



Chambre Monégasque
du Numérique



Le numérique à Monaco: Enjeux & Perspectives

Conférence organisée par la Chambre monégasque du Numérique

Salon Monaco Business - 19 septembre 2024

Editorial

STEPHANE DE SANTIS, Président de la Chambre monégasque du numérique, affiliée à la FEDEM, en charge de la promotion et de la protection des intérêts des métiers du numérique

Pour la Chambre Monégasque du numérique, c'est une évidence: la transformation numérique représente un enjeu essentiel pour les entreprises. Un enjeu aux multiples facettes. Pour rester compétitives, les entreprises doivent être à la fois capables de s'adapter, d'être agile et de répondre aux besoins de consommation qui évoluent et changent. Et ce quels que soient leur taille et leur secteur d'activité. Or l'utilisation des technologies reste un levier de création de valeur pour les processus, produits, services et expériences.

Avec cette conférence consacrée aux Enjeux & Perspectives du numérique à Monaco, nous avons souhaité mettre un coup de projecteur sur la digitalisation des forces vives de la place portée par les pouvoirs publics avec le programme Extended Monaco et mise en œuvre par l'écosystème monégasque. Montrer, avec des cas concrets et diversifiés, comment les entreprises numériques de la principauté que nous représentons au sein de la CMN, ont répondu et répondront demain aux différents besoins du tissu économique monégasque. Bref, apporter la preuve par l'exemple. Car comme le disait Gandhi, "l'exemple n'est pas le meilleur moyen pour communiquer, c'est le seul"...



LA TRANSITION NUMÉRIQUE, UNE VOLONTE POLITIQUE

“Monaco dans un monde numérique, c’est un pays qui tire de sa taille un avantage unique, à savoir la capacité à transformer de manière cohérente son modèle économique et social.”

SAS PRINCE ALBERT II DE MONACO

“Nous vivons une révolution industrielle comme il y en a tous les 100 ans. L’électricité, la machine à vapeur et aujourd’hui le numérique ont bouleversé la façon dont on travaille, vit, consomme, apprend ou se fait soigner.”

FRÉDÉRIC GENTA, DÉLÉGUÉ INTERMINISTÉRIEL POUR L'ATTRACTIVITÉ ET LA TRANSITION NUMÉRIQUE

L'économie numérique à Monaco pèse en 2023

(source IMSEE)

UN CHIFFRE D'AFFAIRE DE

947 ME

POURCENTAGE DU PIB*

11%

*en 2022

SALARIES DANS LE PRIVE

+2082

EMPLOYEURS

243

SOCIETES

1031 (+73% en 10 ans)

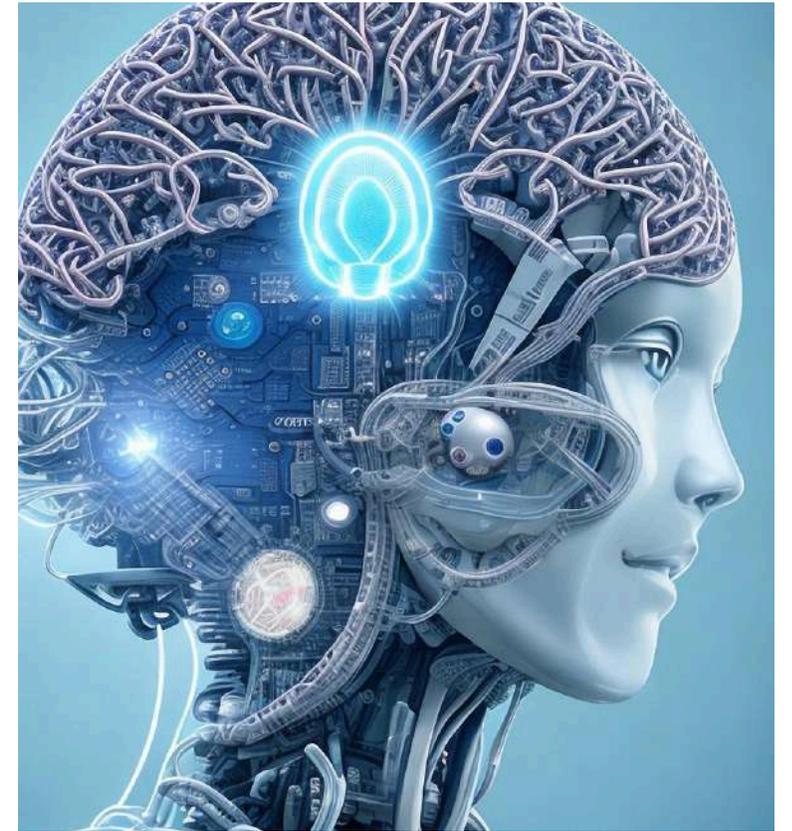
L'écosystème numérique monégasque est au service des besoins des entreprises de la place



SOFTWARE/HARDWARE



SECURITE/PROTECTION DES DONNEES



INNOVATION

Les principaux enjeux numériques actuels des entreprises à Monaco

Au cours des dernières années, les ESN Monégasques ont travaillé en étroite partenariat avec les entreprises de la Principauté autour des grands enjeux de leur digitalisation

- ☆ **L'INTÉGRATION DE NOUVEAUX SYSTÈMES D'INFORMATION ET L'ÉVOLUTION DES INFRASTRUCTURES**, NOTAMMENT EN ACCOMPAGNANT LA MIGRATION VERS LES CLOUDS PUBLICS ET PRIVÉS
- ☆ **L'EXPLOSION DES CYBERATTAQUES ET L'IMPÉRIEUSE NÉCESSITÉ DE PROTÉGER SES DONNÉES** ET LES SYSTÈMES Y COMPRIS POUR SE CONFORMER AUX RÉGLEMENTATIONS COMME LE RGPD
- ☆ **L'ÉVOLUTION DU MARCHÉ DU TRAVAIL AVEC NOTAMMENT LE TRAVAIL À DISTANCE** ET LA MULTIPLICATION D'OUTILS DE COLLABORATION EN LIGNE COMME ZOOM, MICROSOFT TEAMS ET SLACK PERMETTANT AUX ÉQUIPES DE TRAVAILLER ENSEMBLE
- ☆ **L'ÉVOLUTION DU CONTEXTE RÉGLEMENTAIRE** (DÉMATÉRIALISATION, SIGNATURE ÉLECTRONIQUE, ETC)
- ☆ **LA SÉCURITÉ NUMÉRIQUE DES BIENS ET DES PERSONNES**
- ☆ **L'ÉVOLUTION DE LA RELATION CLIENT** PAR LA DIGITALISATION, LA GESTION INTELLIGENTE DES CYCLES DE VIES CLIENTS ET LA PERSONNALISATION
- ☆ **L'IRRUPTION DE L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE**
- ☆ **LE CHANGEMENT DE CULTURE** QUI IMPLIQUE D'ACCOMPAGNER LES COLLABORATEURS À L'ADOPTION D'UNE CULTURE NUMÉRIQUE ET DE LES FORMER AUX NOUVEAUX OUTILS

Sommaire

Voici les cas concrets de digitalisation de la place monégasque abordés lors de la conférence.



PAGE #8

Le système d'information d'une entreprise est souvent considéré comme sa «colonne vertébrale». TV Monaco a créé la sienne avec des ESN monégasques.



PAGE #13

Monaco dispose de nombreuses infrastructures pour héberger données et systèmes. Camper & Nicholsons a choisi de migrer ses données sensibles sur le cloud souverain.



PAGE #17

La confidentialité des données est capitale. C'est pourquoi le Centre Hospitalier Princesse Grace s'est doté d'outils de protection des données.



PAGE #22

La transformation numérique est devenue un impératif pour les entreprises qui cherchent à rester compétitives dans un monde en mutation rapide. La PME Vitale 1913 a sauté le pas.



PAGE #27

Les entreprises comme le groupe SwissCourtage dématérialisent leurs principaux outils et process.



PAGE #31

L'intelligence artificielle est LA nouvelle tendance émergente du numérique. Monte-Carlo SBM utilise déjà l'IA pour sa cybersécurité.

Une infrastructure résiliente

Le système d'information d'une entreprise est souvent considéré comme sa "colonne vertébrale". Il comprend les réseaux informatiques, les serveurs, le stockage de données... Une infrastructure robuste est essentielle pour garantir la disponibilité, la sécurité et la performance des systèmes informatiques, ce qui permet aux organisations de fonctionner de manière fluide et efficace. TV Monaco a créé la sienne en collaboration avec des ESN monégasques.



Une infrastructure solide & résiliente

"On est parti d'une feuille blanche"

POUR SYLVAIN BOTTARI, DIRECTEUR DES TECHNOLOGIES ET DE L'ANTENNE DE TV MONACO, CRÉER UNE NOUVELLE CHAÎNE DE TÉLÉVISION PUBLIQUE MONEGASQUE NECESSITE UNE INFRASTRUCTURE INFORMATIQUE SOLIDE. IL EXPLIQUE COMMENT IL L'A DEPLOYÉE, AVEC DES ACTEURS NUMERIQUES LOCAUX.



COMMENT CONÇOIT-ON L'INFRASTRUCTURE GLOBALE D'UNE NOUVELLE CHAÎNE DE TÉLÉVISION, AVEC TOUTES SES COMPOSANTES, ET CE, DANS UN DÉLAI RECORD? VOUS ÊTES ARRIVÉ LE 10 SEPTEMBRE 2022, UN AN AVANT LE LANCEMENT DE TV MONACO LE 1^{ER} SEPTEMBRE 2023...

C'est effectivement un gros challenge de démarrer de zéro et de partir d'une feuille blanche ! Il faut concevoir un socle système d'information global, sur lequel reposent à la fois l'infrastructure audiovisuelle mais aussi la bureautique de tous les collaborateurs. Une chaîne de télévision comprend également tous les métiers d'une entreprise classique comme des services comptabilité, juridique, RH, communication... Dans le cas de TV Monaco, on bâtissait tout cela dans un nouveau bâtiment, en plein curage.

TVMONACO

Une infrastructure solide & résiliente

Il a fallu penser à toutes les briques : depuis les arrivées électriques avec une redondance des équipements et câblages pour sécuriser le système, jusqu'au data centers hébergeant nos machines, en passant par les liaisons télécoms et les canaux de distribution pour envoyer nos signaux (vers les box IPTV des opérateurs, les plateformes digitales et réseaux sociaux, la TNT locale, le satellite)... Une infrastructure informatique de secours « disaster recovery » garantit que la chaîne puisse continuer à être diffusée depuis le Cloud dans tous les cas de figures, en cas d'incendie, d'inondation, de panne électrique majeure ou même un marteau piqueur détériorant une fibre... Nous devons être opérationnels 7 jours sur 7, 24 h sur 24. Pour toutes ces briques, nous nous sommes fait accompagner pour des missions bien précises par les acteurs locaux.

"Des échanges en présentiel et des interventions rapides sur site sont primordiales"

COMMENT VOUS ÊTES-VOUS FAIT ACCOMPAGNER?

Configuration d'un cluster de machines virtuelles, mise en place de la sauvegarde des data, déploiement de l'Azure AD, renforcement des politiques de sécurité informatique, enrôlement mise en conformité du parc bureautique (PC et MAC)... Les sujets sont très variés. Avoir des bons partenaires informatiques est crucial pour assurer la performance et la sécurité de notre infrastructure IT. Nous avons privilégié des prestataires locaux pour bénéficier notamment de cette proximité et de leur réactivité. Des échanges en présentiel et des interventions rapides sur site sont primordiales pour le besoin de notre entreprise : beaucoup de processus broadcast dépendent des briques IT.

Une infrastructure solide & résiliente

"Transformer une ancienne cantine d'entreprise en studio télé, régie et datacenter a été un vrai casse-tête!"

Dans notre secteur d'activité, une modification informatique peut très vite mettre en péril l'antenne de la chaîne et ou la diffusion d'un direct. Donc cette proximité permet une meilleure compréhension de nos besoins, le partenaire est en contact direct des opérationnels métier lors d'interventions.

QUELLES SONT LES SPÉCIFICITÉS NUMÉRIQUES PROPRES À UNE CHAÎNE DE TÉLÉVISION ?

Dans une chaîne de télévision, il y a un gros logiciel qu'on appelle « trafic chaîne » qui permet de gérer les grilles des programmes, le conducteur, les contrats, etc. C'est le nerf de la guerre. Il existe aussi le problème spécifique de la gestion des droits sur l'ensemble des programmes et ce pour nos deux chaînes. Car au final nous avons créé deux chaînes diffusées l'une à l'international et l'autre en local, avec des programmes qui peuvent différer (par exemple nous avons retransmis la dernière étape du Tour de France Monaco-Nice uniquement sur le territoire monégasque).

QUEL FUT LE BUDGET NÉCESSAIRE ?

Pour monter l'infrastructure informatique et audiovisuelle (comprenant le plateau, les régies, les liaisons télécoms, le stockage, les logiciels, équipements broadcast, réseau, sécurité et serveurs informatiques), nous avons réussi à optimiser grâce à des solutions innovantes et limiter les investissements autour de 4 millions d'euros. Construire l'infrastructure de TV Monaco est une belle aventure qui a monopolisé plusieurs compétences métier, DSI et ingénierie. Le fait d'avoir construit une deuxième arrivée fibre a nécessité de bloquer la rue du Gabian. Il y avait des contraintes bâtementaires, transformer une ancienne cantine d'entreprise en studio télé, régie et datacenter a été un vrai casse-tête...

Une infrastructure solide & résiliente

"Nous sommes en cours de renforcement de nos capacités de stockage pour la postproduction, des briques de sécurisation en production et diffusion"

Il y avait des contraintes bâtementaires, transformer une ancienne cantine d'entreprise en studio télé, régie et datacenter a été un vrai casse-tête... Surtout que parallèlement, il y avait une pénurie conjoncturelle de composants électroniques qui a entraîné des risques de retards de livraison d'équipement réseau, vidéo, climatisation et onduleurs. Nous avons eu peur de ne pas arriver à tout recevoir, intégrer et configurer à temps...

VOUS AVIEZ LA PRESSION... COMMENT S'EST PASSÉ LE LANCEMENT ?

Trois heures avant l'inauguration, c'était la catastrophe. Nous avons eu un incident qui a entraîné le fait que nos pistes audios devenaient absentes sur des programmes sur nos départs antenne en test. Cela venait d'un problème informatique, un logiciel avait été mal configuré. Nous avons eu une petite frayeur jusqu'au soir. Et puis à 19h15, au moment du lancement officiel, la magie a opéré...

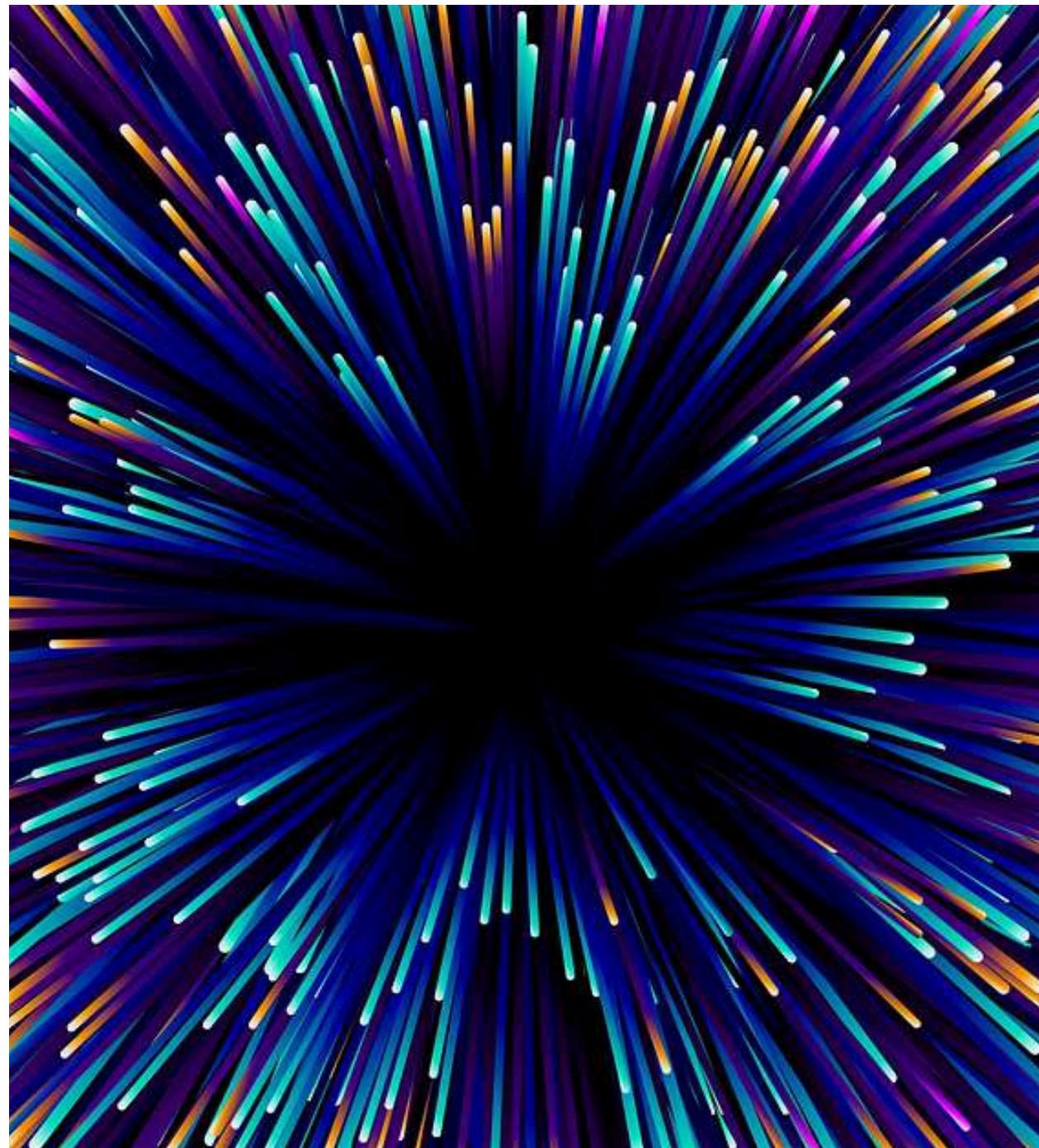
QUELLES SONT LES PROCHAINES ETAPES?

Depuis un an, la chaîne recrute. Nous sommes passés de 40 à 90 collaborateurs, cela implique de multiplier les licences métiers et les outils techniques. Nous sommes également en cours de renforcement de nos capacités de stockage pour la postproduction, des briques de sécurisation en production et diffusion, et de travailler les modes dégradés d'exploitation. Aussi quand on archive des grosses quantités de données audiovisuelles, encore faut-il pouvoir les retrouver... L'indexation de nos médias est un enjeu. L'intelligence artificielle est utile pour analyser des vidéos, retrouver des extraits grâce à des mots clés prédéterminés ou des résumés automatiques. La reconnaissance faciale facilitera le travail de documentation. Nous allons également améliorer nos interfaces et fonctionnalités sur notre plateforme digitale (site web, applications mobiles, TV connectée ...) qui représente un vecteur important de distribution de nos contenus.

Une infrastructure ancrée à Monaco

A l'heure du Big Data, la fiabilité du stockage des données est indispensable. Monaco a l'avantage de disposer de plusieurs data centers et notamment d'un cloud souverain, pour héberger les données dans les meilleures conditions de sécurité, de confidentialité.

Camper & Nicholsons a choisi de migrer ses données sensibles sur le cloud souverain, né dans le cadre du programme Extended Monaco et dont l'Etat est actionnaire majoritaire.



Une infrastructure ancrée à Monaco

« La fiabilité, la sécurité et la flexibilité sont essentielles »

CAMPER & NICHOLSONS A CHOISI DE MIGRER SES DONNÉES SENSIBLES SUR LE CLOUD SOUVERAIN. OANA CRUCIOI, DSI DU GROUPE LEADER DANS LE YACHTING, EXPLIQUE POURQUOI.



Camper & Nicholsons

QU'EST-CE QUI VOUS A MOTIVÉ À MIGRER LES INFORMATIONS FINANCIÈRES ET FISCALES SUR LE CLOUD MONÉGASQUE ?

Les données financières du groupe et de nos clients sont particulièrement sensibles. En 2023, à la suite du lancement du cloud souverain et dans le cadre de la modernisation de notre outil comptable, nous avons décidé d'héberger ce système et les données associées sur Monaco Cloud. Camper & Nicholsons, fondée en 1782, est une entreprise historique, et notre bureau monégasque, le plus important du groupe, gère des données critiques pour l'ensemble de nos entités à travers le monde. Étant donné que la majorité des services opérationnels du groupe sont centralisés à Monaco, il était logique de choisir un hébergement de données à proximité.

"Choisir un hébergement à proximité était logique."

Une infrastructure ancrée à Monaco

"Le fait que l'État monégasque soit actionnaire de Monaco Cloud et que les services soient garantis par l'AMSN a été décisif."

Ce service répond parfaitement à nos besoins. Il nous offre une grande flexibilité, un excellent niveau de service d'infogérance, allège la charge de travail de notre équipe informatique interne, réduit l'espace nécessaire pour notre infrastructure sur site, simplifie la complexité technique de notre infrastructure et nous permet de mieux maîtriser nos coûts annuels. De plus, le fait que l'État monégasque soit actionnaire de Monaco Cloud, que les services soient garantis par l'Agence Monégasque de Sécurité Numérique (AMSN) et que les principaux opérateurs d'importance vitale (OIV) y hébergent leurs données, ont été des arguments décisifs dans notre choix. Ces éléments nous ont apporté la garantie de la durabilité, de la résilience, et de la sécurité de ce service, des critères essentiels dans un domaine d'activité exigeant un haut niveau de confidentialité et de protection des données.

QUELLES ONT ÉTÉ LES ÉTAPES POUR LE GROUPE ? AVEZ-VOUS UNE APPROCHE MULTI-CLOUD ?

Nous avons d'abord mis en place un système d'information centralisé et unifié. Autrefois, chaque bureau disposait de son propre SI, ce qui fragmentait fortement notre réseau. Progressivement, nous avons centralisé nos opérations et adopté une stratégie cloud. Cette gestion unifiée de l'informatique permet de minimiser les risques, d'améliorer la collaboration, d'accroître la productivité et d'optimiser les coûts. Disposer d'une infrastructure informatique robuste est essentiel.

Une infrastructure ancrée à Monaco

La centralisation et l'unification des données offrent une vision globale et consolidée, facilitant la prise de décisions. Cela est crucial pour la gestion des produits, des clients, et des fournisseurs, répondant ainsi aux attentes croissantes de notre clientèle. Par ailleurs, les clients, tout comme les actionnaires, exigent désormais davantage de transparence et de garanties en matière de sécurité informatique.

QUELLE EST VOTRE PROCHAINE ÉTAPE ?

Nous continuons l'adoption du cloud, la vision étant de maintenir des services informatiques modernes, agiles et sécurisés. Nous envisageons d'éteindre l'usage du cloud souverain à d'autres services qui nécessitent une localisation spécifique, une sécurité et une résilience accrue.

QUEL EST VOTRE RETOUR D'EXPÉRIENCE AVEC L'ÉCOSYSTÈME MONÉGASQUE ?

Le déroulement a été exemplaire, grâce à la réactivité, à l'écoute, à la disponibilité, et au haut niveau d'expertise des équipes. Travailler avec des partenaires locaux, que nous connaissons personnellement et que nous pouvons contacter directement en cas de besoin, offre un avantage considérable par rapport aux fournisseurs de cloud public tels que Google, Microsoft, ou Amazon. Cette proximité facilite non seulement la résolution rapide des problèmes, mais garantit également une très bonne compréhension de nos besoins. Après la migration, nous avons pu bénéficier d'un service de qualité exceptionnelle, très professionnel et réactif, une expérience qui se distingue nettement de celle que j'ai pu trouver chez d'autres fournisseurs.

Le défi de la protection des données et de la sécurité

Les cyberattaques touchent autant les petites entreprises, avec des circonstances souvent dramatiques, que les plus importantes. Le secteur de la cybersécurité s'est développé très rapidement à Monaco, notamment sous l'impulsion des politiques gouvernementales mises en œuvre par l'AMSN. Le RGPD, ainsi que la CCIN à Monaco, ont par ailleurs imposé de revoir l'ensemble de la chaîne de protection des données individuelles, pour mieux en garantir l'intégrité.

L'exemple du dossier médical patient du Centre Hospitalier Princesse Grace, confidentiel par essence, résume parfaitement ces différents enjeux...



« La protection des données est un enjeu majeur pour le CHPG »

YANN MORVEZEN, DIRECTEUR ADJOINT EN CHARGE DU SYSTÈME D'INFORMATION ET ORGANISATION ET DES RESSOURCES MATÉRIELLES, DEVOILE LES ETAPES CLES DE LA DIGITALISATION DE L'HOPITAL.



LE DOSSIER PATIENT EST AUJOURD'HUI DÉMATÉRIALISÉ. QUEL ÉTAIT L'OBJECTIF DE CETTE DÉMATÉRIALISATION ? LES DONNÉES SONT-ELLES PLUS FACILEMENT ACCESSIBLES POUR LE PRATICIEN (SACHANT QUE L'ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ A L'OBLIGATION LÉGALE DE LES GARDER MINIMUM 20 ANS APRÈS LA DERNIÈRE VENUE DU PATIENT), PLUS DIFFICILE À PERDRE OU À DÉTÉRIORER QUE LEUR VERSION PAPIER ?

Il faut d'abord souligner que contrairement au papier, le numérique permet une traçabilité précise des accès et des actions réalisées au niveau du dossier patient. C'est une priorité de protéger les données des patients qui doivent être disponibles et accessibles pour les personnels soignants en toutes circonstances. Depuis 2017, le CHPG a entamé un processus de dématérialisation complète du dossier patient qui est aujourd'hui fonctionnel à 100%. L'information est partagée entre les professionnels de santé, qui disposent de droits d'accès spécifiques en fonction de leur responsabilité (médicale, soignante ou secrétaire médicale).

"Le CHPG utilise une solution de coffre-fort numérique externalisé permettant d'accéder aux dernières données critiques"

Afin de sécuriser ce dispositif du tout-numérique qui induit de nouveaux risques, le CHPG utilise en parallèle une solution de coffre-fort numérique externalisé permettant d'accéder à n'importe quel moment aux dernières données critiques des patients en cas d'indisponibilité des ressources informatiques. En effet, l'objectif est de permettre à tout professionnel de santé intervenant dans le processus de soins, d'accéder à tout moment, y compris en urgence, à l'ensemble des informations actualisées et pertinentes concernant le patient qu'il prend en charge (ex : traitements médicamenteux, chimio, radiothérapie, dossiers de soin, antécédents/allergies etc.). Cela permet ainsi d'assurer la continuité de la prise en charge du patient quel que soit le sinistre subi. Cette solution a été développée par un prestataire monégasque.

VOUS TRAVAILLEZ AVEC DES ACTEURS LOCAUX SUR CES QUESTIONS ? QUEL EST VOTRE RETOUR D'EXPÉRIENCE ?

Je suis là depuis 7 ans et j'ai pu constater qu'il y a à Monaco un écosystème numérique riche et il est facile de trouver une société informatique monégasque compétente qui peut nous accompagner sur ce type de projet, que ce soit en lien avec la cybersécurité ou autour de la donnée.

"L'avantage de la proximité, ce sont des délais d'intervention et de résolution de problèmes courts en cas de dysfonctionnement."

Quand je fais des consultations de services informatiques (hors édition de logiciels), elle sont en général réservées aux prestataires monégasque. L'avantage de la proximité, ce sont des délais d'intervention et de résolution de problèmes courts en cas de dysfonctionnement (en moins de 4h). Autre volet essentiel : la connaissance de l'environnement local et de la réglementation monégasque par les prestataires.

L'INTÉGRITÉ DES DONNÉES DOIT ÊTRE PRÉSERVÉE MÊME EN CAS DE BLACK-OUT OU DE CYBERATTAQUE, DE PLUS EN PLUS COURANTES. EN 2022, 588 CYBERATTAQUES ONT VISÉ DES ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ SELON LE CENTRE GOUVERNEMENTAL DE VEILLE, D'ALERTE ET DE RÉPONSE AUX ATTAQUES INFORMATIQUES (CERT).

Le risque cyber est en effet très important et des investissements ont été réalisés par l'établissement pour préserver au maximum l'intégrité de nos données. En parallèle, un projet d'archivage numérique à valeur probante est en cours afin d'évoluer progressivement d'un archivage papier à un archivage digital. En effet, à ce jour, l'archivage papier des dossiers patient représente 30 kilomètres linéaires hébergés chez un prestataire. Des données que le CHPG a l'obligation de conserver 20 ans à compter de la dernière venue du patient.

"Une gestion fine des habilitations est mise en place afin de garantir la confidentialité des données patients, tout en facilitant un nécessaire partage des informations entre les professionnels de santé."

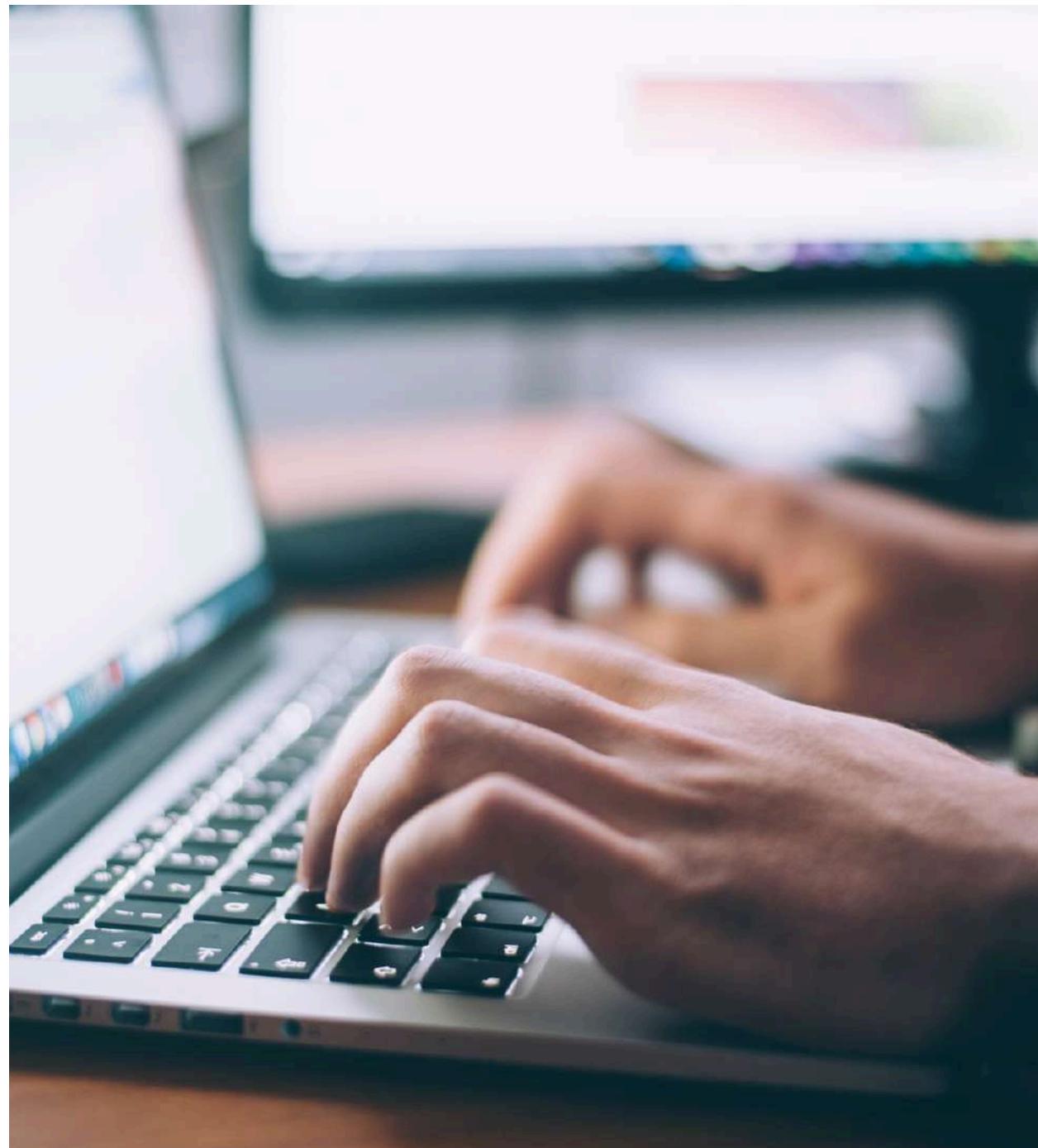
Ce fond papier disparaîtra progressivement au profit d'une solution informatique sécurisée et accessible en permanence en dehors des datacenters du CHPG.

COMMENT VOUS ÊTES-VOUS ORGANISÉ EN INTERNE POUR FAIRE FACE ?

L'équipe interne dédiée en charge de déterminer les processus organisationnels autour de la continuité d'activité (PCA) est composée d'un Délégué à la Protection des Données et d'un Responsable de la Sécurité des Systèmes d'Information. Nous disposons également d'un accompagnement juridique continu et renforcé en protection des données personnelles, la donnée de santé étant particulièrement sensible, elle est très encadrée réglementairement. Enfin, une gestion fine des habilitations est mise en place afin de garantir la confidentialité des données patients, tout en facilitant un nécessaire partage des informations entre les professionnels de santé.

La transformation digitale: un gain de productivité

La transformation numérique est devenue un impératif pour les entreprises qui cherchent à rester compétitives dans un monde en mutation rapide. Et ce quelle que soit leur taille. C'est d'autant plus vrai dans une économie monégasque tertiaire, où cohabitent les centres de décisions de grandes entreprises et un tissu dense de PME et TPE... La SARL Vitale 1913 a sauté le pas depuis quelques années.



La transformation digitale, un gain de productivité

« Nous avons triplé les ventes et notre chiffre d'affaires »

SELON ALBERTO DOMENICO VITALE, LA TRANSFORMATION NUMERIQUE A PERMIS DE GAGNER EN COMPÉTITIVITÉ ET PRODUCTIVITÉ À LA SOCIÉTÉ QU'IL A FONDÉE, VITALE 1913 SARL.



**VITALE**
SINCE 1913

QU'EST-CE QUI VOUS POUSSÉ À ENTAMER UN CHANTIER DE TRANSFORMATION GLOBALE DE VOTRE SOCIÉTÉ ?

Le projet de modernisation de VITALE 1913 SARL a été initié en 2020 en réponse aux défis posés par la pandémie de la COVID-19. Nous y avons consacré du temps et de l'argent... Avec une entreprise de service numérique monégasque, nous avons mis en place un outil de gestion commercial qui permet de traiter l'ensemble des devis des factures, un CRM qui permet d'améliorer la relation avec les clients, et la connaissance poussée de leurs besoins, la communication au travers de l'envoi de newsletters ciblées, ou encore un outil de gestion des tâches de l'équipe au quotidien. In fine, la digitalisation a contribué à tripler les ventes et le chiffre d'affaires depuis la création de la société et à gagner en productivité. Grâce à cette transformation numérique globale, nous avons gagné en temps, en crédibilité. Et la digitalisation des processus documentaires a permis à l'entreprise de réduire quasiment à zéro sa dépendance au papier !

La transformation digitale, un gain de productivité

POURQUOI AVOIR CHOISI UNE ENTREPRISE MONÉGASQUE ?

Je pense qu'ici à Monaco, nous avons une opportunité unique de créer de la valeur en collaborant entre entreprises et avec l'administration publique. La taille modeste de notre pays, combinée à une intelligence collective, une volonté de bien faire et l'excellence du service, offre un terrain fertile pour ce type de synergie. J'ai moi-même commencé, à l'âge de vingt ans, au sein de la Jeune Chambre économique (JCE MONACO), où j'ai rencontré la personne qui m'a permis de digitaliser mon entreprise ainsi que mon expert-comptable. Deux personnes très professionnelles et attirées, comme moi, par l'utilisation des technologies afin d'améliorer nos vies quotidiennes. Notre choix a été fait après avoir exploré des options à l'étranger. Je voulais développer une solution logicielle pour gérer toutes les activités de ma petite entreprise, qu'il s'agisse de la facturation, des actions commerciales, ou surtout de la gestion des stocks. Cette entreprise monégasque a trouvé pour nous une solution basée sur un logiciel mondialement reconnu et stable. Ils ont ensuite étudié notre cas en détail, en proposant des développements précis qui nous ont permis de croître ensemble au fil des années, en fournissant des solutions de gestion unique.

"Cette entreprise monégasque a fourni des solutions de gestion uniques."

La transformation digitale, un gain de productivité

QUEL EST L'IMPACT ESSENTIEL DE CETTE TRANSFORMATION POUR VOS CLIENTS ET FOURNISSEURS ?

Notre solution logicielle prend en charge la gestion de la production, fabrication, customisation, réparation permettant un suivi précis des étapes de fabrication. Cela optimise les processus et minimise les retards, améliorant ainsi la productivité globale. Sans un logiciel informatique, il est très complexe de gérer cet aspect avec des coûts de gestion raisonnables et en évitant les risques de perte des produits ou de vol. Un autre aspect crucial est la gestion transparente du stock, garantissant la conformité fiscale, douanière, et assurantielle. Cette fonctionnalité répond spécifiquement aux préoccupations des entités publiques monégasques, offrant une solution reproductible pour d'autres entreprises locales du secteur du luxe. Pour des petites sociétés à Monaco comme VITALE 1913 SARL, qui se fournit et vend à l'étranger, la gestion du travail à distance est par ailleurs devenue essentielle. Pour optimiser la communication et la collaboration, notre système de gestion de projets en ligne, accessible à toute l'équipe et doublé de solutions de visioconférence permet de garder un contact permanent.

AUJOURD'HUI, IL N'Y A PAS DE BUSINESS SANS STRATÉGIE CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT), L'OBJECTIF ÉTANT DE BÂTIR DES RELATIONS SOLIDES ET DURABLES AVEC VOS CLIENTS... ET DE FAIRE GRIMPER LES KPI. COMMENT AVEZ-VOUS OPTIMISÉ CETTE STRATÉGIE COMMERCIALE GRÂCE AU NUMÉRIQUE ?

Le site de e-commerce [vitale1913.com](https://www.vitale1913.com) est une formidable vitrine pour l'activité de la maison. Au-delà de présenter les collections, le site permet désormais d'acheter en ligne différentes pièces venant compléter les offres de vente faites directement au sein du Showroom.

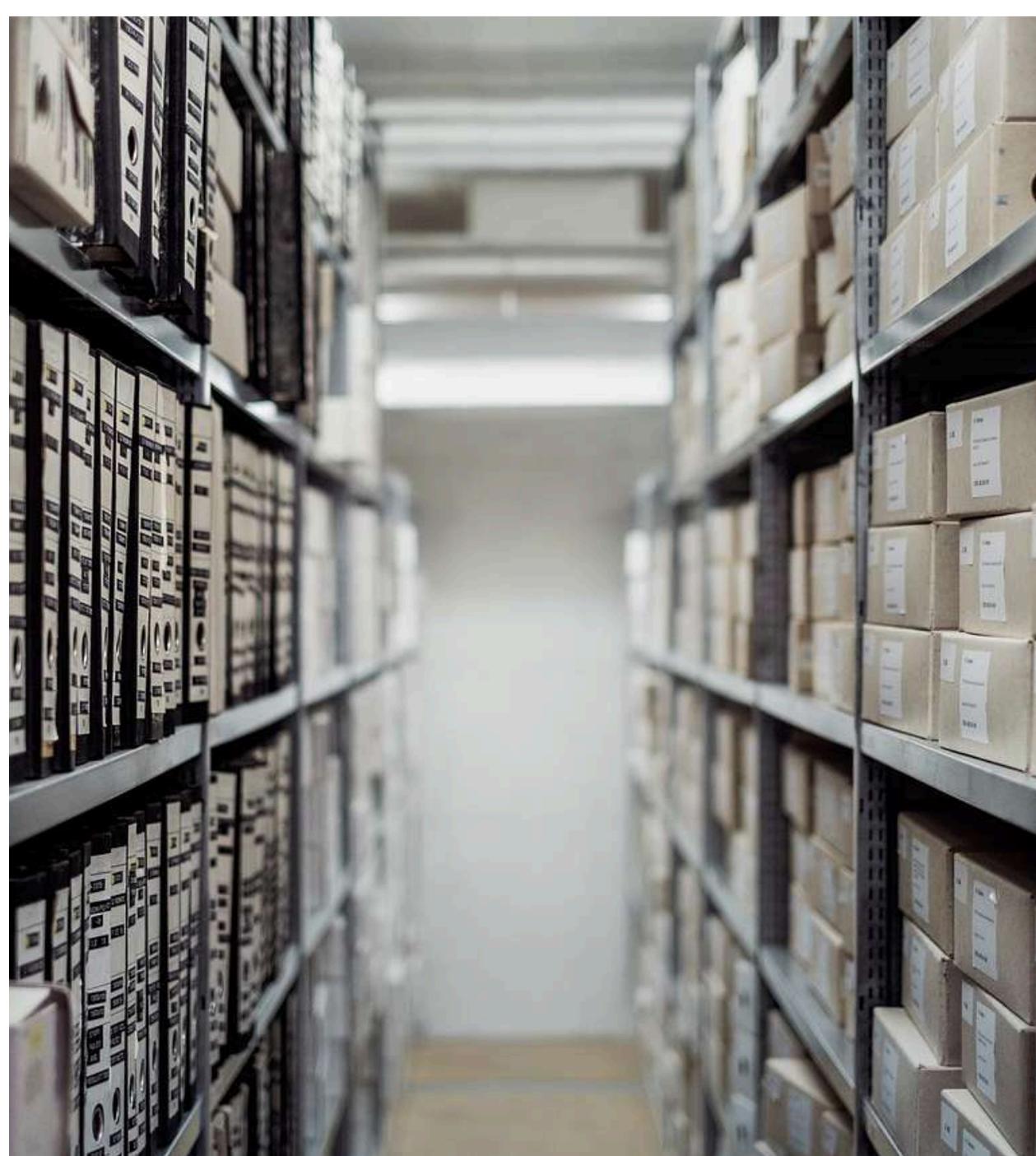
La transformation digitale, un gain de productivité

La plateforme ZOHO CRM garantit une gestion optimale des relations avec les clients. Cela inclut la capture, la segmentation, et le suivi des données clients pour une personnalisation accrue des services. Les communications digitales renforcent la fidélisation et permettent une compréhension approfondie des besoins des clients, améliorant ainsi la qualité du service. Grâce au CRM, l'enregistrement et la gestion des clients sont rationalisés, favorisant la communication digitale transparente et permettant un suivi aisé des flux financiers, répondant ainsi aux exigences des entités publiques. L'utilisation de Zoho facilite également l'envoi de newsletters, permettant à VITALE 1913 SARL de rester en contact avec ses clients et de promouvoir ses produits de manière ciblée mais pas seulement. La centralisation des données rend cette opération plus efficace et mesurable tout en apportant des solutions de sécurité des données qui sont très importantes pour la clientèle monégasque... Attention : les normes de sécurité élevées imposées assurent la confidentialité des données clients et de l'entreprise. De la double authentification jusqu'au chiffrement des échanges, la solution permet d'assurer les transactions en toute sécurité.

"Grâce au CRM, l'enregistrement et la gestion des clients sont rationalisés, favorisant la communication digitale transparente et permettant un suivi aisé des flux financiers"

La dématérialisation au cœur de la transformation digitale

Création de documents numériques, exploitation optimisée des données, fluidité des informations, sécurisation du stockage des données, amélioration des relations clients, fournisseurs et partenaires (agilité) ou encore adaptation de l'image de l'entreprise à l'ère actuelle du tout digital... La tendance est à une dématérialisation progressive des principaux outils et objets utilisés dans l'organisation du travail comme le montre l'expérience de SwissCourtage.



La dématérialisation au cœur de la transformation digitale

« La digitalisation permet d'utiliser au mieux les capacités de l'humain »

CLAIRE LECORCHE, DIRECTRICE DES ÉQUIPES SUPPORT DE SUISSCOURTAGE, DU CENTRE DE GESTION CCSP ET ONLYYACHT, EXPLIQUE COMMENT LE GROUPE MONEGASQUE DE COURTAGE EN ASSURANCE DÉMATÉRIALISE SES PROCESS, DANS UNE LOGIQUE DE PROXIMITÉ.



QUELS PROCESS AVEZ-VOUS DIGITALISÉ ?

Depuis cinq ans, nous avons digitalisé plusieurs types de process à commencer par les déclarations des accidents du travail et des maladies professionnelles, assurance obligatoire à Monaco portée par les courtiers d'assurances. Avant, l'employeur devait remplir les 3 feuillets envoyés à la Sûreté publique, à l'inspection du travail et à la CCSS. Désormais, il peut déclarer en ligne le sinistre et nous envoyons le feuillet dématérialisé (PDF) à ces 3 entités. L'objectif est de faciliter la vie de nos clients, d'alléger les démarches chronophages et de leur permettre de suivre le traitement de leurs sinistres en temps réel. Par ailleurs, en interne, ces outils permettent d'éviter de ressaisir les éléments qui ont déjà été produits par le client. Nous recevons et traitons plus de 200 déclarations d'accident du travail par semaine par voie électronique.

La dématérialisation au cœur de la transformation digitale

VOUS AVEZ MIS EN PLACE UN ESPACE CLIENT? C'EST COMPLEXE ?

Oui le site internet dispose d'un espace sécurisé pour nos clients. Ils peuvent déclarer leur masse salariale en ligne, un sinistre sur la flotte automobile, payer en ligne leur prime d'assurance et signer électroniquement. Tout peut s'enchaîner dans l'outil... Il a fallu définir des droits d'accès différents pour chacun des outils, ainsi qu'une double authentification... C'est effectivement complexe, c'est pourquoi nous sommes accompagnés par des prestataires locaux. Nous avons également développé une application pour les particuliers grâce à laquelle ils peuvent visualiser leur contrat, le signer, payer en ligne par prélèvement, etc. Pour ces données, la sécurité est essentielle. Nous avons aussi un SOC (Security Operation Center) auprès d'une autre entreprise numérique de la place afin de vérifier l'activité de notre infrastructure 24h/24.

QUEL EST VOTRE RETOUR D'EXPÉRIENCE ?

L'une de nos valeurs, c'est la proximité. Nos clients auront toujours un interlocuteur au bout du fil... C'est ce que nous privilégions aussi avec nos prestataires. L'un des avantages principaux de la proximité, c'est de pouvoir compter sur les équipes en cas d'incident sur nos systèmes. Cela permet aussi de faciliter l'ajout de nouvelles fonctionnalités à nos outils, ou bien le développement de solutions pour combler un nouveau besoin. Quant à la transformation digitale en elle-même, elle permet globalement d'optimiser les coûts, de gagner en productivité et en croissance. L'objectif est de tirer les équipes vers le haut et d'utiliser au mieux les capacités de l'humain. Il faut utiliser le numérique pour toutes les tâches répétitives que l'on peut déléguer et confier aux équipes des tâches à forte valeur ajoutée.

"Nous avons développé, avec une ESN monégasque, une application pour les particuliers grâce à laquelle ils peuvent signer leur contrat"

La dématérialisation au cœur de la transformation digitale

LA DIGITALISATION REPRÉSENTE-T-ELLE POUR VOUS UN RÉEL AVANTAGE CONCURRENTIEL ?

Absolument car cette digitalisation permet de mettre en place une communication transparente, une personnalisation accrue des services et une réactivité instantanée. A Monaco, nous sommes les seuls à proposer une telle offre de services digitalisée dans le monde du courtage. Nous avons également digitalisé notre centre de gestion CCSP (Caisse complémentaire de santé et de prévoyance). Nos clients peuvent consulter leur remboursement à travers une application. Cela paraît peut-être fou mais en principauté il n'y a pas beaucoup de courtiers qui ont une application pour consulter leur remboursement.

QUELLE EST LA PROCHAINE ÉTAPE DANS VOTRE TRANSFORMATION DIGITALE ?

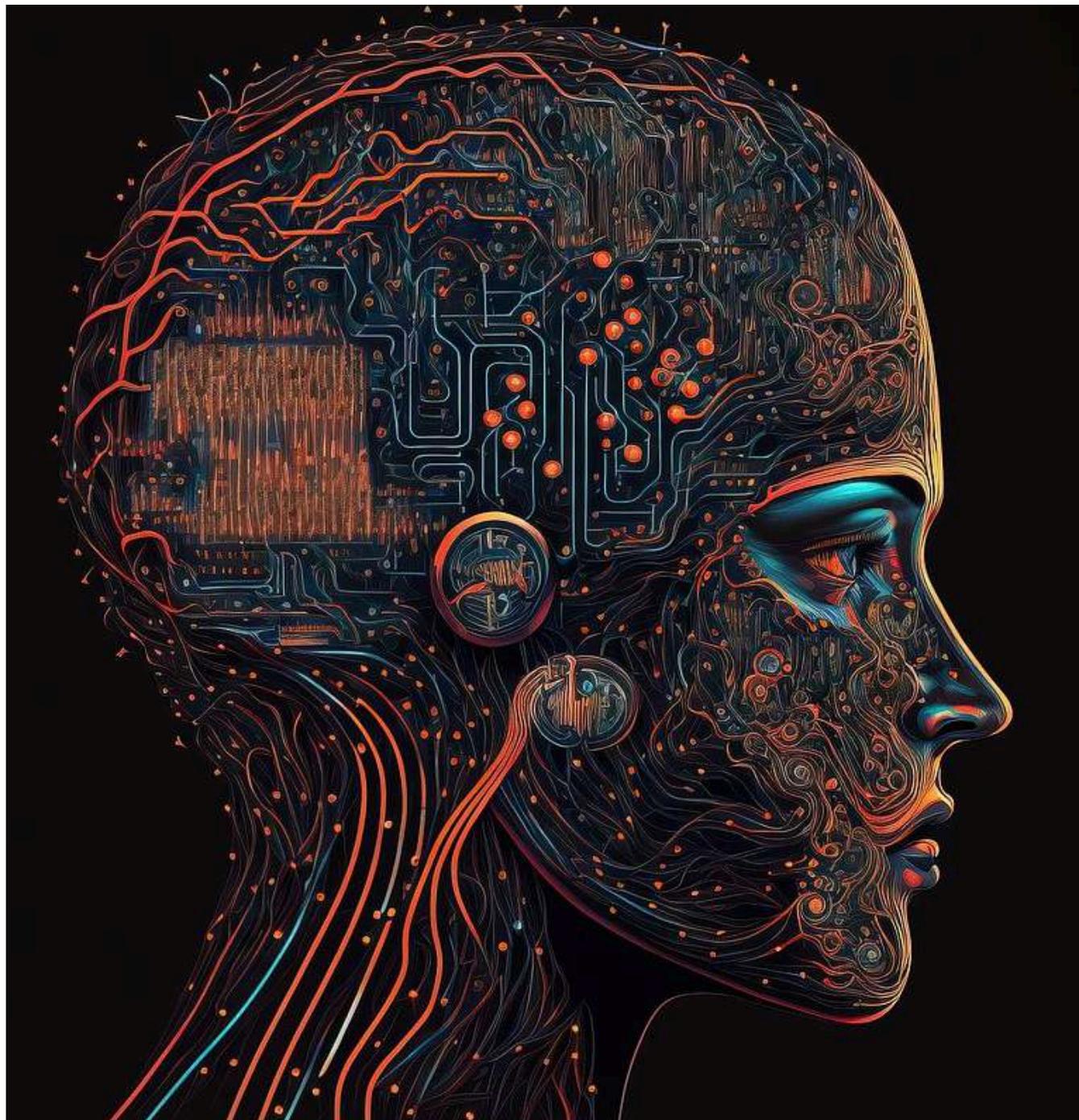
En octobre, nous allons sortir une troisième application pour notre entité Only Yacht, soit l'assurance pour les marins et équipages de yachts. Jusqu'à présent tout était sur papier, mais on a réussi à obtenir des assureurs anglais de pouvoir dématérialiser tout le process de déclaration en ligne des accident et maladies. C'est prévu pour la fin 2024. Nous voulons également mettre l'IA au service de nos collaborateurs. Nous avons déployé des licences Chat GPT 4 pour chacun des services. Nous étudions actuellement tous les use case qui seraient utiles à nos chargés de compte pour gagner du temps. C'est déjà opérationnel au service sinistre pour étudier les expertises d'assurés.

"Nous voulons également mettre l'IA au service de nos collaborateurs."

L'IA, LA tendance émergente

L'intelligence artificielle est LA nouvelle tendance émergente du numérique. Selon une étude de PricewaterhouseCoopers, le potentiel de contribution de l'IA à l'économie mondiale pourrait atteindre environ 15 700 milliards de dollars d'ici 2030! Il faut dire que depuis sa création dans les années 1950, l'IA a fait un bond technologique. En imitant l'intelligence humaine, elle permet aujourd'hui d'automatiser des tâches complexes et répétitives, de résoudre des problèmes technologiques ou encore de prédire des problématiques futures. Elle représente un levier de croissance pour les entreprises avec un gain de productivité potentiel mais aussi s'adapter aux menaces nouvelles.

Le groupe Monte-Carlo des Bains de mer se lance dans l'aventure de l'IA pour se défendre tout en menant une réflexion globale sur l'impact carbone et éthique.



« L'utilisation de l'IA entraîne une réflexion technologique, sécuritaire, éthique et Green »

JULIEN CHENAF, DSI ET DU DIGITAL CHEZ MONTE-CARLO SOCIÉTÉ DES BAINS DE MER, EXPLIQUE LES COULISSES DE L'INCORPORATION DE L'IA DANS LES PROCESS.



MONTE-CARLO
SOCIÉTÉ DES BAINS DE MER

OÙ EN EST LA SBM DANS L'UTILISATION DE L'IA ?

Chez Monte-Carlo SBM, de nombreuses initiatives ont été lancées en termes de gouvernance, d'outillage, de processus ou de certification d'homologation légale. Pour n'importe quelle entreprise, l'IA peut simplifier des tâches complexes et répétitives pour trouver des gains d'efficacité, améliorer l'efficacité des process analyser et exploiter les données issues du Big Data (mégadonnées), optimiser les campagnes marketing et l'affichage ciblé, etc, mais pas n'importe comment. Je pilote depuis 6 mois une réflexion sur l'utilisation de l'intelligence artificielle au sein de Monte-Carlo SBM. C'est un sujet passionnant car au-delà de la question technologique, il y a une réflexion sécuritaire, éthique et Green. Il y a 3 mois, j'ai dû faire bloquer, par prévention, l'accès à tous les outils d'intelligence artificielle depuis les sites de l'entreprise parce que ce sont les premiers vecteurs d'attaque par les pirates aujourd'hui.

L'IA la tendance émergente

J'ai lancé immédiatement, en parallèle, une réflexion avec le marketing et les RH pour identifier les principaux besoins métiers pour déterminer les tâches que ce blocage rendait impossibles et les moyens de la réaliser de façon sécurisée. Par exemple, les équipes du marketing utilisaient des outils de traduction automatique quotidiennement. L'urgence est de leur redonner une possibilité de traduire dans 30 langues sans passer obligatoirement par des agences... Autre exemple : les services informatiques utilisaient l'IA pour générer du code ou pour accélérer leur développement informatique. On teste actuellement certaines solutions qu'on pourra proposer à nos métiers pour traiter les besoins prioritaires. L'objectif est de donner les bons outils aux collaborateurs en fonction de leurs usages et des impératifs de sécurité et d'économie énergétique.

VOUS TRAVAILLEZ SUR CES QUESTIONS D'IA AVEC L'ÉCOSYSTÈME LOCAL ?

Nous menons actuellement une réflexion avec un prestataire local numérique et nous voulons mettre en place un groupe de réflexion. Si l'on crée une IA maison, elle pourrait être dupliquée et servir aux autres entités monégasques. On pourrait travailler en inner source au sein de ce groupe de travail, en appliquant un modèle d'open source au sein de cette communauté restreinte. Ce groupe de travail, qui pourrait comprendre toutes les entités ayant un actionnaire commun, soit l'Etat, pourrait s'étendre à de la solidarité nationale.

"Nous menons actuellement une réflexion avec un prestataire local numérique et nous voulons mettre en place un groupe de réflexion."

L'IA, LA tendance émergente

A Monaco il existe une appétence forte pour le digital et le numérique. Il y a aujourd'hui des opportunités de mettre en commun nos forces. Parfois on va plus vite tout seul mais plus loin ensemble... C'est une évidence. Aujourd'hui, il n'est plus possible de dégrader l'expérience des collaborateurs en entreprise. Ils doivent pouvoir utiliser l'IA au travail puisqu'ils l'utilisent déjà à la maison !

POUR LA SBM, QUELLE EST LA PREMIÈRE APPLICATION PRATIQUE DE L'IA ? DANS LA SÉCURITÉ DES SI ?

On fait parfois de l'IA sans le savoir... Depuis des années, notre plateforme de ventes détermine le prix des chambres d'hôtel en fonction d'un algorithme qui prend en considération différents paramètres... Mais effectivement, depuis quelques mois, notre système d'information est surveillé par le SOC de notre prestataire numérique monégasque. Le SOC est le cerveau, l'organe qui traite des milliards d'événements informatiques sur notre SI. La grande force de l'IA, c'est de trier un volume de données colossal à une vitesse incroyable pour détecter les anomalies, distinguer les faux positifs des vrais positifs et filtrer enfin ces informations auprès d'êtres humains qui analysent. Si un utilisateur se connecte de l'extérieur sur une heure non ouvrée alors qu'il ne se connecte jamais après 18h et tente d'accéder aux données sensibles, c'est par exemple un comportement anormal. C'est une addition de signaux faibles qui déclenche une alerte. L'IA permet également de faire de la veille sur les cyberattaques, du repérage de données compromises, dans internet mais aussi ce qu'on appelle le Dark web (la partie d'internet immergée qui n'est pas accessible aux communs des mortels mais qui représente 90% de l'Internet).

"Le SOC est le cerveau, l'organe qui traite des milliards d'événements informatiques sur notre SI."

L'IA, LA tendance émergente

Car il y a 2 types d'entreprises dans le monde : les entreprises qui se sont déjà fait pirater et celles qui ne s'en sont pas encore rendu compte ! Maintenant, les pirates utilisent des robots d'IA pour faire leurs attaques... Notre prestataire a des outils qui permettent d'aller corréliser des sources différentes d'informations (blogs, partenaires éditeurs, Twitter, Dark web). Nous avons par ailleurs la possibilité de faire des tests d'intrusion ou des audits boîtes noires grises c'est-à-dire de simuler une attaque pour voir comment mieux se défendre et colmater les brèches.

QUELLES SERONT LES PROCHAINES ÉTAPES ? VOUS ALLEZ FAIRE UNE SORTE DE CODE DE BONNE CONDUITE POUR LES EMPLOYÉS ?

Il y a une phase indispensable d'explication et de sensibilisation aux risques avant toute réglementation intérieure. Monte-Carlo SBM est une entreprise privée/publique et doit respecter certaines politiques de sécurité découlant sur des chartes utilisateurs. Il faut également former et rassurer les collaborateurs sur cette technologie et éviter le raccourci sur l'IA véhiculé parfois : non, l'IA ne va pas remplacer tous les métiers ! Elle va en remplacer certains et en créer d'autres.

IL Y A ÉGALEMENT UN ENJEU GREEN.ON DIT QU'UNE REQUÊTE SUR CHAT GPT ÉQUIVAUT À UNE RECHARGE D'IPHONE AU PLAN ÉNERGIE ?

Comme il est inutile d'envoyer un mail à son voisin de bureau, il est important de réaliser l'énergie que génère une requête sur chat GPT. Selon le New Yorker, ChatGPT consomme plus d'un demi-million de kilowattheures d'électricité par jour. En comparaison, un foyer américain moyen n'en consomme que 29... L'IA requiert 4 à 5 fois plus de calculs que Google pour générer ses réponses.Or, c'est la technologie qui a eu le plus rapide taux d'adoption depuis que le monde existe ! ChatGpt comptait 100 millions d'utilisateurs en à peine 2 mois.

La Chambre Monégasque du Numérique

Créée en 1998, la Chambre Monégasque du Numérique est un pôle de synergies qui rassemble sous une bannière commune plus d'une cinquantaine de sociétés adhérentes exerçant une activité dans l'informatique au sens large (édition de logiciels, matériel, sécurité...), le cloud, le digital/la dématérialisation, les solutions de télécommunications, l'Internet, la formation, et toutes autres nouvelles technologies.

Du software au hardware, de l'étude et du conseil sur mesure à la distribution, la maintenance et le dépannage de matériel informatique, de la conception à la commercialisation de logiciels, en passant par la sécurité, la certification, les solutions de GED et d'archivage, l'installation et la supervision de réseaux câblés et Wi-Fi, la mise en œuvre de solutions de gestion de crise et de services backup, l'hébergement et la réalisation de sites web, l'enregistrement de noms de domaines internet, sans oublier la formation, toutes les facettes de la profession sont représentées au sein de la Chambre.

LEARN MORE > [HTTPS://WWW.CHAMBRE-NUMERIQUE.MC](https://www.chambre-numerique.mc)



Chambre Monégasque
du Numérique

SOLUTIONS

Solution

hardware

conseil

DEMATERIALIZATION
PROTECTION

archivage

SECURITE

software

DIGITAL

WI-FI
GED

INTERNET

certification

CONNECTES

maintenance

gestion de crise

RESEAUX

logiciels

formation

DEPANNAGE

Le bureau de la Chambre

- **STÉPHANE DE SANTIS (M.E.S. INTERNATIONAL) : PRÉSIDENT**
- **ANTHONY BOIRA (MONACO DIGITAL) : SECRÉTAIRE GÉNÉRAL**
- **MARTIN PERONNET (MONACO TELECOM) : TRÉSORIER**
- **DAVID SIROUR (HOMISIS) : VICE-PRÉSIDENT**
- **MARION SOLER (ACTIS) : VICE-PRÉSIDENTE**
- **MARC ALLIO (KOESIO CORPORATE IT) : CONSEILLER**
- **XAVIER BONO (GLOBAL IP SOLUTIONS) : CONSEILLER**
- **THIERRY LERAY (TELIS) : CONSEILLER**
- **JEAN-CLAUDE MARTINEZ (LTP TECHNOLOGIES) : CONSEILLER**
- **ÉRIC PERODEAU (MEDIA COMPUTERS) : CONSEILLER**
- **GILLES POUGET (ASTERIA) : CONSEILLER**
- **JEAN-MARC RIETSCH (FISAM) : CONSEILLER**



Chambre Monégasque
du Numérique





