



A. C. S. I. A.

9, Rue Du Guesclin

75015 PARIS

Téléphone : 45.67.40.34

Paris, le 3 Avril 1990

RAPPORT FINAL

ETUDE RELATIVE AU SYSTEME TELEMATIQUE
DE LA CCIM

- I - CONTENU ET DEROULEMENT DES TRAVAUX REALISES
DANS LE CADRE DE L'ETUDE
- II - POINTS PARTICULIERS DU DOSSIER
- III - CONCLUSIONS ET PRECONISATIONS
- IV - L'HEBERGEMENT SUR SAVOIR
- V - DEMARCHE POUR LE DEMARRAGE - PRIORITES

A. C. S. I. A.

9, Rue Du Guesclin

75015 PARIS

Téléphone : 45.67.40.34

Paris, le 3 Avril 1990

**ETUDE RELATIVE AU SYSTEME TELEMATIQUE
DE LA CCIM**

I - CONTENU ET DEROULEMENT DES TRAVAUX REALISES DANS LE
CADRE DE L'ETUDE

L'étude réalisée a porté sur les aspects d'ensemble de la télématique de la Chambre ainsi que sur un certain nombre de volets particuliers de cette télématique pour lesquels les services de la CCIM ont souhaité avoir un avis et une orientation.

Les notes et comptes-rendus émis au fur et à mesure de l'étude sont les suivants (chronologiquement) :

- 1 - Note du 18 Décembre 1989 : Expertise relative à CHAMBERNET.
- 2 - Compte-rendu du 22 Décembre 1989 : Réunion avec Madame ARSAUT-MAZIERE de l'APCCI relative à CHAMBERNET.
- 3 - Rapport du 26 Décembre 1989 : Rapport intermédiaire relatif à l'existant - premières préconisations.
- 4 - Note du 7 Février 1990 relative à l'évolution de SAVOIR.
- 5 - Note du 14 Février 1990 et compte-rendu de la réunion du 2 Mars, relatifs en particulier à l'hébergement sur le serveur de CDFI.

Le compte-rendu de la réunion du 2 Mars résume l'état des réflexions en cours, qui correspondent aux conclusions vers lesquelles s'oriente l'étude dans sa phase finale : La structuration des différents projets en un projet d'ensemble consistant à regrouper sur SAVOIR entre autres les données PACA traitées actuellement par l'équipe de production de la DAE.

Dans la note du 2 Mars il est exposé que parallèlement à cette réorientation des chapitres actuellement traités en coproduction trois nouveaux chapitres pourraient être lancés par la CCIM.

Depuis la réunion du Comité de Pilotage du 2 Mars, deux réunions et ensembles d'analyses ont permis d'approfondir les points suivants :

- L'évolution de l'hébergement des services de l'AUDITE sur CDFI,
- Les conditions d'hébergement et d'exploitation par SAVOIR.

Ces deux points sont traités ci-après, les conditions d'hébergement et d'exploitation par SAVOIR se situant à présent au coeur de la démarche d'ensemble préconisée.

II - POINTS PARTICULIERS DU DOSSIER

Aucun élément nouveau n'étant survenu depuis les analyses de Décembre sur CHAMBERNET, l'on peut considérer que les initiatives éventuelles appartiennent désormais à l'APPCI, la position de la CCIM étant celle définie par elle en Décembre et Janvier.

Concernant l'hébergement CDFI, il convient que la CCIM s'implique le moins possible dans les négociations et consultations en cours à l'AUDITE. En effet l'évolution propre de la CCIM, mais également la situation d'ensemble du projet de l'AUDITE conduisent à s'interroger sur l'opportunité d'une centralisation de la diffusion selon le modèle actuel.

L'évolution des techniques (développement par les PTT du renvoi automatique d'un serveur à un autre) rend aujourd'hui possible un schéma de développement des banques Nationales de l'AUDITE à partir de productions et de diffusions reposant sur des structures régionales telles que celle de SAVOIR.

Nous explicitons ce point pour bien souligner que le projet de traitement sur SAVOIR des données internationales PACA, ne serait en aucune manière incompatible avec une poursuite, voire un approfondissement plus tard, de la participation de la CCIM aux projets de l'AUDITE.

Signalons enfin pour finir sur ce point que notre préconisation d'une certaine "prise distance" de la CCIM par rapport au COMITE DIRECTEUR DE L'AUDITE est également motivée par le constat (suite à notre participation au COMITE du 7 Mars) que l'AUDITE est le champs d'une certaine opposition de ses membres Parisiens quant à la définition des orientations et sous-traitances engageant économiquement l'ensemble du groupe.

Il convient dans ce contexte, que la CCIM n'apparaisse pas comme partie prenante dans des décisions sur lesquelles elle n'a pas de prise réelle afin de ne pas être par la suite considérée par ses partenaires comme engagée par les dites décisions.

III - CONCLUSIONS ET PRECONISATIONS

Notre analyse de Décembre (rapport du 26 Décembre) fait ressortir un certain nombre d'aspects de l'existant qui sont à considérer comme autant de défauts auxquels devra remédier le futur système.

Nous traiterons ci-après le problème en trois volets :

- 1) Rappels relatifs à la situation actuelle.
- 2) Proposition de restructuration du service.
- 3) Précautions à prendre en vue de l'hébergement sur SAVOIR.

1) Rappels relatifs à la situation actuelle

Ainsi que nous l'avons exposé dans le rapport sur l'existant :

- a - L'ensemble aussi bien au niveau des contenus (25 chapitres tous traités au même niveau) qu'au niveau des outils (plusieurs serveurs) est très atomisé.

Il en résulte :

- . Une difficulté pour l'utilisateur d'identifier le service offert.
- . Une difficulté pour la CCIM de maîtriser la cohérence et l'économie de l'ensemble.

- b - Les banques de données de l'international sont diffusées sur un serveur parisien géré par l'AUDITE. La participation de la CCIM à la production de ces données est lourde (équipe de quatre personnes plus deux TUC), la CCIM se chargeant dans plusieurs cas de la gestion des données nationales pour le compte des autres partenaires.

La CCIM n'est payée de retour ni par la rétribution de l'audience (extrêmement faible) ni par d'autres formes de participation de ses partenaires.

Dans le même temps les besoins des ressortissants PACA ne sont pas bien servis, le traitement de données de niveau national étant difficile à assumer.

- c - Concernant SAVOIR, un budget annuel important (200 à 300 KF.) y est octroyé pour une exploitation d'un niveau extrêmement faible (voir l'analyse des audiences et des budgets dans notre rapport).

*

80 KF. pour les services CCIM hors aéroport, 70 KF. pour l'aéroport, 100 KF. pour la prise en charge partielle d'un technicien.

2) Proposition de restructuration du service

Un regroupement de différents services actuellement portés par SAVOIR ou gérés en coproduction et hébergés sur des serveurs de diffusion nationale devrait pouvoir s'envisager à partir du rôle de SAVOIR en tant que serveur régional au service prioritairement des membres et des ressortissants de la CCIM (pour la part CCIM du serveur).

Du point de vue de l'utilisateur futur, deux objectifs sont visés à travers la restructuration envisagée :

- L'amélioration du service rendu chapitre par chapitre,
- La création d'un service CCIM doté d'une identité et d'une dynamique d'ensemble efficace et cohérente.

La structure générale du service sur SAVOIR correspondrait à un regroupement de l'ensemble des services existants ou à venir en cinq chapitres :

- a - Information générale et institutionnelle.
- b - Les annonces de la CCIM.
- c - Le calendrier des manifestations PACA.
- d - Les entreprises PACA.
- e - Projets spéciaux.

a - L'information générale institutionnelle

Il conviendrait de réunir au sein de ce chapitre aussi bien l'information de base que l'information insitutionnelle et l'information pratique sur la région PACA.

- La présentation de la CCIM,
- Le qui fait quoi de la CCIM,
- Le qui fait quoi des services ou partenaires de la CCIM.
(Voir de PACA) = L'Ecole de Pratique de Commerce, etc...,
- L'ensemble des annuaires et adresses utiles PACA (dont peut être un chapitre issu de l'actuel I-EXPORT) en particulier celles du réseau WTC/PACA,
- L'actuel chapitre PACA,
- L'information d'ordre pratique pour entreprendre en PACA : Ce chapitre renverrait vers les deux autres chapîtres prinicipaux ainsi que vers d'autres chapitres (tel le futur ENVOL) avec des techniques de lien automatique entre les fichiers, ou de reroutage entre les futurs serveurs concernés.

Notons qu'une des pistes de développement du serveur pourrait être trouvée dans une collaboration avec le CONSEIL REGIONAL, le CONSEIL GENERAL et la MAIRIE.

. Exemple : aide aux entreprises.

b - Les annonces de la CCIM

Il s'agit là de regrouper, en les dotant d'un accès unifié, un ensemble un peu analogue aux "petites annonces" de la presse écrite.

Ce chapitre regrouperait :

- OBSERVATOIRE 13,
- CDPME,
- EXPORT-AFFAIRES (pour PACA),
- Une bourse de formation CMCI/PACA,
- Une bourse d'emplois CMCI/PACA,

c - Le calendrier des manifestations PACA

Par-delà un simple calendrier des manifestations, il serait probablement possible de créer un service d'animation propre aux grandes manifestations avec des outils communs à ces services permettant d'en optimiser le coût et d'en standardiser la commercialisation. Pour chaque manifestation on serait capable de traiter en standard l'annuaire des participants, une messagerie "point de rencontre", des informations ou annonces diffusables sur de grands écrans du type de ceux développés à l'aéroport.

d - Les entreprises PACA

TELEFIRM, FIRM IMPORT et FIRM EXPORT ne sont pas concernés par la présente analyse. Leur exploitation partagée entre le GCAM, pour la diffusion télématique nationale et le serveur interne de la CCIM pour les exploitations en différé, est satisfaisante.

Seraient repris dans ce chapitre les fichiers actuellement exploités sur CDFI dans le cadre de l'AUDITE, avec les aménagements suivants :

- Adresse de l'export (I-EXPORT) : à reprendre dans le cadre d'un petit "annuaire PACA de l'export",
- Calendriers ("EXPORT-ACTION") : voir ci-dessus,
- Opportunités d'affaires : ("EXPORT-AFFAIRES") : à traiter dans le cadre du chapitre général des "petites annonces de la CCIM".

Les annonces seraient versées, avec un décalage de deux à trois jours sur le système de l'AUDITE. Ce délai permettrait aux ressortissants de bénéficier de la "primeur" des annonces traitées à la source par la CCIM.

- Acheteurs étrangers ("ORBITRADE") : Ce chapitre serait purement et simplement abandonné. Il en résulterait une économie de charges représentant l'équivalent d'un mi-temps (légèrement davantage en réalité),
- Implantations françaises à l'étranger ("ORBIFRANCE") : Centrage PACA à prévoir. Lien avec "l'annuaire de l'export" à étudier,
- Groupes étrangers en France ("FIRMETRANGE") : Centrage à prévoir. En cas de demande de l'AUDITE d'un maintien de la portée nationale, conditionner ce dernier par une participation d'autres partenaires.

e - Projets spéciaux

Parallèlement à la diffusion des services (a) à (d) ci-dessus, un certain nombre de projets seraient étudiés et mis en oeuvre, selon les orientations suivantes :

- Organisation des informations susceptibles d'être intégrées à un journal régional : La plus grande partie des informations nécessaires par exemple à la diffusion au sein de l'aéroport existe sur SAVOIR. Leur structuration permettrait aux équipes de l'aéroport chargées de la communication de constituer leur propre "magazine" à partir d'informations "tenues à leur disposition" sur SAVOIR. A partir de cette même base, la CCIM serait en mesure d'alimenter divers magazines qu'elle diffuserait au sein du WTC ou à l'occasion de telle ou telle manifestation régionale,
- Réactivation des messageries sur le principe d'un routage des messages par une voie à explorer : Celle d'une interconnexion du fichier des messages avec un distributeur automatisé des messages sur TELEX ou télécopie,
- Utilisation du système de diffusion pour l'acheminement unifié de certains volets des "annonces" (les opportunités en particulier), des messages de la messagerie générale et des messageries propres au WTC,
- Mise au point d'un système d'animation en espace public pour les animations (foires, congrès, salons) de la CCIM et de ses partenaires.

IV - L'HEBERGEMENT SUR SAVOIR

La préoccupation de rentabiliser la production en la recentrant sur les données PACA, et celle de rentabiliser SAVOIR en utilisant les ressources actuellement rémunérées par la CCIM et non utilisées, se conjuguent pour aboutir à un projet simple, économique et immédiatement envisageable.

Deux préalables sont toutefois à poser pour ce qui concerne un approfondissement de la collaboration de la CCIM et de SAVOIR : La maîtrise technique complète de l'outil par SAVOIR et en partie par la CCIM et une tarification correspondant au moins aux usages de la profession.

a - La maîtrise de l'outil technique

L'économie du projet et la sécurité de son développement passent par l'utilisation d'un logiciel dont les techniciens de SAVOIR aient une maîtrise totale. Or à l'heure actuelle toute la production de SAVOIR est sous-traitée à une SSII filiale de la société STERIA qui a fourni le moniteur de base.

L'outil utilisé pour développer et diffuser est un outil spécifique à la SSII.

Il est indispensable que SAVOIR puisse au moins maintenir et par la suite développer sans recours permanent à une sous-traitance qui outre son coût pourrait poser à terme un problème grave de pérenité.

Fort heureusement SAVOIR a conscience de ce problème et a engagé les négociations nécessaires pour s'assurer d'une bonne transmission de la SSII aux techniciens de SAVOIR de la compétence d'une part, et des éléments nécessaires de licence sur le logiciel d'autre part.

Il convient que la CCIM veille, dans le cadre de son projet propre à l'accomplissement (et à l'accélération d'ailleurs) de cette démarche, en y associant ne fuisse que pour le principe STERIA qui a équipé le site et qui à ce titre doit approuver (pour les assumer ensuite) les démarches de sa filiale.

b - La tarification

La tarification moyenne du marché national des prestations de la télématique, après une période de "désordre" (1985 à 1988) traduite par une grande disparité des tarifs, tend aujourd'hui à se normaliser quelque peu. Cette normalisation correspond à un alignement progressif sur des économies moyennes de projets par types.

Lors du lancement d'un serveur tel que SAVOIR, en l'absence de recettes du réseau, la seule construction économiquement viable consistait à partager les coûts du fonctionnement annuel entre les partenaires de départ, sans référence à une "valorisation" quelconque des prestations fournies.

Ce schéma qui a permis de démarrer SAVOIR (en en amortissant complètement, depuis trois ans les investissements) doit aujourd'hui faire place à une relation budgétaire de vraie sous-traitance, sur des bases correspondant à des normes pouvant se référer ne fuisse que pour le principe aux normes du marché.

Dans le cas contraire, l'économie des projets envisagés serait continuellement faussée et leur développement le plus souvent grevé d'un calcul de charges indues. Dans le même temps, l'outil central s'installerait dans une économie de serveur subventionné et non, comme il se doit, de serveur sous-traitant doté d'une logique économique propre.

Le projet proposé représente une excellente opportunité de développement pour SAVOIR, à charge pour ce dernier de proposer à la CCIM tout à la fois une tarification unitaire correcte et une budgétisation annuelle concertée.

V - DEMARCHE POUR LE DEMARRAGE - PRIORITES

Les devis de base et accords avec SAVOIR étant obtenus il conviendra de créer la structure générale de l'accès et d'y verser les chapitres existant actuellement sur SAVOIR (coût quasiment nul). Ces chapitres seront repris par la suite l'un après l'autre sur la base d'un planning interne à définir.

Après quoi, pour chaque tête de chapitre, devront être étudiés avec SAVOIR le ou les "multicritères de base" à prévoir.

Enfin la priorité sera accordée aux chapitres actuels de l'AUDITE dont le planning de reprise devra être très rapidement établi et minutieusement géré. L'orientation et le contenu de chacun de ces chapitres devront être validés au fur et à mesure de leur analyse par les équipes de l'INTERNATIONAL.

Les chapitres nouveaux (manifestation PACA par exemple) seront à traiter dans le cadre d'un planning interne tenant compte notamment des moyens disponibles au sein de l'équipe DAE de l'équipe informatique et de l'équipe de SAVOIR.

Les chapitres décrits ci-dessus sous le titre de "projets spéciaux", devront faire l'objet d'une analyse, d'une définition et d'une décision particulières à chacun, la présente étude se contentant de les citer comme autant d'axes à explorer.