

Les orientations du volet « entreprises » de l'enquête COI-TIC

L'articulation à l'enquête TIC

Le volet « entreprises » de l'enquête COI a été articulé à un projet d'enquête européenne sur les Technologies de l'Information et des Communications (enquête TIC) l'ensemble étant baptisé « COI-TIC ».

Le projet d'enquête européen sur les Technologies de l'Information et des Communications

Ce dispositif est construit autour de deux pôles :

- La Commission européenne (DG INFSO) a mis en œuvre un plan eEurope évolutif (le plan courant est dénommé eEurope2005) d'aide à la diffusion des TIC dans l'ensemble de la société européenne. Ce plan s'accompagne d'un volet « étalonnage » qui prévoit la fourniture annuelle d'un ensemble d'indicateurs concernant le suivi de la diffusion des TIC dans tous les domaines de la société et particulièrement les entreprises. La liste de ces indicateurs est annexée à la résolution.
- Par ailleurs, un règlement d'Eurostat du 24 avril 2004 prévoit que des informations relatives à ce domaine seront transmises chaque année. Ce règlement de cadrage attend ses règlements d'application annuels (mesures annuelles de mise en œuvre). Autour d'un tronc commun, ces mesures pourraient être différentes d'une année à l'autre. Le règlement est pris pour cinq ans.

Le règlement d'avril 2004 prévoit deux volets : un volet «entreprises» et un volet «ménages». (Cette distinction ne recoupe pas la distinction «entreprises» et «salariés» de l'enquête COI, le volet « ménages » portant sur les pratiques domestiques de l'Internet).

Dans le cadre de la préparation à la mise en œuvre de ce règlement Eurostat a conduit une double série d'enquêtes «entreprises» et «ménages» depuis 2001. Ces enquêtes sont conduites nationalement dans le cadre d'un questionnaire et d'une méthodologie harmonisés. Les questionnaires sont souvent «transposés» par les INS concernés. Aujourd'hui 23 pays sur 25 de l'UE participent à cette opération sur des bases volontaires. La France a participé à ce dispositif à deux reprises (en 2001 pour les ménages et en 2002 pour les entreprises).

Ces enquêtes préfigurent ce que seront les mesures d'application annuelles évoquées.

Il est admis aujourd'hui que ces deux exercices doivent être conduits en cohérence. Particulièrement, les indicateurs de l'étalonnage eEurope seront alimentés en principe par les données issues des enquêtes conduites par les Etats membres dans le cadre du règlement.

Les liens entre COI et TIC

La première année d'application du règlement étant fixée à 2006 (relativement à l'année 2005) il importe, pour mettre la France en conformité avec l'Europe, de lancer une enquête TIC (sur le modèle européen) aussi tôt que possible fin 2005/début 2006. Par ailleurs, le renouvellement de l'enquête COI est programmé pour 2006.

Pour trois raisons, ces opérations ne peuvent être conduites séparément :

- Les thématiques en sont voisines même si le recouvrement des questions ne concerne sans doute pas plus du quart de chaque questionnaire ;
- Les enquêtes visent la même population d'entreprises ;
- La charge de chacune de ces opérations pour les organismes producteurs est telle que des synergies et gains d'échelle doivent être recherchés.

La recherche d'une coordination poussée pour le millésime 2006 (sur 2005) de l'enquête est donc une réponse à ces questions. C'est le sens de l'avis d'opportunité émis par le CNIS début octobre. Même si cela peut apparaître comme une contrainte pour l'approche COI, des conséquences positives nombreuses peuvent être attendues. D'une part, un opérateur unique œuvrera sur le terrain pour le compte de l'ensemble des partenaires. Surtout, la coexistence des deux approches au sein d'un même dispositif favorise une extension maximale du champ économique suivi (ce qui est un gain important pour COI).

Enfin il est précisé que l'enquête TIC seule devra perdurer pour les années suivantes et sera essentiellement recentrée sur les aspects institutionnels (règlement européen). Pour mémoire, la collecte d'informations TIC-ménages devrait être supportée par le dispositif EPCV.

Au total, le questionnaire « entreprises » de l'enquête COI-TIC 2005-2006 comporte 6 pages (contre 4 pour l'enquête COI 1997), et mêle des approches plus spécifiques à COI, des questions communes aux 2 enquêtes, et des questions spécifiques à l'enquête TIC.

Les nouvelles questions

Objectifs stratégiques et position de l'entreprise dans son environnement

L'enquête vise, dans un premier temps, à mieux connaître l'entreprise en identifiant ses objectifs stratégiques et en la situant dans son environnement. Un certain nombre de changements affectent directement la structure de l'entreprise ainsi que sa position dans son environnement :

- Changements dans l'activité de l'entreprise : externalisation, sous-traitance, délocalisation, recentrage sur le cœur de métier ;
- Changements dans la structure financière de l'entreprise : fusions, absorptions, acquisitions et changements de direction associés ;
- Changements dans la structure générale de l'entreprise : changements dans la structure fonctionnelle, dans son organigramme, sa structure hiérarchique

Certains outils de gestion ou outils informatiques peuvent venir appuyer ces changements : tableaux de bord, outils d'évaluation des coûts et de la performance.

Utilisation d'outils de gestion nouveaux

L'outillage de la production listé en 1997 est encore pertinent, mais l'optimisation de la production est devenue moins stratégique pour les entreprises, ce qui, d'ailleurs, rapproche de ce point de vue les entreprises industrielles des autres entreprises, du commerce, des services, des transports ou de la construction. Les outils de gestion stratégiques aujourd'hui équipent :

- Le système d'information,
- La relation client,
- La relation fournisseur,
- La conception et le marketing

On s'intéresse aussi à l'outillage des ressources humaines.

Dans tous ces domaines, on a cherché à identifier les outils de gestion les plus significatifs et susceptibles d'avoir un impact sur le travail et sur les performances.

L'outillage du système d'information occupe une place à part car il interagit avec l'ensemble des fonctions et mobilise les TIC. Du coup, les nouveaux outils de gestion en 2006 sont presque systématiquement liés à des outils informatiques.

Ainsi, les outils informatiques, déjà listés en 1997 ou nouveaux, apparaissent tout le long du questionnaire, dont une partie importante répond aussi à l'approche « TIC ». Cependant, la dernière partie du questionnaire est réservée à des questions plus spécifique à l'enquête « TIC » (voir infra).

Identification du principal changement organisationnel au cours des 3 dernières années, et des contraintes et obstacles

L'enquête COI-TIC vise à identifier :

- Le chantier majeur de l'entreprise en termes de changement organisationnel,
- Les objectifs stratégiques (intégrer délai, réactivité, etc.),
- Le recours à des conseils externes ou des groupes de travail en interne pour accompagner les changements

Ce questionnement présentera nécessairement un caractère subjectif.