

Résumé¹ de la conférence intitulée
« E-business, e-commerce/m-commerce et e-learning »
de Madame Mélissa Saadoun

Experte en TIC, professeur international aux universités dans plusieurs pays,
auteur de nombreux ouvrages sur les TIC et e-business

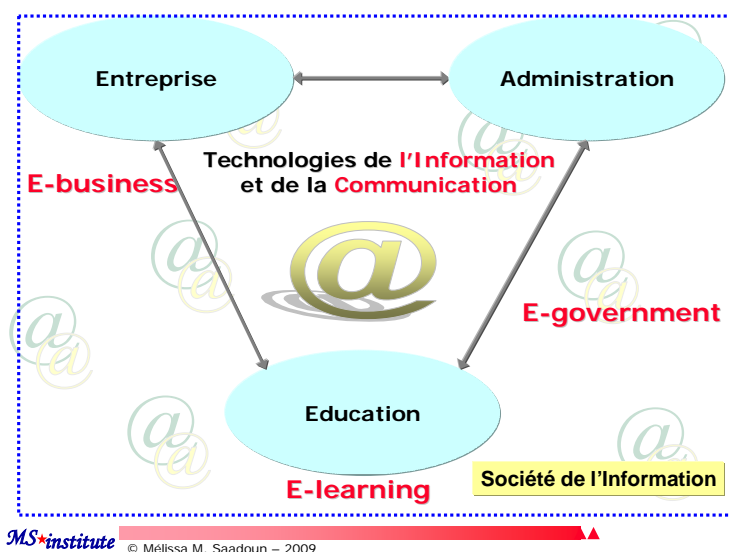
La première conférence de la journée tenue le 16/12/2009 au sein de l'ESC d'Alger sur le thème du « e-business » était donnée par Madame Melissa Saadoun.

La conférencière a expliqué l'utilité des TIC (technologies de l'information et de la communication) les différents domaines de la vie (administration, éducation, affaires...) et elle a fait le tour des concepts de e-business, e-commerce/m-commerce et e-learning pour en préciser le sens et lever certaines confusions entre ces différents concepts.

Dans la diapositive ci-dessous, elle a précisé que :

- Tout ou partie des TIC utilisées dans l'entreprise étaient appelées **E-business** (le e-commerce est une partie du e-business).
- Tout ou partie des TIC utilisées dans l'administration étaient appelées **E-government**.
- Tout ou partie des TIC utilisées dans l'éducation (écoles, universités, instituts, formation initiale, formation continue, formation professionnelle, séminaires, etc.) étaient appelées **E-learning**.

Ces trois concepts constituent la SOCIÉTÉ DE L'INFORMATION.



Elle a défini aussi ce qu'est un **système d'information** qui est composé des trois aspects :

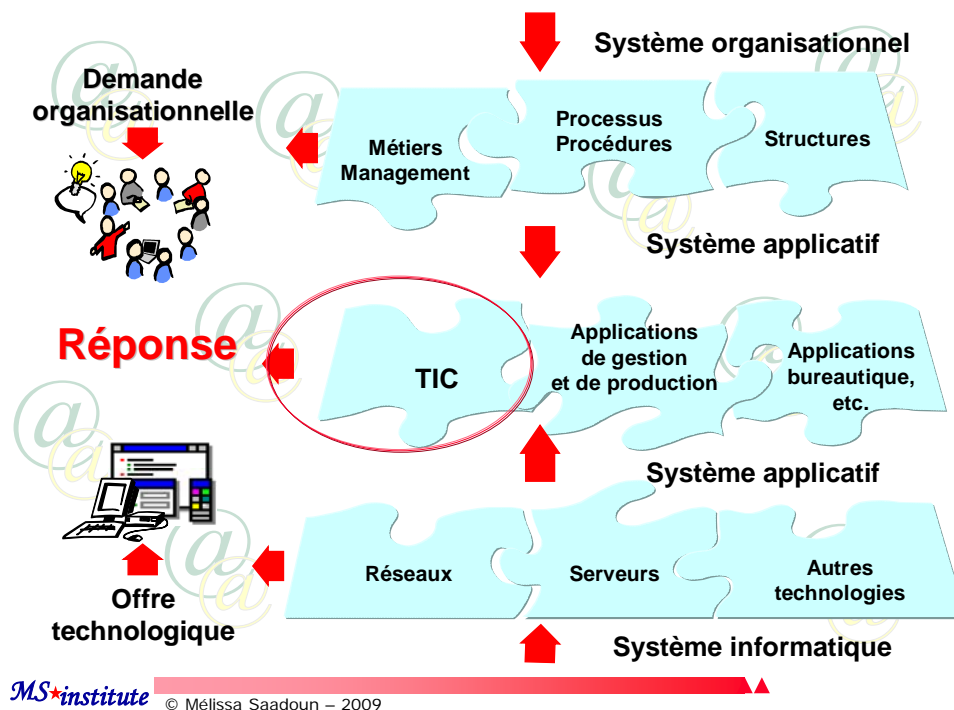
- Système organisationnel (métiers, processus, procédures, structure organisationnelle).
- Système informatique (réseaux, serveurs, matériel)
- Système applicatif (applications bureautiques, applications de gestion et de production et TIC).

Elle a précisé que le système d'information représentait le « miroir d'une entreprise ». Elle a rappelé que la communication est un facteur très important dans la réussite de tout projet et a signalé les points qui peuvent être engendrés par une mauvaise communication.

¹ **Références proposés par la conférencière** (pour avoir plus d'informations sur le sujet) :

Lecture faite par : Melle Fenineche Khadidja

Validée par la conférencière : Mme Saadoun Mélissa



Des définitions ont été données aux concepts de **CSWC** (Computer Supported Collaborative Work ou encore « travail collaboratif assisté par ordinateur ») dont le fondateur est Douglas C. Engelbart (l'inventeur de la souris et co-fondateur de l'Internet). Mme Saadoun a précisé que le travail collaboratif nécessite tout d'abord un climat de confiance entre les membres d'un groupe et d'une équipe.

Elle a aussi expliqué le e-business et la différence qui existe entre e-business et e-commerce. Nous reportons ici les définitions qu'elle nous a fournies dans un résumé qu'elle nous a remis avant la conférence pour rester fidèle à ce qu'elle a rapporté :

« Le **e-business** (affaire électronique) est l'utilisation de tout ou partie des TIC (technologies de l'information et de la communication) pour réaliser des affaires (business) afin d'augmenter son chiffre d'affaires.

Le terme « e-business » a été inventé par le Président d'IBM Lou Gerstner.

Les méthodes proposées par le e-business permettent aux entreprises de mettre en œuvre leurs processus plus efficacement et avec plus de souplesse tant en interne qu'avec les entités extérieures. Ces méthodes permettent de travailler plus étroitement avec les fournisseurs et partenaires, dans le but de satisfaire au mieux les besoins et les attentes des clients.

Le e-business peut se déployer à travers le réseau Internet public, des réseaux internes (Intranet) ou externes (Extranet) privés et sécurisés. »

« Le e-business ne se réduit pas au e-commerce. Il couvre également tous les processus impliqués dans la chaîne de valeurs : les achats électroniques (e-procurement), la gestion de la chaîne d'approvisionnement avec le traitement électronique des ordres, le service à la clientèle et les relations avec les partenaires. Cela s'applique aux organisations traditionnelles et virtuelles. Les standards techniques propres à l'e-business facilitent les échanges de données entre les entreprises. Les solutions logicielles intégrant ces standards permettent l'intégration des processus au sein des entreprises mais aussi entre les entreprises. »

« Le **e-commerce** (commerce électronique) et le **m-commerce** (commerce sur mobile) représentent une partie du e-business. Le e/m-commerce conduit à de nouvelles sources de revenu et à l'amélioration des relations avec les clients et partenaires. »

Des concepts propres à l'e-business ont été définis durant la conférence :

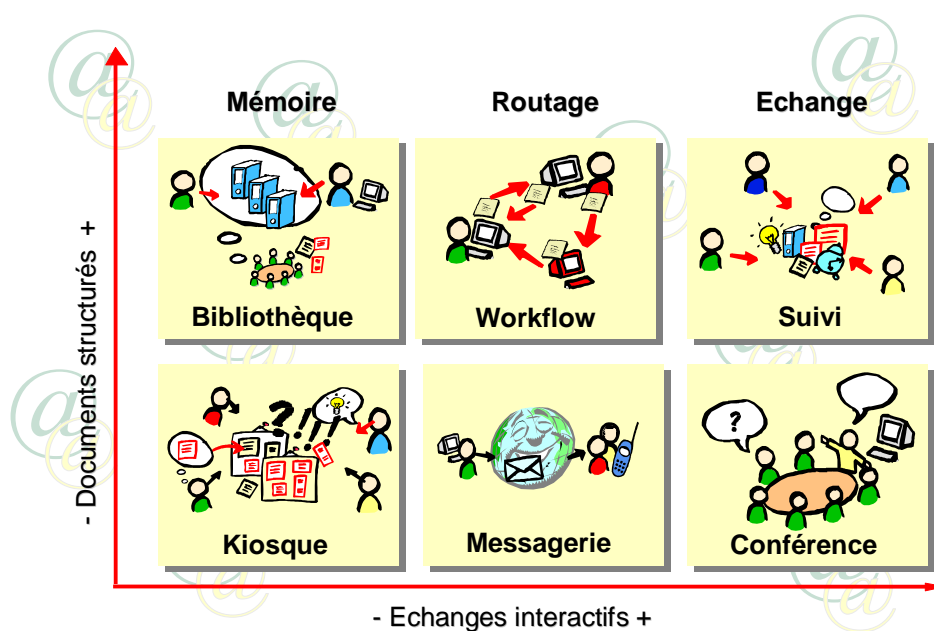
- **ERP** (Entreprise Resource Planning – progiciel de gestion intégrée) qui est un progiciel paramétrable pour être adapté aux besoins d'une entreprise, administration, école, etc.

- **CRM** (Customer Relationship Management - gestion de la relation client) qui a pour but de fidéliser le client.
- **SCM** (Supply Chain Management – Gestion de la logistique intégrée) qui a pour but de faciliter le suivi de la logistique de la commande à la livraison.
- **Workflow** qui peut être considéré comme un circuit de validation des tâches que les différents acteurs accomplissent avec une certaine coordination entre eux et en respectant les délais prévus à cet effet.
- **Groupware** qui est un ensemble d'applications dont le but est de faciliter les 3C (communication, coordination et collaboration) entre les membres d'une équipe de projet, notamment.

Elle a aussi expliqué à travers un exemple, ce que signifie un « **extranet** » dont le but est de permettre à un client d'une entreprise de consulter son dossier, son compte, etc. (ex : consultation de son avoir à la poste ou à la banque). « **L'intranet** » est l'utilisation des services d'Internet (navigation, messagerie, transfert de fichiers, etc.) dans le réseau d'une entreprise pour faciliter le partage d'information, la communication, le travail en groupe, etc. La conférencière a parlé aussi de la gestion électronique de l'administration qui entre dans le cadre ce qu'on appelle « **e-gouvernement** » et elle a donné quelques exemples tels que le vote en ligne, demande des documents de l'état civil via Internet, etc.

Et comme dernier volet, la conférencière a donné un aperçu sur ce qu'est le « **e-learning** » : « *Le e-learning (enseignement ouvert, éducation à distance, formation à distance...) correspond à une approche mettant l'accent sur le fait d'ouvrir « l'accès à l'enseignement et à la prestation de formation », en débarrassant les apprenants des contraintes de temps et de lieu et en offrant des perspectives d'enseignement flexibles aux individus et aux groupes d'apprenants. Le e-learning est l'un des terrains de l'éducation qui connaît la croissance la plus rapide et son impact potentiel sur tous les systèmes de prestation éducative s'est largement accru grâce au développement des TIC* ».

Madame Saadoun a donné un aperçu sur son expérience réussie dans ce domaine notamment avec certains pays africains. Elle a signalé quelques caractéristiques recherchées chez un enseignant à distance en signalant qu'il doit être un bon **coach, animateur, médiateur et facilitateur**. Elle a aussi parlé des plates-formes d'enseignement à distance et elle a précisé que quelles que soient leurs natures - gratuites ou propriétaire - il est nécessaire d'établir une charte d'utilisation d'une plate-forme entre l'enseignant et les étudiants pour instaurer un climat de confiance et une démarche de travail conçue par les deux acteurs : enseignant et apprenant. Elle a donné quelques exemples d'applications pouvant être utilisées dans une plate-forme de e-learning pour faciliter le travail des étudiants/enseignants.



Enfin, elle a terminé par une citation motivante « *Ce que tu gardes est perdu à jamais. Ce que tu donnes est à toi pour toujours* ».