

COMPTE-RENDU

Le FORUM TELECOM a accueilli pour sa conférence du 13 mars 2003, 4 orateurs spécialistes de l'Intranet et de l'impact de l'introduction des technologies de l'information sur l'organisation des entreprises.

Jean-Marc GERARDY, administrateur délégué des sociétés SCI et AptoWeb, a débuté la conférence par un exposé introductif intitulé "**Infrastructure d'un Intranet**".

Il a expliqué qu'un Intranet se base sur le réseau informatique interne d'une entreprise et utilise les technologies de l'Internet, et notamment le protocole TCP/IP et un serveur Web. Cette caractéristique permet à un utilisateur de passer facilement d'un Intranet vers l'extérieur et notamment vers l'Internet.

Un Intranet c'est quoi ? M. GERARDY a montré que ce système est basé sur une structure comprenant :

- des machines serveurs (serveurs Web et serveurs d'applications) qui conservent les données, fournissent et réceptionnent les informations ;
- des machines clientes (les utilisateurs) qui demandent, mettent à jour et réceptionnent également les informations ;
- un réseau pour les relier.

L'utilisation d'un Intranet se fait via un navigateur Internet. Son rôle est de permettre l'interaction avec un ou plusieurs serveurs Web qui vont fournir les informations demandées par l'utilisateur.

L'orateur a précisé ensuite les différences entre un Intranet et l'Internet. Pour lui, il n'en n'existe guère : les bases techniques sont les mêmes. Cependant, on peut dire que l'intranet est plus spécialisé et adapté à l'entreprise, il est mieux contrôlé, il est géré dans un but de rentabilité et il est extensible. Parmi les schémas d'extension possibles, on trouve l'extranet (qui est un prolongement de l'intranet vers l'extérieur, notamment vers l'Internet, les clients, les collaborateurs, les fournisseurs, etc.) et une zone démilitarisée (un lieu à accès restreint pour le public qui peut contenir le site Web de l'entreprise, les catalogues publics, le serveur de mails externe, etc.). Ces deux extensions étant reliées au réseau interne de l'entreprise via un Firewall.

La question des coûts a ensuite été abordée par M. GERARDY. Il a montré que pour un système de base de 10 utilisateurs, il faut compter 1500 euros par poste client, de 3500 à 5000 euros pour un serveur, 2000 euros pour le réseau lui-même et 750 euros par an pour différents logiciels, mais sans les applications. Soit un prix total variant entre 7750 et 9250 euros.

Pour un système plus performant de 10 utilisateurs, il faut compter 18000 euros pour deux serveurs, 25000 euros pour un serveur externe, 1500 euros pour un firewall et 3500 euros par an pour les abonnements ADSL pro et anti-virus. Soit un peu près 65000 euros, sans les applications.

Autres variables à prendre en compte : les coûts cachés. Il s'agit de la formation des utilisateurs, du déploiement, l'administration du système, les mises à jour logicielles, les pannes et le suivi des données.

Quant au retour sur investissements, l'orateur a expliqué qu'il n'existe pas de consensus défini. Les estimations vont de 6 semaines à 2 ans pour voir l'investissement devenir effectivement rentable.

Un aspect à ne pas négliger est la rentabilité obtenue très rapidement par le changement de l'organisation interne réalisé en vue de s'adapter à l'introduction d'un Intranet.

La deuxième intervention "**Intranet. Modèles, impacts et bénéfices pour l'entreprise**" a été menée par M. Philippe BRACHOTTE, TECHNIFUTUR, et Roland SPADA, COMPUTERLAND.

Ils ont tout d'abord passé en revue les 4 principaux modèles d'Intranet et leur objectifs :

1. L'intranet de gestion documentaire

Objectifs :

- organiser la gestion des documents et de l'information de l'entreprise ;
- partager et sécuriser l'accès à ces informations ;
- permettre le suivi et la révision de documents de procédures ;
- partager des documents standards ;
- créer une base de données.

2. L'intranet de communication

Objectifs :

- organiser la communication interne et externe ;
- communiquer au sujet de la vie de l'entreprise ;
- donner des informations dont la durée de vie est limitée dans le temps (news, actualités, etc.).

3. L'intranet fédérateur

Objectifs :

- fédérer plusieurs entités, services ou départements ;
- communiquer au sujet des succès de l'entreprise ;
- promouvoir une image de l'entreprise, etc.

4. L'intranet applicatif :

Objectifs :

- simplifier la gestion informatique et l'accès aux applications ;
- disposer d'un "tableau de bord" ;
- rendre disponible des outils de gestion, de sécurité, de communication, etc.

Ces quatre modèles peuvent s'intégrer, se cumuler les uns aux autres.

Les orateurs se sont ensuite penchés sur les conséquences de l'introduction d'un Intranet, modèle par modèle, et on présenté les bénéfices de cet outil.

Au niveau de la rentabilité, les orateurs ont présenté une estimation portant sur l'introduction d'un Intranet dans une entreprise de 50 personnes disposant d'un PC chacun. Selon eux, on peut épargner dans le domaine de la recherche d'informations, dans la gestion de l'information, dans l'amélioration des workflow et du temps de traitement des dossiers.

Au total, les orateurs ont calculé que l'introduction d'un Intranet permet d'économiser sur des coûts estimables à 1000 euros par travailleur et par an. Si l'on retire le coût de l'infrastructure et de la solution Intranet elle-même, ils estiment que le gain se monte à 780 euros par travailleur et par an, sur base d'un amortissement de la solution sur 3 ans.

La problématique des opportunités et des risques d'un Intranet a ensuite été abordée. M. SPADA et M. BRACHOTTE ont montré tout d'abord les avantages généraux :

- amélioration de la communication par une circulation de l'information en temps réel ;
- progrès en matière d'organisation du travail (efficacité accrue, automatisation du travail, contrôle automatique, etc.) ;
- réduction des coûts.

Ils ont ensuite pour chaque type d'Intranet présenté les opportunités et les risques, les avantages et les désavantages.

Pour clôturer la conférence, 10 facteurs clés pour la réussite d'un Intranet ont été mis en avant :

1. fixer les objectifs et les contenus de l'Intranet ;
2. structurer l'Intranet en évitant de compartimenter l'information ;
3. gérer l'Intranet comme un véritable projet (avec un budget et des objectifs) ;
4. utiliser les standards du marché ;
5. allouer du personnel spécifique pour la gestion de l'intranet ;
6. établir une charte de navigation et une charte graphique à laquelle tout le monde reste fidèle ;
7. sensibiliser et former le personnel tout en créant le besoin de recourir à l'Intranet ;
8. mettre en œuvre un service d'aide aux utilisateurs combiné à des outils d'interactivité et de suivi ;
9. évaluer les résultats atteints par rapport aux objectifs fixés et contrôler les fréquences de mises à jour ;
10. animer les contenus de l'Intranet.

Mme. Brigitte RORIVE a présenté l'exposé de clôture "**Impact organisationnel des Intranets**".

L'impact d'un Intranet et ses interactions avec l'organisation sont dépendants de 3 facteurs essentiels qui ont constitués l'épine dorsale de l'exposé :

La cible et la fonction d'un Intranet.

Ces deux facteurs sont inséparables. Tout d'abord parce que plus la fonction d'un Intranet est complexe (avec des objectifs multiples) et plus les personnes qui sont impliquées dans le projet sont nombreuses (travailleurs de l'entreprise, externes voire les clients dans certains cas). Cela signifie également que si un Intranet a une cible large, son impact sera beaucoup plus important. Cela sera d'autant plus vrai si une entreprise travaille de manière très informelle car l'introduction de ce nouvel outil va demander une formalisation et une standardisation des procédures.

L'oratrice a relevé 4 impacts :

- augmentation de la polyvalence : les tâches qui deviennent automatisées seront remplacées par d'autres, qui vont demander une plus grande polyvalence des travailleurs ;
- augmentation de l'autonomie : tout personne intervenant sur un Intranet doit être capable de rectifier une erreur et de réagir en cas de problème ;
- enrichissement du travail de chacun ;
- révision des fonctions : un Directeur, par exemple, devra faire lui-même des efforts pour trouver une information, une facture, etc.

La gestion des ressources humaines a également un rôle à jouer. Elle doit notamment accompagner le projet en désignant des personnes ressources capables de fournir de l'aide et de donner des informations précises sur le projet et, elle doit également évaluer son évolution, notamment en proposant des incitatifs financiers.

Intranet : outil pour PME ?

Conférence du FORUM TELECOM

Compte-Rendu

© FORUM TELECOM® SPI+

13/03/2003

Elle devra également, et c'est un point important, veiller à former correctement les personnes ressources, le personnel utilisant l'Intranet ainsi que ceux qui subiront des changements dans leurs activités des suites de son introduction.

Le processus d'implantation.

Mme RORIVE a mis en avant les principales questions à se poser pour réussir l'implantation d'un Intranet :

- Existe-t-il un groupe de pilotage et les personnes concernées sont-elles représentées ?
- Le chef de projet a-t-il été identifié et son rôle a-t-il été clairement défini ? Lui a-t-on attribué du temps pour cette tâche ?
- Le cahier des charges et l'échéancier du projet ont-ils été bien établis ?
- L'enveloppe budgétaire a-t-elle été calculée ?
- La projet a-t-il fait l'objet d'une campagne de communication suffisante ?
- Va t-on imposer le projet ou faire participer les personnes concernées dans son élaboration ?
- Quelle va être l'implication des utilisateurs ?

Pour l'oratrice, ce dernier point est très important. L'implication des utilisateurs doit se faire tout au long du processus d'implantation et conditionnera le succès de l'opération.

Au début du projet, la réflexion sur ce que l'on va développer devra être faite en consultation. Les choix technologiques seront faits après une analyse des besoins et des tests d'utilisation. Enfin l'implantation devra être accompagnée de formations, de coaching mais aussi de valorisation pour ceux qui participent au projet.

Dernier point abordé par Mme RORIVE : l'organisation de la communication. Comme pour l'aspect implication, il faut veiller à communiquer tout au long du processus d'implantation.

Il faut informer sur le projet, informer sur le choix du système et de la technologie choisis, prendre en compte les informations reçues à ses campagnes d'information et finalement communiquer les résultats obtenus.