Université Rennes 2 – Haute Bretagne

Département des Sciences de l'Information et de la Communication

Master 2 Professionnel

Année universitaire 2005-2006

Rapport de stage

Rédigé par **Vincent DIARD**

Sous la direction de Didier Chauvin

Table des matières

Introduction 1

Chapitre I : L'entreprise tibSys 4

1. **Les associés et l'étape de la création d'entreprise** 5
2. **Le coeur de métier** 6
   - 2.1/ L'activité d'origine 7
   - 2.2/ La spécialisation par l'expertise 7
3. **Le fonctionnement** 8
   - 3.1/ La répartition des contrats et projets 9
   - 3.2/ Le télétravail 9
4. **Les besoins en communication** 11
   - 4.1/ Communication vers l'externe 11
   - 4.2/ Communication vers l'interne 12

Chapitre II : Le déroulement du stage 14

1. **Détail des objectifs** 15
2. **Les réalisations** 16
   - 2.1/ Formalisation d'une communication interne 16
     - A- La charte graphique 16
     - B- Guide du coopérateur 18
     - C- Procédures et modèles 21
   - 2.2/ Amorce d'une communication vers l'externe 22
     - A- La recherche de publicité 22
     - B- Création de supports de communication 23
       - Plaquette institutionnelle 24
       - Plaquette de produit (ex : OX) 24
       - Plaquette de prospection 25
   - 2.3/ Le travail de prospection 26
     - A- Le mailing de A à Z 26
     - B- Le salon ATTF 29
     - C- La proposition commerciale type 30
   - 2.4/ Projets additionnels 30
     - A- Premiers pas d'une veille informationnelle et technologique 30
     - B- Elaboration d'IHM 31
     - C- Participation à la création de l'AFOX 33
3. **Bilan** 33

Conclusion 35

Annexes 36

Notes 42

Introduction

Ce stage de Master 2 Professionnel *Métiers de l'Information et de la Communication* représentait pour moi la dernière opportunité de mon cursus universitaire de m'insérer temporairement dans un milieu professionnel particulier.

J'ai consacré la plupart de mes stages précédents à des structures publiques ou dépendant de collectivités : MJC de Saint-Gilles, salle de spectacle de la ville de Bruz, Conseil général d'Ille-et-Vilaine, etc. C'est pourquoi mon envie se tournait cette année en direction du secteur privé, aussi large soit-il, afin d'appréhender un autre contexte et de nouveaux codes de travail.

J'étais aussi intéressé pour effectuer mon stage dans un secteur public très particulier, l'Armée.

Après plusieurs mois de recherche, j'avais obtenu la moitié de mon temps de stage (2 mois) au CIRAT (Centre d'Information et de Recrutement de l'Armée de Terre) de Rennes pour réaliser une campagne d'information et de communication auprès des jeunes du bassin rennais. J'étais aussi en pourparlers avec un Capitaine du SIRPA Terre (Service d'Information et des Relations Publiques de l'Armée de Terre), pour organiser des formations en direction des responsables SIRPA du Grand Ouest, ce qui aurait pu compléter les deux derniers mois de stage à effectuer. Les missions proposées m'intéressaient vraiment, notamment au sein du SIRPA, mais les lenteurs et indécisions administratives refusaient l'officialisation de mon contrat de stage. Malgré mes rappels téléphoniques et l'envoi de nombreux e-mails, je n'obtenais jamais une réponse définitive. J'ai du attendre plus de deux mois avant de me résigner et de chercher des offres de stage ailleurs.

J'étais donc assez déçu, d'autant plus que j'avais commencé des recherches bibliographiques sur le recrutement au sein de l'Armée de Terre dans l'optique d'en faire mon sujet de mémoire.

Je dirigeais donc à nouveau mes recherches vers le secteur privé. Je m'intéressais notamment aux entreprises travaillant sur des réseaux informatiques et des systèmes d'information, non pas que je sois expert en ce domaine, mais plutôt pour acquérir des connaissances plus précises sur un sujet dont je suis curieux. C'est ainsi que deux jeunes entrepreneurs m'ont proposé un stage de six mois à leurs côtés.

MM. Israël et Brulé sont deux amis qui travaillent ensemble depuis près de cinq ans : ils interviennent dans diverses PME (garagistes, ambulanciers, écoles, etc.) et proposent des solutions informatiques (matérielles et logicielles) devant renforcer la productivité : matériel informatique simple, développement web, travail collaboratif, systèmes et réseaux...

Même s'ils travaillent ensemble, ils ont chacun le statut de travailleur indépendant, tout en oeuvrant pour la même marque, tibSys. Or MM. Israël et Brulé souhaitent faire passer leur activité à l'étape supérieure en créant la SARL tibSys (dans laquelle ils seraient les deux associés) et commencer à formaliser davantage leur travail, avec la perspective de se développer et d'engager des collaborateurs.

Malgré leur volonté, leurs agendas sont systématiquement bien remplis et ils n'ont pas le temps à eux deux et de travailler pour les clients, et de créer officiellement l'entreprise avec le travail d'organisation que cela suppose. Ils cherchaient donc une personne susceptible de pouvoir s'adapter à leur contexte de travail et au secteur informatique, à qui ils pourraient déléguer l'aspect communicationnel de la SARL et une partie du développement organisationnel.

Nous nous sommes rapidement bien entendus, une relation de travail et de confiance s'est de suite instaurée. La convention de stage a été signée. Puisqu'il fallait choisir un tuteur spécifique dans l'entreprise d'accueil, mon contrat de stage a été placé sous la responsabilité professionnelle de Tristan Israël (Kuzco Ingénierie).

Voici les objectifs de stage que nous avons dégagés ensemble :

- Développer la culture de communication dans l'entreprise, que ce soit vers l'interne ou vers l'externe.
- Développer la marque et promouvoir l'entreprise.
- Prospecter, rechercher de nouveaux clients.
- Formaliser le fonctionnement de l'entreprise en vue d'embauches prochaines.

Bien évidemment, les objectifs changent en cours de route, en particulier sur une période de six mois. Certaines tâches se sont ajoutées, tandis que d'autres n'ont pas été réalisées, ou seulement en partie.

Le but de ce rapport est non seulement de vous faire découvrir quel a été mon environnement de travail pendant six mois (4 juillet – 24 décembre 2005), par le biais de la description de l'entreprise tibSys (associés, cœur de métier, fonctionnement, etc.), mais aussi quel a été le rôle que j'ai occupé dans cette organisation, en particulier par la description des tâches que j'ai effectuées en matière de communication.

Chapitre 1

-

L’entreprise tibSys

Malgré la petite taille de l’entreprise, son mode de fonctionnement est tout à fait singulier et son secteur d’activité m’était assez étranger avant ce stage. Je vais donc retranscrire ici les bases de fonctionnement de l’organisation, telles que je les ai appréhendées en début de stage, en évitant d’aborder les points trop techniques qui touchent au domaine de l’informatique.

C’est aussi dans ce chapitre que je dresserai les besoins communicationnels de tibSys avant mon arrivée, c'est-à-dire ceux qui m’ont été donnés par les associés et ceux qui se sont imposés à moi au fil des premières semaines.

Suite à ce chapitre, le lecteur saisira donc le contexte et l’environnement de travail dans lesquels que je me suis engagé au cours du second semestre 2005.

1. Les associés et l'étape de création de l'entreprise

MM. Brulé et Israël se connaissent depuis l'enfance et ont connu ensemble un soudain intérêt pour le domaine informatique. Au départ autodidactes, ils ont peu à peu cerné les logiques principales des différents matériels et logiciels courants. A partir de l'année 2000, ils suivent tous les deux des cours à l'université de Rennes I, filière STPI (Sciences et Technologies Pour l'Ingénieur), et débutent parallèlement leur carrière professionnelle, en travaillant tantôt pour un assembleur (Bek's Informatique), tantôt pour le service informatique de l'ENSA, entre autres employeurs. La même année, ils décident d'associer leurs compétences et de travailler ensemble : ils souhaitent équiper des PME en matériel informatique, du simple poste à l'interconnexion de réseaux, et en logiciels développés par leurs soins, élargissant ainsi sans cesse leurs domaines de compétences.

Encore jeunes, ils optent pour une solution simple en choisissant le statut de travailleur indépendant, mais instituent leur socle commun sur leur marque : tibSys. Leurs finances sont alors régies de manière indirecte par une entreprise amie (Coup de Théâtre) basée en région parisienne.

La marque se développe peu à peu, et les projets au cœur de diverses PME se succèdent, notamment au gré du bouche à oreille et des rencontres prometteuses. Ils obtiennent ainsi des projets intéressants auprès d'entreprises comme le GNEPF (PFG) et l'Ecole Supérieure de Commerce. Ils se spécialisent aussi dans certaines applications propres à certains corps de métier comme les garagistes ou les ambulanciers.

Entre temps, ils accueillent un jeune stagiaire en dernière année de formation en ingénierie informatique (IFSIC Rennes I), à temps complet sur un logiciel à destination de transporteurs. Il est embauché à la suite de son stage et travaille pour tibSys encore quelques mois.

Toutefois, le besoin de se constituer en entreprise à part entière se fait vite sentir, et MM Brulé et Israël se penchent sur de nouvelles questions telles que le statut à adopter et les ressources nécessaires. Les futurs associés travaillent aussi sur la réalisation d'une plaquette présentant leurs produits, dans l'optique de développer l'aspect communicationnel de leur activité et de prospecter des clients potentiels. Le manque de temps retarde ces plans.

C'est à ce moment que je rencontre MM. Brulé et Israël pour leur proposer mes services en matière de communication. En effet, en juin dernier (2005), après mes déboires avec certains services de l'Armée de Terre, je possédais quelques pistes pour exercer un stage, mais aucune ne me convenait réellement. Je cherchais une structure, de préférence privée, dans laquelle je serais en grande partie autonome, et où je pourrais mener des nouveaux projets. Or l'équipe tibSys cherchait de son côté quelqu'un qui pourrait donner une impulsion communicationnelle à son entreprise, et l'assister dans les changements organisationnels à effectuer, en particulier vis-à-vis de la création officielle de l'entreprise, prévue pour l'automne suivant.

Nous avons convenu ensemble d'une durée de stage de six mois (juillet – décembre 2005), si bien que ma présence serait à cheval sur la création de la SARL (elle aussi dénommée tibSys), de sorte à préparer cette étape et accompagner la nouvelle organisation dans ses premiers pas.

Avant d'en venir aux objectifs de mon stage, il est nécessaire de bien comprendre l'environnement dans lequel j'ai été invité. C'est pourquoi, la suite de ce chapitre sera consacrée à l'explicitation du contexte de travail au sein de l'entreprise.

2. Le cœur de métier

Le cœur de métier de tibSys au sens large est l'apport d'outils informatique au sein des PME pour que celles-ci en retirent des avantages du point de vue de leur productivité ou de l'ouverture de leur activité.

Ce point sera peu développé pour éviter de tomber dans des considérations trop techniques, voire rébarbatives pour le néophyte. Il m'a semblé toutefois important d'évoquer le cœur de métier de tibSys, parce qu'à mon sens, il a sensiblement évolué lors de la création de la SARL.

2.1/ L'activité d'origine

Comme je l'ai précisé précédemment, MM. Brulé et Israël s'attachent depuis cinq ans à fournir aux PME des solutions informatiques, matérielle et logicielles, censées moderniser l'activité de ces entreprises. En effet, tibSys propose de simplifier l'utilisation de l'informatique dans les organisations par le biais de machines plus puissantes, d'interfaces ergonomiques plus complètes, de réseaux et de méta réseaux, etc. Plusieurs types de fonctions sont donc concernées : l'administration générale (bureautique, secrétariat, etc.), la comptabilité et la gestion, et bien sûr la communication, dont le potentiel a explosé avec l'arrivée d'Internet, et notamment du haut débit quasi-généralisé.

Un nouvel aspect s'est inséré récemment dans le cœur de métier de tibSys, celui du travail collaboratif : certains clients sont désormais intéressés par l'adoption de plateformes groupware consultables à distance. Cela résulte de l'émergence de nouvelles formes de travail qui se développent depuis peu en France et qui sont amenées à occuper une place importante dans l'organisation du travail de ces prochaines années. Il s'agit d'une interface personnelle, consultable de n'importe quel poste relié au web, où l'utilisateur organise son temps dans son agenda, organise ses tâches, note ses contacts, enregistre ses documents de travail, etc. Il s'agit donc d'un outil simple pour organiser de manière complète son travail. Mais la force principale de cette application réside dans le partage maîtrisé de toutes ses données avec des collaborateurs permanents ou temporaires, ce qui autorise la conduite de projets, même à distance, par la transversalité des informations. Ce principe existait déjà, notamment développé par Microsoft (Exchange), mais tend à être remplacé par un concurrent qui propose un produit plus complet, intuitif, disponible en version commerciale ou libre : Open-Xchange (OX).

Ce court développement sur OX m'a semblé nécessaire puisque nous en reparlerons par la suite. Pour l'heure, revenons au cœur de métier de l'entreprise, et notamment à son évolution récente.

2.2/ La spécialisation par l'expertise

Le fait que MM. Brulé et Israël n'aient pas constitué la SARL au début de leur collaboration explique à mon sens en grande partie le caractère informel de leur organisation du travail, sans

compter le fait qu'ils étaient amis bien avant d'être collaborateurs. Leur approche des projets, même si elle était basée sur des connaissances techniques avancées, est régulièrement guidée par l'intuition. En réalité, cela est du à une forme de travail assez informelle. Ce phénomène s'est estompé au fur et à mesure que le projet de création d'entreprise avançait. Outre les questions juridiques obligatoires, la création d'une SARL suppose une mise à distance où l'entrepreneur devient plus critique face à son activité et à sa manière de travailler. Ainsi ont été élaborés des principes, puis des procédures pour l'audit des ressources informatiques demandé par des PME. De même, après audit, un rapport est systémiquement remis à l'entreprise pour qu'elle évalue précisément ce dont elle a besoin.

Ceci n'est que la formalisation du travail que MM. Brulé et Israël effectuaient avant, mais elle a généré une spécialisation, celle de l'expertise. Même si finalement, le travail effectué chez le client revient au même, il est le fruit d'un processus d'analyse et de proposition normalisé qui projette les intervenants tibSys, non plus comme des techniciens compétents, mais comme des experts qui réussissent à évaluer les problèmes et à les résoudre de manière adéquate.

Ce changement est ressenti non seulement par les acteurs de tibSys, qui portent encore plus d'estime à leur travail qu'auparavant, mais aussi par les clients eux-mêmes qui voient de vrais professionnels, sur le fond comme sur la forme.

Cette nuance, si infime soit-elle, occasionne des effets de réalité de nature à faire glisser le cœur de métier vers un terrain plus valorisé.

3. Le fonctionnement

Etant donné qu'avec moi, nous étions seulement trois dans l'entreprise, le fonctionnement de celle-ci était assez simple. Personnellement, je travaillais sur la communication de tibSys au sens large, appuyé régulièrement par les deux associés. Mais ces derniers s'occupaient surtout des projets touchant directement leur activité principale. C'est d'ailleurs le point que nous allons aborder maintenant.

3.1/ La répartition des contrats et projets

La répartition des contrats et projets entre MM. Brulé et Israël traduit à la fois un certain cloisonnement et néanmoins une entraide affirmée.

En effet, lorsqu'une entreprise confie un projet à tibSys, seul un des associés s'implique dans celui-ci. L'attribution des contrats se fait assez naturellement : en général, c'est celui qui décroche le contrat qui travaille dessus ensuite, sauf si les compétences requises ne correspondent pas, auquel cas l'autre associé prend le projet en main. Le responsable du projet travaille donc seul, à son bureau ou chez le client, mais coordonne de manière informelle le travail, en échangeant régulièrement avec son associé ses sentiments sur la problématique abordée, relançant ainsi la dynamique de projet et complétant ses connaissances afin de mener entièrement le projet à son terme. Il arrive aussi qu'un des associés aille visiter un des clients de l'autre dans le cadre de la maintenance, en cas d'indisponibilité du premier collaborateur.

Chacun des "coopérateurs" tibSys (chaque participant à l'entreprise tibSys sera appelé ainsi à terme) a donc un domaine de prédilection, mais jamais il ne travaille seul, parce qu'il est toujours soutenu ou conseillé, par un autre coopérateur, voire par le reste de l'équipe. Ainsi tout le monde se tient au courant de ce que fait l'autre, ce qui permet de saisir dans son intégralité l'action de tibSys. Cela aide à se situer dans l'entreprise et donne des perspectives plus importantes au travail de chacun.

Tout projet mené est au final le fruit de la mutualisation de connaissances et de compétences, ainsi que le soutien automatique de chacun au projet et à son responsable. C'est à mon sens l'illustration du travail collaboratif en petite entreprise.

3.2/ Le télétravail

Même après la création de la SARL en octobre dernier, tibSys ne possède pas de bureaux. Cet investissement est prévu pour l'année 2006. Chacun des coopérateurs tibSys (les deux associés et moi-même) travaille donc pour l'instant à son domicile. Il m'est arrivé d'aller travaillé chez Tristan Israël, à Montfort-sur-Meu, notamment au début de mon stage lorsque j'avais beaucoup de questions à lui poser sur le fonctionnement et les projets de l'entreprise, puis quelques fois, où j'avais besoin des ressources matérielles de tibSys (matériel de bureau spécifique, imprimante, etc.).

Toutefois, je travaillais la plupart du temps chez moi. Or, comme je l'ai expliqué précédemment, nous avions besoin de communiquer très souvent entre nous, d'où l'utilisation d'outils particuliers :

Chaque coopérateur tibSys possède son adresse mail (prenom.nom@tibsys.com) et l'utilise pour communiquer en interne (envoi d'informations, échanges sur un projet, etc.), mais aussi vers l'externe, avec ses partenaires (clients, fournisseurs, contacts divers, etc.). Pour donner un ordre d'idée, nous échangions, entre nous, environ une vingtaine de mails par jour.

Chacun d'entre nous possède également un compte privé sur Open-Xchange (OX), ce qui permet non seulement à chacun d'organiser son temps (agenda), de laisser en ligne des documents importants, de planifier des tâches ou des projets, etc., mais aussi de partager ces informations privées avec ses coopérateurs. Ainsi, chacun savait le travail qu'il avait à faire, dans un temps imparti, et dans le respect des étapes du projet, préalablement définies. Open-Xchange donne aussi accès à un forum de discussion, divisé en catégories thématiques, grâce auquel nous coordonnons plus facilement nos actions. OX donne également l'accès au webmail tibSys.

Plusieurs serveurs informatiques sont installés chez M. Israël, où toutes les données qui concernent l'entreprise sont stockées et sauvegardées. Or ces données sont accessibles de l'extérieur : par exemple, de chez moi, via Internet, je me connectais au serveur sécurisé installé à Montfort. Ce système a plusieurs utilités :

- Bibliothèque de connaissances et de documents
- Sauvegarde des documents de travail personnel
- Mise à jour directe de certains documents (modèles ou procédures par exemple)

Enfin, nous utilisons aussi beaucoup MSN, le logiciel de chat de Microsoft, pour échanger en direct nos questions et réponses. MSN était notre moyen de coordination informelle ultime, pour les changements de dernière minute ou les problèmes urgents. Bien sûr, nous utilisions aussi le téléphone.

tibSys, dans son organisation actuelle, encourage l'autonomie et l'initiative individuelle, sans toutefois se couper du reste de l'équipe qui connaît de près ou de loin tous les projets en cours. Les échanges entre coopérateurs sont très nombreux, facilités pas des moyens technologiques adaptés.

Les besoins en communication, en interne comme vers l'externe, sont donc très présents, même

s'ils n'étaient que peu formalisés.

4. Les besoins en communication

Quand je suis arrivé dans l'entreprise, j'ai relevé certains besoins relatifs à la communication : de manière générale, la communication vers l'externe (communication institutionnelle, prospection, entretien des relations avec les partenaires, etc.) était quasi-inexistante, et la communication en interne, plus présente, était très informelle. Détaillons ces deux aspects, à l'origine de mes objectifs de stage :

4.1/ Communication vers l'externe

La communication vers l'externe était ce qui intéressait le plus MM. Brulé et Israël avant mon arrivée, mais ils dégageaient peu de temps à cet effet, ayant par ailleurs plusieurs projets en cours chacun. Néanmoins, ils souhaitaient davantage se faire connaître, et aussi élaborer une campagne de prospection. Ils avaient d'ailleurs commencé à réaliser une plaquette de promotion des produits et services un an plus tôt.

tibSys ne bénéficiait d'aucune visibilité en dehors des contacts déjà établis : aucun support n'était créé (à part le site web), et aucun média, quel qu'il soit, ne portait la trace de tibSys. Il fallait remédier à ce problème, afin que la marque devienne plus connue, au moins localement. Le but était d'être plus sollicité par des clients potentiels. La contrainte majeure était d'arriver à ces fins avec un budget très serré, même s'il n'était pas encore évalué à mon début de stage.

Autre partie de la communication externe, la prospection était un projet que mes employeurs jugeaient incontournable et urgent. Ils souhaitaient le plus vite possible développer le moyen de toucher directement les professionnels dont ils connaissaient déjà les supports informatiques par expérience. Ils voulaient notamment démarcher les garagistes, les ambulanciers, les notaires et les agents immobiliers sur l'ensemble du département, en fonction de produits et services spécifiques,

présentés simplement ici :

- Les garagistes et les ambulanciers : sauvegarde et sécurité des données, installation d'Internet, création et connexion de réseaux, et éventuellement développement d'applications spécifiques.
- Les notaires et agents immobiliers : idem, avec en plus l'installation d'Open-Xchange et la formation des personnels.

Ce point sur la communication externe était désigné comme ma mission première. C'était en effet le besoin en communication le plus visible, le plus palpable. Mais je discernais aussi quelques besoins en communication interne : échanges, coordination, cohérence de l'action, etc.

4.2/ Communication vers l'interne

Du fait de la taille limitée de l'entreprise (deux personnes), MM Brulé et Israël, qui par ailleurs se connaissaient fort bien, ont développé en quelques années des modes de communication interne simples et informels, si bien qu'il n'existait par exemple que peu de traces de leurs échanges : une grande partie de la mémoire de l'entreprise n'était pas matérialisée, enregistrée seulement dans la mémoire humaine des deux protagonistes. Même si la coordination informelle en entreprise est nécessaire, je voyais plusieurs problèmes dans ce système :

- La mémoire humaine est faillible, et des informations nécessaires sur le court terme sont susceptibles d'être oubliées. Or le temps pour les retrouver peut être important.
- La mémoire humaine est limitée par le temps qui passe : une information utile aujourd'hui peut aussi être utile dans cinq ans. Laisser une trace devient alors primordial.
- Si de nouveaux coopérateurs s'intègrent à l'entreprise, ils auront besoin de traces pour se repérer et pour travailler. En effet un nouveau coopérateur serait non seulement une personne nouvelle, c'est-à-dire une personne qui doit comprendre comment les informations s'échangent, mais aussi une personne de plus, c'est-à-dire une personne qui complexifierait indubitablement un système de coordination informel. Le problème s'épaissit encore en fonction du nombre de nouveaux coopérateurs.

Je devais donc d'une part trouver un moyen pour régir simplement les échanges internes, installer des normes et procédures légères mais efficaces pour commencer à réguler les échanges de l'entreprise. D'autre part, j'avais à préparer l'organisation face à l'arrivée proche de nouveaux coopérateurs.

Dès le début de mon stage, j'ai dû par conséquent m'immerger rapidement dans l'organisation pour en saisir les nuances et les fondements. Mais j'ai dû aussi m'informer sur tous les produits et services informatiques proposés par tibSys pour maîtriser mon sujet lors de l'élaboration de la prospection.

Avec tous ces éléments, je voyais enfin mon stage se dessiner : il ne restait plus qu'à décider des objectifs concrets et précis à atteindre pendant six mois. En attendant, je sentais déjà que mon travail allait me plaire, et que ce stage serait plein d'enseignements.

Maintenant que l'organisation tibSys, son fonctionnement et ses principales problématiques communicationnelles sont définis, il est désormais temps d'entrer un peu plus dans le vif du sujet, c'est-à-dire les réalisations concrètes effectuées pendant ce stage.

Chapitre 2

-

Le déroulement du stage

Ce second chapitre est consacré aux objectifs précis définis en début de stage et aux réalisations effectives. En effet, le temps passant, de nouvelles priorités sont parfois décidées, au détriment des précédentes. Je vais donc expliquer ici le travail que j'ai effectué pendant presque six mois, suite au travail de réflexion précédemment exposé.

Ce chapitre est clôturé par un bilan, pour résumer ce qui a été fait et ce qui ne l'a pas été, en expliquant pourquoi.

1. Détail des objectifs

Les missions de communication que je devais mener à bien étaient de deux ordres : gestion de l'interne et de l'externe. Voici donc les objectifs précis définis au début de mon stage :

Tout d'abord en matière de communication interne :

- Réaliser un livret à destination des futurs collaborateurs :

Intitulé par la suite « guide du coopérateur tibSys », c'est un document d'une trentaine de pages comprenant une charte de travail et de coopération, ainsi qu'un guide recensant les différentes ressources (matériels, documents, supports divers) nécessaires. Je devais en rédiger le fond, puis mettre ce document en forme.

- Formaliser davantage le fonctionnement de l'organisation :

Pour une gestion et une organisation plus efficaces, il devenait nécessaire de codifier certaines routines de travail et d'instaurer certaines normes adaptées à des processus de production, directs ou indirects.

- Mutualiser et gérer les compétences du réseau des collaborateurs en fonction des contrats et projets :

Pour mutualiser au mieux les compétences des coopérateurs tibSys présents et à venir, il fallait déjà réfléchir à un système de gestion des compétences en fonction des projets (généralement intégré à la GRH, Gestion des Ressources Humaines).

Ensuite, en matière de communication vers l'externe :

- Prospecter des clients potentiels :

MM. Brulé et Israël souhaitaient depuis plusieurs mois organiser un mailing pour présenter à la fois l'entreprise et les produits tibSys. Il fallait donc mettre en place cette campagne.

- Développer une communication réelle et régulière avec les clients existants :

Même si les coopérateurs entretiennent des relations en général très courtoises, voire amicales, avec leurs clients, il manque parfois de passerelles et de transparence entre tibSys et ses clients. Il fallait donc mettre en place de nouveaux dispositifs autorisant cela.

- Développer la marque et promouvoir l'entreprise :

Au début de mon stage, la création de la SARL était imminente, et les futurs associés souhaitaient

acquérir de la notoriété, ou en tout cas une certaine visibilité qui capterait l'attention de clients potentiels.

Voilà quels étaient les travaux concrets que MM. Brulé et Israël m'ont confié fin juin 2005. En définitive, ils attendaient de moi que je prenne en main tout l'aspect communicationnel de leur entreprise, où presque tout restait à faire, et éventuellement que je les conseille ou soutienne dans la "complexification" de leur organisation (création de la SARL, besoin de nouveaux coopérateurs, etc.).

2. Les réalisations

Nous allons maintenant faire le point sur les réalisations principales que j'ai effectuées pendant ce stage. Je précise qu'elles ne sont pas exposées en fonction d'un ordre chronologique, mais plutôt regroupées sous forme thématique pour une meilleure cohérence du rapport de stage.

2.1/ Formalisation d'une communication interne

Comme je l'ai indiqué précédemment, à l'approche de la création de la SARL et de l'arrivée de nouveaux coopérateurs au sein de la dynamique tibSys, il devenait nécessaire de formaliser davantage les échanges internes et de normaliser certaines procédures pour devenir plus non seulement plus organisé, mais aussi plus productif. Les principales réalisations allant dans ce sens sont l'élaboration d'une charte graphique, du guide du coopérateur et de nouvelles procédures de travail.

A- La charte graphique

Depuis maintenant presque cinq ans, tibSys était déjà la marque utilisée par MM. Brulé et Israël, alors travailleurs indépendants. De ce fait, un logo avait déjà été créé, et celui-ci figurait bien évidemment sur la plupart des documents rédigés (lettres, devis, etc.).

Toutefois il manquait encore une certaine cohérence dans l'ensemble des documents. C'était au mieux une cohérence informelle, élaborée par les deux protagonistes et non codifiée. C'est ce

travail de codification que je voulais effectuer à travers la rédaction d'une charte graphique simple mais précise. Cette charte se veut assez succincte parce que les utilisations graphiques de tibSys sont pour l'instant assez limitées. Néanmoins, elles seront peut être appelées à évoluer et à s'enrichir. C'est pourquoi la charte graphique que j'ai rédigée doit être considérée comme la première étape dans le processus de codification des éléments graphiques utilisés par tibSys : cette charte sera elle aussi appelée à évoluer et à se compléter.

La convention graphique est composée de cinq pages, divisées elles aussi en cinq parties.

La première partie est un texte qui tente d'expliquer la nécessité d'une telle charte dans le travail quotidien du coopérateur tibSys. Cette explicitation m'a semblée importante du fait que les prochains coopérateurs de l'entreprise travailleront peut être à distance et devront utiliser chacun des outils tibSys comme il se doit.

C'est aussi l'officialisation de la naissance d'une norme graphique dans l'entreprise.

La seconde partie règlemente l'utilisation du logo tibSys. Il en existe en réalité plusieurs, qui doivent être intégrés en fonction du support. Il est aussi indiqué où il est possible de trouver ces logos sur le serveur via Internet.

La troisième partie recense les différentes couleurs et teintes utilisées jusqu'ici dans les supports tibSys. Leur utilisation est normalisée et, pour une précision idéale, chaque couleur présentée est aussi exposée selon les trois codes les plus courants : RVB (Rouge Vert Bleu), CMJN (Cyan Magenta Jaune Noir) et hexadécimal.

La quatrième partie est consacrée aux différentes fontes ou polices utilisées lors de la rédaction de documents ou supports, de la simple lettre à la plaquette de présentation des produits et services. Les polices principalement utilisées sont au nombre de dix. Chacune d'entre elles est présentée, en corrélation avec son rôle respectif dans les documents : titres, sous-titres, textes longs, etc.

La cinquième et dernière partie, plus optionnelle, régit l'apparence des signatures intégrées aux

envois d'e-mails personnalisés.

Le but de cette charte graphique est qu'elle devienne un document de référence pour tous les coopérateurs qui rédigent des documents pour tibSys. Je pense qu'elle remplit dorénavant cette fonction, puisque même moi, pourtant rédacteur de cette charte (et donc très au fait des normes graphiques), je l'utilisais régulièrement lors de la création de supports.

B- Le guide du coopérateur

Le guide du coopérateur doit devenir un document permettant l'intégration facile d'un nouveau coopérateur dans la dynamique tibSys. J'en ai parlé très peu jusqu'ici, parce que cela était difficile sans définir au préalable le terme de "coopérateur". Je profite donc de ce point pour l'expliquer :

Un des objectifs de la création de la SARL tibSys est de pouvoir intégrer de nouvelles compétences, et donc de nouveaux travailleurs, dans les différents projets. Cette SARL, dont les deux seuls associés sont MM. Brulé et Israël (plus un troisième, minoritaire, qui joue le rôle d'arbitre si nécessaire), comprendra à terme des salariés permanents, mais aussi des travailleurs indépendants qui exerceront via leur propre entité sous l'égide de tibSys. Ces travailleurs indépendants auront donc leur propre entreprise, mais mettront parfois celle-ci à contribution pour le développement de projets tibSys. Le but de ce système est de pouvoir gérer un maximum de compétences, c'est-à-dire de mettre celles-ci à disposition des projets tibSys qui les réclament, et de créer une dynamique dans laquelle tibSys pourrait proposer des missions aux travailleurs indépendants et vice versa. L'intérêt de ce système réside dans le fait que les travailleurs indépendants peuvent bénéficier du soutien de la structure tibSys (ressources documentaires et techniques, réseau de partenaires, aide à la comptabilité, formations, etc.) et donc plus facilement développer leur entreprise individuelle, tout en acquérant de nouvelles compétences. Ceci est l'architecture générale du principe de coopération développée actuellement par tibSys. A noter que tous les participants à l'entreprise tibSys sont appelés coopérateurs : les travailleurs indépendants, les salariés permanents (en charge de l'organisation et de l'administration générales), et les associés.

Le livret du coopérateur doit à terme faciliter l'insertion du nouveau coopérateur dans l'organisation du travail de tibSys. Après réflexion et propositions, il a été collégialement décidé que le livret soit

divisé en deux parties : la charte et le guide.

Le rôle de la charte est de présenter le fonctionnement général de tibSys et ce qu'on attend du coopérateur. La charte est partagée en deux chapitres : celui de la charte éthique, et celui de la charte fonctionnelle.

La charte éthique, comme son nom l'indique, présente les valeurs propres à tibSys, qui doivent être respectée par chacun des collaborateurs. Voici les quatre points qui la composent :

- L'organisation et la qualité du travail : ce paragraphe développe l'importance de la responsabilité personnelle et de l'autonomie au travail, c'est-à-dire le rôle primordial de l'engagement du coopérateur dans les projets qu'on lui a confiés, ou ceux qu'il a lui lui-même apportés. Il est aussi souligné que le coopérateur ne travaillera jamais seul, et qu'il fera systématiquement partie d'un groupe de projet, même s'il peut en être le responsable.
- L'écoute et la considération du coopérateur : l'accent est mis ici sur la transversalité de l'organisation tibSys, c'est-à-dire sur le rôle fondamental de l'expression de tous, à un même niveau de parole, et sur l'accès facilité à toutes les informations nécessaires à la conduite des projets. Cet axe est principalement appuyé par l'utilisation de l'outil Open-Xchange, plateforme de travail collaboratif, sur laquelle chacun des coopérateurs possède un compte personnel et partageable.
- Une honnêteté affichée envers les partenaires : chaque coopérateur, pour la conduite des projets tibSys, peut jouir du réseau de partenaires de l'entreprise (fournisseurs, partenaires commerciaux, clients, medias, contacts divers, etc.). Il représente donc auprès de ces partenaires la SARL tibSys et doit donc montrer à leur égard un comportement exemplaire en matière d'honnêteté et de respect : il doit se montrer professionnel et fiable. Ce comportement vaut aussi envers les autres coopérateurs.
- Enfin, le rapport gagnant-gagnant : le rapport "win-win" est celui qui assure à deux partenaires un soutien mutuel. Ainsi, tibSys doit proposer à ses coopérateurs des projets de travail, et, à l'inverse, chaque coopérateur doit lui aussi est un "apporteur d'affaires" pour tibSys. C'est aussi pour cette raison que le terme de coopérateur est utilisé : chacun travaille au développement de l'entreprise, et l'entreprise participe au développement de chacun. L'entreprise et le coopérateur doivent être deux moteurs complémentaires.

A travers cette charte éthique, le but n'est pas de présenter tibSys comme une simple structure qui vend des produits, mais bel et bien comme un collectif qui cherche à développer les services informatiques dans les processus d'organisation, de production et de décision des PME et des collectivités. Cela doit passer par la conduite de projets novateurs autour de collaborateurs motivés, créatifs, autonomes, responsables et courtois.

Les objectifs poursuivis par tibSys sont bien entendu d'ordre économique. Mais l'entreprise est aussi animée d'une volonté citoyenne propice aux changements organisationnels actuels : organisation du travail plus horizontale et participative ; reconnaissance, valorisation et mutualisation des compétences des coopérateurs.

La seconde partie de la charte, intitulée charte fonctionnelle, mets en lumière certains points juridiques et fonctionnels, de manière assez succincte. Voici par exemple quelques sujets de base abordés dans cette partie :

- Modalités d'entrée et de sortie dans l'entreprise
- Autorité de régulation et de gestion
- Utilisation et appartenance à la marque
- Flux financiers
- Responsabilités

Cette partie fonctionnelle n'est pas encore aboutie, parce qu'elle soulève de nombreux problèmes de droit qu'il faut soumettre à des juristes professionnels. Ces questions prennent du temps avant d'y apporter une réponse. C'est en partie la raison pour laquelle le livret du coopérateur n'a pu être terminé avant mon départ de l'entreprise, fin décembre 2005.

Après la charte, la seconde partie du livret est consacrée au guide du coopérateur : le but n'est plus de présenter l'entreprise, son éthique et son fonctionnement, mais de dresser la liste des outils à disposition des coopérateurs. C'est en somme un guide pratique. Sans trop les détailler, voici les ressources qui figurent dans ce guide :

- Plateforme et outils : matériel, serveur consultable à distance, comptes mail et OX
- Communication : plaquette tibSys, plaquettes produits, papier à en-tête, etc.
- Procédures, modèles et documents techniques
- Informations complémentaires : formations, certificats, réseau de partenaires, etc.

J'ai donc amorcé la création du guide du coopérateur, outil indispensable à l'intégration rapide de

nouveaux coopérateurs. Il fallait d'abord savoir clairement le contenu que l'on souhaitait insérer, puis organiser cela, rédiger les points importants, et réaliser les documents et procédures mentionnés à l'intérieur. Malheureusement, comme je l'ai indiqué plus haut, certaines contraintes, notamment juridiques, ont laissé le livret en suspens pour l'instant.

C- Procédures et modèles

MM. Brulé et Israël inscrivent régulièrement leur action dans des procédures, par exemple lors de l'audit du système informatique d'un client. Mais ces procédures n'étaient écrites nulle part, elles résultaient des échanges informels entre les deux associés. Afin d'établir des procédures complètes et pour imposer certaines règles aux futurs coopérateurs, il devenait nécessaire de normaliser ces procédures et des les codifier.

J'ai donc repris avec M. Israël les principales procédures, points par point, et les ai formalisées, sur le fond comme sur la forme. Elles sont maintenant disponibles en ligne, via l'accès au serveur principal de tibSys, ou via son compte personnel OX.

Voici par exemple certaines des procédures que j'ai mises en forme :

- Procédure d'audit
- Procédure de définition du contrat de maintenance
- Procédure Intervention en maintenance
- Procédure Intervention hors maintenance, etc.

De même certains modèles de documents étaient utiles, tant sur le plan interne qu'externe :

- Modèle d'ordre du jour pour les réunions hebdomadaires
- Modèle de compte rendu de réunion
- Procès verbal de fin d'intervention, etc.

Tous les procédures et modèles normalisés obéissent aux impératifs de la charte graphique et ont été réalisés dans le but d'être le plus clair possible. Bien entendu, il fallait aussi organiser leur emplacement sur le serveur (catégorisation) et l'accès à ces données.

2.2/ Amorce d'une communication vers l'externe

La volonté des associés était de s'ouvrir et de communiquer sur leur entreprise et sur leur activité. Ils souhaitaient développer des supports pour présenter leurs services informatiques à des clients potentiels, afin d'obtenir de nouveaux projets de travail.

A- La recherche de publicité

MM. Brulé et Israël voulaient rendre visible leur entreprise, au moins sur l'ensemble du bassin rennais. Je me suis d'abord renseigné auprès de Precom, la régie publicitaire du groupe *Ouest-France*. La personne chargée de la publicité pour le journal "papier", Christine Cerrada, et celle chargé de la communication pour les sites web (Ouest-France.com, Maville.com), Serge Fiedler, m'ont tous deux fait parvenir leurs tarifs et des études sur les audiences, la lecture, et les publics concernés. Mais très vite, je me suis aperçu que les tarifs proposés étaient au dessus des moyens actuels de tibSys.

Je devais donc me renseigner sur des supports moins coûteux.

Le Criquet est le magazine du Pays de Brocéliande[1] : il contient surtout des annonces et des encarts élaborés par des entreprises locales, voire des associations, qui font leur publicité. Le magazine, d'une trentaine de pages, n'est constitué que de publicités, mal organisées, noyées dans des flots de couleurs. Même si les tarifs devenaient abordables, le risque pour tibSys de manquer de visibilité au sein de ces pages me semblait trop élevé. Tous les coopérateurs étant d'accord à ce sujet, aucune demande publicitaire n'a été formulée vis-à-vis du magazine *Le Criquet*.

Je me suis alors tourné vers les journaux d'informations, susceptibles d'être intéressés par la création d'une entreprise : *Le Rennais*, *Info Métropole*, *Nous Vous Ille*, et dans un registre différent, *Ouest-France*.

Concernant *Ouest-France*, je souhaitais qu'un article, et non une annonce publicitaire, retrace "l'aventure tibSys" jusqu'à la création de la SARL. Je me faisais peu d'illusions, mais je voulais tout de même essayer, notamment parce que j'avais un contact approprié au sein de *Ouest France*. Après plusieurs échanges au téléphone et par mail, la tentative s'est soldée par un échec.

L'approche avec les magazines locaux était différente. Par rapport à *Ouest-France*, leur objectif est moins d'informer que de donner une certaine image d'un territoire : très catégorisés, les articles de ces magazines tentent la plupart du temps d'exposer une image de territoire dynamique, novatrice et

intelligente. Je me disais alors qu'il serait peut être plus aisé de convaincre les comités de rédaction : j'ai préparé un document de présentation de l'entreprise tibSys en jouant sur deux tableaux :

- Un aspect plutôt axé sur une histoire, en décrivant les deux vieux amis qui travaillent et qui montent leur entreprise ensemble.
- Un aspect plus axé sur l'innovation et la technologie, en expliquant brièvement la technologie des réseaux et celle du travail collaboratif (groupware).

J'avais bien lu ces magazines, et je pensais sincèrement que le sujet proposé les intéresserait.

Après plusieurs tentatives de contact avec la rédaction d'*Info Métropole* (magazine de Rennes Métropole) et celle de *Le Rennais* (mensuel de la Ville de Rennes), il s'est avéré impossible de leur faire traiter le sujet que je leur proposais.

Avec *Nous Vous Ille* (magazine du département d'Ille-et-Vilaine), j'espérais avoir plus de chance, notamment du fait que j'avais gardé quelques contacts de mon stage précédent au Conseil général. Le contact avec le SCID (Service de Communication, d'Information et de Documentation) était assez ouvert, et j'ai pu présenter plus facilement mon sujet. Celui-ci a été évalué par un comité de rédaction, qui a finalement préféré ne pas le traiter.

Enfin, j'ai contacté le journaliste Xavier Debontride, de l'émission télévisée *Initiatives*, proposée par TV Rennes. Après avoir regardé l'émission sur les fondateurs de l'entreprise Kermarrec Immobilier, j'ai demandé au journaliste s'il n'était pas intéressé par la présentation d'une toute jeune entreprise. *Initiatives* est sponsorisée par le Crédit Mutuel de Bretagne (le siège rennais de la banque sert de plateau pour l'enregistrement) et par l'Ecole Supérieure de Commerce de Rennes (qui propose à quinze de ses étudiants d'assister et de participer à chaque émission). Or l'ESC est un des plus importants clients de tibSys. Malgré mes arguments, Xavier Debontride a finit par refuser ma proposition, même s'il m'a affirmé gardé les coordonnées de l'entreprise pour faire appel à elle quand celle-ci sera plus développée.

Je ne sais toujours pas si ma présentation de l'entreprise était mauvaise, ou si l'objectif était difficilement atteignable. Toujours est-il qu'aucune de mes tentatives en faveur de la mise en publicité de tibSys à l'échelon local n'a réussi. Ma démarche était pourtant professionnelle, appuyée par des documents propres et réfléchis, mais cela n'a pas suffit.

B- Création de supports de communication

Jusqu'à mon arrivée au sein de tibSys, aucun support physique de communication n'avait été créé : cela était une des premières demandes lors de mon arrivée en stage.

MM. Brulé et Israël avaient commencé à réaliser une plaquette de prospection en 2004 avec un de leurs amis communicants, mais elle n'avait pas tout à fait aboutie. Sur la base de cette plaquette, et en réunissant tous les savoirs nécessaires sur l'entreprise et les services qu'elle propose, j'ai développé trois supports différents mais complémentaires : une plaquette institutionnelle, une plaquette de produit, et une plaquette de prospection.

La plaquette institutionnelle :

J'ai réalisé un peu tard qu'une plaquette présentant tibSys en tant qu'entreprise était nécessaire. Si je l'avais réalisée plus tôt, elle m'aurait été utile, notamment pour convaincre les périodiques publics locaux dont j'ai parlé plus haut. En effet, j'ai conçu ce support en décembre 2005, c'est-à-dire le dernier mois de mon stage, en estimant qu'elle serait de toute façon utile pour tibSys, tôt au tard.

Le but de ce support est de présenter l'entreprise, son domaine d'activité, ses compétences, et les différents moyens d'entrer en contact avec elle. Contrairement à une plaquette de prospection, l'objectif n'est pas ici de l'envoyer "à l'aveugle" à tous les clients potentiels mais bel et bien de répondre à une demande : certains acteurs (médias, partenaires, clients, relations diverses) demandent régulièrement plus d'informations sur tibSys. Pour ma part, quand on me demandait ce genre de renseignement, je renvoyais un mail détaillé et structuré répondant à leurs questions. Toutefois, l'envoi d'un document préexistant aurait été plus simple. En outre, la plaquette institutionnelle peut dorénavant être téléchargée ou visionnée à partir du site web de tibSys.

Concrètement, j'ai élaboré cette plaquette en incorporant les éléments de fond et de forme suivants :

- Un titre évocateur
- Introduction brève sur l'entreprise
- Ses atouts
- Son slogan
- Les différentes modalités de contact
- Le respect de la charte graphique et des couleurs tibSys

Le résultat donne un document A5 couleur recto verso (le verso étant consacré aux modalités de contact)[2]. Il est un moyen propre et professionnel de présenter succinctement l'entreprise.

La plaquette de produit :

Certains produits ou services proposés par tibSys sont difficiles à expliquer : techniques et

novateurs, j'ai mis du temps avant des les cerner réellement, et de comprendre leur application. Pour pallier à cette difficulté, et pour communiquer sur certains produits prometteurs, tibSys se devait de présenter des documents explicitant ceux-ci : explications générales et détaillées, intérêts et forces du produit, captures d'écran explicites, modalités d'installation, etc.

tibSys souhaite notamment développer et promouvoir le produit Open-Xchange (détaillé précédemment) auprès de clients existants, et, à terme, auprès de nouveaux clients. En effet, OX est un produit d'avenir pour tibSys, puisque Tristan Israël développe certaines de ses fonctionnalités dans le but de les incorporer au produit final. Or le travail collaboratif par l'informatique (communément appelé groupware) est encore un concept méconnu. Il s'agit pourtant d'une organisation du travail novatrice appelée à fortement se développer dans les années à venir en France et dans le monde. Déjà très utilisé par les connaisseurs, le principe du produit n'est cependant pas facile à expliquer aux néophytes. Pour remédier à cela, il nous fallait élaborer une plaquette "pédagogique" vantant les mérites d'OX.

En collaboration avec Thomas Brulé, associé tibSys très au fait de l'application, j'ai donc commencé à mettre en forme son explicitation.

Reprenant les travaux de Thomas Brulé en la matière, nous avons tout reformulé et remis en forme pour faire émerger un document satisfaisant : un document A4 couleur recto verso.

Côté recto, nous avons commencé par une introduction, la plus concise possible, pour vanter les intérêts d'Open-Xchange en direction des organisations où l'information (rendez-vous, planifications, documents, signets web, webmail, etc.) est au centre de la production. Nous avons ensuite exposé les différentes formules que nous proposons, en fonction des besoins des entreprises et des collectivités.

Côté verso, nous avons détaillé les modules les plus courants d'OX afin de montrer son intérêt : gestion de l'agenda, des contacts et des projets, fonctionnalités et captures d'écran à l'appui, sans oublier de mentionner le reste des modules disponibles dans la version libre du logiciel.

Cette plaquette[3] a notamment servi lors du salon ATTF et de la prospection (cf. partie suivante).

La plaquette de prospection :

Demande principale des associés tibSys, ces derniers avaient amorcé l'élaboration d'une plaquette dans le cadre d'un projet de prospection. Mais le manque de temps en avait provoqué le report.

D'un point de vue communicationnel, la plaquette de prospection était la plus difficile à réaliser puisqu'elle serait à terme non seulement envoyée à des destinataires très différents (notaires, garagistes, agences immobilières, ambulanciers), mais aussi la représentation à la fois

institutionnelle et commerciale de tibSys. Je devais donc sur le même support présenter l'entreprise (domaine d'activité, compétences, références), ainsi que les produits et services du moment.

Toutefois, la difficulté principale dans la réalisation d'une plaquette de prospection réside son caractère très éphémère : la plupart des personnes, particuliers ou professionnels, recevant de la "pub", espèce de "spam antique", ont le réflexe de la jeter à la poubelle, sans même y jeter un œil. Je devais par conséquent élaborer un support très attractif afin de limiter ce geste. Si le fond est en général peu décisif dans ce genre de situation (du moins à prime abord), la forme se devait d'être originale et explicite. J'ai alors décidé de reprendre les codes de la presse journalistique et de les appliquer à mon support : le bandeau principal de la une (avec le nom du journal), le format du titre et du sous-titre appliqués à l'article, le chapeau accolé à une image explicite, la rédaction en colonnes, et l'encadré de corrélation. La référence aux codes de la presse journalistique exprime à mon sens un certain professionnalisme, ainsi que l'actualité sans cesse renouvelée (et donc non périmée, ce qui est important dans le secteur informatique). Tous ces artifices avaient pour but de mettre en forme le message de façon attractive, et étaient incarnés par le recto du document (A5 couleur recto verso)[4], présentant le côté institutionnel de tibSys.

Le verso, plus simple et plus dépouillé, avait pour mission de représenter la partie commerciale, en détaillant deux types de produits et services :

- Internet et réseaux : ADSL, voix sur IP, réseau local, interconnexion de réseaux, serveurs mails et fax, hébergement, maintenance, etc.
- Plateforme de travail collaboratif Open-Xchange : organisation complète du travail personnel et des groupes de projets, partage des ressources, synchronisation Palm, etc...

C'est la première plaquette que j'ai réalisée pour tibSys, c'est aussi celle qui m'a pris le plus de temps, du fait du nombre et de la diversité des informations à y insérer. Elle n'était pourtant que le maillon d'un processus plus important, celui du projet de prospection, que je propose de détailler maintenant.

2.3/ Le travail de prospection

A- Le mailing de A à Z

Avec la création de supports physiques de communication, une des volontés premières des associés tibSys lors de mon arrivée en stage était le développement d'un projet de prospection. Ils y avaient déjà réfléchi et m'ont donné plusieurs instructions : nous devions envoyer un courrier à chaque

client potentiel dont MM. Brulé et Israël connaissait déjà le secteur d'activité, c'est-à-dire tous les ambulanciers, les garagistes, les notaires et les agents immobiliers, en se limitant au territoire du département. Or nous voulions vendre à chacun de ces corps de métier des services différents :

- Pour les garages : Internet, Top Garage, maintenance, et éventuellement OX
- Pour les ambulanciers : Internet, GestAmbu, maintenance, et éventuellement OX
- Pour les notaires et agents immobiliers : Internet, OX, maintenance.

De ce fait, nous ne pouvions adresser le même courrier à chacun d'entre eux. Mais détaillons le projet de prospection dans l'ordre chronologique.

La constitution d'une base de données :

Pour envoyer des courriers à travers tout le département, il nous fallait des adresses. J'ai donc entrepris de collecter l'ensemble des adresses des corps de métier précités, sur l'ensemble du département, et de constituer une base de données complète. A partir des pages jaunes du web, j'ai copié toutes les données relatives à nos clients potentiels pour les coller dans un document Access, par catégories : nom de l'entreprise, activité, l'adresse complète, les numéros de téléphone (fixes et mobiles) et de fax, l'adresse mail, le site web, et le nom du réseau automobile en ce qui concerne les garages. C'est un travail répétitif et fastidieux qui a nécessité environ trois ou quatre semaines de travail, à raison de trois heures par jour en moyenne. J'ai appris par la suite que La Poste offrait ce genre de service dans le cadre de prospection d'entreprises, mais les tarifs proposés étaient de toute façon trop élevés.

Au total, j'ai relevé les informations nécessaires sur 597 garagistes, 139 ambulanciers, 97 notaires, et 408 agents immobiliers, soit 1241 contacts.

La rédaction des lettres :

Comme le contenu du mailing devait être différent en fonction des destinataires, il fallait rédiger trois modèles de lettre différents : un pour les garagistes, un pour les ambulanciers, et un pour les notaires et agents immobiliers. Chaque modèle était donc différent, adapté aux destinataires et aux besoins de leur secteur d'activité.

Le contrat avec La Poste :

Devant le nombre de courriers à envoyer, j'ai téléphoné aux services de La Poste pour obtenir un rabais sur le prix du timbre. Pratique apparemment très courante, des tarifs pour les entreprises existent en fonction du nombre de courriers, de leur poids et de leur destination.

Nous devions poster 1241 courriers, pesant moins de 32 grammes (une lettre, un coupon réponse, et une ou deux plaquettes en fonction du destinataire), sur l'ensemble du département d'Ille-et-

Vilaine. Cela nous revenait à 0,35€ par envoi, plus la prestation d'affranchissement (10%), et bien sûr la TVA.

Le coupon-réponse et l'enveloppage :

Le côté recto de ce coupon servait à insérer l'adresse du destinataire, visible à travers le fenêtre de l'enveloppe, tandis que le côté verso comprenait un bulletin de réponse avec quelques cases à cocher pour faciliter et encourager le feedback.

Il a ensuite fallu mettre le tout sous pli, ce qui a nécessité plusieurs demi-journées.

L'e-mailing :

En parallèle à la rédaction des courriers, j'ai réalisé trois pages html, plus succinctes et plus interactives que les lettres, à destination des mêmes prospects. Bien sûr je n'avais pas récolté autant d'adresses e-mail que d'adresses postales, mais j'en avais tout de même archivé plus de 400. Après la création de groupes de contacts, j'ai envoyé 400 e-mails, quinze jours après le premier mailing.

Le phoning :

Enfin, pour relancer une dernière fois nos prospects, nous avons décidé d'en appeler plusieurs échantillons. Nous ne pouvions tous les appeler vu leur nombre, et le temps que cela nécessitait. Malheureusement, MM. Brulé et Israël, très occupés à cette période l'année, ont délaissé le phoning au profit de projets à développer. En deux demi-journées, j'ai appelé environ une centaine de prospects. Même avec la procédure d'appel que j'avais développée, l'exercice n'était pas évident tant les gens détestent recevoir des appels publicitaires. Tâche ingrate, je l'ai peu à peu abandonnée pour m'occuper d'autres projets.

Le bilan du mailing :

Le bilan est plutôt mitigé : nous ne savions pas si les prospects allaient répondre en masse ou pas du tout. On s'attendait à recevoir entre 0 et 20 réponses, au maximum. Suite au mailing, un garage nous a répondu et a fait appel à nos services. Le phoning, quant à lui, a permis de dénicher un autre client, peu prometteur, et éventuellement un autre, plus intéressant, qu'il faudra re-contacter sérieusement en ce début 2006. Ceux qui ont répondu à notre appel sont tous des garagistes souhaitant s'équiper ou développer leur installation : Internet et réseaux.

Au final, les contrats obtenus auprès de ces nouveaux clients combleront les dépenses occasionnées par le projet de prospection.

B- Le salon ATTF

Début octobre 2005 était organisé le salon ATTF (Association des Techniciens supérieurs Territoriaux de France) au parc expo de Rennes – Saint-Jacques. L'ATTF a pour mission de participer aux réflexions sur l'adéquation des métiers du technicien aux besoins des collectivités, identifier et valoriser les métiers de techniciens. Le salon recensait donc une multitude d'entreprises offrant leur savoir-faire aux collectivités.

J'étais personnellement assez réticent au fait que tibSys participe à ce salon : notre secteur d'activité y était très peu représenté, l'inscription coûtait cher (1500€ minimum), et cela nous prendrait du temps, à tous les trois, tant par la présence sur le salon que par l'organisation de notre stand. Toutefois, les associés étaient plus confiants, et un de nos partenaires, Avenir Micro, nous a proposé de partager le stand, et donc les frais. Nous nous sommes inscrits.

Nous souhaitions présenter les principaux produits et services tibSys, mais nous voulions particulièrement mettre en avant Open-Xchange. En effet, certaines collectivités commencent à apprivoiser cette interface de travail collaboratif (Mairie de Saint-Brieuc par exemple). Nous avions déjà à notre disposition les plaquettes de prospection et les plaquettes concernant OX, mais il nous fallait d'autres supports pour rendre plus attractif notre stand.

Tristan Israël et moi avons élaboré une affiche pour tibSys, avec ses domaines d'intervention et ses compétences, que nous avons fait réaliser par un imprimeur spécialisé[5].

J'ai ensuite créé un document PowerPoint le plus explicite possible sur l'intérêt de l'utilisation d'OX, et sur ses principales fonctionnalités. J'ai ajouté quelques pages concernant le domaine d'Avenir Micro, notre partenaire. Ce document devait être projeté sur un pan de notre stand durant les trois jours, à côté du poste dédié aux démonstrations.

Nous étions prêts, mais le jour venu, du fait de quelques problèmes d'organisation du salon et du peu d'affluence devant notre stand, très mal placé, nous avons décidé de quitter les lieux après quelques heures, pour perdre le moins de temps possible.

Cette expérience du salon nous a quand même beaucoup appris, notamment à moi : je comprends désormais mieux comment une manifestation de ce style s'organise, et j'ai appris quelques bases de la fonction purement commerciale, même si à ma connaissance, aucun contact durable n'a été établi avec un client potentiel ce jour là.

C- La proposition commerciale type

Réalisée peu avant la fin de mon stage, la proposition commerciale type est un document ajustable : pour répondre à un appel d'offre ou tout simplement présenter les capacités de l'entreprise à un client, tibSys a maintenant à sa disposition plusieurs pages qu'il est possible d'assembler pour profiler le document final en fonction de la demande et de l'entreprise cliente.

J'ai en fait rédigé plusieurs documents (exemple : présentation générale de tibSys, références, service et qualité, etc.). Ces documents présentent en détail toutes les phases de l'intervention de l'entreprise (appel d'offre, candidature, prestation, qualité, SAV, suivi du client, etc.). Bien entendu, il n'est pas possible de rédiger un seul et même document pour l'ensemble des appels d'offre auxquels tibSys répondra. C'est pourquoi chaque partie du document est lui aussi un document à part entière, qu'on pourra compiler avec d'autres pour former une présentation finale de tibSys la plus adéquate possible. Bien entendu, pour chaque appel d'offre, il sera nécessaire de composer quelques pages particulièrement adaptées, mais la proposition commerciale type simplifiera à chaque fois ce travail.

2.4/ Projets additionnels

Certains projets définis en début de stage n'ont pas été réalisés du fait de nouvelles priorités, ou reportés à cause d'échéances externes trop lointaines. D'autres projets non prévus se sont, eux, imposés à moi lors de mon immersion au sein de tibSys. Des plus importants aux moins significatifs, je ne compte pas ici dresser une liste exhaustive, mais je tiens à souligner certains travaux qui se sont imposés à moi pendant ces six mois de stage : veille informationnelle et technologique, élaboration d'IHM, participation à la création de l'AFOX.

A- Premiers pas d'une veille informationnelle et technologique

Dans un secteur aussi évolutif que celui de l'informatique, la curiosité personnelle des coopérateurs tibSys ne suffit pas forcément pour se tenir au courant des nouveautés, très nombreuses, dans le domaine. C'est pourquoi je tenais à formaliser davantage l'outil de veille informationnelle et, dans le cas de tibSys, technologique également.

Concrètement, cette volonté s'est traduite par deux axes :

- La veille par le web

- La veille par la presse spécialisée

J'ai recherché des sites documentés et complémentaires qui traitent de l'actualité informatique, des pages les plus généralistes aux plus professionnelles. Après quelques temps de recherches, j'ai proposé onze sites utiles à la veille, tous en lien disponible sur Open-Xchange, et donc accessible à tous les coopérateurs tibSys via une rubrique " Veille - Information - Documentation". Les sites en question sont complémentaires dans le sens où certains sont dédiés à l'information générale, et d'autres à l'évolution du matériel, des logiciels, des virus, des logiciels libres, etc.

En ce qui concerne la veille par la presse spécialisée, j'ai rédigé après prospective une liste détaillée des périodiques les plus pertinents en comparaison avec l'activité tibSys, là encore de l'actualité informatique généraliste aux revues les plus professionnelles. Cette liste comprenait les titres des magazines, leur fréquence de parution, leur prix, l'exemple de leur dernier sommaire, et un avis personnel. J'ai remis cet inventaire à M. Israël, qui fera le choix de s'abonner à tel ou tel journal en fonction de ces critères. Le but est notamment de constituer un véritable centre de ressources pour l'entreprise : à coté des livres technique (Java, C++, Dephi, etc.) pourront être archivés les exemplaires d'une presse de veille. Si ces abonnements avaient été effectifs avant la fin de mon stage, j'aurais relevé les sommaires de chaque numéro pour en envoyer une copie à chacun des coopérateurs tibSys, afin que ceux-ci puissent se rediriger facilement vers le centre de ressources en cas de besoin, et ainsi faciliter la veille dans l'entreprise.

B- L'élaboration d'IHM

Une IHM (Interface Homme-Machine) est le dispositif visuel et fonctionnel dont se sert l'utilisateur pour exploiter un logiciel. Or les associés tibSys développent certaines applications pour leurs clients, et doivent irrémédiablement réfléchir à l'interface adéquate pour les futurs utilisateurs, même si l'ergonomie est un métier à part entière. J'ai donc proposé mon aide pour l'élaboration de deux IHM[6], l'une pour un logiciel d'inventaire progressif des pannes automobiles à destination des garagistes, et l'autre pour un module de gestion des utilisateurs pour Open-Xchange (création et suppression de comptes, gestion de groupes, etc.). Les deux types d'applications s'utilisent via Internet.

Je devais d'abord comprendre l'intérêt et le fonctionnement de ces applications, somme toute assez simples, avant de proposer une interface adéquate et ergonomique. Cela revient à se mettre à la place du futur utilisateur. J'avais peu de contraintes imposées, sinon celle d'harmoniser les couleurs de l'interface à celle de tibSys, comme pour attribuer visuellement le produit à la marque.

J'ai donc réalisé les dispositifs graphiques selon mes idées et mes goûts, à l'aide de logiciels de PAO. Ensuite la demande des associés tibSys allait plus loin, puisqu'on me demandait de réaliser ces interfaces en tant que produits finis (ou presque) en les recréant en code HTML, avec des feuilles de style CSS. Etant très limité par mes compétences, j'ai travaillé le sujet, soutenu par M. Brulé, mais cela me prenait trop de temps, et c'est ce dernier qui a concrétisé mes créations graphiques.

C- Participation à la création de l'AFOX

Comme je l'ai expliqué précédemment, l'outil libre de travail collaboratif Open-Xchange représente un enjeu important pour tibSys puisqu'il est appelé à se développer dans les années à venir en France, dans les entreprises et au sein des collectivités. Encore peu connu, il devient crucial pour les revendeurs et les développeurs de ce produit, tel tibSys, de le promouvoir. C'est sur un forum que Thomas Brulé a appris qu'une personne cherchait à créer une association allant dans ce sens. En répondant présent, tibSys a été convié à la réunion ayant lieu courant novembre à Paris. Nous y sommes allés, tous les trois.

Etalée sur une journée, cette réunion avait pour objet de présenter ceux qui étaient présents (nous étions une dizaine), et de réfléchir aux objectifs et statuts de la future association. L'objet de la plupart des débats (notamment les débats plus informels) m'échappaient du fait de leur caractère très technique : en effet, n'étaient présents que des informaticiens (au sens large du terme) qui commercialisaient ou développaient les différentes versions d'Open-Xchange. Ce que je saisissais, en revanche, était la naissance d'une communauté française autour d'OX. Vers la fin de la journée, les statuts et le mode d'organisation étaient votés, l'Association Francophone pour le développement d'Open-Xchange (AFOX) était née. Le terme de « francophone » a été préféré à celui de « française » pour ne pas fermer la porte à d'éventuels nouveaux membres originaires de pays comme le Canada, la Belgique ou la Suisse par exemple.

A terme, cette association, dont tibSys est désormais un des membres fondateurs, sera aussi un réseau regroupant des professionnels et des utilisateurs convaincus par le développement et la promotion de la plateforme de travail collaboratif : annuaires des grands comptes utilisateurs, annuaires des revendeurs et développeurs, mise en commun des avancées, mise à disposition de savoir-faire, entraide, échanges divers, etc.

L'association est encore très jeune, et son officialisation sera effective lors du prochain salon parisien « Solutions Linux » en février 2006 (auquel l'AFOX participera), qui coïncidera avec la sortie officielle de la dernière version d'Open-Xchange. Depuis novembre, l'association compte de nouveaux membres actifs, renforçant ainsi la légitimité et les potentialités de l'AFOX. Toutefois, il

reste encore à créer le site web, coeur de l'association, et à fédérer toutes les énergies de manière concrète.

3. Le bilan

Les objectifs définis en début de stage ont partiellement évolué : certains ont été reportés ou annulés, d'autres se sont ajoutés.

Par rapport aux objectifs fixés en matière de communication interne, à savoir la rédaction du guide du coopérateur, la formalisation des échanges productifs et la mutualisation des compétences, tout n'a pas été réalisé comme prévu :

La rédaction du guide du coopérateur n'est toujours pas complète, du fait de détails juridiques complexes à résoudre. Toujours est-il que, du point de vue de la charte éthique et du guide pratique, il semble que j'ai correctement rempli ma mission puisque tout cela est bouclé jusque dans les moindres détails.

La formalisation de la communication interne est une tâche plus complexe et plus longue à mettre en place que je ne l'aurais imaginé : même si la plupart des problèmes à résoudre étaient pointés au début de mon stage, le développement et la mise en place de nouveaux dispositifs (procédures, modèles de documents, charte graphique, instauration de la réunion hebdomadaire, normalisation des échanges, archivage codifié des informations, etc.) ont été assez longs à mettre en place, mais je suis assez satisfait du résultat et du fait que cette formalisation (quasiment partie intégrante désormais de la culture de l'entreprise) soit effective avant l'arrivée de nouveaux coopérateurs.

Enfin, la mutualisation des compétences est un sujet auquel nous avons tous trois réfléchi, mais faute de nouveaux coopérateurs pendant la durée de mon stage, aucun exercice pratique n'a été effectué en ce sens.

Vis-à-vis de l'amorce d'une communication tournée vers l'externe, beaucoup de travail a été fait, même si les résultats n'ont pas toujours été à la hauteur des espérances :

Le travail de prospection par exemple, du processus de mailing à l'organisation du salon, est la tâche qui m'a pris le plus de temps durant ces six mois de stage. Comme je l'ai expliqué précédemment, le mailing dans son ensemble n'a pas été très concluant, même si aucun dégât n'est à déplorer au final. Quant au salon ATTF, nous sommes restés trop peu de temps sur place pour espérer des retombées professionnelles, malgré une préparation somme toute assez complète et réussie, même si à notre niveau il était impossible de rivaliser avec de très grosses entreprises qui

participent à une dizaine de salons par an.

Le développement d'une réelle communication avec les clients a été plutôt secondaire, même si certaines nouvelles procédures (d'intervention et de suivi notamment) permettent aujourd'hui une plus grande transparence et un dialogue plus constructif entre le client et le coopérateur tibSys. La création et l'envoi de cartes de vœux personnalisées vont aussi en ce sens.

Enfin, la promotion de l'entreprise et de la marque est en grande partie portée par les supports (plaquettes notamment) que j'ai créés. Il reste à définir les prochains usages de ces supports. Le travail que j'ai mené pour améliorer la visibilité de tibSys dans le paysage local s'est soldé par un échec étant donné qu'aucun périodique de collectivité publique n'a accepté de relayer « l'aventure tibSys » que je leur proposais.

D'un autre côté, j'ai pu travailler sur des projets imprévus au début de mon stage, et notamment des projets qui m'ont beaucoup appris, non seulement sur les problématiques générales des entreprises (importance du temps qui passe, des relations avec les clients, des multiples impératifs, de l'évaluation des risques, etc.), mais aussi sur l'informatique et ses applications en matière de réseau et de travail collaboratif.

Conclusion

Mon immersion au sein de l'équipe tibSys était complète, au point que je me sentais comme un coopérateur à part entière, et pour cela, je tiens à remercier Thomas Brulé et Tristan Israël : ils ont été de réels encadrants de stage pendant six mois, capables à la fois de m'attribuer une large autonomie et de me soutenir activement quand cela a été nécessaire, ou par exemple à investir dans une bibliographie de communication d'entreprise pour que je puisse me documenter si besoin.

Comme je l'ai précisé en introduction, je n'avais jamais travaillé dans le secteur privé auparavant, mais cela ne change pas grand-chose finalement, même si les codes est les représentations du travail sont souvent un peu différentes. La grande nouveauté pour moi était surtout le fait de travailler à domicile, donc seul, en dépit de tous les moyens de communication mis à ma disposition pour échanger avec mes coopérateurs. J'avais l'avantage de pouvoir organiser mon temps de travail comme bon me semblait : je pouvais par exemple travailler le soir ou la nuit et ne pas travailler un matin ou un après midi. L'inconvénient est l'absence d'émulation à moyen terme, d'où l'importance des projets communs et de la participation des autres coopérateurs aux tâches.

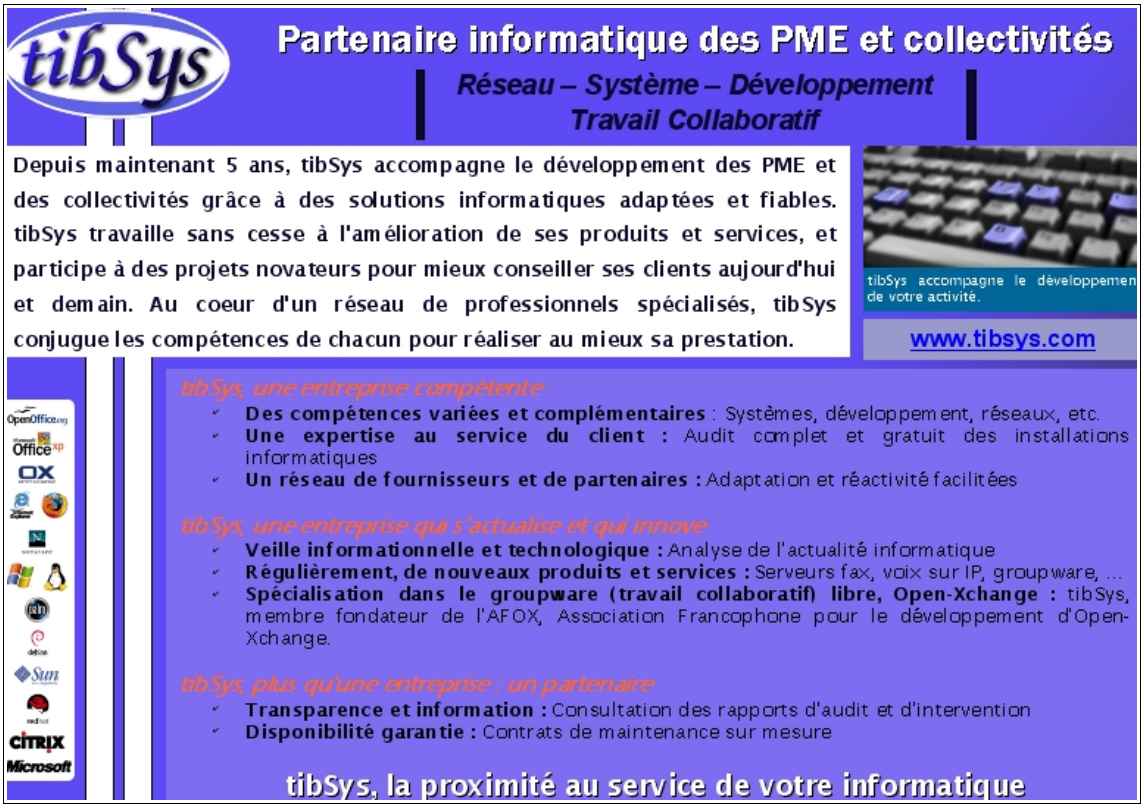
Sans vouloir tomber dans le cliché, ce stage m'a effectivement beaucoup apporté, et a contribué à me donner goût au travail en entreprise. Je pense qu'en contrepartie, les deux associés ont plutôt apprécié ma présence parmi eux au long de ces six mois de stage : cela fait cinq ans qu'ils travaillent ensemble, et mon avis extérieur leur a permis, j'espère, de prendre plus de distance vis-à-vis de leur entreprise et de leur organisation, et donc de mieux l'appréhender.

Enfin, même si MM. Brulé et Israël ont une vision qui dépasse celle de la condition informatique, j'ai énormément appris sur la manière informaticienne de concevoir les projets et sur différents aspects techniques que je maîtrise mieux dorénavant. Ce point me semble très important, car je me sens maintenant davantage capable de me positionner en intermédiaire (ou traducteur) entre des décideurs et informaticiens, qui parfois ne s'entendent pas sur l'importance et l'ordre des priorités d'un projet.

Annexes

Annexe 1

Aperçu de la plaquette institutionnelle

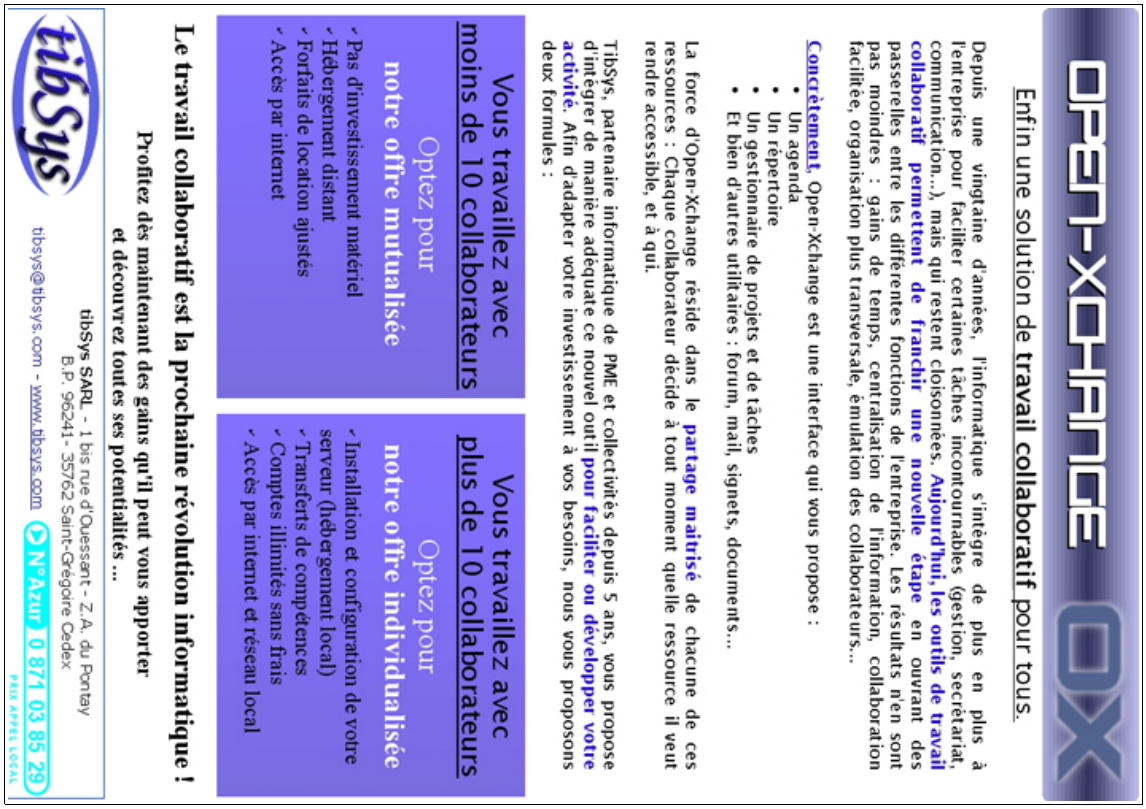


Recto

Verso

Annexe 2

Aperçu d'une plaquette de produit : Open-Xchange



OPEN-XCHANGE OX

Enfin une solution de **travail collaboratif** pour tous.

Depuis une vingtaine d'années, l'informatique s'intègre de plus en plus à l'entreprise pour faciliter certaines tâches incontournables (gestion, secrétariat, communication...), mais qui restent cloisonnées. **Aujourd'hui, les outils de travail collaboratif permettent de franchir une nouvelle étape** en ouvrant des passerelles entre les différentes fonctions de l'entreprise. Les résultats n'en sont pas moindres : gains de temps, centralisation de l'information, collaboration facilitée, organisation plus transversale, émulation des collaborateurs...

Concrètement, Open-Xchange est une interface qui vous propose :

- Un agenda
- Un répertoire
- Un gestionnaire de projets et de tâches
- Et bien d'autres utilitaires : forum, mail, signets, documents...

La force d'Open-Xchange réside dans le **partage maîtrisé** de chacune de ces ressources : Chaque collaborateur décide à tout moment quelle ressource il veut rendre accessible, et à qui.

TibSys, partenaire informatique de PME et collectivités depuis 5 ans, vous propose d'intégrer de manière adéquate ce nouvel outil **pour faciliter ou développer votre activité**. Afin d'adapter votre investissement à vos besoins, nous vous proposons deux formules :

Vous travaillez avec moins de 10 collaborateurs

Optez pour
notre offre mutualisée

- Pas d'investissement matériel
- Hébergement distant
- Forfaits de location ajustés
- Accès par internet

Vous travaillez avec plus de 10 collaborateurs

Optez pour
notre offre individualisée

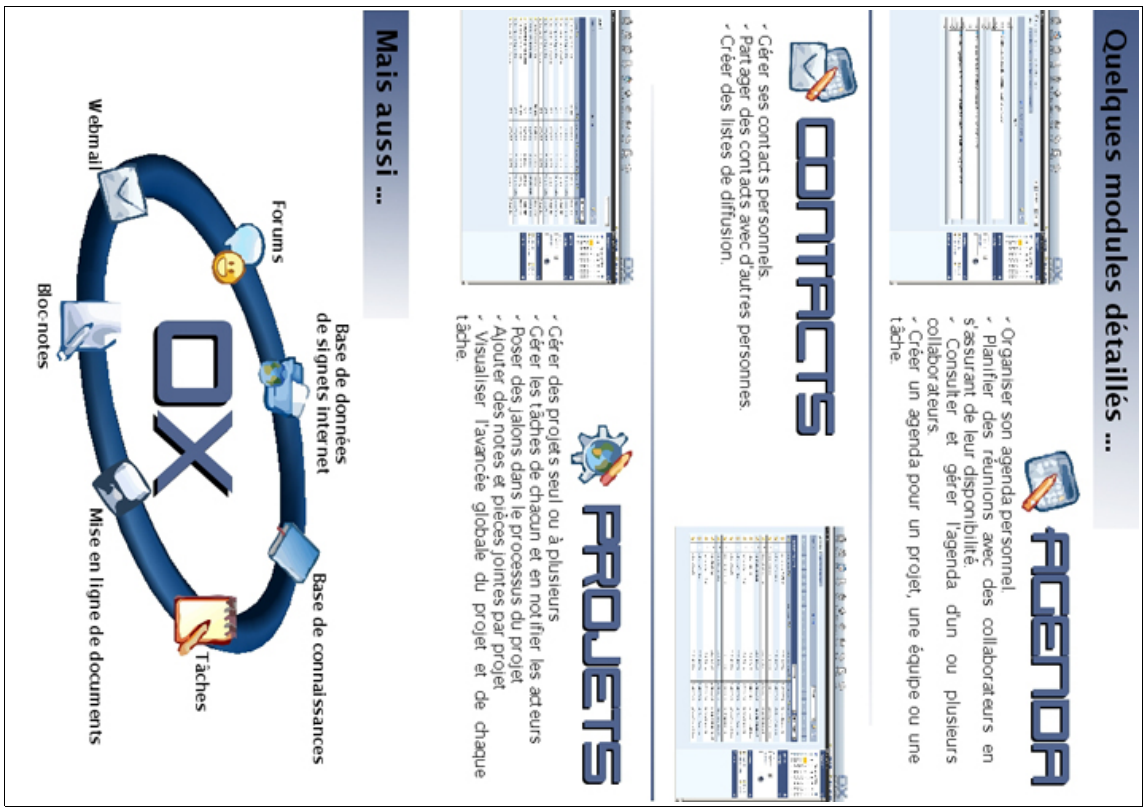
- Installation et configuration de votre serveur (hébergement local)
- Transferts de compétences
- Comptes illimités sans frais
- Accès par internet et réseau local

Le travail collaboratif est la prochaine révolution informatique !

Profitez dès maintenant des gains qu'il peut vous apporter et découvrez toutes ses potentialités ...

tibSys SARL - 1 bis rue d'Ouessant - Z.A. du Pontay
B.P. 96241 - 35762 Saint-Grégoire Cedex
tibsys@tibsys.com - www.tibsys.com
N°Azur 0 871 03 85 29
PRIX APPEL LOCAL

Recto



Quelques modules détaillés ...

AGENDA

- Organiser son agenda personnel
- Planifier des réunions avec des collaborateurs en s'assurant de leur disponibilité.
- Consulter et gérer l'agenda d'un ou plusieurs collaborateurs.
- Créer un agenda pour un projet, une équipe ou une tâche.

CONTACTS

- Gérer ses contacts personnels
- Partager des contacts avec d'autres personnes.
- Créer des listes de diffusion.

PROJETS

- Gérer des projets seul ou à plusieurs
- Gérer les tâches de chacun et en notifier les acteurs
- Poser des jalons dans le processus du projet
- Ajouter des notes et pièces jointes par projet
- Visualiser l'avancée globale du projet et de chaque tâche.

Mais aussi ...

Webmail
Forums
Base de données de signets Internet
Base de connaissances
Tâches
Mise en ligne de documents
Bloc notes

Verso

Annexe 3

Aperçu de la plaquette de prospection

tibSys

Solutions Informatiques

N°Azur 0 871 03 85 29
PRIX APPEL LOCAL

1 bis rue d'Ouessant
Z.A. du Pontay
B.P. 96241
35762 Saint-Grégoire Cedex

tibsys@tibsys.com

www.tibsys.com

Quand l'informatique s'adapte à votre activité

Audit et Conseil - Progiciels et Réseaux

Depuis maintenant plus de 5 ans, l'équipe *tibSys* aide les PME et les collectivités à simplifier leur activité grâce à du matériel, des applications et des systèmes d'information adaptés.

Aujourd'hui, l'entreprise propose de nouveaux services…

tibSys accompagne le développement de votre activité.

Sur simple demande, un expert *tibSys* vient évaluer gratuitement vos ressources informatiques et les comparent à vos besoins présents ou futurs. Si besoin, il peut vous proposer des solutions informatiques (logicielles et matérielles) adaptées vous permettant des gains de productivité.

De l'installation d'un réseau au développement de progiciels sur mesure, ***tibSys* devient votre partenaire informatique.**

N'hésitez pas à contacter *tibSys* !

Nouveaux Produits

La généralisation de l'Internet Haut Débit et l'apparition du travail collaboratif font émerger les méthodes de travail de demain. *tibSys* vous les propose dès aujourd'hui !

voir au verso

Nos références : Act Ambulances *(Rennes, Montauban de B.)* **Groupe OGF** *(Paris, Rennes)* **ImmoOuest** *(Le Mans)* **Groupe ESC Rennes** *(Rennes)* **Garage Gallais** *(Montauban de B.)*

Recto

tibSys vous propose ses nouveaux services

Équipement / Développement INTERNET & RESEAUX

Si vous souhaitez développer l'accès à Internet (accès facilité aux informations, service de mails efficace, communication accrue à moindre coût) **et l'outil informatique** (échange de données, sauvegardes de sécurité, simplification des tâches), **demandez conseil à nos experts. Leurs réponses adaptées vous orienteront vers un service informatique adéquat.**

Installation ADSL et sécurité web

Téléphonie gratuite

Création de réseau local

Interconnexion sécurisée de réseaux (VPN)

Mise en place de serveurs mail et fax

Hébergement à distance

Maintenance et télémaintenance

Suivi des ressources informatiques

Plateforme Internet de TRAVAIL COLLABORATIF

Reprenant les principes de Microsoft Exchange, **Open-Xchange est une solution de travail collaboratif efficace et gratuite !** Travailler et échanger des informations avec ses collègues devient très facile, que vous soyez au bureau, chez vous, ou en déplacement !

Se connecter à son espace de n'importe quel poste

Travailler sur un espace personnel et collectif

Organiser son agenda et celui des collaborateurs

Gérer ses contacts et les partager avec ses collègues

Planifier et communiquer les tâches (groupes, forum)

Partager des ressources (projets, documents, signets)

Synchroniser (Outlook, Novell, PDA, Mozilla…)

Retrouvez le reste de nos offres sur

www.tibsys.com

Verso

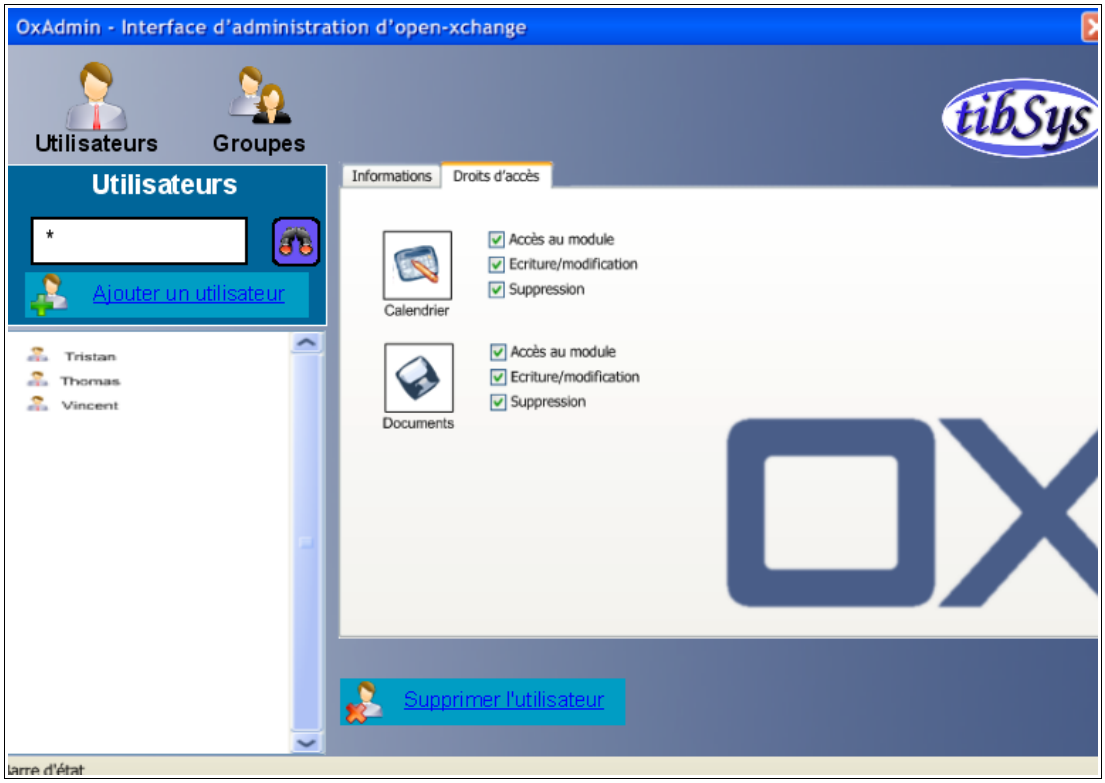
Annexe 4

Aperçu de l'affiche tibSys pour le salon ATTF

Annexe 5

Aperçu des IHM

IHM dbPanne : fonction de recherche



IHM Open-Xchange : outil d'administration des comptes

Notes

---

[1] Le Pays de Brocéliande regroupe cinq communautés de communes. Montfort-sur-Meu, lieu de résidence de travail des deux associés tibSys, est au cœur de ce Pays.

[2] Aperçu du document disponible en annexe page 37.

[3] Aperçu du document disponible en annexe page 38.

[4] Aperçu du document disponible en annexe page 39.

[5] Aperçu du document disponible en annexe page 40.

[6] Aperçu du document disponible en annexe page 41.