme la formation. Les normes ISO 9001 version 2000 incluent également des exigences managériales, de modélisation des processus de l'administration, etc.

Analyse de la valeur, analyse fonctionnelle

Ces méthodes ont pour objectif d'analyser les conséquences des choix de conception sur les procédés ou la production du service, en terme de valeur de la prestation, de sécurité, de maintenance, etc.

Flux tendu, délais de production impératifs

Dans une organisation en flux tendu, l'administration lance la prestation de service à la demande de l'utilisateur (autre service, usager...) et livre la prestation dans des délais très courts. Ce système impose une tension sur les processus de l'administration.

Equipes ou groupes de travail autonomes

Agents 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 31

Fiche de poste profilée

Une fiche de poste profilée décrit une situation de travail individuelle et localisée : missions, activités, insertion du poste dans l'organisation, champ d'autonomie et de responsabilité, grandes compétences requises. Elle est plus précise que la fiche d'emploi type issue d'un référentiel.