

Évaluation de la maturité numérique pour les clients EDIH

Groupe cible: Entreprises

Étape: T0 (avant le début de l'assistance EDIH)

MODULE 1: Données clients

Dans ce module, veuillez fournir des informations générales de base sur l'entreprise qui souhaite bénéficier d'une assistance EDIH. Ces données sont nécessaires pour analyser le niveau de maturité numérique de votre entreprise par rapport à celui d'autres entreprises de votre secteur, de votre catégorie de taille (de micro à grande), de votre région et/ou de votre pays.

M1.1. Données générales:

1. Date
2. Nom de l'entreprise soutenue par l'EDIH:
3. Numéro d'enregistrement fiscal (TVA ou équivalent):
4. Personne de contact:
5. Fonction dans l'entreprise:
6. Adresse électronique:
7. Téléphone:
8. Site web:
9. Taille de l'effectif de l'entreprise²
 1. Microentreprise (1 à 9 personnes)
 2. Petite entreprise (10 à 49 personnes)
 3. Entreprise moyenne (50 à 249 personnes)
 4. Grande entreprise (plus de 250 personnes)
10. Date de création de l'entreprise
11. Pays dans lequel est située l'unité opérationnelle de l'entreprise:
12. Région (NUTS2) où est située l'unité opérationnelle de l'entreprise:
13. Code postal
14. Adresse complète
15. Numéro PIC¹ (si disponible, doit être rempli par l'EDIH)

M1.2. Secteur d'activité

1. Dans quel secteur d'activité votre entreprise opère-t-elle principalement? Veuillez choisir une seule option:
 1. Aéronautique et espace
 2. Agriculture et alimentation
 3. Services collectifs, sociaux et personnels
 4. Construction
 5. Biens/produits de consommation
 6. Secteur de la culture et de la création
 7. Défense et sécurité
 8. Enseignement
 9. Énergie et services d'utilité publique
 10. Environnement
 11. Services financiers

¹ Code d'identification du participant

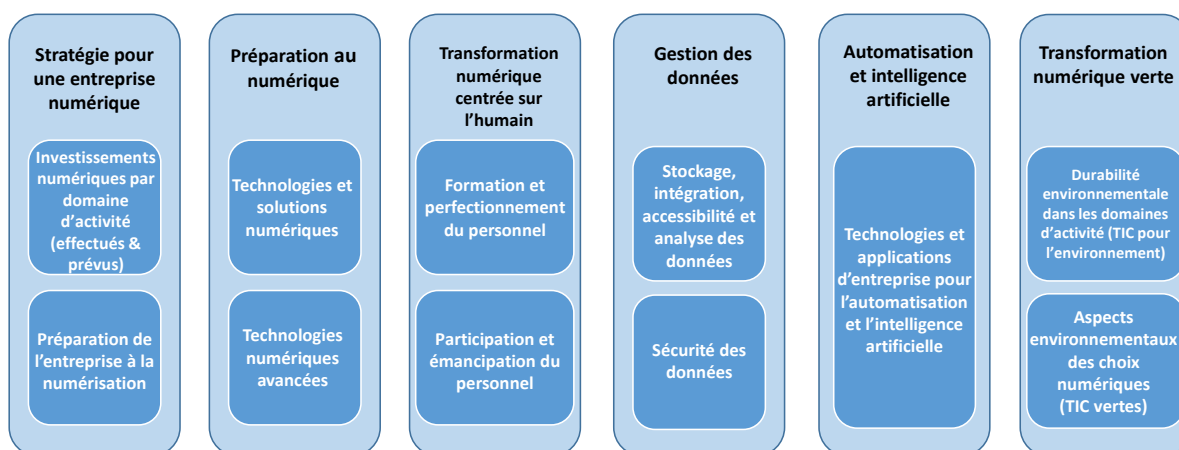
12. Sciences de la vie et soins de santé
 13. Industrie manufacturière
 14. Affaires maritimes et pêche
 15. Industries extractives
 16. Mobilité (y compris automobile)
 17. Administration publique
 18. Immobilier, location et services aux entreprises
 19. Activités spécialisées, scientifiques et techniques
 20. Télécommunications, information et communication
 21. Tourisme (y compris restaurants et hôtellerie)
 22. Commerce de gros et de détail
 23. Aspects légaux
 24. Régulation
2. Par ailleurs, dans quels autres secteurs d'activité votre entreprise opère-t-elle déjà/souhaite-t-elle opérer? Vous pouvez choisir jusqu'à trois options:
1. Aéronautique et espace
 2. Agriculture et alimentation
 3. Services collectifs, sociaux et personnels
 4. Construction
 5. Biens/produits de consommation
 6. Secteur de la culture et de la création
 7. Défense et sécurité
 8. Enseignement
 9. Énergie et services d'utilité publique
 10. Environnement
 11. Services financiers
 12. Sciences de la vie et soins de santé
 13. Industrie manufacturière
 14. Affaires maritimes et pêche
 15. Industries extractives
 16. Mobilité (y compris automobile)
 17. Administration publique
 18. Immobilier, location et services aux entreprises
 19. Activités spécialisées, scientifiques et techniques
 20. Télécommunications, information et communication
 21. Tourisme (y compris restaurants et hôtellerie)
 22. Commerce de gros et de détail
 23. Aspects légaux
 24. Régulation
 25. Autre secteur d'activité non mentionné ci-dessus (veuillez préciser)
 26. Aucun autre secteur

MODULE 2: Maturité numérique

Les questions de ce module ont pour but de mesurer la maturité numérique de votre entreprise. Ces informations contribueront à caractériser le point de départ du parcours de transformation numérique de votre entreprise, en identifiant les domaines dans lesquels elle pourrait avoir besoin d'une assistance des EDIH. Elles aideront également à évaluer les services qui seront finalement fournis par les EDIH à votre entreprise et à affiner les politiques et les instruments financiers de l'UE soutenant les EDIH. Les dimensions suivantes seront évaluées (en appliquant les critères de notation détaillés à la dernière page):

Cadre d'évaluation de la maturité numérique pour les organisations du secteur public

Source: EC JRC élaboration interne



M2.1. Stratégie pour une entreprise numérique

Les questions concernant cette dimension visent à déterminer l'état d'avancement global de la stratégie de numérisation de votre entreprise d'un point de vue opérationnel. Elles portent sur les investissements de votre entreprise dans la numérisation par domaine d'activité (qu'ils soient effectués ou planifiés) ainsi que sur la volonté de l'entreprise d'entreprendre une transformation numérique qui pourrait nécessiter des efforts organisationnels et économiques encore imprévus.

1. Parmi les domaines d'activité suivants, quels sont ceux dans lesquels votre entreprise a déjà investi en matière de numérisation et ceux dans lesquels elle envisage de le faire à l'avenir? Veuillez sélectionner toutes les options qui s'appliquent:

| | Investissement déjà effectué | Investissement prévu |
|---|------------------------------|----------------------|
| 1. Conception de produits/services (y compris recherche, développement et innovation) | | |
| 2. Planification et gestion du projet | | |
| 3. Opérations (production de biens physiques/fabrication, emballage, entretien, services, etc.) | | |
| 4. Collaboration avec d'autres sites internes ou d'autres entreprises de la chaîne de valeur | | |
| 5. Logistique amont — entrepôt | | |
| 6. Marketing, vente et services à la clientèle (gestion de la clientèle, traitement des commandes, centre | | |

- d'assistance, etc.)
7. Livraison (logistique aval, factures électroniques, etc.)
 8. Administration et ressources humaines
 9. Achats et marchés publics
 10. (Cyber)sécurité et respect de la réglementation sur les données à caractère personnel/du RGPD

2. En quoi votre entreprise est-elle prête à (approfondir) la transformation numérique? Veuillez sélectionner toutes les options qui s'appliquent:

1. Les besoins en matière de numérisation sont recensés et alignés sur les objectifs commerciaux
2. Elle a recensé les ressources financières (fonds propres, prêts, subventions) qui seront affectées pendant au moins un an au processus de transformation numérique
3. Les infrastructures informatiques sont prêtes à soutenir les plans de numérisation
4. Elle emploie des spécialistes des TIC, directement ou en sous-traitance (ou a inventorié ses besoins en matière de recrutement/sous-traitance)
5. La direction de l'entreprise est prête à procéder aux changements d'organisation nécessaires
6. Au sein de l'entreprise, les services concernés et leur personnel sont prêts à soutenir les plans de numérisation
7. L'architecture de l'entreprise et les processus opérationnels peuvent être adaptés si la numérisation l'exige
8. Les produits manufacturés sont déjà commercialisés en tant que services («servicisation») ou complétés par des services rendus possibles par les technologies numériques
9. La satisfaction des clients et des partenaires à l'égard des services/interactions en ligne fait l'objet d'un suivi régulier (sur les réseaux sociaux, les opérations de commerce électronique, les échanges de courriels, etc.)
10. Les risques liés à la transformation numérique (par exemple, effets non prévus sur d'autres domaines d'activité) sont pris en considération

M2.2. Préparation au numérique:

La dimension relative à la préparation au numérique permet d'évaluer le degré d'adoption actuelle des technologies numériques (à la fois des technologies courantes et des technologies plus avancées), qui est valable tant pour les entreprises transformatrices que pour les entreprises de services.

3. Parmi les technologies et solutions numériques suivantes, lesquelles sont déjà utilisées par votre entreprise? Veuillez sélectionner toutes les options qui s'appliquent:

1. Infrastructures de connectivité [internet à haut débit (fibre optique), services d'informatique en nuage, accès à distance aux systèmes bureautiques]
2. Site web de l'entreprise
3. Formulaires en ligne et blogs/forums pour communiquer avec les clients
4. Conversations en direct, réseaux sociaux et dialogueurs pour communiquer avec les clients
5. Ventes en ligne [entreprises à consommateurs (B to C), entreprises à entreprises (B to B)]
6. Promotion du marketing en ligne (annonces en ligne, médias sociaux pour les entreprises, etc.)
7. Administration en ligne (interaction en ligne avec les autorités publiques, marchés publics compris)

8. Outils de collaboration en entreprise à distance (par exemple, plateforme de télétravail, vidéoconférence, apprentissage virtuel, outils spécifiques à l'activité)
9. Portail web interne (intranet)
10. Systèmes de gestion de l'information (planification des ressources de l'entreprise, gestion du cycle de vie des produits, gestion des relations avec la clientèle, gestion de la chaîne d'approvisionnement, facturation électronique)

4. Parmi les solutions numériques *avancées* suivantes, lesquelles sont déjà utilisées par votre entreprise? Veuillez évaluer toutes les options qui s'appliquent en leur attribuant une note entre 0 et 5 (0=non utilisée, 1=utilisation envisagée, 2=étape de prototype, 3=étape de test, 4=mise en œuvre, 5=opérationnelle):

1. Simulation et jumeaux numériques (c'est-à-dire représentations numériques en temps réel d'objets physiques/processus)
2. Réalité virtuelle, réalité augmentée
3. Conception (CAO) et fabrication assistées par ordinateur (FAO)
4. Systèmes d'exécution de fabrication
5. Internet des objets (IDO) et internet industriel des objets (IIoT)
6. Technologie des chaînes de blocs
7. Fabrication additive (par exemple, imprimantes 3D)

M2.3. Transformation numérique centrée sur l'humain:

Cette dimension porte sur les qualifications, l'engagement et l'émancipation du personnel au regard des technologies numériques ainsi que sur l'amélioration de ses conditions de travail, en vue d'accroître sa productivité et son bien-être.

5. Que fait votre entreprise pour reconvertir et perfectionner son personnel en vue de la transformation numérique? Veuillez sélectionner toutes les options qui s'appliquent:

1. Elle procède à une évaluation des compétences du personnel afin de recenser les déficits de compétences
2. Elle élabore un plan de formation pour former et perfectionner son personnel
3. Elle organise de courtes formations, fournit des tutoriels/lignes directrices et d'autres ressources d'apprentissage en ligne
4. Elle propose des possibilités d'apprentissage par la pratique/par les pairs/par l'expérimentation
5. Elle propose des stages ou des placements dans des domaines de capacités clés
6. Elle met en place un mécanisme de parrainage pour permettre au personnel de participer à des formations dispensées par des organisations externes (prestataires de formation, universités, fournisseurs)
7. Elle recourt à des programmes de formation et de perfectionnement subventionnés

6. Au moment d'adopter de nouvelles solutions numériques, comment votre entreprise fait-elle participer son personnel et l'émancipe-t-elle? Veuillez sélectionner toutes les options qui s'appliquent:

1. Elle facilite la sensibilisation du personnel aux nouvelles technologies numériques
2. Elle communique les plans de transformation numérique au personnel de manière transparente et inclusive
3. Elle surveille l'acceptation de la transformation numérique par le personnel et prend des mesures pour atténuer les effets collatéraux potentiels (par exemple, la crainte du changement, la culture de la connexion permanente et l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée, les garanties contre les risques d'atteintes à la vie privée, etc.)
4. Elle associe le personnel (y compris le personnel non spécialiste des TIC) à la conception et au développement de la numérisation des produits/services/processus
5. Elle donne au personnel davantage d'autonomie et des outils numériques appropriés pour prendre et exécuter les décisions
6. Elle repense/adapte les emplois et les flux de travail pour soutenir la manière dont le personnel souhaite effectivement travailler
7. Elle met en place des formules de travail plus souples rendues possibles par la numérisation (par exemple, le télétravail)
8. Elle met à la disposition du personnel une équipe/un service d'assistance numérique (interne/externe)

M2.4. Gestion des données et connexion

Cette dimension concerne la manière dont les données sont stockées numériquement, organisées au sein de l'entreprise, rendues accessibles au moyen d'appareils connectés (ordinateurs, etc.) et exploitées à des fins professionnelles, tout en veillant à garantir une protection suffisante des données par l'intermédiaire de systèmes de cybersécurité.

7. Comment les données de votre entreprise sont-elles gérées (en ce qui concerne le stockage, l'organisation, l'accès et l'exploitation)? Veuillez sélectionner toutes les options qui s'appliquent:
 1. L'organisation a mis en place une politique/un plan/un ensemble de mesures pour la gestion des données
 2. Les données ne sont pas collectées numériquement
 3. Les données pertinentes sont stockées numériquement (par exemple, applications bureautiques, dossiers électroniques, applications autonomes, système CRM ou ERP, etc.)
 4. Les données sont correctement intégrées (par exemple au moyen de systèmes interopérables, d'interfaces de programmation d'application), même lorsqu'elles sont réparties entre différents systèmes
 5. Les données sont accessibles en temps réel à partir de différents appareils et emplacements
 6. Les données collectées sont systématiquement analysées et communiquées aux fins de la prise de décision
 7. L'analyse des données est enrichie en combinant des sources externes avec des données propres
 8. L'analyse des données est accessible sans l'aide d'experts (par exemple, au moyen de tableaux de bord)

8. Les données de votre entreprise sont-elles suffisamment sécurisées? Veuillez sélectionner toutes les options qui s'appliquent:
 1. Une politique/un ensemble de mesures de sécurité des données d'entreprise est en place
 2. Toutes les données relatives aux clients sont protégées contre les cyberattaques
 3. Le personnel est régulièrement informé et formé sur les questions/risques liés à la cybersécurité et à la protection des données

4. Les cybermenaces font l'objet d'un suivi et d'une évaluation réguliers
5. Une copie de sauvegarde complète des données commerciales critiques est conservée (hors site/dans le nuage)
6. Un plan de continuité des activités est en place en cas de défaillances catastrophiques (par exemple, verrouillage de toutes les données par une attaque par rançongiciel ou dommages physiques à l'infrastructure informatique)

M2.5. Automatisation et intelligence artificielle

Cette dimension permet d'examiner le niveau d'automatisation et d'intelligence artificielle permis par des moyens numériques intégrés dans les processus d'entreprise.

9. Parmi les technologies et applications d'entreprise suivantes, quelles sont celles que votre entreprise utilise-t-elle déjà? Veuillez évaluer toutes les options qui s'appliquent en leur attribuant une note entre 0 et 5 (0=non utilisée, 1=utilisation envisagée, 2=étape de prototype, 3=étape de test, 4=mise en œuvre, 5=opérationnelle):

1. Traitement du langage naturel, y compris les dialogueurs, la fouille de textes, la traduction automatique, l'analyse des sentiments
2. Vision par ordinateur/reconnaissance d'image
3. Traitement audio/reconnaissance, traitement et synthèse de la parole
4. Robotique et dispositifs autonomes
5. Veille économique, analyse de données, systèmes d'aide à la décision, systèmes de recommandation, systèmes de contrôle intelligents

M2.6. Transformation numérique verte:

Cette dimension concerne la capacité d'une entreprise à mettre en œuvre la transformation numérique en adoptant une approche responsable à long terme qui prenne en considération la protection et la durabilité des ressources naturelles et de l'environnement (en retirant potentiellement un avantage concurrentiel).

10. Comment votre entreprise utilise-t-elle les technologies numériques pour contribuer à la durabilité environnementale? Veuillez cocher toutes les options qui s'appliquent:

1. Modèle économique durable (par exemple, modèle d'économie circulaire, produit en tant que service)
2. Fourniture de services durables (par exemple, suivi de l'utilisation en vue d'une réutilisation ultérieure par d'autres utilisateurs)
3. Produits durables (par exemple, écoconception, planification du cycle de vie des produits de bout en bout, extension de la durée de vie utile en fin de vie)
4. Méthodes de production et de fabrication durables, matériaux et composants (y compris la gestion en fin de vie)
5. Émissions, pollution et/ou gestion des déchets
6. Production d'énergie durable dans ses propres locaux
7. Optimisation de la consommation/du coût des matières premières
8. Réduction des coûts de transport et d'emballage

9. Applications numériques pour encourager un comportement responsable des consommateurs
10. Processus administratifs dématérialisés

11. Votre entreprise tient-elle compte des incidences environnementales dans ses choix et pratiques numériques? Veuillez noter toutes les options qui s'appliquent en utilisant cette échelle: *non, partiellement, oui*:

1. Les préoccupations et les normes environnementales sont intégrées dans le modèle et la stratégie économiques de l'entreprise
2. Un système/une certification de gestion environnementale a été mis en œuvre
3. Les aspects environnementaux sont intégrés dans les critères de passation de marchés concernant les technologies numériques/ avec les fournisseurs
4. La consommation d'énergie des technologies numériques et du stockage des données est surveillée et optimisée
5. L'entreprise pratique activement le recyclage/la réutilisation d'anciens équipements technologiques