

ANNEXE 1 - ETAT DES LIEUX

Ecosystème SI à date : vue d'ensemble

Postes clients :

- Ordinateurs portables : chaque utilisateur dispose d'un PC portable (50 ordinateurs portables).
- Smartphones : 27 lignes de smartphones à date (couverture totale des 50 salariés prévue pour 2026)

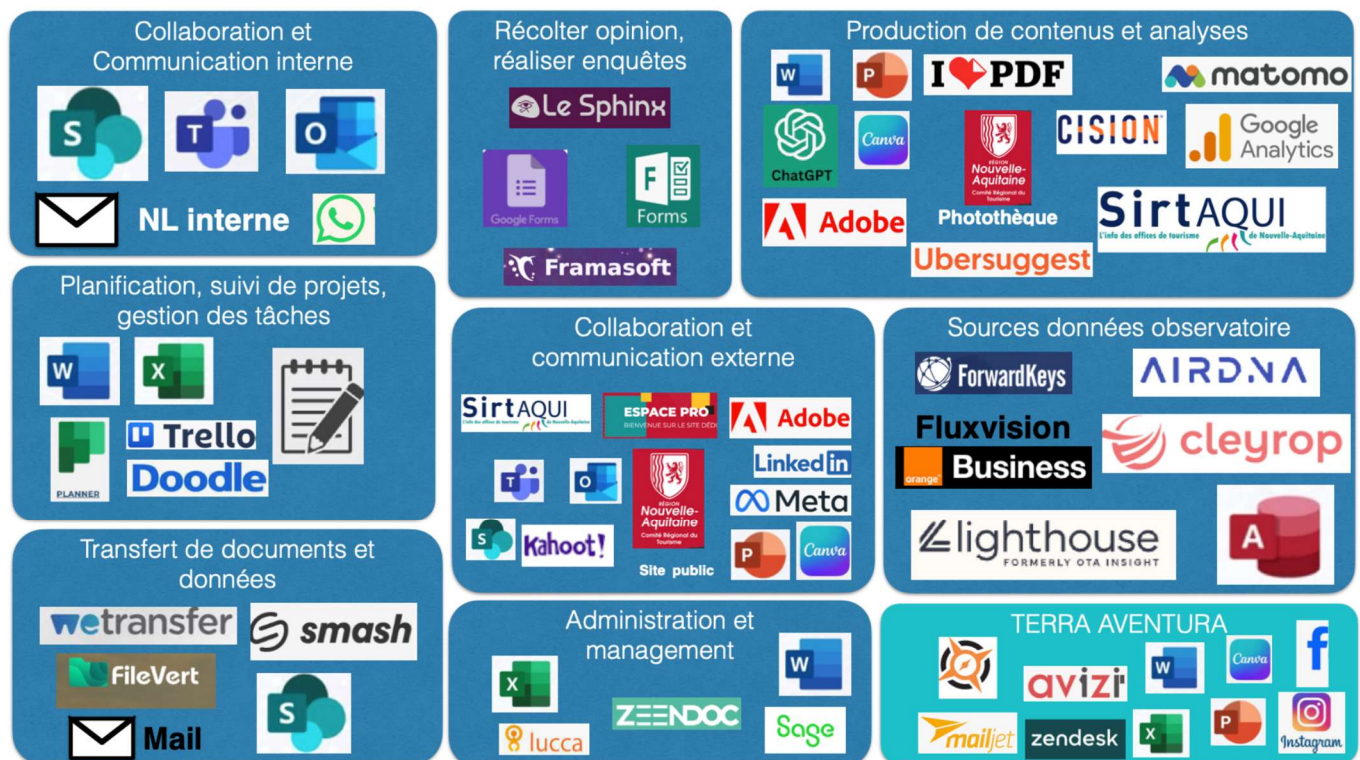
La cartographie des applicatifs du Système d'Information du CRT NA Nouvelle-Aquitaine présentée ci-dessous dresse un état des lieux des différents outils et briques fonctionnelles composant le système d'information à date.

En synthèse concernant les applicatifs :

Une grande diversité d'outils sont utilisés par le CRT NA Nouvelle-Aquitaine pour réaliser leurs missions au quotidien. Certains de ces outils présentent des périmètres fonctionnels similaires mais sont utilisés en fonction des préférences et usages de chacun.

La vision cible du système d'information (SI) devra permettre de rationaliser le nombre d'outils utilisés et de centraliser les fonctionnalités et usages, facilitant ainsi la gestion et l'optimisation des processus.

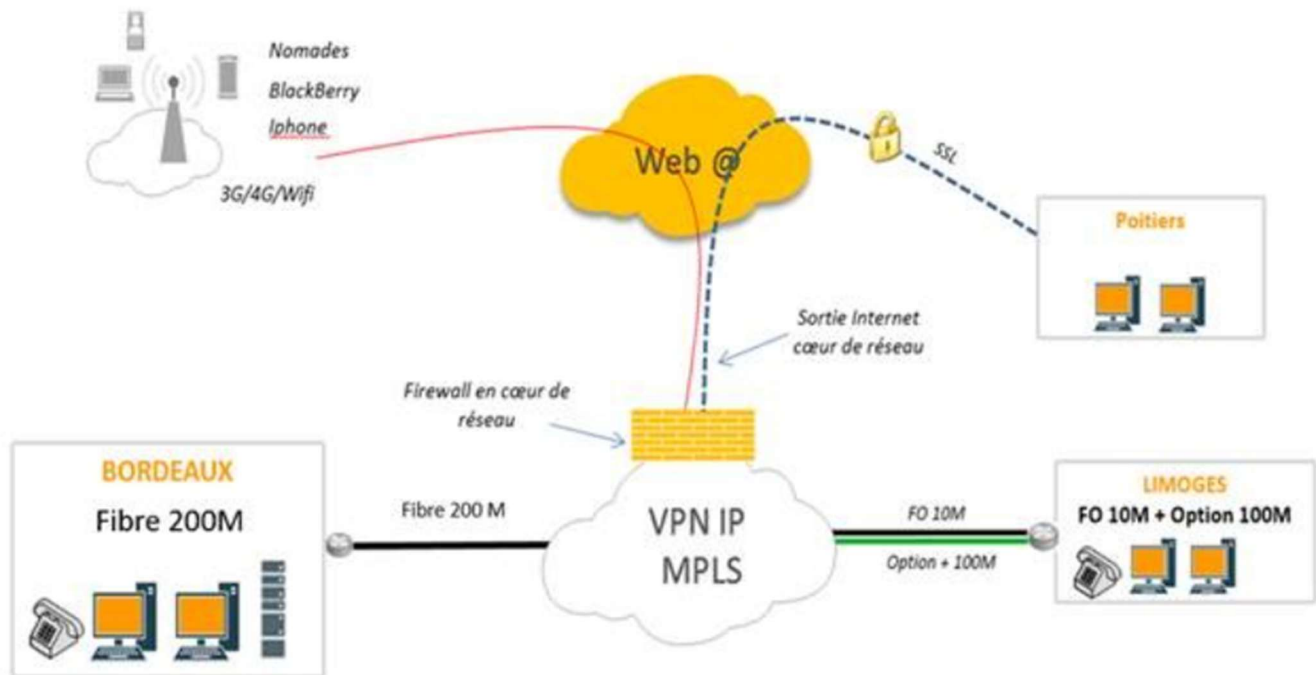
Voici un aperçu des catégories principales et des outils utilisés :



En synthèse concernant l'infrastructure :

Voici une description du fonctionnement « cœur de réseau » du CRT-NA, entre les différents sites de Bordeaux, Poitiers et Limoges.

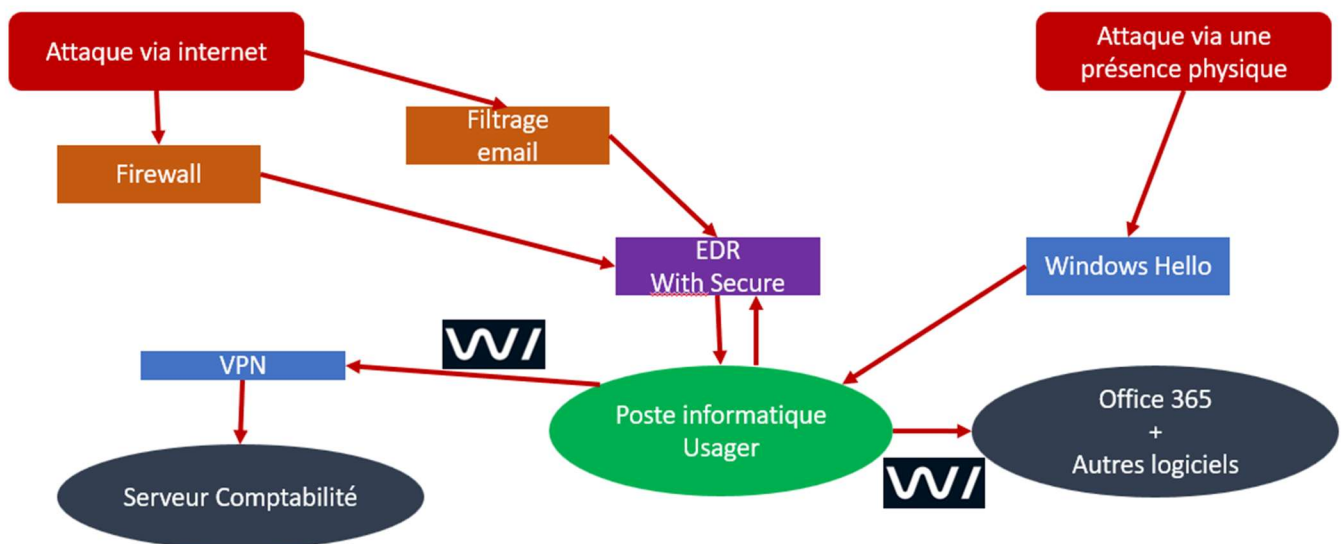
Le cœur de réseau est responsable de la gestion du trafic interne.



En synthèse concernant le dispositif de sécurité informatique :

Les mesures de sécurité incluent un antivirus et un EDR.

La vue schématique ci-après décrit l'écosystème de protection du CRT-NA :



L'authentification des postes clients Windows ne nécessitera pas de double authentification au démarrage du projet, mais la possibilité de l'ajouter ultérieurement doit être prévue. Cela n'est pas obligatoire pour la configuration initiale.

Etat des lieux du périmètre fonctionnel actuel du CRT NA

Synthèse des outils utilisés actuellement par périmètre fonctionnel :

1. Pilotage stratégique, management, ressources humaines et communication interne
<ul style="list-style-type: none">• Outlook, visio, manuel, téléphone• Outils de réservation de salle• Mail, téléphone, Teams• OneNote, Word, PPT, oral• SharePoint
2. Gérer les formations et les montées en compétences
<ul style="list-style-type: none">• Excel, Word, papier• SharePoint• Internet
3. Préparer et suivre les éléments budgétaires
<ul style="list-style-type: none">• Excel, Sage
4. Animer la communication interne

<ul style="list-style-type: none">• Mail, Teams, SMS, téléphone, rendez-vous physique• Canva, Tourinsoft• Framasoft
5. Identification des contenus à produire
<ul style="list-style-type: none">• Acrobat PDF, PPT, Excel• Oral, mail, Teams• Réunion physique, Teams
6. Expression du besoin
<ul style="list-style-type: none">• Mail, Teams, oral, Word, PPT, Doodle• Excel, Access, Orange Business, Lighthouse, Fluxvision, AirdNA, ForwardKeys, Cleurop, Sphinx
7. Réalisation de la production de contenu

<ul style="list-style-type: none">• Excel, Meta, LinkedIn• Word, ChatGPT• Adobe• WeTransfer, Smash, Filvert
8. Validation de la production de contenu
<ul style="list-style-type: none">• Acrobat, Word, Teams, mail, oral, Excel• Adobe, Excel, Canva
9. Publication et diffusion des contenus
<ul style="list-style-type: none">• Meta, LinkedIn, YouTube• eZ Platform, vidéos (YouTube)• Acrobat, papier• SharePoint, Excel, CMS
10. Communication interne et externe
<ul style="list-style-type: none">• Newsletter

<ul style="list-style-type: none"> • Redescente information Codir • Hétérogène
11. Suivi et analyse des contenus produits
<ul style="list-style-type: none"> • Meta, LinkedIn • Google Analytics, Matomo • PPT, Looker Studio
12. Campagne de promotion et animation des communautés
<ul style="list-style-type: none"> • Mail, téléphone, rencontres physiques • Tourinsoft, Excel, Outlook • Planner, ChatGPT, Word, PPT • WeTransfer, Smash, Filvert, SharePoint

13. Gestion des accueils presse et TO / Animation des réseaux B2B
<ul style="list-style-type: none"> • Cision, Tourinsoft, Meta, Excel, Internet • Physique, Teams, Word • Tourinsoft, Excel
14. Planification, coordination et évaluation
<ul style="list-style-type: none"> • Word, Excel • PPT, PDF, ChatGPT • SMS, WhatsApp • Tourinsoft, Excel

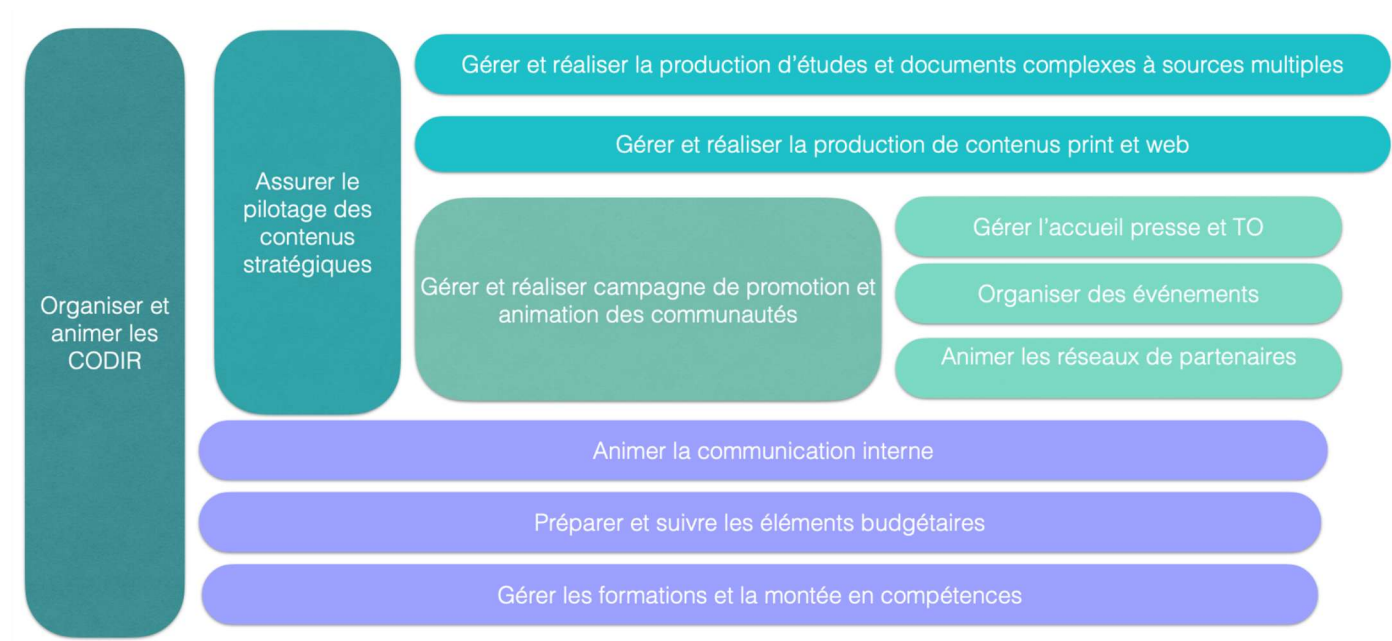
15. Organiser des événements
<ul style="list-style-type: none"> • Réunion physique, mail, téléphone • Excel, Outlook, Word, Teams • Tourinsoft, Google Forms, Zeendoc • CF Campagne • YouTube, Teams, PDF, I Love PDF
16. Animer les réseaux de partenaires
<ul style="list-style-type: none"> • Tourinsoft, Excel • LinkedIn, emailing • PPT, PDF, Kahoot, Canva

Synthèse des limites constatées :

- **Diversité des outils utilisés** : Le CRT NA utilise une grande variété d'outils pour des fonctions similaires, ce qui peut entraîner des inefficacités et des pertes de temps liées à la gestion et à la maîtrise de plusieurs plateformes. Par exemple, pour la communication interne et la gestion des réunions, des outils comme Outlook, Teams, OneNote, et SharePoint sont utilisés de manière redondante.
- **Sur-dépendance à Excel** : Excel est utilisé pour de nombreuses tâches allant de la gestion des budgets à la planification des formations. Bien que sa polyvalence soit un atout, l'utilisation excessive d'Excel pour des tâches complexes peut entraîner des erreurs humaines, un manque de standardisation et des difficultés de collaboration en temps réel.
- **Intégration insuffisante** : Bien que SharePoint soit utilisé pour l'archivage et le partage de documents, il semble y avoir un manque d'intégration fluide entre les différents outils, ce qui peut entraîner des inefficacités. Par exemple, des données partagées via mail, Teams, et SharePoint peuvent devenir difficiles à gérer et synchroniser.
- **Utilisation de solutions ad hoc** : L'utilisation d'outils comme WeTransfer, Smash, et Filvert pour le transfert de gros fichiers montre que des solutions ad hoc sont souvent mises en place pour pallier les limites des outils existants. Cela peut mener à des incohérences dans les processus et des risques de sécurité.
- **Risque de fragmentation des données** : La multiplicité des plateformes peut entraîner une fragmentation des données, rendant difficile la centralisation et l'accès aux informations cruciales. Par exemple, les données peuvent être dispersées entre Excel, Word, OneNote, SharePoint, et des outils de messagerie.
- **Manque de solutions spécialisées** : Pour certaines fonctions spécifiques comme l'analyse de performance, des outils spécialisés comme Google Analytics et Matomo sont utilisés, mais il pourrait y avoir des bénéfices à adopter des solutions intégrées qui couvrent plusieurs aspects de la gestion des contenus et des performances.
- **Impact sur la productivité** : La nécessité de jongler entre de nombreux outils et formats peut diminuer la productivité des employés, augmenter le temps consacré aux tâches administratives et réduire le temps disponible pour des activités à forte valeur ajoutée.

Synthèse de l'état des lieux

Vue globale des **macro-processus actuels du CRT NA** :



Synthèse des **limites identifiées** :

Synthèse sur les limites 1/2

Point de friction	Synthèse	Catégorie	Pondération
Manque de standardisation et formalisation des processus et dépendance à des processus manuels et isolés	Processus manuels chronophages et source d'erreurs	Processus opérationnels	++++
Incohérence et fragmentation dans la communication interne : consignes managériales / resdescence/partage d'informations stratégiques, production de contenus réalisée rôles et responsabilités	Difficultés de communication interne	Communication interne	++++
Incohérence et fragmentation dans la communication externe : méthode de prospection hétérogène, méthode de collecte des données hétérogènes, divergences dans l'utilisation de supports et animations avec l'externe	Incohérence et manque de rationalisation autour de la communication externe	Communication externe	++++
Utilisation partielle ou inefficace des fonctionnalités <u>affichées</u> des outils existants et notamment du CRM	Sous-utilisation du périmètre fonctionnelle affichée des outils disponibles et/ou multiplicité des outils partageant un périmètre fonctionnel commun	Technologies de l'information	++++
Processus de validation et de feedback inefficaces	Allers-retours fréquents et validations retardées	Processus de validation	+++
Non application homogène et totale de la politique de collecte, stockage et utilisation des données	Non application homogène et totale de la politique de collecte, stockage et utilisation des données	Gestion des données	+++
Absence d'application systématique des règles d'usage et sous exploitation des systèmes centralisés pour la gestion de l'information et des ressources avec l'interne et avec l'externe	Fragmentation et inefficacité dans la gestion des ressources	Gestion des ressources	+++

Synthèse sur les limites 2/2

Point de friction	Synthèse	Catégorie	Pondération
Difficultés dans la planification et la gestion de projet	Manque de méthodologie et d'outils de gestion de projet	Gestion de projet	+++
A date, il n'existe pas de stratégie de référencement SEO	Alignement : Stratégie marketing digital, stratégie éditoriale et stratégie SEO	Stratégie de contenu	++
L'analyse de la performance est peu présente dans la culture d'entreprise - méfiance envers le suivi de temps de production - pas de culture du ROI sur la production	Manque de culture de la performance	Analyse et performance	++
Gestion des données et analyse de performance limitées	Manque d'outils analytiques avancés et d'automatisation	Analyse de données	++
Utilisation de la phototèque CRT-NA : base de données à forte valeur ajoutée peu exploitée , posture de référent non établie - utilisation fréquente de bases externes en lieu et place de la phototèque du CRTNA	Sous exploitation des données médias - incapacité à extraire les données - qualité des données	Gestion des ressources	++
Manque de compétences et de ressources dédiées sur volets clés à forte valeur ajoutée	Besoin de formation et d'amélioration des compétences	Compétences en rédaction	+

Synthèse des besoins identifiés :

Besoin	Description
Automatisation et intégration technologique	Formaliser et automatiser les processus opérationnels et les intégrer avec d'autres systèmes pour réduire les processus manuels et faciliter la communication et l'interaction entre les différents systèmes
Amélioration de la communication et de la collaboration	Optimiser la communication et la gestion des informations dans le respect des procédures à l'aide d'outils favorisant une communication efficace et centralisée.
Rationalisation des processus et gestion de projet	Rendre robustes et cohérents (affectation, délai, suivi avancement, reste à faire) les processus de production de contenu, de gestion des événements , et en intégrant des étapes de validation efficaces
Amélioration de la récolte, de l'exploitation et de l'accès aux données	Disposer de données exhaustives, fiables, exploitables et accessibles par et pour tous (données CRM et observatoire)
Suivi et analyse de performance	Pouvoir suivre et analyser l'impact des actions menées, disposer de systèmes d'évaluation efficaces.
Renforcement des capacités et compétences	Utiliser le plein potentiel des outils numériques existants et à venir