

<p>CONCOURS DE L'AGRÉGATION EXTERNE ÉCONOMIE ET GESTION SESSION 2012</p>

ÉPREUVE DE CAS PRATIQUE

Spécialité : Système d'information

Sujet n°2

CAS La croisée des chemins

Durée de la préparation : quatre heures

Durée totale de l'épreuve : une heure

Vous disposez d'une durée maximale de quarante minutes pour présenter oralement la solution de l'étude qui vous est proposée. Votre exposé sera suivi d'un entretien avec le jury d'une durée maximale de vingt minutes.

Présentation générale

La société "La croisée des chemins" se propose de créer un site vitrine qui permettra aux internautes qui le consultent d'organiser des voyages dans différentes régions de l'hexagone. Ce site comportera des adresses de producteurs locaux, des offres d'hébergement ou encore des informations sur les lieux touristiques à visiter. Le but est d'offrir au visiteur la possibilité d'élaborer un séjour incluant non seulement l'hébergement, mais également des activités de loisir et même des randonnées.

Stéphane Mathey, le directeur de la société, a constaté qu'internet était désormais un espace arrivé à maturation qui ne permettait plus aux associations, producteurs, commerçants ou acteurs de taille modeste d'être visibles sur le web. Parce que créer un site a un coût, demande des compétences tant sur le contenu que sur le design ou sur les capacités à bien le référencer, force est de constater que les artisans ou les propriétaires de chambres d'hôtes ont de minces chances de recruter de nouveaux clients grâce à leur simple site. La société "La croisée des chemins" leur propose des "espaces d'hébergement" sur son site qui sera facilement accessible une fois les mots clés saisis par les internautes.

Le but est également de fédérer un ensemble d'acteurs d'une zone géographique, impliqués dans le domaine du tourisme, en proposant des activités complémentaires, afin d'offrir à l'internaute un vaste panel d'informations. Ce dernier doit pouvoir avoir accès tout autant à des restaurants ou des chambres d'hôtes, qu'à des adresses de producteurs soucieux de la qualité de leur travail ou à des entreprises proposant des activités diverses comme l'accrobranche ou encore des randonnées à cheval. Sur le site on pourra également disposer de nombreux renseignements contenant les lieux incontournables à visiter, les promenades à faire, les festivals à ne pas manquer. Ces derniers types de renseignements ne feront pas forcément référence à des prestations offertes par des sociétés partenaires du site "la croisée des chemins". Ces renseignements ont comme objectif de ne pas donner l'impression au visiteur qu'il est sur un site commerçant et de constituer une base de données le poussant à revenir se documenter régulièrement. Il s'agit de permettre à l'internaute de construire son séjour sans quitter le site.

Stéphane Mathey indique : « *Nous nous situons clairement dans une position de gagnant-gagnant avec les petites entreprises locales, en leur offrant un espace leur permettant d'être lisibles par une multitude de clients tout en permettant à ces derniers d'offrir un panel d'activités et des propositions d'hébergement ou de restauration qui leur auraient été difficiles de trouver sur internet. En surfant sur la vague du tourisme vert et de l'attraction pour l'agriculture raisonnée, nous proposons un site répondant à un réel besoin et incluant toutes les technologies du Web 2.0.* ».

L'étude de cas se situe à trois étapes différentes de la réalisation du site "La croisée des chemins" :

- dans un premier dossier, il s'agit de définir le modèle d'affaires (*business model*) à mettre en œuvre pour parvenir à la rentabilité d'un tel site ;
- le deuxième dossier questionne sur l'analyse préalable du site internet et les moyens à mettre en œuvre pour qu'il réponde en un temps minimum aux sollicitations des internautes ;
- le troisième dossier porte sur la réalisation d'une partie du site.

Dossier 1 – Le modèle d'affaires du site web

Les technologies de l'information sont aujourd'hui devenues un levier central dans le soutien aux activités touristiques. Les ménages français sont aujourd'hui 75% à posséder un ordinateur et 65% à avoir une connexion Internet haut-débit. Ces taux d'équipement placent la France au dessus de la moyenne européenne, même si des pays comme les Pays-Bas atteignent 95% d'équipement des ménages en ordinateur et 90% en Internet haut-débit. L'Internet est notamment utilisé pour collecter de l'information pour la préparation et l'organisation de ses vacances. Les acteurs du tourisme ont depuis pris en compte cette transformation des comportements touristiques et l'offre de services est foisonnante. Si elle veut atteindre ses objectifs, la société « La croisée des chemins » doit mettre en place une démarche stratégique adaptée, au cœur de laquelle se pose la question de la rentabilité de son modèle d'affaires.

En prenant comme point de départ de son activité la zone touristique proche de chez lui, Stéphane Mathey va travailler avec différents partenaires touristiques qui seront plus ou moins impliqués dans l'activité du site afin de présenter le produit ou la prestation qu'ils proposent, à savoir chambre d'hôte, repas, produit du terroir ou encore activité de loisir.

TRAVAIL À FAIRE

- | | |
|------------|---|
| 1.1 | <i>Proposer un premier diagnostic stratégique pour la société « La croisée des chemins » en indiquant en quoi les technologies de l'information peuvent influencer ce diagnostic.</i> |
| 1.2 | <i>Indiquer les différentes étapes que doit suivre « La croisée des chemins » pour concevoir son modèle d'affaires de création de site.</i> |

Le site web aura vocation à s'adresser au plus grand nombre des touristes potentiellement intéressés pour séjourner et découvrir la région concernée. D'un point de vue économique, pour parvenir à la rentabilité de son site, le modèle économique repose sur la manière dont l'entreprise génère des revenus et du profit. Les sources de revenus sont multiples et variées, dans l'objectif de développer le chiffre d'affaires à partir du site web.

TRAVAIL À FAIRE

- | | |
|------------|--|
| 1.3 | <i>Analyser les stratégies de revenus que peut mettre en œuvre « La croisée des chemins » pour rentabiliser son portail, ainsi que leur complémentarité.</i> |
|------------|--|

La société « La croisée des chemins » ne peut tirer des avantages de sa présence sur Internet qui si son site est visité par de nombreux internautes dont les caractéristiques correspondent aux objectifs commerciaux visés. Or la multiplication des sites conduit chaque entreprise à se démarquer de ses concurrents et à atteindre une visibilité supérieure à celle de ses concurrents.

TRAVAIL À FAIRE	
1.4	<i>Proposer un ensemble de solutions pour que le site « La croisée des chemins » améliore sa visibilité sur les moteurs de recherche.</i>

Le site « La croisée des chemins » envisage de proposer un séjour incluant hébergement, des activités de loisirs et l'organisation de randonnées. Il souhaite établir des relations avec ses clients et ses partenaires. La qualité de cette relation sera déterminante de la confiance et du succès du site web.

TRAVAIL À FAIRE	
1.5	<i>Étudier les différentes contraintes que doit prendre en considération « La croisée des chemins » pour proposer une offre globale au touriste.</i>

Dossier 2 - Les prestations mises en ligne et l'élaboration d'un séjour

Dans sa version première, "La croisée des chemins" avait décidé de ne se focaliser que sur une offre d'hébergement. On distingue différentes formes d'hébergement : l'hôtel, les chambres d'hôtes et les locations. Chacun de ces types de logement possède des caractéristiques lui sont propres ; néanmoins certains éléments sont communs comme la dénomination et le coût de l'hébergement à la nuitée, au week-end ou à la semaine. La plupart des gîtes se trouvent en ville.

Mais rapidement, il est apparu qu'il fallait étendre l'éventail des prestations proposées. Stéphane Mathey a décidé d'inclure des informations concernant les possibilités de restauration. On peut trouver des données concernant des restaurants ou des fermes auberges qui proposent des repas sur lesquels on peut disposer d'un descriptif et d'un prix. Par la suite, d'autres formes d'activités sont apparues évidentes à ajouter au site, comme par exemple la visite de lieux typiques.

On distingue parmi ces lieux à visiter, ceux qui se situent à l'extérieur, comme des panoramas ou des monuments à observer, des sites fermés comme des musées, des abbayes, ou des adresses de producteurs. Pour cette dernière catégorie appartenant aux sites fermés, on dispose de caractéristiques qui sont spécifiques.

Enfin les données de loisirs figurent également sur ce site internet. On n'y trouve pêle-mêle des activités telles la randonnée à cheval, l'accro-branche, les circuits en canoë-kayak, etc... Parmi ces formes de loisirs Stéphane Mathey a décidé d'inclure des randonnées. Une randonnée est un circuit qui va permettre à l'internaute qui l'empruntera, de pouvoir visiter un certain nombre de sites ouverts et ainsi de contempler des monuments ou des panoramas typiques de la région.

Il est évident que pour chacun de ces éléments - que ce soit une chambre d'hôte, un restaurant ou une activité de loisirs - l'internaute doit disposer d'une adresse permettant de le trouver sans peine. Si une adresse peut convenir à la majorité des activités, elle est insuffisante pour d'autres : par exemple le cirque de Gavarnie n'a pas d'adresse. Il a été décidé de donner pour chacun de ces lieux ses coordonnées qui permettront à tout dispositif de géolocalisation GPS de le localiser. Ainsi pour les randonnées le site indiquera les coordonnées GPS du point de départ et celles d'un certain nombre de points qui jalonnent le parcours.

Toutes ces prestations vont permettre aux internautes de composer leur séjour, ensemble d'activités, d'hébergements, de randonnées, de visites de musées ou de repas pris dans des restaurants.

Chaque partenaire dispose quant à lui d'un service de mise à jour des prestations qu'il propose.

En outre le site intègre les fonctionnalités habituelles d'authentification, de gestion des comptes et de statistiques.

TRAVAIL À FAIRE	
2.1	<i>Élaborer une modélisation du domaine d'étude, en explicitant les hypothèses retenues et en tenant compte du fait que dans un avenir proche, d'autres services seront rendus par le site, notamment d'autres formes d'activités pourront s'intégrer aux éléments d'un séjour.</i>

Pour la réalisation du site, Stéphane Mathey dispose de deux possibilités : soit l'utilisation d'un outil de type CMS, soit le développement au moyen d'un *framework*.

TRAVAIL À FAIRE	
2.2	<i>Présenter les avantages et les inconvénients de ces deux technologies pour la réalisation du site "La croisée des chemins".</i>

Dans le cadre du plan de continuité informatique (PCI), il a été prévu que des moyens soient mis à disposition pour éviter le piratage du site internet et assurer un délai de réponse le plus satisfaisant possible aux internautes qui le consulteront.

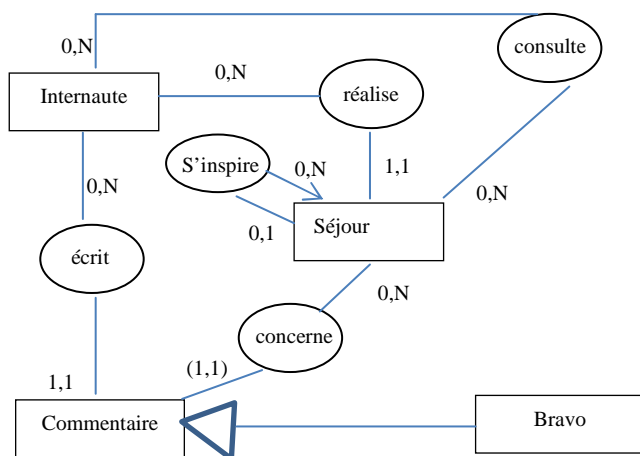
TRAVAIL À FAIRE	
2.3	<i>Décrire les procédés à mettre en œuvre pour permettre au site internet "La croisée des chemins" d'être facilement accessible aux internautes en leur proposant un accès rapide aux pages web.</i>
2.4	<i>Proposer une solution logicielle et d'infrastructure pour garantir une sécurité optimum du site en veillant en particulier à ce que les pages soient toujours accessibles malgré d'éventuelles attaques.</i>

Dossier 3 – L’appréciation des séjours

Le site utilisant les possibilités du *web 2.0*, il est possible de créer un séjour mais également de consulter les séjours des autres internautes et de les commenter. Il est possible également de reprendre le séjour d’un internaute tiers pour construire son propre séjour (on pourra alors supprimer ou ajouter tout élément jugé utile).

Certains commentaires sont très simples et consistent simplement à laisser un "bravo" à l’auteur du séjour afin de le rendre plus populaire.

Il a été déduit de cette problématique le schéma de données suivant.



L’outil de statistiques doit être amélioré pour mettre en évidence les séjours répondant aux critères suivants :

- séjours les plus visités,
- séjours les plus appréciés (qui ont le plus de bravo),
- séjours qui ont inspiré le plus de séjours.

TRAVAIL À FAIRE

3.1 Proposer une solution pour répondre à ces besoins informationnels.

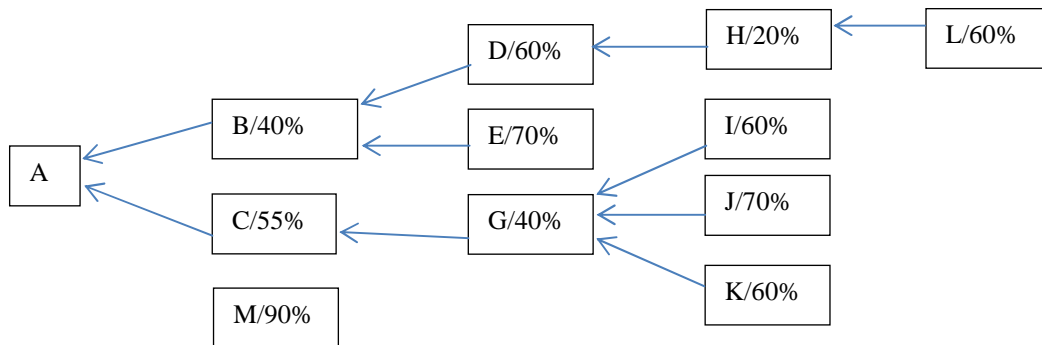
Une des évolutions souhaitée par monsieur Mathey consiste à pouvoir récompenser les internautes qui conçoivent les séjours dont s’inspirent les autres visiteurs. Le site compte offrir un prix chaque mois à l’internaute qui aura inspiré le plus de séjours. Le principe est le suivant :

- Le séjour marque un point lorsqu’un autre séjour s’inspire directement ou indirectement de lui, à condition que ce dernier reprenne au moins 50% de ses éléments.

- Si à un moment donné dans la chaîne de réutilisation, on descend sous les 25% d'éléments réutilisés, alors les séjours suivants ne seront pas comptabilisés.

Pour qu'un séjour marque des points, il faut donc qu'il ait été réutilisé et qu'un certain nombre de ses éléments ait été conservé.

L'exemple suivant illustre ce principe :



Dans le schéma ci-dessus, les flèches représentent le fait qu'un séjour se sert du séjour pointé par la flèche et chaque pourcentage indique le taux d'utilisation des éléments du séjour A. Le séjour B se sert du séjour A en réutilisant 40% de ses éléments. Les séjours C et B se sont directement inspirés de A, mais seulement les séjours C, D, I, J et K seront considérés comme dérivés de A car ils répondent aux deux règles : réutiliser 50% de ses éléments et dépendre directement ou indirectement de lui.

Par ailleurs le séjour M n'est pas considéré comme s'inspirant de A, car l'internaute qui a conçu ce séjour n'a pas utilisé la fonction "réutilisation" proposé par le site. Le concepteur du séjour M n'est donc pas supposé avoir consulté le séjour A pour préparer le sien.

Enfin le séjour L n'est pas pris en compte car H, le séjour dont il s'inspire, contient moins de 25% des éléments du séjour A qui ne peut donc pas être considéré comme un modèle pour L.

Dans le cas présent le séjour A obtient 5 points.

TRAVAIL À FAIRE	
3.2	Proposer une solution algorithmique de calcul du nombre de séjours qui se sont inspirés d'un séjour donné.