

6C – LES RÉSEAUX INTRANET/EXTRANET AU COEUR DE L'ORGANISATION

Cette session s'adresse aux certificateurs, normalisateurs, animateurs de communautés en ligne, responsables qualité, Responsables Knowledge Management, Webmasters, directeurs informatiques

Niveau : initiation

Les réseaux Intranet/Extranet jouent désormais un rôle essentiel dans les entreprises et administrations : supports des références de l'organisation et du fonctionnement, médias privilégiés pour la diffusion des informations en interne, avec les agences et les clients, diffusion des bonnes pratiques et des données techniques... Ils apportent des solutions souples et performantes, et permettent de sortir de la "gestion papier" qui alourdissait fortement les fonctionnements.

Animée par **Elie SLOIM**, cette session donnera lieu à 4 conférences présentant quatre cas pratiques

- **Les services en ligne au service de l'organisation : retour d'expérience sur la conception collaborative d'un référentiel de bonnes pratiques**, par **Elie SLOÏM**, Gérant de la Société TEMESIS.

Le partage de bonnes pratiques et la recherche de l'excellence sont des approches très pragmatiques, qui sont de plus en plus prisées des entreprises. La production de référentiels de bonnes pratiques reconnus et appropriés, qu'ils soient généralistes ou métier, publics ou internes est un défi qui reste à relever. Sur le terrain, pour faire émerger et connaître les meilleures pratiques, il est essentiel de réunir les acteurs et de les faire travailler ensemble.

A partir d'une expérience menée en ligne pendant plusieurs années et de plus en plus active aujourd'hui, le projet OPQUAST, le conférencier expliquera comment il est possible de faire travailler les acteurs en ligne et quelles erreurs doivent être évitées. Il présentera les résultats qu'il est possible d'obtenir en matière d'appropriation, quels outils peuvent être utilisés et comment ces mêmes outils pourraient être utilisés pour la conception collaborative de n'importe quel document de référence.

- **Intranet/extranet : Du partage de l'information à l'amélioration de l'efficacité opérationnelle**, par **Dan VOGEL**, Président et co-fondateur d'ENABLON.

L'intervention montrera comment les outils de reporting et pilotage peuvent être un vecteur d'amélioration de la performance des entreprises. Elle sera illustrée par des exemples tels que Suez et sa problématique Environnement, STMicroelectronics et l'amélioration de la qualité, PSA et la maîtrise des risques, Total et le pilotage des Ressources Humaines.

- **L'Intranet, support d'une mise en œuvre intégrée des outils du pilotage de l'entreprise**, par **Daniel DELPUECH** et **Alain DIDIER**, respectivement Directeur de KEYWORD, et responsable qualité du groupe MALAKOFF en charge du projet de contrôle interne.

La mise en place d'un référentiel de Cartographie des Processus doit permettre de déployer un véritable système de management intégré touchant toutes les personnes concernées et répondant aux différents besoins : qualité, risques opérationnels, contrôle interne, pilotage... Le Groupe Malakoff a initié une démarche de ce type en visant la performance de l'entreprise. Il présentera comment les premières étapes ont été maîtrisées et quels en sont les premiers résultats.

- **L'intranet vecteur d'harmonisation et de diffusion des bonnes pratiques des entreprises de services**

Dans un contexte de régionalisation et de normalisation, le « savoir-faire » des entreprises de services est une de leurs principales valeurs. L'identifier, le conserver et le transmettre est un facteur de performance, de qualité et de compétitivité. Pour cela, les NTIC (Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication) sont des outils à privilégier. Il est cependant nécessaire d'adopter une nouvelle forme de communication, plus intuitive et interactive.

Donnée par **Jean-Louis GROSSETETE**, Directeur Qualité de la chaîne des restaurants Courtepaille, la conférence présentera un retour d'expérience montrant en quoi le langage graphique Qualigramme, issu de l'ouvrage de l'AFNOR « La rédaction graphique des procédures », répond à ces nouvelles exigences et comment il facilite l'appropriation et la capitalisation des bonnes pratiques de l'entreprise. Dans un deuxième temps, il sera présenté pourquoi et comment ne pas dissocier le « savoir-faire » de la performance de l'entreprise en associant à la démarche des indicateurs et des outils de contrôle.

Présentation des intervenants

<p>Elie Sloïm, qualiticien (Bordeaux - DESS Qualité - 91/92) travaille depuis 1999 sur la qualité des services en ligne, et notamment sur les aspects évaluation et certification des sites. Gérant de la société Temesis, spécialisée sur la qualité, la conformité et l'accessibilité des services en ligne, il intervient auprès de maîtres d'ouvrage et de maîtres d'œuvre de sites Internet et intranet (Conseil régional d'Aquitaine, Mory Team, MAIF, France Qualité Publique, Préfecture de la Région Poitou-Charentes, Société Générale, Campus numérique de l'université de Limoges...).</p> <p>Auteur de nombreux articles, il est régulièrement sollicité pour participer à des conférences, et effectue des formations dans de très nombreux organismes universitaires et professionnels. Temesis est membre de la FING et du Groupe de travail Accessiweb mis en place par l'association Brailenet. Elie Sloïm est expert Accessiweb en évaluation. Il est directeur du projet <u>Opquast</u> et responsable qualité du collectif <u>Openweb</u>.</p>	<p>Dan VOGEL, co-fondateur d'ENABLON en est le Président depuis sa création en 2000. Préalablement à Enablon, il a créé le département e-business d'un groupe international aux Etats-Unis, puis en Europe et en Asie. ENABLON est le premier éditeur français de solutions logicielles de reporting et pilotage dans les domaines du développement durable, du gouvernement d'entreprise et de la gestion des risques.</p> <p>Ses solutions Enablon dédiées aux fonctions RH et QHSE des entreprises sont aujourd'hui utilisées par plus de 60% des entreprises du CAC 40 et un nombre important de grandes et moyennes entreprises.</p> <p>Simple à déployer, adaptables à l'organisation et au contexte réglementaire évolutif, les solutions Enablon sont utilisées par des entreprises telles Airbus, Air Liquide, Alstom Carrefour, Danone, BNP Paribas, Faurecia, Safran, Saint-Gobain, Suez, Thomson, Total ou Veolia Environnement.</p>	<p>Alain DIDIER, ingénieur Arts et Métiers, a travaillé dans la production aéronautique et spatiale pendant près de 15 ans avant de rejoindre, en tant que responsable qualité, le Groupe Malakoff, un des grands groupes de protection sociale français. Il est en outre Président du Club Qualité du CTIP (Centre Technique des Institutions de Prévoyance).</p> <p>Après s'être engagé volontairement sur la voie de la certification ISO 9001 V2000 pour une partie de ses activités, le Groupe Malakoff renforce l'ensemble de son dispositif de contrôle interne. Maîtrise des activités de production, assurance du respect des lois et règlements, maîtrise du reporting financier sont des objectifs implicites pour un organisme qui gère du flux financier de près de 6 milliards d'euros par an.</p> <p>Le challenge est de proposer à l'ensemble des collaborateurs du Groupe non seulement les informations nécessaires à la maîtrise de leurs activités, mais aussi les outils modernes qui leur permettent de les traiter et de les synthétiser.</p>	<p>Jean-Louis GROSSETETE, Directeur Qualité de la chaîne des restaurants Courtepaille. Il a travaillé dès l'année 2000 à la mise en place de la certification ISO 9001 version 2000 dans ce réseau de restaurants. Après avoir occupé différentes fonctions opérationnelles durant une vingtaine d'années, il a fait bénéficier Courtepaille de ses compétences Métier au sein de postes de Direction en charge des produits, de la mise en place des normes HACCP et sécurité alimentaire ainsi que dans la mise en place de procédures de gestion de crise. Grâce à son investissement ainsi qu'à celui de toute son équipe, l'ensemble du réseau Courtepaille est aujourd'hui certifié, y compris au niveau des restaurants franchisés. Depuis 2004, également en charge de l'Ecole de formation Courtepaille (ESRC), Jean Louis Grossetete organise des sessions de formation adaptées aux besoins opérationnelles pour transmettre aux nouveaux arrivés, aux formateurs internes ou aux différents auditeurs sa connaissance du métier et sa passion pour la Qualité. Courtepaille est une chaîne comprenant 164 restaurants. Elle a longtemps fait partie du groupe Accor mais depuis l'an 2000, elle a été rachetée par le fond d'investissement Barclays equity France puis en 2005 par la société Parcom, filiale du groupe ING. L'actionnariat de Courtepaille est, par ailleurs, détenu à hauteur de 35% par ses cadres et dirigeants.</p>
--	---	---	--

Tous détails sur le site Internet : <http://www.birp.com/sisqual2005/fr>

Inscriptions auprès du BIRP, M. Francis MANTES, Tel : 33 (0)144789930 Fax : 33 (0) 44789949 e-mail : fmantes@birp.fr