

EDITORIAL

Odile Moinecourt,
Directeur de CEFORALP

@businessGrandLyon, un dispositif, une dynamique, des résultats

CEFORALP, dans le cadre de ses missions confiées par le patronat est à l'écoute de ses partenaires. Nous avons créé @businessGrandLyon pour intégrer les projets TIC dans une perspective de gestion des ressources et des processus.

Sensibiliser, conseiller, impliquer les dirigeants des PME/PMI, analyser leur système d'information, traduire leur stratégie en mise en œuvre opérationnelle, créer une émulation, de la valeur ajoutée et veiller à ce que les actions engagées soient cohérentes avec la vie de l'entreprise...quelques clés de succès de ce premier dispositif vers la nouvelle e-entreprise.

LE MOT DE LA DDTEFP (1)



Le dispositif "@BusinessGrandLyon" piloté par l'association CEFORALP (années 2001-2002), a pour but la mise en œuvre ou le renforcement de l'utilisation des TIC pour 20 PME, dans le cadre d'une stratégie de développement établie par chacune d'entre elles.

Au sein de la démarche d'accompagnement des entreprises, qui comporte plusieurs étapes dans ce dispositif, l'Etat - au titre de l'Engagement de Développement de la Formation - et l'Europe - au titre du Fonds Social Européen - interviennent plus particulièrement dans le domaine des ressources humaines et du développement des compétences. En effet le projet a un impact important sur l'organisation des services, la communication interne et l'évolution des modes

de relations avec les partenaires extérieurs par la mise en place d'un plan d'action opérationnel. Il faut donc s'assurer de l'appropriation et de la pérennisation de celui-ci au travers de la participation et de la formation des salariés.

C'est ainsi que dans chaque entreprise, une "équipe projet" a été constituée avec l'engagement d'y associer des publics prioritaires.

Tous ces collaborateurs sont amenés à suivre des formations dont l'intérêt repose à la fois sur l'aspect collectif (partage des compétences et de pratiques entre salariés de différentes sociétés), sur l'évolution des savoir-faire, en particulier dans le domaine des NTIC et sur des formations-actions bien intégrées dans un projet d'entreprise.

Par l'intermédiaire de ce pro-

jet "@BusinessGrandLyon" qui allie développement de la compétitivité et développement des compétences, les aides de l'Etat et de l'Europe jouent leur rôle de soutien et d'encouragement sur des points importants:

- adaptation des entreprises à l'évolution des marchés et à l'évolution des mutations technologiques, modernisation des organisations du travail.
- investissement dans les ressources humaines par la formation tout au long de la vie, avec une inflexion particulière envers les publics prioritaires.

Ces actions sont ainsi tout à fait conformes aux objectifs du plan national pour l'emploi (PNAE) et de la stratégie européenne pour l'emploi (SEE).

Sylvie Renard-Crayton
Inspecteur du travail

(1) Direction Départementale du Travail de l'Emploi et de la Formation Professionnelle

LE PROJET ULYSSE - Sécuriser son système d'information

Après avoir préconisé l'ouverture du système d'information (SI), il est du devoir de CEFORALP, en partenariat avec la CCIL, de vous sensibiliser aux risques engendrés par cette dernière.

Qui n'a pas été contaminé par un virus ?

Qui n'a pas rencontré un chef d'entreprise ayant subi un vol de portable ?

Qui n'a pas entendu quelqu'un dire qu'il n'avait pas fait de sauvegarde depuis longtemps ?

La sécurité du SI est un concept large qui englobe à la fois des domaines techniques liés à l'informatique, aux logiciels et aux télécoms mais également à la prise en compte du comportement des utilisateurs. La gestion de la sécurité du SI consiste à garantir un niveau de risque acceptable pour l'entreprise en prenant en compte son environnement technique, humain, organisationnel et réglementaire tels que :

- les risques **accidentels** : incendie, pannes, catastrophes naturelles...
- les risques liés à des **erreurs** d'utilisation ou de conception et de réalisation de logiciels (bugs...)
- les risques liés à la **malveillance** : les vols, les sabotages, les intrusions, les virus...

Depuis l'arrivée de la micro-informatique dans les années 80, les outils informatiques ont évolué et permis d'améliorer considérablement la performance des entreprises. Les organisations sont de plus en plus dépendantes de leur système informatique qui est maintenant au cœur de leur fonctionnement.

Malgré l'importance fonctionnelle de ces technologies, leur maîtrise reste bien souvent trop limitée dans les PME. (Suite page 4)



« Le système d'information peut être représenté par une chaîne dont la solidité dépend du maillon le plus faible »

LA MISE EN ŒUVRE EN ENTREPRISE



SORHEA

**Yves Monneret
PDG**

« Les NTIC étaient mal utilisées par manque d'intérêt stratégique et de formation du personnel »

« la technologie Internet, bien maîtrisée, représente pour nous un élément capital de notre développement »

SORHEA

Parc d'activités
254, rue Francis de Pressensé
F-69100 Villeurbanne
Tél. +33 (0)4 78 03 06 10
Fax +33 (0)4 78 68 24 61
www.sorhea.fr
Courrier@sorhea.fr

Notre entreprise conçoit et commercialise des barrières infrarouge anti-intrusion. Nous sommes leader en France sur un marché de niche.



Barrière infrarouge Maxiris bâvolet

Notre projet est de développer l'exportation qui représente aujourd'hui 15% de notre chiffre d'affaires.

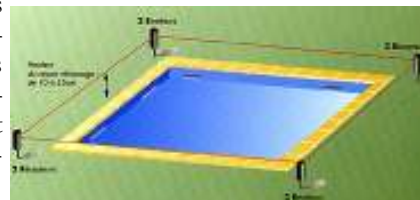
Nous disposons depuis 4 ans d'un site Internet « vitrine », et de boîtes e-mail, mais nous avons fait le constat que cette ressource était mal utilisée par manque d'intérêt stratégique et de formation du personnel.

Nous avons pris cependant conscience du formidable potentiel que représente la technologie Internet dans notre communication interne et externe, dans nos relations avec nos clients et fournisseurs, notamment dans notre projet de développement de nos exportations.

C'est alors qu'en septembre 2001 CEFORALP nous a présenté le projet @businessGrandLyon qui tombait à point nommé par rapport à notre réflexion sur nos moyens multimédias.

Nous avons immédiatement adhéré à cette démarche. Puis nous avons nommé notre web pilote, participé aux différents séminaires de présentation et de formation, accueilli le consultant qui nous a été affecté, réalisé le diagnostic d'entreprise et la synthèse, mis en place notre plan d'actions.

Nous pouvons aujourd'hui mesurer le chemin parcouru. Nous disposons du réseau haut débit. Nous avons constitué une bibliothèque de fichiers techniques et commerciaux sous différents formats (Word, Excel, PDF, etc) qui nous permettent en 2 clics de documenter nos clients. Nous avons finalisé notre catalogue cd-rom que nous diffusons maintenant largement.



Le PACK Pisciniris permet d'effectuer la surveillance de la périphérie de votre piscine par rayons à infrarouge, reliés à une centrale et une sirène d'alarme.

Nous mettons en place notre réseau Outlook.

Mais nous sommes loin de l'aboutissement - s'il existe - de ce chantier. En effet nous allons revoir totalement notre site Internet afin de le rendre interactif. Nous projetons de diffuser régulièrement et largement une « newsletter » par Internet. Nous avons encore un gros travail de formation auprès de nos collaborateurs afin qu'ils s'approprient nos moyens multimédias et les utilisent le plus efficacement possible. En outre ces nouveaux outils introduisent de nouveaux risques contre lesquels il faut se protéger efficacement : les virus, les intrusions dans notre système d'informations, les utilisations détournées etc.

En conclusion la technologie Internet, bien maîtrisée, représente pour nous un élément capital de notre développement, et entre totalement dans notre projet d'entreprise.

LE POINT DE VUE D'UN FORMATEUR

« J'ai même vu des formateurs heureux ». J'adhère à ce titre de film détourné pour illustrer le plaisir que tout intervenant normalement constitué prend en participant à la vie d'un groupe de PME et de TPE, parce que de la vie, là il n'y a pas de doute, il y en a énormément et sous plusieurs formes :

Par la variété, où peut on trouver plus de diversité que dans ce type de groupe, votre cerveau doit toujours être à plein régime pour répondre simultanément à une attente d'une société de transports sécurisés et à un spécialiste de la découpe laser...

Par la mixité, dans quelle autre formation peut-on voir côte à côte un patron et son assistante de l'administration des ventes à qui il confie la fonction de web-pilote ?...et en plus il la laisse parler et l'écoute réellement...je rêve de voir cela dans une multinationale...

Par la dynamique, ne nous trompons pas dans ce type de structure tout ne vient pas « d'en haut » chaque projet mobilise l'ensemble du personnel, chacun comprend, participe, est actif dans le processus.

Par la synergie, pratiquer la résolution de problèmes en mêlant des entreprises de service et de production est un incontestable atout pour le formateur, pour les participants et ouvre des voies de réflexions : Tel industriel pragmatique découvre l'intangibilité des comportements des clients lors des phases de vente et l'irrationalité des salariés quand il exerce le management.

Tel spécialiste du service découvre que la matérialisation d'une offre facilite la vie et que les preuves tangibles, les faits et les chiffres sont plus efficaces que les adjectifs et les impressions. (suite page 3)

« Dans quelle autre formation peut-on voir côte à côte un patron et son assistante de l'administration des ventes à qui il confie la fonction de web-pilote ? »

LE POINT DE VUE D'UN FORMATEUR *(suite page 2)*



« ici pas de fantaisie, un responsable qui bloque une journée veut « en avoir pour son temps » un bien précieux en PME »

Par l'intérêt, ici pas de fantaisie, un responsable qui bloque une journée veut « en avoir pour son temps » un bien précieux en PME. Ils des besoins, des attentes, des motivations et entend bien les satisfaire. C'est dans ce type de comportement que l'on peut être un formateur efficace, les illustrations sont aisées car apportées directement par les participants.

Par l'exigence aussi, d'année en année nous ressentons la pression exercée sur les PME et TPE. Nous avons coutume de dire que les problèmes étaient les mêmes dans une grande et une petite entreprise, cet exercice de style est devenu réalité ; Imaginez une entreprise de 20 personnes qui réalise 60 % de son CA à l'export, qui est dans une activité HiTech à haut degré de service, sur une clientèle mondiale peu nombreuse et constituée de grands groupes...elle existe, je l'ai rencontrée et ce n'est pas un cas isolé...Si elle voulait satisfaire tous ces besoins au mieux, il lui serait nécessaire de consulter plus d'une douzaine de cabinets spécialisés, alors quand vous êtes en face de son dirigeant, vous devez comprendre son niveau d'exigence, l'écouter répondre ou l'orienter vers le bon interlocuteur c'est une mission des actions @ business Grand Lyon.

Par l'ambiance enfin, la relation est toujours agréable courtoise et chaleureuse. Lors des échanges on sent toujours l'individu et c'est réellement un plaisir. Continuez à user et à abuser de nous, on est là pour ça et...on adore ça !!!

Bernard Ginhoux - www.bernardginhoux.com

LE POINT DE VUE D'UN CONSULTANT

Depuis plusieurs années KPMG accompagne les PME dans leurs projets stratégiques, organisationnels et financiers.

Le projet @businessGrandLyon s'inscrit dans cette même volonté d'être au plus près des besoins des entreprises et de leurs dirigeants.

La démarche @business-GrandLyon a pour objectif de réussir l'introduction des technologies de l'information et des communications. Ce programme collectif fait appel à des prestataires sélectionnés tels que les consultants KPMG. Notre rôle va être, notamment, d'amener le dirigeant à intégrer de nouveaux outils pour son entreprise tout en restant dans un cadre formalisé et contrôlé.

La force de la démarche @businessGrandLyon

C'est avant tout une démarche de groupe. Le fait qu'il s'agisse de programmes collectifs permet de multiplier les échanges d'informations et la mise en commun de pratiques éprouvées par des entreprises semblables. Face à une concurrence de plus en plus acharnée, les dirigeants de PME doivent mettre sur les rails de nouveaux projets afin d'améliorer leur compétitivité.

Le cadre de cette démarche permet d'assurer une formation pour le Web-pilote, le suivi du projet sur la durée et ainsi de transformer l'idée en réalité.

Implication du dirigeant, clé de la réussite de tout projet

La réussite d'une telle démarche dépend fondamentalement du degré d'implication du dirigeant. Il faut absolument que le projet soit l'action logique découlant de la stratégie globale de son entreprise. Le diagnostic stratégique réalisé permet à un dirigeant de prendre le recul nécessaire sur son entreprise et l'environnement où elle évolue. Associé à une conduite du changement rigoureusement menée, ils permettent de donner corps aux volontés des dirigeants et aux valeurs de l'entreprise.

Autant de projets que d'entreprises

La diversité des premières entreprises participantes s'est reflétée dans la variété des projets et des approches.

Avalis a développé un catalogue B2B (www.reminox.com) en ligne pour adresser de nouveaux marchés.

Rohé a mis à profit les nouvelles technologies pour optimiser les flux d'informations (tableau de bord) avec ses employés nomades dans le cadre d'un projet @maintenance

Novopac souhaite mettre un outil de devis en ligne en complément d'un site institutionnel et pédagogique sur le thermoformage.

Sert-métal souhaite, pour sa part, renforcer sa présence électronique auprès de ses cibles pour "voir et être vu" au niveau mondial.

On voit bien dans ces exemples que les projets @business-GrandLyon ne se réduisent pas à des "recettes miracles" simplistes, mais constituent un socle solide pour des projets mûris.

Cette démarche s'inscrit dans notre approche du conseil PME : opérationnel, réactif et contrôlé. En effet, avec l'évolution constante des marchés, des pratiques, des technologies et des méthodes, les ressources internes ne dispose pas toujours des savoir-faire et de l'expérience pour appréhender l'ensemble des préoccupations de l'entreprise. Le conseil externe apporte, dans ce cas, l'expérience et la méthodologie nécessaire aux dirigeants pour ces nouveaux enjeux.



"Nous essayons d'apporter aux entreprises un véritable conseil de direction sur des domaines non couverts par le management interne ou nécessitant un approfondissement avec un regard méthodologique externe et une dynamique de gestion de projet"

Norbert Héritier
Consultant SENIOR
KPMG



Communauté Européenne
Fonds social Européen



Une équipe à votre service



Lionel Poinot
Chef de projet

Frédéric Bellotti
Chargé de mission

Cette publication est le journal interne du programme @businessGrandLyon, édité par CEFORALP.
Responsable de publication : L. Poinot
Réalisation : Diazophot
© CEFORALP 2002
Reproduction interdite sans l'accord écrit de CEFORALP.
Publication gratuite
Tirage : 250 exemplaires

LE PROJET ULYSSE (suite page 1)

Les équipements dont les performances et la complexité qui augmentent sans cesse pour un prix en baisse constante, deviennent des "consommables" nécessitant des compétences souvent hors de portée pour des petites et moyennes structures.

L'essor de la mobilité intra et interentreprises, la multiplication des projets E-business, les services en ligne offerts, la messagerie électronique doivent être intégrés dans les entreprises qui souhaitent rester dans la course. Ces possibilités réservées, il y a peu, aux grandes entreprises sont maintenant accessibles à un public plus large de PME, voire de TPE.

L'ouverture incontournable du système d'information à l'extérieur et l'explosion de l'usage d'internet en entreprise ont amplifié les risques d'attaques et de défaillances.

"60% des petites et moyennes entreprises qui ont eu un sinistre informatique disparaissent dans les cinq ans", selon Andersen Consulting. Les conséquences liées à une attaque sur le système d'information d'une entreprise sont connues :

Conséquences directes :

- Destruction partielle ou totale des données,
- Impossibilité temporaire ou définitive de reprise de l'activité,
- Frais d'expertise du sinistre,
- Frais de réparation ou de remplacement du matériel,
- Immobilisation du personnel.

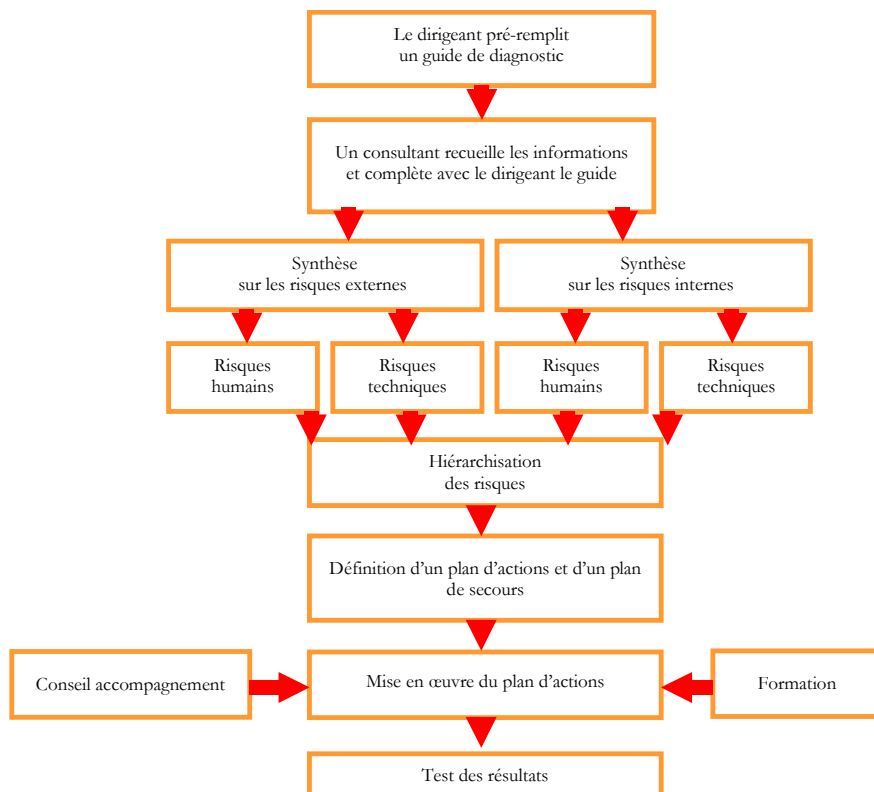
Conséquences indirectes :

- Perte d'exploitation,
- Perte de fonds et de biens,
- Perte d'image
- Engagement de la responsabilité de l'entreprise et de son dirigeant.

Actuellement, seules les PME/PMI ayant eu un sinistre sont sensibilisées, il est important de passer maintenant d'un traitement "curatif" à un traitement "préventif" du problème.

Dans ce contexte CEFORALP en partenariat avec le Grand Lyon et la CCIL propose de :

- Sensibiliser les dirigeants de PME à la prise en compte de la sécurité de son SI
- Aider les responsables à définir leurs besoins
- Accompagner l'entreprise dans la mise en œuvre d'une démarche interne



Cette nouvelle action collective vous intéresse ?
CEFORALP – Lpoinot@ceforalp.com - CCIL - chatain@lyon.cci.fr