

A

► Accord d'entreprise

Accord conclu entre un employeur et les organisations syndicales représentatives de salariés dans l'entreprise, portant sur un point particulier des conditions de travail (accord salarial, accord sur les congés...).

► Accord dérogatoire

Accord collectif ne respectant pas le principe de faveur.

► Accord national interprofessionnel (ANI)

Accord conclu entre organisations patronales et syndicats de salariés représentatifs au plan national, portant sur un point particulier des conditions de travail de l'ensemble des salariés des différentes branches (ANI sur la sécurisation du travail, sur la formation professionnelle continue...).

► Action collective

Action commune ou concertée des membres d'un groupe en vue d'atteindre des objectifs communs.

► Activités de soutien

Les activités de soutien sont celles qui contribuent à la performance des activités principales (comptabilité, direction générale, finance, GRH...).

► Activités principales

Les activités principales d'une entreprise sont celles qui vont de la création matérielle du produit jusqu'à son acheminement vers le client (production, logistique externe, commercialisation...).

► Assurance chômage

Allocation versée au salarié qui perd son emploi de façon involontaire, à condition qu'il ait travaillé suffisamment longtemps pour y avoir droit. Elle est financée par des cotisations versées en partie par les employeurs et en partie par l'État.

► Automatisation

Exécution des tâches par des machines sans intervention humaine.

► Avantage concurrentiel

Permet de surpasser la concurrence soit par des coûts inférieurs aux concurrents, soit par la valeur créée – avec une offre différenciée possédant des caractéristiques uniques qui lui permet de faire accepter un prix supérieur –, soit par une combinaison des deux.

B

► B to B (*Business to Business*)

Désigne les activités commerciales entre entreprises.

► B to C (*Business to Consumer*)

Correspond aux activités des entreprises destinées aux particuliers.

► Base de données

Ensemble d'informations organisées afin d'être facilement consultables, gérables et mises à jour.

► Big data

Volume très important de données numériques. On parle également de « mégadonnées » ou de « données massives ».

► Business model de plateforme

Méthode utilisée par l'entreprise pour créer de la valeur en utilisant une mise en relation *via* Internet.

C

► C to C (*Consumer to Consumer*)

Désigne les échanges effectués directement entre les consommateurs.

► C to G (*Citizen to Government*)

Ensemble des procédures administratives ou des activités non commerciales réalisées par les services publics à destination des citoyens.

► CDD

Contrat de travail à durée déterminée, dont le terme est fixé lors de sa conclusion.

► CDI

Contrat de travail à durée indéterminée, dont le terme n'est pas fixé et dont l'interruption résulte de causes spécifiques : démission du salarié, licenciement par l'employeur, rupture conventionnelle homologuée par l'Administration...

► Chaîne de valeur

Outil d'analyse interne proposé par Michael Porter qui décrit l'enchaînement des activités de l'entreprise, depuis l'approvisionnement jusqu'à l'acheminement au client du produit ou au service final, dans le but d'identifier les activités créatrices de valeur et celles génératrices de coûts.

► Chômage au sens du BIT

Situation d'une personne en âge de travailler (15 ans ou plus) qui n'a pas travaillé durant une semaine de référence, est disponible pour prendre un emploi dans les deux semaines et a recherché activement un emploi dans le mois précédent ou en a trouvé un qui commence dans moins de trois mois.

► Clause d'essai

Clause du contrat de travail qui instaure une période permettant à l'employeur et au salarié de rompre librement le contrat. Sa finalité est, pour l'employeur, d'évaluer les compétences du salarié dans son travail et, pour le salarié, d'apprécier si les fonctions occupées lui conviennent.

► Clause de confidentialité

Clause d'un contrat de prestation de services numériques imposant à chaque partie de conserver confidentiels les informations et documents concernant l'autre partie, auxquels elle aurait pu avoir accès au cours de l'exécution du contrat.

► Clause de mobilité

Clause du contrat de travail prévoyant une éventuelle mutation du salarié.

► Clause de non-concurrence

Clause du contrat de travail qui interdit au salarié quittant l'entreprise de faire concurrence à son ancien employeur, soit en s'installant à son compte, soit en se faisant embaucher par un concurrent.

► Clause de responsabilité

Clause d'un contrat d'hébergement Internet exonérant l'hébergeur de la responsabilité que le client accepte d'assumer en cas de publications illégales, de nature raciste, pornographique..., ou violant le droit d'auteur d'autrui.

► Clause de réversibilité

Clause d'un contrat de prestation de services numériques offrant au client la possibilité de reprendre ou de faire reprendre la fonction externalisée par tout prestataire de son choix; en même temps, le prestataire

s'engage à fournir une assistance pour faciliter le transfert des données ou bases de données exploitées.

► Comité social et économique (CSE)

Institution représentative des salariés qui remplace l'ensemble des anciennes institutions élues par le personnel (délégués du personnel, comité d'entreprise et comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail), dont il reprend les attributions.

► Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL)

Autorité administrative indépendante chargée de veiller à la protection des libertés individuelles et des données personnelles, en particulier lors des usages informatiques de ces données.

► Compétences

Capacités d'une organisation à utiliser et à combiner des ressources pour atteindre les objectifs qu'elle s'est fixés.

► Compétences fondamentales ou distinctives

Compétences maîtrisées par une entreprise et qui lui permettent de se différencier des concurrents de façon stratégique.

► Compte personnel de formation (CPF)

Dispositif permettant de comptabiliser les heures de formation acquises par une personne (salarié ou chômeur) de son entrée sur le marché du travail jusqu'à son départ à la retraite.

► Concurrence déloyale

Pratique commerciale consistant à capter ou à tenter de capter la clientèle d'un concurrent par des moyens illicites.

► Contrat de prestation de services numériques

Contrat de prestation de services entre professionnels utilisé dans le domaine de l'informatique et du numérique. Ce type de contrat concerne des activités de conseil, d'hébergement de données, de développement de sites Internet...

► **Contrat de sécurisation professionnelle (CSP)**

Contrat proposé à tout salarié licencié économique, ayant pour objet l'organisation et le déroulement d'un parcours de retour à l'emploi, le plus souvent au moyen d'une reconversion.

► **Contrat de travail**

Contrat par lequel une personne fournissant une prestation de travail obtient en échange une rémunération de celui sous la subordination duquel le travail est exécuté (l'employeur).

► **Contrat de vente électronique**

Contrat de vente spécifique par lequel une personne propose à distance et par voie électronique la fourniture de biens, en général à des consommateurs.

► **Contrefaçon**

Atteinte au droit du propriétaire d'une marque commerciale (ou d'un autre monopole d'exploitation protégé) par imitation, reproduction, exploitation non autorisées. Elle engage la responsabilité de ses auteurs.

► **Convention collective**

Accord conclu entre des organisations patronales et des syndicats représentatifs de salariés en vue de fixer en commun les conditions de travail, d'emploi et les garanties sociales propres à une branche d'activité.

► **Croissance conjointe**

L'entreprise coopère sous forme contractuelle avec une autre entreprise en restant juridiquement indépendante (partenariat ou alliance stratégique).

► **Croissance externe**

L'entreprise se développe par l'acquisition ou la prise de contrôle d'entreprises concurrentes ou complémentaires afin d'élargir son périmètre d'activité.

► **Croissance interne**

L'entreprise se développe en investissant en interne à l'aide de ses propres moyens pour développer ses ressources, ses compétences, sa taille...

► **CTT**

Contrat de travail temporaire, conclu entre un salarié intérimaire et l'entreprise de travail temporaire qui le met à disposition d'une entreprise utilisatrice.

D

► **Décision**

Processus parfois complexe qui permet d'aboutir à un choix en fonction d'informations disponibles.

► **Décision stratégique**

Une des trois catégories de décision, selon Igor Ansoff, qui correspond à une décision rare, onéreuse, difficilement réversible, prise par les dirigeants et qui engage l'entreprise sur le long terme.

► **Délégué à la protection des données (DPO)**

Personne chargée, dans les structures exploitant des données personnelles, de coopérer avec la CNIL pour assurer le respect du droit. Le DPO informe les intéressés sur les obligations en matière de traitement des fichiers de données personnelles, contrôle le respect du RGPD et donne des conseils en cas de besoin.

► **Demande de travail**

Quantité de travail proposée par les travailleurs en échange d'une rémunération. Elle représente la population active à un moment donné.

► **Démission**

Rupture du contrat de travail à durée indéterminée, décidée unilatéralement par le salarié.

► **Diagnostic stratégique**

Étape de la démarche stratégique d'une entreprise qui consiste à réaliser un diagnostic interne et un diagnostic externe de son environnement, afin de déterminer sa stratégie.

► **Digital natives**

Première génération d'enfants nés dans l'ère du numérique (fin des années 1980-début des années 1990).

► **Digitalisation (de l'entreprise)**

Procédé par lequel l'entreprise numérise son offre afin d'offrir ses biens et/ou services « en ligne ».

► **Discrimination**

Traitement défavorable dont sont victimes des salariés ou des candidats à l'embauche fondé sur des critères inadéquats et considérés comme illégaux (le sexe, la race, le handicap, l'orientation sexuelle...) lors de leur vie au travail ou d'une procédure de recrutement.

► **Domaine d'activité stratégique (DAS)**

Sous-partie de l'entreprise regroupant un ensemble homogène de biens ou de services qui utilisent une technologie identique et visent un même marché.

► **Données personnelles**

Toutes les informations concernant une personne physique identifiée et identifiable.

► **Droit d'auteur**

Ensemble des prérogatives exclusives dont dispose un auteur ou ses ayants droit (société de production, héritiers) sur des œuvres de l'esprit originales. Le droit d'auteur est l'un des éléments essentiels de la propriété intellectuelle et de la propriété littéraire et artistique.

► **Droit de rétractation**

Droit reconnu au consommateur de revenir librement sur son engagement dans le cadre de contrats de consommation spécifiques, en particulier la vente électronique. La rétractation doit intervenir dans un délai de 14 jours à compter de la livraison du bien.

► **Droit moral (de l'auteur)**

Droit perpétuel, inaliénable et imprescriptible, attaché à la personne de l'auteur et transmissible à ses héritiers, composé de plusieurs prérogatives dont, en particulier, le droit de divulgation et le droit au respect de l'œuvre.

► **Droit négocié**

Ensemble des règles de droit social contenues dans les conventions et accords collectifs signés par les partenaires sociaux, organisations patronales d'une part, syndicats de salariés d'autre part.

► **Droit patrimonial (de l'auteur)**

Droit exclusif de l'auteur d'exploiter son œuvre sous quelque forme que ce soit et d'en tirer un profit pécuniaire. Ce droit peut être cédé à des tiers; il s'exerce durant toute la vie de l'auteur et bénéficie à ses héritiers durant 70 ans après sa mort. Le droit patrimonial comprend deux prérogatives principales le droit de représentation et le droit de reproduction.

► **Droit sui generis (droit d'auteur)**

Droit qui assure essentiellement une protection de l'investissement consenti pour la création et la gestion d'une base de données. Il appartient au producteur de la base de données, personne qui prend l'initiative et le risque des investissements correspondants et qui peut ainsi lutter contre le pillage de cette base de données.

E

► **Économie collaborative**

Partage ou échange entre particuliers de biens ou services, avec échange monétaire ou sans échange monétaire, par l'intermédiaire d'une plateforme numérique de mise en relation.

► **Économie de l'usage**

Vente de l'usage d'un bien ou d'un service. On l'appelle aussi « économie de la fonctionnalité ».

► **Économie numérique**

Ensemble des activités qui utilisent l'exploitation des données numériques.

► **Écosystème**

Ensemble des liens d'une entreprise avec tous les partenaires de son environnement.

► **Entreprise réseau (ou entreprise étendue)**

Forme organisationnelle caractérisée par un ensemble de relations contractuelles entre entreprises indépendantes (partenariats) qui unissent leurs compétences dans le but de réaliser un même projet.

► **E-signature (ou signature électronique)**

Élément d'identification d'un acte juridique authentifiant le consentement du signataire. Elle consiste en l'usage d'un procédé fiable d'identification garantissant son lien avec l'acte auquel elle s'attache.

► **Externalité de réseau**

Satisfaction supplémentaire d'un individu à utiliser un réseau lorsque suffisamment de personnes l'utilisent.

F

► **Facteurs de contingence**

Éléments internes ou externes qui ont une influence sur l'entreprise et sa stratégie. L'entreprise doit s'adapter à ces facteurs évolutifs et imprévisibles que sont la technologie, l'environnement, la législation...

► FFOM / SWOT

Outil d'aide à la décision pour réaliser le diagnostic stratégique et mettre en évidence les Forces et les Faiblesses d'une entreprise, les Menaces et Opportunités présentes dans l'environnement de celle-ci (SWOT *Strength / Weaknesses, Opportunities / Threats*).

► Formation professionnelle

Formation permettant aux personnes actives de pouvoir continuer à améliorer leurs compétences et leur employabilité tout au long de leur vie active.

► Free to play

Modèle économique qui consiste à proposer un service en accès gratuit au consommateur.

► Freemium

Stratégie commerciale consistant à proposer une offre gratuite et facile d'accès pour attirer les utilisateurs et les encourager à payer pour une offre plus complète.

G

► Gestion des talents

A pour but de détecter les salariés à fort potentiel au sein de l'entreprise afin de développer leurs compétences et de les fidéliser.

► Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC)

Démarche qui vise à adapter les ressources humaines aux besoins des entreprises.

I

► Indemnité de licenciement

Réparation pécuniaire due à tout salarié licencié. Son montant dépend du salaire de l'intéressé et de son ancienneté.

► Internationalisation de l'entreprise

Implantation de l'entreprise sur de nouveaux marchés étrangers à l'aide d'exportations, d'investissements directs à l'étranger (filiales) ou de partenariats locaux.

L

► Licenciement

Rupture du CDI, décidée unilatéralement par l'employeur, soit pour une cause inhérente au salarié, soit pour un motif économique.

► Licenciement économique

Rupture du CDI à l'initiative de l'employeur, fondée sur des difficultés économiques, des mutations technologiques, une réorganisation de l'entreprise pour sauvegarder sa compétitivité ou la cessation d'activité.

► Licenciement personnel

Rupture du CDI à l'initiative de l'employeur, justifiée par une cause inhérente au salarié – soit une faute, soit un fait non fautif (incapacité professionnelle, inaptitudes...).

► Licenciement sans cause réelle et sérieuse

Rupture du CDI à l'initiative de l'employeur sous un prétexte et/ou un motif non raisonnable.

► Lien de subordination

Élément essentiel du contrat de travail manifesté par le pouvoir de l'employeur de donner des ordres au salarié, de contrôler l'exécution des tâches et de sanctionner les manquements du travailleur.

► Logiciel

Programme informatique exécuté par un ordinateur et utilisant des données pour permettre à l'ordinateur d'assurer une tâche, une fonction.

M

► Marché du travail

Marché où se rencontrent l'offre et la demande de travail, aboutissant à la détermination du niveau d'emploi et des salaires théoriques. Au sens courant, il désigne la situation de l'emploi dans une économie.

► Mode d'intégration

Mécanisme de collaboration et de coordination mis en place par une entreprise pour favoriser l'intégration des différentes unités qui la composent. Ce mécanisme est parallèle à celui de la spécialisation.

► Mode de coordination

Assurer, pour un ensemble de tâches et de personnes, une cohérence d'ensemble et une convergence des efforts en vue d'un objectif commun. Une spécialisation poussée au sein des entreprises peut détruire l'unité d'action du fait de la parcellisation, de l'isolement, de la rigidité qu'elle engendre. Elle nécessite alors la mise en place de mécanismes ou de facteurs d'intégration.

► Mode de spécialisation

Mode organisationnel opéré par une entreprise pour s'adapter au plus près des particularités du sous-environnement de chacune de ses unités spécialisées sur un marché ou un client.

► Modèle IMC

Modèle de processus de décision d'après Herbert Simon (1947) qui se déroule en trois étapes successives Intelligence (analyse et compréhension d'un problème), Modélisation (recherche et conception de solutions possibles) et Choix (sélection de la solution la plus adaptée compte tenu des contraintes).

► Motivation

Force plus ou moins consciente qui pousse un salarié à s'impliquer dans son travail.

N

► Nom de domaine

Adresse sur le Web qui permet d'accéder à un site. Le nom de domaine est protégé par sa réservation auprès d'un bureau d'enregistrement accrédité par l'Association française pour le nommage Internet en coopération (AFNIC).

► Normes et standards

Ensemble de recommandations développées et préconisées par un groupe représentatif d'utilisateurs (standards) ou par un organisme officiel (normes).

O

► Offre de travail

Nombre d'emplois offerts par les entreprises.

P

► Place de marché

Plateforme sur Internet qui met en relation des acheteurs et des vendeurs (appelée aussi « marketplace »).

► Plan de sauvegarde de l'emploi (PSE)

Ensemble de mesures destinées à réduire le nombre des licenciements économiques collectifs, par des propositions de reclassement, de mutation, d'aide à la retraite anticipée...

► Plateforme d'échange

Lieu virtuel qui permet l'échange et le partage d'informations dans une logique collaborative.

► Pôle emploi

Établissement public à caractère administratif chargé de l'emploi en France. Sa mission est d'accompagner tous les demandeurs d'emploi dans leur recherche, d'assurer le versement des allocations aux demandeurs indemnisés (allocation chômage), d'aider les entreprises dans leurs recrutements et de recouvrer les cotisations.

► Politique active de l'emploi

Ensemble des mesures mises en place afin de favoriser l'intégration des personnes sur le marché du travail (ex. formations pour augmenter l'employabilité).

► Politique passive de l'emploi

Ensemble des mesures mises en place afin de limiter l'impact du chômage sur les demandeurs d'emploi (ex. allocations chômage).

► Population active

Ensemble des personnes occupant un emploi, salarié ou non, ainsi que celles recherchant un emploi (les chômeurs).

► Préavis

Délai entre l'annonce de la rupture du contrat de travail (licenciement, démission) et sa mise en œuvre effective.

► Principe majoritaire

Principe selon lequel un accord collectif d'entreprise est valablement conclu par l'employeur et soit les représentants syndicaux ayant recueilli plus de 50 % des suffrages lors des élections du comité social et économique, soit les représentants syndicaux ayant recueilli plus de 30 % des suffrages et approuvé par un vote des salariés à la majorité des suffrages exprimés.

► « Privacy by default »

Concept de protection de la vie privée qui impose aux entreprises, dès la conception de leurs biens ou services, de paramétrer par défaut leurs produits avec un haut niveau de protection des données personnelles avant toute utilisation de celles-ci.

► « Privacy by design »

Concept de protection de la vie privée qui impose aux entreprises utilisant des données personnelles, dès la conception de leurs biens ou services, d'assurer des mesures préventives pour anticiper les risques d'exploitations abusives de ces données.

► Produits de substitution

Produit qui satisfait un besoin équivalent à travers un produit et/ou des technologies différentes.

► Progiciel de gestion intégré (PGI)

Solution logicielle qui permet de gérer l'ensemble des processus opérationnels d'une entreprise, en intégrant l'ensemble des fonctions de celle-ci, telles les ventes, les stocks, la production, la comptabilité, la GRH... autour d'une base de données commune.

► Pure Player

Entreprise exerçant son activité commerciale uniquement sur Internet.

R

► Rationalité limitée

Le décideur prend une décision qui lui paraît satisfaisante mais qui n'est pas optimale car certains facteurs vont influencer le processus et le choix de la décision (budget limité, manque d'informations, personnalité du décideur, contrainte de temps...).

► Règle du double-clic

Règle légale en matière de vente électronique, imposant que le client puisse vérifier sa commande et valider son achat par un premier clic sur l'ordinateur, puis qu'il confirme sa commande par un second clic avant de payer.

► Règlement général sur la protection des données (RGPD)

Règlement de l'Union européenne, entré en vigueur le 25 mai 2018, qui encadre la protection des données personnelles; il est applicable à toutes les organisations (entreprises, administrations publiques, associations...) qui traitent des données à caractère personnel au sein de l'UE, ou des données personnelles de résidents de l'UE dans les autres parties du monde.

► Représentativité syndicale

Aptitude de certains syndicats à représenter de façon légitime les salariés, en particulier dans les négociations sociales. La représentativité s'apprécie au travers de divers critères légaux, dont le pourcentage de voix obtenues aux élections professionnelles.

► Responsabilisation (Accountability)

Obligation pour les entreprises exploitant des données personnelles de prendre des mesures permettant de démontrer le respect des règles relatives à la protection de ces données.

► Ressources

Actifs tangibles ou intangibles contrôlés par une organisation, qui constituent des moyens d'action pour mettre en œuvre des stratégies.

► Ressources clés

Ressources qui ont un potentiel stratégique (création de valeur, rareté) et se transforment en avantage sur les concurrents.

► Rupture conventionnelle collective

Rupture de plusieurs contrats de travail résultant d'un accord collectif conclu entre l'employeur et les représentants des salariés, sous le contrôle de l'inspection du travail.

► Rupture conventionnelle homologuée

Procédure par laquelle le CDI peut être rompu d'un commun accord par le salarié et l'employeur, sous le contrôle de l'inspection du travail.

S

► Salarié

Travailleur dont le statut est caractérisé par le lien de subordination le liant à l'employeur pour le compte duquel il effectue un travail contre rémunération.

► Salarié mandaté

Salarié désigné par un syndicat représentatif pour participer à la négociation sociale dans une entreprise dépourvue de délégués syndicaux et d'institutions représentatives du personnel.

► Site Internet

Ensemble de pages Web liées entre elles, contenant des fichiers, des documents, des images...

► Stratégie

Consiste, pour une entreprise, à définir son métier et ses domaines d'activité, à allouer des ressources et à fixer des objectifs (rentabilité, pérennité, croissance, satisfaction des parties prenantes) dans le but de créer de la valeur et de devancer la concurrence.

► Stratégie de domaine d'activité

Stratégie dans une activité particulière pour faire face à la concurrence différenciation, domination par les coûts ou focalisation.

► Stratégie délibérée

Stratégie prévue et planifiée.

► Stratégie émergente

Stratégie qui surgit de manière imprévisible tout au long du déroulement du plan stratégique.

► Stratégie globale

Concerne le périmètre de l'ensemble des activités de l'entreprise se spécialiser dans un seul domaine d'activité ou s'étendre vers de nouvelles activités = spécialisation ou diversification ? Que faire soi-même et que confier à d'autres = intégration ou externalisation ?

► Structure flexible

Structure qui procure une faculté d'adaptation de l'entreprise aux environnements complexes et instables actuels. Elle est basée sur l'échange d'informations et caractérisée par la décentralisation des décisions, un niveau faible de spécialisation et de formalisation des procédures, une hiérarchie souple.

► Syndicat (de salariés)

Type particulier d'association sans but lucratif, dont le rôle spécifique est la défense des droits et des intérêts professionnels des salariés.

► Système d'information (SI)

Ensemble organisé de ressources techniques, organisationnelles et humaines requises par le traitement des informations nécessaires à la stratégie et aux métiers de l'entreprise.

T

► Taux d'activité

Rapport entre la population active moyenne de l'année et la population totale moyenne de l'année. On peut le calculer par sexe ou par âge.

► Taux de chômage

Rapport entre le nombre de chômeurs et la population active. Il s'exprime en pourcentage.

► Transfert des contrats de travail

Principe selon lequel les contrats de travail en cours subsistent lors du changement de la situation de l'employeur et sont transférés au nouvel employeur, notamment en cas de succession, vente, fusion, mise en société de l'entreprise.

► Travailleur indépendant

Travailleur dont le statut est caractérisé par la liberté dont il jouit pour fixer les conditions d'exécution de ses tâches et pour choisir les personnes pour qui il travaille.

U

► **Ubérisation**

Modèle économique basé sur l'émergence de plateformes digitales mobiles sur lesquelles clients et prestataires peuvent entrer en contact directement, gratuitement et en temps réel, et entrant en concurrence frontale avec les usages de l'économie classique.

► **Usurpation d'identité**

Infraction consistant à exploiter des données personnelles d'un tiers permettant de l'identifier et créant à son égard un trouble illicite ou une atteinte à son honneur ou à sa considération.

V

► **Vie privée**

Ensemble d'éléments de la vie des personnes dont le respect s'impose à tous et constitue un droit fondamental. Le respect de la vie privée signifie pour chacun la protection de son intimité, de son image, de son domicile, de ses choix de vie...

Y

► **Yield management**

Méthode d'ajustement des prix en temps réel en fonction de la demande.