

# 1. **EBAUCHE D'UN PLAN D'ACTION SUR 2 OU 3 ANS.**

---

Par quoi faut-il commencer ? Un certain nombre de choix stratégiques sont envisageables :

## 1.1. **PREMIERE ETAPE : (4<sup>EME</sup> TRIMESTRE 2000).**

### 1.1.1. **Mettre en place les structures de fonctionnement :**

Ces structures sont marquées par une pérennité et un fonctionnement permanent.

#### 1.1.1.1. Créer un comité de pilotage.

Celui ci est chargé de lancer, faire savoir et faire fonctionner la réflexion, puis la réalisation du schéma directeur informatique. Constitué des principaux dirigeants, il va être l'organe stratégique associé au choix et à la définition des règles de gestion.

Dans un premier temps, son effort portera sur la planification, la budgétisation et l'inflexion de la stratégie. Le résultat de cet effort doit permettre d'avoir un plan détaillé des actions à venir, à horizon deux à trois ans.

#### 1.1.1.2. Créer un comité informatique.

C'est une structure permanente qui doit vivre au delà des projets. Son rôle sera de veiller et orienter les décisions du comité de pilotage, en intégrant les besoins des utilisateurs.

### 1.1.2. **Choix des scénarios de développement et de Fonctionnement.**

Le comité de pilotage devra choisir un scénario de développement interne ou externe. De la même façon, un choix de fonctionnement ( exploitation en interne ou en hébergement des sites ) devra être pris. Nous conseillons de choisir les deux scénarios externes.

## **1.1.3. Mettre en place les structures de développement**

### 1.1.3.1. Créer des groupes de travail.

Nous conseillons de créer deux groupes de travail : un pour l’Intranet, un pour l’Extranet.

Il est fondamental de constituer chaque groupe de réflexion et que chacun soit piloté par un membre du groupe de pilotage. Le responsable du site Extranet sera un fonctionnel ( Me FFFF ou M. SSSS nous paraît être à même de conduire ce type de mission). Le service communication ainsi, que le service documentation devront être fortement impliqués dans le projet. Une formation aux techniques Internet pourrait faciliter la vie de ces groupes (Connaissance fonctionnelle de l’Internet).

Ces groupes devront rendre ces conclusions, qui doivent permettre au comité de pilotage de décider. Le groupe Extranet, devra être renforcé par des ressortissants motivés par ce type de service.

### 1.1.3.2. Equipe Projet pour faire utiliser le Fichier Consulaire.

Le fichier Consulaire peut et doit être utilisé dans sa version Client/serveur. Un effort important de la direction et de tout l’encadrement est indispensable pour que les commerciaux utilisent au maximum les fonctionnalités de « Proconsulix ».

Le service de la documentation doit être impliqué fortement pour d’une part : faire de la formation, et d’autre part faire de l’assistance auprès des collaborateurs utilisant le fichier consulaire.

Le service informatique doit installer les versions clients serveur du mode semi-graphique permettant aux commerciaux de rentrer les fiches visites.

### 1.1.3.3. Groupe de Travail « Sécurité ».

M. HHHH devrait animer un groupe de réflexion sur la sécurité, qui doit déboucher sur une véritable politique de sécurité. Son travail consistera dans un premier temps à définir les informations critiques. Des solutions devront être recherchées pour les sauvegarder et les réinitialiser en cas de problème.

#### 1.1.3.4. Lancement d'un plan de communication Interne.

Un groupe de travail doit travailler sur la communication Interne. Le service communication doit s'impliquer fortement, mais les ressources humaines ainsi que l'ensemble de l'encadrement doivent être représentés dans ce groupe de travail. Les associations de personnel peuvent jouer un rôle utile dans ce groupe. La qualité de l'animateur de ce groupe doit être reconnue par l'ensemble des collaborateurs de la CCI. Des choix partagés par tous ou à travers des orientations communes dans lesquels les acteurs se reconnaîtraient, permettront de souligner un esprit maison.

#### 1.1.3.5. Réorganisation interne.

La mission de redéfinir les rôles des commerciaux doit être travaillée avec les intéressés, mais une réflexion stratégique sur les moyens de faire accepter ce projet devrait être initialisée immédiatement.

L'équipe de M. SSSS, ainsi que les commerciaux F.C (Me FFFF) devront être convaincus par la direction de l'intérêt de travailler ensemble et de vendre les prestations CCI.

Seule la direction a les moyens de mettre en place le nouveau système. Des mesures incitatives devront être trouvées.

### **1.1.4. Mise en place des services de messagerie.**

#### 1.1.4.1. Organisation

Pour que la messagerie fonctionne, il faut que les collaborateurs de la CCI puissent accéder au réseau, et à Internet, puisque le service messagerie est externalisé.

La direction doit immédiatement et sans défaillance utiliser ce nouveau moyen pour correspondre avec tel ou tel chef de service.

L'ensemble du personnel doit pouvoir accéder à la messagerie. L'idéal étant que chaque collaborateur de la CCI dispose d'une machine. Nous conseillons de laisser libre la communication par messagerie. Les débordements à craindre seront rares et de courte durée. (Messages directement au président par exemple).

#### 1.1.4.2. Aspects techniques

Il est nécessaire que les collaborateurs de la CCI accèdent à Internet, pour bénéficier des accès à la messagerie. Des contacts avec les Fournisseurs d'accès Internet doivent être pris, pour sélectionner le fournisseur le plus compétitif. Compte tenu du partenariat entre France Telecom et la Cci, la solution Oléane, nous semble intéressante. Un lien Internet entre le siège

social et le Fournisseur est possible, les messages empruntant le réseau de la CCI.

Dans ce cadre la CCI conserve le même opérateur, elle peut bénéficier très rapidement de remises importantes (changement de technologie (Numéris à la place de Transfix) ou simple renégociation)

La fin de la mise en place du premier niveau, dans le scénario retenu peut se faire avant décembre 2000.

## **1.2. DEUXIEME ETAPE: (1<sup>ER</sup> SEMESTRE 2001).**

### **1.2.1. analyse et conception de sites Intranet et Extranet**

#### 1.2.1.1. Lancement de l'étude :

Dans cette seconde période, il est nécessaire de commencer à lancer une procédure d'analyse et de conception du site WEB-Extranet. Quelque soit le scénario retenu, la CCI, à travers ces deux groupes de travail, doit maîtriser le contenu de son Intranet et de son Extranet.

Maîtriser le contenu est un facteur clé de succès d'un Intra ou Extranet.

Portant ses efforts sur le contenu des Intranet et Extranet, la CCI devrait faire appel à une société spécialisée pour le développement du site.

#### 1.2.1.2. Développement du site Intranet

Le développement du site doit être externalisé, confié à une société ayant déjà réalisé ce type de développement. Les ressources informatiques internes sont insuffisantes pour entreprendre ce type de développement. Une solution interne basée sur des enseignants des centres de formation interne à la CCI serait difficile à mettre en œuvre, compte tenu de la charge des enseignants.

#### 1.2.1.3. Recherche d'un hébergement :

Il faut également lancer des consultations pour l'Hébergement. La concurrence doit jouer à plein. L'idée est de choisir une société qui puisse accompagner la CCI vers des sites plus ambitieux et plus consommateurs de ressources lors de la mise en place du scénario innovant.

#### 1.2.1.4. Evolution du réseau :

L'évolution du réseau, peut être confiée au service informatique. Sa mission doit être clairement précisée et les moyens doivent lui être donnés ( pour l'achat de matériel). Sur le plan de l'adaptation du réseau, des solutions internes peuvent être trouvées en s'appuyant sur les centres de formation ( enseignant, stage ou apprentissage). M. HHHH doit disposer de personnes capables d'exécuter des missions d'adaptation sur les différents sites de la CCI.

#### 1.2.1.5. Lancement de l'Intranet :

L'Intranet doit être lancé avant l'Extranet. Ainsi, les difficultés de démarrage de l'Intranet seront une aide précieuse pour démarrer l'Extranet dans de bonnes conditions. Le droit à l'erreur n'existe pas pour l'Extranet. L'Intranet doit augmenter le trafic sur le réseau. Un navigateur devra être installé sur chaque poste de travail. Le lancement doit être accompagné d'une campagne d'information, par messagerie. Celle-ci s'étant bien implantée en un an, il sera possible de s'appuyer sur les comportements des collaborateurs de la CCI pour garantir le succès du site Intranet.

#### 1.2.1.6. Lancement de l'Extranet, et mise en place d'une politique de communication :

Le lancement de l'Extranet nécessite une politique de communication efficace en direction des ressortissants pouvant accéder à Internet. Cette politique de communication devra surtout accompagner le processus de montée en charge sur l'Extranet.

Cette politique de communication passe par les revues actuelles (Publications trimestrielles, et mensuelles.), les courriers personnalisés, une transformation des courriers envoyés aux ressortissants et à un travail de terrain des commerciaux.

#### 1.2.1.7. Utilisation d'une messagerie posée par l'Hébergeur :

La messagerie interne doit être relayée par une messagerie proposée par l'Hébergeur. Les ressortissants deviennent joignables et peuvent eux-mêmes contacter la CCI. Cet outil pourrait permettre, grâce aux listes de diffusion, de communiquer sur la création de l'Extranet et son lancement.

#### 1.2.1.8. Structuration des acteurs autour de l'Intranet et de l'Extranet :

Les sites Intranet et Extranet doivent être très dynamiques. Il est important d'avoir des personnes relais motivées dans chacun des grands services de la CCI. Ces personnes appelées « rédacteurs » devront proposer des thèmes, des informations susceptibles d'intéresser la collectivité de manière interne

(Intranet) ou externe (Extranet) ou les deux. C'est ensuite le rôle d'un webmestre de réaliser les modifications demandées sur les sites. Il est indispensable que ces rôles soient clairement attribués, pour que les sites Intranet et Extranet puissent vivre.

## **1.2.2. Autres projets.**

### 1.2.2.1. Développement d'interfaces applicatives :

Le fichier consulaire doit pouvoir être accédé à partir d'une interface HTML.

Il est nécessaire de constituer des équipes projet qui devront d'abord définir des cahiers des charges correspondant aux actions souhaitées. Une activité de développement de cette application devra être confiée à une S.S.I.I. De la même façon, il sera nécessaire de développer des formulaires d'accès à des bases de données pour permettre l'utilisation de processus automatisé (Demande de congés, saisie des demandes de dépenses, saisie de la Taxe d'apprentissage, etc.).

### 1.2.2.2. Développement d'applications.

Un certain nombre d'applications pourront être revues ou mises en chantier. (Gestion de la Formation Continue, Lien Paie vers la Comptabilité (vacataires en particulier)).

## **1.3. TROISIEME ETAPE (2<sup>EME</sup> SEMESTRE 2001-1<sup>ER</sup> SEMESTRE 2002) :**

### **1.3.1. Mettre en place des structures de fonctionnement.**

#### 1.3.1.1. Créer un comité « la CCI sur le Net »

Cette structure permanente devra définir les évolutions et valider les choix faits en matière de communication tant sur l'intranet, que sur l'Extranet.. Ce groupe restreint pourra être l'émanation des groupes ayant réfléchi sur l'intranet et l'Extranet.

## **1.3.2. Développement de nouvelles applications.**

### 1.3.2.1. Création d'un groupe de travail

Pour créer l'Internet de la CCI, il faudra s'appuyer sur l'expérience acquise lors de la création de l'Intranet et de l'Extranet. Le groupe de travail constitué devra, maîtriser le contenu. Dans ses travaux, ils devra tenir compte de l'ensemble de ce que l'on peut trouver comme sites CCI sur la « toile ».

### 1.3.2.2. Mise en place de logiciels de Cartographie :

Pour exploiter les données du fichier consulaire, il est souhaitable de traiter ces données à l'aide d'un logiciel de cartographie. Ce logiciel sera acheté et installé. Il faudra veiller à ce que les interfaces de ce type d'outils soit lisible par un navigateur, et que l'interface Oracle ou Business-Objects soit utilisable.

### 1.3.2.3. Développement des interfaces applicatives sur l'ensemble des applications :

Le portail Intranet est un moyen de standardiser l'interface. Les postes clients deviennent légers. Ils deviennent facile à gérer et permettent des évolutions applicatives importantes sans changement, donc sans coût induit au niveau des clients. Donc, il faudra développer au mieux des interfaces spécialisées, et à l'extrême de nouvelles applications.

### 1.3.2.4. Développement de nouvelles applications.

Les applications Gestion de la formation conseil, gestion de prospects devront être reprises. Une approche Progiciel doit être envisagée. Les liens entre l'application comptabilité, paie, devront être créés notamment en ce qui concerne le paiement des vacataires d'enseignement.

### 1.3.2.5. Développement d'une Plate-Forme Internet.

Ce niveau ne peut être atteint que si la CCI choisit les scénarios de développement et de fonctionnement interne. C'est en effet dans ce cadre, que la CCI peut se donner les compétences nécessaires pour réussir dans ce type de conseil.

#### 1.3.2.6. Définition d'une stratégie de développement du service autour d'Internet :

Pour offrir des services aux ressortissants, les sites et l'expérience des approches WEB-CCI sont une base solide. Néanmoins, il reste à convaincre les ressortissants du bien-fondé de la démarche. Ceci est d'autant plus difficile et risqué que le secteur est hautement concurrentiel. Si cette option est choisie, une campagne publicitaire reposant sur des messages ciblés, des publicités locales et sur des contacts propres réalisés par les commerciaux devraient permettre à des petites entreprises ressortissantes d'être convaincus du bien fondé de monter sur Internet et d'être héberger provisoirement ou définitivement sur le site CCI villeXXX, qui se trouvera lui-même chez un hébergeur.

#### 1.3.2.7. Mise en place d'une structure d'accueil.

Offrir une plate-forme Internet, nécessite un accompagnement technique tel que Webmestre, Ingénieur système, Ingénieur réseau. Ce type de service peut être porteur à moyen terme de services rendus aux ressortissants sous la forme d'hébergement, de définition de sites inter ou Intranet. La rentabilité d'un tel choix est un pari risqué.

Nous ne le retiendrons pas dans notre plan d'action.

## 2. CHIFFRAGE DES SCENARIOS PROPOSES

---

Le chiffrage est un art difficile, il est donc donné à titre indicatif, permettant aux décideurs de se faire une idée de l'enveloppe financière nécessaire à l'évolution de la CCI. Les dépenses internes ne sont pas comptabilisées, alors même que de nombreuses études devront être lancées, pour que la CCI reste le Maître d'ouvrage de ces projets. De nombreuses dépenses peuvent être négociées, et ainsi changer les montants totaux.

### 2.1. PREMIER NIVEAU : « LE MINIMUM »

Achat d'Exchange Microsoft (150 postes )	50 KF
Adaptation des P.C pour création des fiches "visite" sur F.C :	5 KF
Frais de Mise en service RNIS	5 KF
Sécurisation des informations	25 KF
<b>Investissement total:</b>	<b>115 KF</b>
Utilisation du RNIS	50KF
Hébergement de la messagerie	100 K.F
<b>Fonctionnement Annuel</b>	<b>150 K.F</b>

#### 2.1.1.1. Gain Annuel Obtenu :

Remplacement Transfix par RNIS :	36 KF
Réduction du nombre de documents papier échangés :	12 KF
Accroissement des affaires	50 K.F

### 2.2. DEUXIEME NIVEAU « LE SOUHAITABLE »:

Construction d'applications permettant l'accès au fichier consulaire :	300 KF
Construction d'une couche interface pour saisir la taxe d'apprentissage et amélioration de certains processus	250 KF
Développement d'un site Intranet :	250 KF
Etude ( Par La CCI)	
Développement externalisé.	
Développement d'un site Extranet :	300 KF
Etude ( Par La CCI)	
Développement externalisé.	

#### Réseau :

Accroissement de l' hébergement chez un fournisseur d'accès :	100 KF
Attribution d'un nom de domaine :	
+ Adresses illimitée :	
+ Espace disque	
+ Statistiques mensuelles	

Mise à niveau du parc :	200 KF
Mise à niveau du réseau (Routeur, Hub).	200 KF

**Investissement total : 1 600 KF**

Coût Hébergement	300 KF
Coût réseau	100 K.F
<b>Fonctionnement Annuel :</b>	<b>400 K.F</b>

**Gain Obtenu :**

Accroissement du C.A de 5% :	500 KF
Accroissement de la Taxe d'apprentissage	250 KF
Réduction des frais de publicité (Revues, etc.)	100 KF

## 2.3. TROISIEME NIVEAU « L'INNOVANT » :

Logiciel de cartographie :	200 KF
Suivi des affaires pour les ressortissants :	30 KF
Logiciel de gestion de prospects, d'affaires :	30 KF
Portail	30 KF
Adaptation des applications existantes :	120 KF
Achat de 5 Firewall (sécurité Internet)	250 KF
Adaptation Réseau : accès rapide à Internet FMS	150 KF
Référencement, Publicité sur sites pour Intranet	100 KF

**Investissement total : 910 KF**

Coût Hébergement	300 KF
Coût réseau	100 K.F
<b>Fonctionnement Annuel :</b>	<b>400 K.F</b>

**Gain obtenu :**

Vente de produits nouveaux (Etudes, etc..)	50 KF
--------------------------------------------	-------

### 3. CONCLUSION.

---

Nous avons tenté de conseiller la direction de la CCI sur les choix importants à faire dans les deux ou trois prochaines années, concernant l'implantation et l'utilisation des nouvelles technologies.

Nous avons montré qu'un certain nombre de choix était envisageable au moindre coût immédiatement, et permettraient d'améliorer le fonctionnement des services existants.

Avec un peu plus d'ambition et sans prendre trop de risques, il est envisageable à moyen terme (Une année environ) d'envisager le développement de sites Intranet et Extranet et ainsi de mettre la communication au cœur du système CCI. Ce niveau d'implication permettrait l'automatisation des processus d'échange d'information autant en interne (entre services au sein de la CCI) qu'en externe (relations avec les ressortissants)

Enfin, nous avons suggéré un scénario ambitieux, risqué, qui permettrait de fournir des services de haute technologie aux ressortissants. La création d'une plate-forme Internet, nécessiterait des compétences informatiques en interne (4 ou 5 personnes). Elle permettrait d'offrir des services Internet payants aux ressortissants, allant du conseil jusqu'à l'exploitation et la maintenance de site Web personnalisés pour les ressortissants.

Notre conseil final sera de développer sur environ deux ans, l'Intranet de la CCI et l'Extranet des ressortissants. Les avantages apportés seront considérables en matière de communication interne, en matière d'amélioration des processus internes et externes.

Le troisième niveau nous paraît accessible en ce qui concerne la généralisation de l'utilisation d'Internet pour relier entre eux les acteurs, les ressortissants et tous les internautes intéressés par la CCI de ville XXX. Par contre, proposer des services de plate-forme Internet, présente un caractère trop risqué dans le cadre d'un métier qui n'est pas celui de la CCI.