

# Navigation

Structure de la démarche . . . . .	5
Navigation . . . . .	7
Préface par Jean-Michel Cornu . . . . .	13
La pilule rouge ? . . . . .	17
<b>0. REGARDS SUR LA TOILE : enquête auprès de dirigeants . . . . .</b>	<b>21</b>
1. Les a priori . . . . .	22
2. Questions de dirigeants . . . . .	23
3. Les outils Web dans les entreprises . . . . .	25
4. Les acteurs de la toile . . . . .	26
5. Les impacts sur l'entreprise . . . . .	31
6. "T'es pas tout seul, Jef" (difficultés et craintes) . . . . .	33
7. Les rêves des managers . . . . .	37
8. Le manager de la toile . . . . .	38
9. Leçons de managers . . . . .	40
<b>I. DEFINITION : qu'est-ce que le web ? . . . . .</b>	<b>43</b>
1. La grande histoire . . . . .	43
2. Les contours de la toile . . . . .	50
3. Vers un urbanisme numérique . . . . .	53
<b>II. ENJEUX : cinq fondamentaux . . . . .</b>	<b>61</b>
1. La société de la connaissance . . . . .	62
2. L'économie en réseau . . . . .	64
3. Pris au piège des mécanos ? . . . . .	66
4. A la recherche de nous-mêmes . . . . .	68
5. Notre liberté est en jeu . . . . .	69

<b>III. OUTILS : technologies et usages</b>	<b>73</b>
1. La caverne d'Ali baba	74
a. Les " Web Services "	74
b. L'industrie Internet	77
c. Schéma générique au service du dirigeant	81
2. Modalités du WWW : 2 + 1	84
a. L'enseigne : le site internet	84
b. Les accès limités	87
Intranet : sur place !	87
Extranet : l'intranet nomade	88
c. Portail : l'intégrateur	90
3. Les cinq fonctions des technologies annexes au web	91
a. Fonctions gestionnaires	91
b. Fonctions interactives	98
Courrier électronique	98
Le Chat et la messagerie instantanée (I.M. ou Instant Messaging)	99
Blog ou Weblog	100
Forum	104
Call Center	106
Vidéoconférence, téléphonie et télévision par internet	107
Univers immatériel (virtuel)	108
c. Fonctions collaboratives	110
Wiki(s)	110
Knowledge management (KM)	111
Groupware (collecticiel)	114
Logiciels sociaux : réseaux et site de 'social networking'	115
d. Fonctions nomades	117
e. Fonctions de gardiennes	119
Pare-feu (firewall)	119
Anti-Spam (Spam Fighter)	120
Centre serveur et centre de backup	120
Politique de sécurité	121
<b>IV. ACTEURS : les métiers de la toile</b>	<b>127</b>
1. Les forces vives : clients, collaborateurs, partenaires	128
a. Prérequis : le nomade et la tribu	129
b. Trois types d'engagement	131
c. Trois profils comportementaux	133

2. Les métiers de la toile	137
a. Trois notions de base : Métier, talent et compétence	137
b. Typologie des métiers de la toile	138
c. Comment trouver ... et conserver les talents ?	144
3. Informatique, communication et SI	148
a. Le coup de pied de l'informatique dans la com'	148
b. Vers un nouveau type de communicateurs : les " intégrateurs "	152
c. Communiquer : attirer ou tirer sur la cible ?	156
d. L'information systémique	157

## V. MANAGEMENT : le néo-manager et les cinq nouvelles modalités de son management

1. Un nouveau manager ?	162
2. Un nouveau management	163
a. Management tribal	163
b. Management réticulé	165
c. Management opportuniste	166
d. Management intégratif	168
e. Management innovateur	169
3. Nouvelles attitudes	170
a. La transformation	170
b. L'interdépendance	175
c. Le nomadisme	176

## VI. IMPACTS : mutations dans les fonctions de l'entreprise

1. Commercial	181
a. Economie de l'intention	183
b. Marketing tribal	184
c. Culture commerciale de la qualité	185
d. La fin des Mass-médias	188
2. Ressources humaines	189
a. Télétravail et " home job "	190
b. Le recrutement	191
c. La "gestion" du personnel	192
3. Production	193
4. Logistique	194
Achat en direct	194
Meubles, immeubles et flottes de véhicule	194
5. Financier et juridique	195

6. Informatique et SI	197
7. R & D	198
<b>VII. STRATEGIE : diriger ma toile</b>	<b>201</b>
1. Le fonctionnement : le réseau	202
2. Les racines : le projet d'entreprise	204
3. Le tronc : le noyau fédérant du web de l'entreprise	210
4. Les branches : démultiplier et interrelier les nœuds	214
5. Les feuilles : la qualité par la vision utilisateur	219
6. Piloter un projet web : du processus aux actions	229
a. <i>Gérer un processus : une méthode de poupées russes</i>	230
b. <i>La fonction "stratégie" : management général</i>	232
c. <i>La fonction "urbanisme" : management des patrimoines informationnels et relationnels (PIR)</i>	236
d. <i>La fonction "architecture" : direction du projet web</i>	239
e. <i>La fonction "édition" : "l'e-communication"</i>	244
f. <i>La fonction "informatique" : l'indispensable mécano</i>	259
<b>VIII. FINANCES : un investissement rentable ?</b>	<b>261</b>
1. Le prix de l'évolution technologique	262
2. Maîtriser les coûts	264
3. Le retour sur investissement	269
<b>IX. PROSPECTIVE : les champs des possibles</b>	<b>275</b>
1. Les tendances lourdes	276
De nombreuses tribus	276
Le nomadisme virtuel	277
Chamboulement du processus commercial	279
L'interdépendance : réseau et management organique	280
La place de l'homme	282
2. Les débats en cours	283
La propriété intellectuelle	283
L'interopérabilité	284
Guerre entre le Web et les Etats	285
Divergence entre l'Europe et les Etats-Unis	286
3. Les mythes	286
Le mythe du progrès technologique	287
Le mythe de l'égalité des hommes	288
Le mythe du " tout en un "	289

Le rêve d'un langage commun ?	290
Conclusion en forme de synthèse	293
Le Petit Prince a dit ...	297
Sources et Ressources	299
Merci	306
Une partie de nos publications	307