

Société pour la gestion du personnel

S E P

Section neuchâteloise

Procès-verbal No 274

Séance du 10 novembre 1998, 18 h, Hôtel Beau-Rivage, Neuchâtel

Présents : 38

Thème : INTRANET ET INTERNET DANS L'ENTREPRISE: ENTRE PRÉSENT ET FUTUR

Ouverture de la séance par M. Degen qui présente le conférencier de la soirée, M. Claude Cotting, qui après une formation de mécanicien-ajusteur est devenu Manager European Data Center chez Philip Morris. M. Cotting déclare en préambule vouloir parler d'utilisateur à utilisateur du monde Internet d'où sa question à l'auditoire : « Qui a déjà navigué sur Internet ? ». Comme l'assemblée semblait réunir beaucoup de *matelots*, fuse la deuxième question : « Qu'est-ce que vous aimeriez approfondir ce soir ? ». Le ton est donné, ce sera une réunion d'échange.

Internet et Intranet

Avec Internet vous êtes à l'extérieur de l'entreprise ou de votre domaine privé, avec Intranet vous êtes dans le cadre de l'entreprise et les mêmes outils et mêmes technologies serviront à l'un et à l'autre de ces domaines. En fait, c'est l'Internet qui a permis la mise à disposition des outils qu'on peut utiliser dans le cadre Intranet, donc de l'entreprise. Nous sommes à l'ère de l'électronique. C'est NET. C'est-à-dire de la communication au sens large du terme. Comment se préparer dans l'entreprise. Tout le monde en parle. Qu'est-ce qu'on fait ?

Évolution des technologies

Un peu d'histoire. Les premiers efforts pour aller dans cette direction technologique ont débuté en 1957 encore sous la présidence d'Eisenhower lorsque le gouvernement américain avait décidé de créer un groupe de recherche. Ce n'est qu'en 1969 qu'ont eu lieu les premières connexions d'ordinateurs entre eux. Et de 4 ordinateurs en 1969, nous sommes passés à près de 40 000 000 d'ordinateurs aujourd'hui (8 000 000 pour les seuls six derniers mois). Il s'agit d'une explosion exponentielle.

Au niveau des technologies, on est parti des ordinateurs centraux pour aller de plus en plus vers les PC's, c'est-à-dire l'informatique à portée de main. Et maintenant, on en est au Net PC qui est un écran avec un clavier connecté à un serveur et ceci avec un objectif de coût de moins de Fr. 1 000 par poste de travail (la quincaillerie, le hardware). L'évolution ne reste pas

en rade pour autant. Maintenant que la fibre optique a fait son apparition cela va permettre d'améliorer les télécommunications et surtout d'en abaisser les coûts (la baisse pourrait dépasser l'ordre des 30%).

Choix du matériel : Le conférencier avoue que la réponse est difficile. Pour environ 2 000 francs on peut se procurer du matériel fonctionnel. Par contre, on va venir avec des écrans plats qui vont coûter très cher en tout cas au début. La question est : que veut-on faire avec le matériel, car il faut aussi prendre en compte l'évolution technologique, en moins de deux ans un appareil est démodé. Donc il faut bien analyser les besoins.

Multimédia pour tous : C'est une avancée importante. Maintenant, c'est l'ère de l'image mouvante, donc du film, de la vidéo ; autant d'éléments qui sont essentiels en terme d'équipement.

Les outils de la communication :

E-mail :

Le courrier électronique ou E-mail est connu depuis près de 20 ans déjà. Au début, il n'y avait même pas les majuscules et au fur et à mesure ça s'est amélioré. Aujourd'hui on peut envoyer des documents que l'on a créés dans le traitement de textes, des images que l'on a scannées.

Sur le marché se sont profilés, maintenant, MS-Exchange Microsoft, qui est en passe de devenir le n° 1 mondial et Lotus Note qui a été racheté par IBM et deux ou trois autres concurrents. Hotmail / Rocketmail. Hotmail, racheté par Microsoft, ne coûte rien. Par les temps qui courent, n'est-ce pas une aubaine ? Pourquoi ? Parce que c'est intégralement financé par la publicité. Par contre, *objection Votre Honneur*, il est vrai que, dans le cadre des entreprises, on aime bien surprotéger ses informations. Tout le monde parle de la sécurité. Tout le monde a peur, mais Hotmail et aussi Rocketmail sont les outils de messagerie très performants les plus utilisés dans le monde.

WEB :

Un WEB, c'est un serveur sur lequel une entreprise, des organisations, vont offrir un certain nombre de services. L'innovation des technologies du WEB, c'est de pouvoir créer, avec différents outils, des documents qui puissent être lus et imprimés par tout le monde en utilisant un autre outil important du WEB : le navigateur qui permet de les interpréter. À l'initiative du WEB, nous trouvons l'équipe du CERN. Il s'agissait pour cet organisme de répondre au besoin de liaison avec les chercheurs des différents instituts de recherche du monde. C'est donc une technologie suisse. Naturellement, il y a également d'autres applications qui entrent en ligne de compte telles que le WEB banking, le WEB shopping (vous pourrez bientôt acheter tout ce que vous voudrez sur le WEB depuis votre fauteuil), le WEB Games (vous pourrez faire une partie d'échec avec un adversaire à distance). L'orateur est d'avis que le nombre de services rentables que cette technique pourrait rendre est de l'ordre de plusieurs millions. Pourvu que les navigateurs ne se noient pas !

Browser

Il y en a deux actuellement, ce sont Internet Explorer et Netscape. D'où le procès antitrust en cours actuellement aux États-Unis. Autre enjeu : Java et Active-X.

Recherche

Ces moteurs de recherche tournent sur de gros serveurs qui ont en continue mission d'aller rechercher dans tous les sites WEB qu'il y a dans le monde les documents et ce, dans tous les domaines. Pour pouvoir accomplir ce genre de prouesse, il faut des machines hyperpuissantes. Lorsqu'on souhaite créer un site, il faut veiller à très bien protéger les informations. Il y a des petits malins qui rentrent dans un site incognito. Conséquence lorsque vous lancez votre recherche, automatiquement ces *parasites* font apparaître leur site même si vous ne faites pas de recherches dans ce domaine-là. C'est un peu la méthode du représentant qui rapidement mettait le pied entre le chambranle et la porte une fois celle-ci ouverte. Il avait déjà un pied dans la place. Là également, il s'agit, en général, de sites commerciaux.

Les moteurs de recherche sont: Yahoo - Altavista - Nomade (français).

CHAT (prononcer tchat) :

Il s'agit de bavardage électronique. Mais bavardage dans ce sens que le correspondant se met au clavier et communique directement avec la personne qui est branchée sur le NET. Cette application, selon M. Cotting, commence à faire son apparition dans les entreprises. Les deux leaders sur le marché du bavardage électronique sont IRC et ICQ (AOL).

Conférence :

Au niveau de la conférence, on peut utiliser des outils qui remplacent le téléphone et la vidéo. Un produit NetMeeting qui peut s'obtenir sur CD ou Microsoft permet de faire cela. Le conférencier avoue l'utiliser régulièrement depuis chez lui pour entrer en liaison avec sa belle-sœur en Australie. Le coût de communication avec l'Australie : zéro franc. Il suffit d'utiliser sa collectivité Internet dans le forfait traditionnel. Vidéo conférences, la même chose, il suffit d'être équipé d'une caméra d'environ 150 à 200 francs suisses et il est possible de faire de la vidéo conférence. Donc ce ne sont plus des équipements encombrants comme on en voyait autrefois, c'est vraiment à la portée de tout le monde et d'une facilité de manipulation sans concurrence. Prenez les Forums d'intérêts, dit l'orateur. Dans les Forums d'intérêts vous trouvez tout ce que vous voulez, dans tous les domaines, des plantes carnivores d'Australie, aux coutumes amoureuses des babouins, en passant par l'art de la fugue ; c'n'est pas dure : arrivera le moment où vous serez à court d'intérêts. Le forum d'intérêts est incollable. C'est le Pic de La Mirandole du XXI^e s.

Dans l'entreprise, on essaye déjà les forums.

Le NET et l'entreprise

La première chose qu'on entend dire par rapport à Internet dans l'entreprise, c'est la chose suivante : Ils ne sont pas payés pour « surfer ». Ils s'amuse à l'usine, dirait Fernand Raynaud. De là à l'idée de contrôle, il n'y a qu'un pas : on va contrôler les gens, on va administrer, on va mettre des clés, on va les coincer. On se demande bien qui pourrait travailler dans une telle entreprise. Mais étant au cœur de ces systèmes de sécurité, le conférencier dit parler en toute connaissance de cause. La sécurité, ça devient presque un mythe. Et en réalité, on ne fait que de dresser des obstacles à la communication de l'information qui est *la circulation sanguine* de l'entreprise. On la garrotte. Certes, on devrait parfois faire attention à ce qu'une information ne puisse pas être frelatée, mais quant à la protéger à outrance ! Vraiment, je vois, affirme

le conférencier, qu'on exagère et qu'au lieu de créer des sites où l'information serait à disposition des collaborateurs : on l'enterre. D'où une constatation qui s'impose : Il n'y a que le 5 à 10% maximum des informations d'une entreprise qui méritent d'être protégées.

La place de travail :

L'entreprise est-elle préparée à offrir du télétravail ? Une entreprise n'a peut-être pas les moyens d'avoir un spécialiste qui lui rendrait pourtant de grands services, mais ne pourrait-elle pas, justement par le télétravail, partager ce spécialiste dont elle a besoin avec une autre entreprise ? Très probablement. M. Cotting s'en déclare convaincu. Voilà les nouveaux défis. Les technologies sont là, il suffit que de se servir des serveurs. Ce n'est plus maintenant qu'une question de réflexion intellectuelle, de dépasser peut-être certains tabous pour pouvoir profiter de ces possibilités.

Les spécialistes :

La pénurie de spécialistes va se poursuivre. Elle va même s'accroître. Aujourd'hui en Suisse on a un déficit de plus 10 000 informaticiens. À l'Union européenne, il est de 250 000. Quelles en sont les raisons ? Il y a le problème du dysfonctionnement possible des ordinateurs au changement de date en l'an 2000, l'introduction de l'Europe, il y a le développement de l'utilisation des objets, qui font des traitements d'informatique déterminés, en vue de créer des bibliothèques d'objets, ce qui demandera la réécriture de tous les systèmes informatiques probablement dans les 5 à 10 ans à venir. Donc il faudra mettre en œuvre dans les entreprises des politiques pour retenir les bons éléments et faire preuve de créativité pour recruter de nouveaux collaborateurs sans oublier l'aspect formation. C'est la dure réalité que nous devons affronter dans les prochaines années, affirme l'orateur. Mais la réalité, contrairement au rêve, n'est-elle pas toujours dure!

Les invalides du NET...!!

Il y a deux catégories : les entreprises et les individus. De plus en plus, on choisira son partenaire commercial en fonction de sa capacité ou de son invalidité face au NET. Il vaut la peine d'y réfléchir. Il est donc préférable d'opter pour les défis intéressants. C'est toute une catégorie de la population qui n'aura pas suivi l'évolution de cette technologie qui payera très cher les services, par exemple, si vous faites de la banque traditionnelle les frais seront élevés. Et M. Cotting de citer un cas de réservation d'hôtel dans une station de montagne pourtant réputée où il n'y a que 3 hôtels sur Internet, donc le choix se résumera à l'une de ces trois adresses. Conclusion, on ne pourra plus se passer de ces moyens de communication.

La communication est aussi un produit de consommation.

Des applaudissements ont été les messagers de la satisfaction et des remerciements de l'auditoire à l'adresse de l'orateur de la soirée.

Jacques Maurice Chenux

Neuchâtel, le 19 décembre 1998.