

# 01

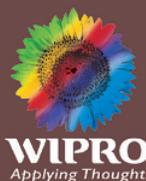
INFORMATIQUE

# BUSINESS & TECHNOLOGIES

# LE DSI DE L'ANNEE 2 0 1 0

## Jeudi 2 décembre

En partenariat avec :



01 France Metro: 5€ - DOM: 6,20€ - Belgique: 5,50€,  
Suisse: 9,50FS, Canada: 8,50\$, Luxembourg: 5,50€.

M 02995 - 2058 - F: 5,00 €

# Les Systèmes d'Information : moteur de transformation des entreprises

Les systèmes d'information sont au cœur des mutations de l'entreprise. Véritables leviers de croissance, ils sont à la source des nouveaux modèles de développement.

Le DSI joue donc un rôle clé dans la mise en œuvre des visions stratégiques, et de leur concrétisation.

## 12<sup>e</sup> cérémonie du DSI de l'année :

7 trophées seront décernés :

- Le DSI Développement Durable
- Le DSI Innovation
- Le DSI Métier
- Le DSI de la Transformation
- Le DSI PME
  
- Le DSI prix du club DSI
- Le DSI de l'année 2010

Qui succédera à Alain Moustard, DSI de Bouygues Telecom, Le DSI de l'année 2009 ?

**>>> Retrouvez l'ensemble du palmarès dès le 2 décembre, dans le numéro spécial de OI Business & Technologies.**

En partenariat avec :



# 01

## INFORMATIQUE

www.01netpro.com

N° 2058 - 28 octobre 2010

# BUSINESS & TECHNOLOGIES



HEC utilise iTunes pour partager ses savoirs

P.27

Les clients français de l'éditeur SAP haussent le ton

P.10

Le très haut débit expliqué à votre directeur général

P.16

M to M : la SNCF rend ses rames communicantes

P.38

**R**apidité **A**gilité **P**erformance

# La révolte des utilisateurs

Ils manifestent pour une nouvelle génération de logiciels d'entreprise

DOSSIER P. 44

01 France Metro: 5€ - DOM: 6,20€ - Belgique: 5,50€, Suisse: 9,50 FS, Canada: 8,50 \$C, Luxembourg: 5,50€.

M 02995 - 2058 - F: 5,00 €





**Ludovic Caterina,**  
DRH du groupe  
Cognitis (700 salariés)

« Je souhaitais moderniser le système d'information de gestion des ressources humaines, et notamment dématérialiser les bulletins de paie. ADP, mon partenaire, m'a proposé Digiposte. Qu'il s'agisse d'un service de La Poste, un acteur ancré dans le paysage français depuis de nombreuses décennies, m'a séduit : c'est la certitude d'un service fiable et pérenne, rassurant pour les salariés. Cet outil sera opérationnel chez Cognitis en janvier. D'ici là, je vais mettre en place, avec le concours d'ADP, une communication d'accompagnement au changement afin de présenter le projet et d'y faire adhérer les salariés, grâce à différents arguments : facilité d'accès aux bulletins de paie numérisés, archivage sécurisé des données, possibilité de revenir aux bulletins papier... et image de modernité associée à ce service ! »

**Avec Digiposte, un service La Poste Solutions Business, La Poste propose aux entreprises une offre innovante de numérisation des bulletins de paie...**

# Digiposte: simplifiez la vie de vos salariés

Les échanges numériques sont au cœur de nombreuses relations : les banques proposent à leurs clients de recevoir leurs relevés de comptes en ligne, les opérateurs de téléphonie et les fournisseurs d'énergie vantent les avantages de la facturation numérique... Tout le monde s'y met, y compris l'Etat, avec la mise en place quasi généralisée de télé-déclarations (Impôts, Urssaf, TVA...).

Pratique et permettant de gagner du temps, le tout numérique comporte néanmoins un inconvénient : l'utilisateur doit se rendre sur différents sites pour gérer ses dossiers, et retenir autant d'adresses Internet, de logins et de mots de passe. Sans compter le risque de laisser passer une information importante, perdue dans la masse des e-mails quotidiens...

**Pour accompagner ses clients** émetteurs de factures ou de relevés dans ce passage au numérique, La Poste, tiers de confiance dans le monde des échanges de courrier papier, a conçu une offre de centralisation de documents en ligne à destination des particuliers.

« *Digiposte, un service La Poste Solutions Business, propose une boîte à lettre sécurisée et interactive, un coffre-fort numérique et un espace de partage. Nous avons transposé notre savoir-faire dans l'univers des échanges numériques.* » précise Jean-Michel Molette, directeur des activités Internet du Courrier pour le groupe La Poste.

**Les entreprises** sont les premières concernées : en matière de ressources humaines, les échanges papier restent la norme. Mais ces relations sont appelées à évoluer, car depuis 2009, la loi<sup>1</sup> autorise la dématérialisation des bulletins de paie. « *Digiposte permet l'envoi, la réception et la gestion des bulletins de paie numériques*, poursuit Jean-Michel Molette. *Les entreprises sont ainsi parties prenantes d'une évolution sociétale fondamentale : aujourd'hui, ne pas utiliser les nouvelles technologies est impensable.* »

Cette simplification (automatisation des processus, rationalisation des tâches de distribution, réduction des coûts) rend l'entreprise plus réactive et efficace, et la positionne du côté de la modernité. A la clé un nouveau canal de communication avec les salariés pour l'ensemble des documents importants : bulletins de paie, contrat de travail, attestation de salaire, justificatifs divers.

**Grâce à Digiposte**, les salariés ont accès à une offre globale sécurisée de réception, d'archivage et de partage des documents numériques professionnels. Mais ils peuvent aussi recevoir et stocker toutes leurs données personnelles, le tout de manière confidentielle et indépendamment de la relation avec leur employeur, tout en gardant, à tout moment, la possibilité de changer d'avis, et de recevoir à nouveau les documents sous format papier. « *Qui d'autre que La Poste pouvait proposer un tel service ?* fait remarquer Jean-Michel Molette. *Il fallait un acteur de confiance, neutre et pérenne.* »

**Pour un DRH**, choisir Digiposte permet aussi d'offrir aux salariés un « assistant personnel » pour gérer leur vie privée et personnelle. Et cette promesse d'universalité pour le particulier en fait une offre susceptible d'emporter l'adhésion massive des employés. Il faut noter que l'acceptation formelle de l'employé est requise préalablement à la numérisation de son bulletin de paie.

En simplifiant les modalités des échanges, Digiposte transforme la gestion administrative de l'entreprise, et les relations entre celle-ci et ses salariés. Au bénéfice de tous !

<sup>1</sup> Depuis le 12 mai 2009 – date de promulgation dans le *Journal officiel* de la nouvelle loi de simplification et de clarification du droit et d'allègement des procédures » (article 26) – la remise du bulletin de paie peut être effectuée sous forme électronique, à condition toutefois de recueillir l'accord du salarié, et de le faire « dans des conditions de nature à garantir l'intégrité des données ».

## L'OFFRE DIGIPOSTE EN 7 POINTS

### Digiposte aide les DRH en assurant :

- 1 le raccordement entre le service informatique RH et la plate-forme Digiposte ;
- 2 le routage des documents vers les comptes Digiposte des salariés ;

3 l'archivage à durée légale de ces documents pour le compte des salariés abonnés à Digiposte ;

4 des prestations complémentaires selon votre demande (éditique, archivage B2B...).

### Les DRH aident leurs salariés en leur offrant un espace privé :

5 de réception et traitement de courrier numérique ;

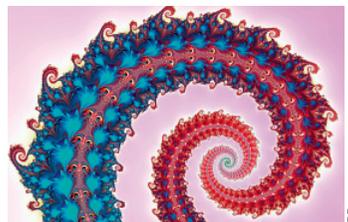
6 de partage, qui leur permet de mettre leurs justificatifs à disposition de tiers ;

7 d'archivage sécurisé pour classer, stocker, et retrouver facilement leurs documents électroniques.

# LA RÉDACTION A...

**rendu hommage** à Benoît Mandelbrot, père de la théorie fractale.

Ce mathématicien franco-américain de génie vient de décéder à l'âge de 85 ans. Depuis les années 70, ses objets mathématiques psychédélics font le tour du monde et sont utilisés dans des domaines aussi divers que la biologie, la synthèse d'image ou l'économie. Professeur à l'université de Yale, Benoît Mandelbrot a travaillé chez IBM pendant trente-cinq ans.



**ANGOISSÉ** en pensant aux machines zombies. Microsoft a détecté 6,5 millions de réseaux d'ordinateurs infectés (botnets). Ironie de l'histoire, l'éditeur a lui-même été victime d'une infection. Deux de ses serveurs ont diffusé des pourriels vantant des produits pharmaceutiques.

**ÉVITÉ** de circuler dans Nice. Selon *Nice-Matin*, la ville utilise ses systèmes de vidéosurveillance pour verbaliser les automobilistes garés en double file. Quelques clics suffisent pour constater l'infraction et délivrer les PV vidéo. Voilà qui réveillera les conducteurs au tempérament méditerranéen.

PAUL SAKUMA/AP/SIPA



**salué** l'intérêt de Google pour l'énergie verte. Le géant du web d'énergie – qui depuis février a aussi un statut d'opérateur électrique sous-marin qui reliera des fermes d'éoliennes. Il a déjà investi plusieurs dizaines de millions de dollars depuis le début de l'année pour préserver la planète, tout en alimentant ses datacenters.

**déchanté** sur l'utilisation des tablettes en entreprise. Selon Gartner, peu de patrons seraient prêts à en financer l'achat. Les salariés devront donc, s'ils veulent en profiter, mettre la main à la poche. Les principaux usages professionnels recensés ont trait à la bureautique : web, mail, calendrier et présentations Powerpoint.

## LES MOTS CLÉS DE LA SEMAINE

Centres de services  
**Green IT**  
M2M  
Politique  
Cloud  
**Collaboratif**  
DSI  
Ressources humaines  
Externalisation  
Proiciel  
**Décisionnel**  
Enseignement  
Vidéoconférence  
Médias sociaux

**Collaboratif** : p. 12, 14, 45  
**DSI** : p. 9, 41, 51  
**Enseignement** : p. 25, 27, 30  
**Cloud** : p. 12, 28  
**Décisionnel** : p. 35, 48  
**Green IT** : p. 20, 22  
**Médias sociaux** : p. 28, 42  
**Politique** : p. 23, 24  
**Proiciel** : p. 10, 45  
**Ressources humaines** : p. 31, 52  
**Support informatique** : p. 40, 41  
**Centres de services** : p. 18  
**Externalisation** : p. 32  
**M2M** : p. 38  
**Vidéoconférence** : p. 14



**Frédéric Simottel**  
Rédacteur en chef

## Place au crowdworking

**D**'une organisation matricielle, l'entreprise est en train de passer à une structure plus cellulaire, où l'unité est le groupe de travail, voire l'individu. En parallèle, on note aujourd'hui un besoin d'immédiateté de l'information. Mobile, messagerie, web – et notre économie plus que chaotique – nous obligent à vivre encore plus en temps réel avec nos collaborateurs, nos dirigeants, nos actionnaires, nos clients, nos partenaires... Ce comportement 2.0 marque un tournant au niveau des architectures des systèmes d'information, qui doivent être repensées et, surtout, mieux adaptées au besoin des utilisateurs. L'exemple des médias sociaux est significatif. Malgré le succès des Facebook, Twitter, Linke-

« Les utilisateurs préfèrent choisir des solutions natives 2.0 plutôt qu'adapter leurs logiciels actuels »

din ou Viadeo, l'impact de ces réseaux dans les plates-formes de communication d'entreprise apparaît encore comme une surprise pour les éditeurs de logiciels. Il ne s'agit pourtant plus d'intégrer quelques jeunes de la génération Y, mais de travailler avec des équipes projet expérimentées. Ces utilisateurs préfèrent choisir des solutions natives 2.0 plutôt qu'adapter leurs logiciels de communications unifiées. Pour la relation client, la simple logique de contacts ne suffit plus. Afin de pallier la baisse des campagnes d'e-mails, les directions marketing veulent remonter les informations clients et les remarques des consommateurs, puis les inscrire dans un modèle de crowdsourcing, les faisant participer au développement des futurs produits. Ce manifeste pour une nouvelle génération de logiciels se décline aussi au niveau d'outils comme le décisionnel ou les progiciels ERP. Dans ces deux cas, les utilisateurs réclament la même immédiateté de l'information que leurs managers. Ils brûlent eux aussi de pouvoir anticiper, réagir ou piloter leur activité en temps réel. ■

## TENDANCES

- 9. **GOUVERNANCE** Le DSI en passe de se muer en directeur des ressources numériques
- 10. **LOGICIEL** Les clients français de l'éditeur SAP haussent le ton
- 12. **TRAVAIL DE GROUPE** Le collaboratif s'adapte bien au cloud
- 14. **COLLABORATION** Les communications vidéo passent mal
- 16. **DÉCRYPTAGE** Le très haut débit expliqué à votre directeur général
- 18. **SSII** Des centres de services régionaux plus attractifs
- 20. **DÉVELOPPEMENT DURABLE** L'exemplarité Green IT au sein de La Poste
- 22. **GREEN TECH** Mieux vaut attendre pour renouveler son parc de PC
- 23. **POLITIQUE** L'Europe octroie 780 M€ au numérique
- 24. **ADMINISTRATION** Tarification et lisibilité : les enjeux de l'ouverture des données publiques
- 25. **START UP** Une informatique simple et sûre pour l'enseignement

## OPINIONS

- 27. **ENSEIGNEMENT** iTunes U, une expérience mondiale de partage des savoirs
- 28. **HUMEURS** Réseau virtuel, sanction réelle La faute au cloud !
- 30. **ON EN PARLE DANS LES BLOGS**
- 31. **CARTES BLANCHES À...** Guillaume Charly, associé au sein du cabinet Magellan Consulting Stéphane Roche, consultant en stratégie, en management et en organisation

## EXPÉRIENCES

- 35. **CHAÎNE LOGISTIQUE** Associer disponibilité des produits et optimisation des stocks
- 38. **INTERACTION** La SNCF rend ses rames communicantes
- 40. **HELP DESK** Air France-KLM améliore la réactivité de son support technique
- 41. **INTERVIEW** Philippe Renault, DSI de BNP Paribas Assurance
- 42. **RENCONTRE** Il conseille les entreprises dans leur appropriation des médias sociaux
- 43. **JURIDIQUE** Google Suggest condamné pour diffamation

## DOSSIER

### 44. ENTREPRISE 2.0

- 45. **COMMUNIQUER** Le mode de travail 2.0 pour collaborer en temps réel
- 47. **CRM** Le client est repositionné en tant qu'acteur clé dans les outils logiciels
- 48. **DÉCISIONNEL** Diffuser plus d'informations vers les utilisateurs terrain
- 50. **GESTION** Vers une nouvelle génération d'ERP

## VOUS

- 51. **MANAGEMENT** Mieux « vendre » la DSI auprès des autres directions et des collaborateurs
- 52. **RESSOURCES HUMAINES** Et si votre entreprise passait au covoiturage ?
- 53. **BUSINESS STYLE**

- 54. **RENDEZ-VOUS DU CLUB 01**
- 56. **AGENDA**
- 61. **FLASH-BACK**
- 62. **PROCHAINEMENT DANS 01**

Ce numéro comporte un courrier de réabonnement sur une diffusion partielle d'abonnés.

**Abonnez-vous en ligne sur [www.kiosque01.com](http://www.kiosque01.com)**

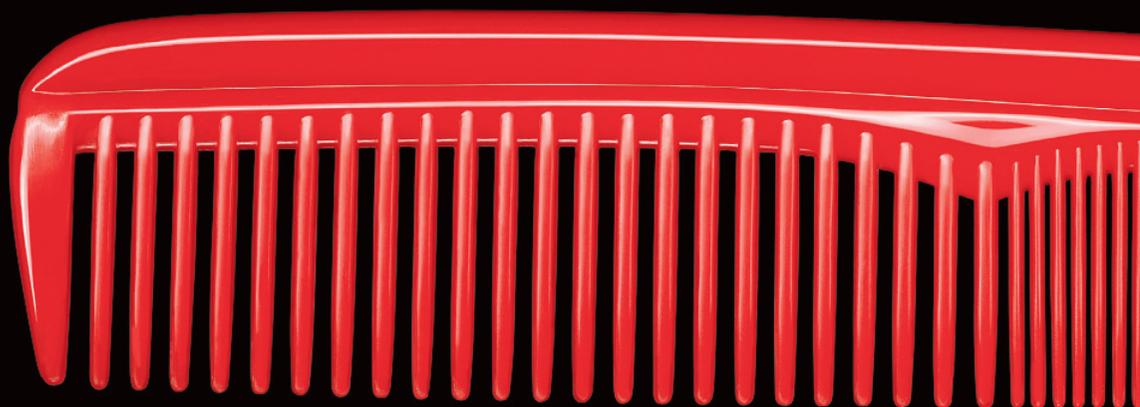
## PAROLES D'EXPERTS

Comment réussir votre passage à la virtualisation ? **Rendez-vous page 29**



# POURQUOI S'ACHETER UN PEIGNE QUAND ON EST CHAUVÉ ?

Pourquoi payer quelque chose dont vous n'avez pas besoin ?  
Chez Hiscox, nous avons l'expertise et le savoir-faire pour élaborer des contrats qui couvrent précisément les risques d'erreurs et de fautes professionnelles encourus par votre entreprise. Vous êtes donc assuré de ne payer que ce qui vous est nécessaire.



**Devis Gratuit**

[www.hiscoxpro.fr](http://www.hiscoxpro.fr) |  **N°Azur** 0 810 010 999

PRIX APPEL LOCAL

# 01

INFORMATIQUE  
BUSINESS  
& TECHNOLOGIES

## OFFRE DE LANCEMENT !

### 1 an d'abonnement au magazine print + numérique et **SES SERVICES ONLINE**

### Abonnement PACK PRO

# 190€

au lieu de ~~484€\*~~



### 1 an d'abonnement au magazine print + numérique et ses **SERVICES ONLINE**

- L'hebdomadaire (44n°) pour aborder avec recul les nouvelles tendances technologiques,
- Un accès prioritaire à l'information avant réception du magazine,
- 44 versions numériques avec 3 accès (PC bureau, PC portable, PC personnel),
- 6 Newsletters thématiques hebdomadaires (Développement, Sécurité, Réseaux, Télécoms & Mobilité, Logiciels et applications, Infrastructures, Economie numérique),
- 2 Newsletters mensuelles : best practices, ...
- Accès privilégié aux journées 01.

# 01

INFORMATIQUE  
BUSINESS  
& TECHNOLOGIES

## BON D'ABONNEMENT

Retrouvez cette offre en ligne!  
[www.abo-01informatique.com](http://www.abo-01informatique.com)

À renvoyer par courrier à 01 INFORMATIQUE - Service Abonnements - B 981 - 60732 SAINTE GENEVIEVE CEDEX

**OUI**, je m'abonne au pack Pro 01 INFORMATIQUE Business & Technologies (1 an) pour **190€** au lieu de ~~484€\*~~ soit **une économie de 294€ !**  
44N° (print + web) + 6 newsletters hebdomadaires + 2 newsletters mensuelles + accès privilégié aux journées 01.

#### Je règle par :

- Chèque bancaire à l'ordre de **01 INFORMATIQUE**  
 Carte bancaire (CB, EC, MC, VISA)

N° \_\_\_\_\_

N° de contrôle \_\_\_\_\_ Expire fin \_\_\_\_\_  
(3 derniers chiffres au dos de votre carte bancaire)

Date et signature obligatoires

Je souhaite recevoir une facture acquittée.

Si l'adresse de facturation est différente de celle de la livraison ci-contre, merci de nous le préciser.

#### Mes coordonnées : M<sup>me</sup> M<sup>lle</sup> M.

Nom \_\_\_\_\_

Prénom \_\_\_\_\_

Société \_\_\_\_\_

Fonction \_\_\_\_\_

Adresse \_\_\_\_\_

Code postal \_\_\_\_\_ Ville \_\_\_\_\_

Tél. \_\_\_\_\_

E-mail (pour bénéficier des services online) : \_\_\_\_\_

J'accepte que mon e-mail soit transmis aux partenaires de Groupe 01

\*Par rapport au prix du magazine au numéro, de la version digitale et des services online associés. Offre valable jusqu'au 30/06/11 pour les nouveaux abonnés en France métropolitaine uniquement. Il existe un droit de rétractation. Réception du magazine digital sous 1 semaine et du premier numéro sous 4 semaines à réception de votre règlement. En application de l'article L27 du 6.1.78 les informations ici demandées sont nécessaires à l'exécution de votre commande et aux services qui y sont associés. Les catégories de destinataires sont uniquement celles nécessaires à l'exécution de cet abonnement, aux services associés et partenaires du Groupe sauf opposition de votre part. L'éditeur se réserve le droit de modifier le contenu, le titre ou le format de la publication objet du présent abonnement, dans le respect de son actuelle ligne éditoriale. Vous pourrez accéder aux informations vous concernant et procéder éventuellement aux rectifications nécessaires auprès du service Abonnements.

PPIL44

# TENDANCES



**Le patron des architectures logicielles de Microsoft, Ray Ozzie, prend sa retraite.** Il est également connu pour avoir dirigé le développement de Lotus Notes dans les années 90.

**12%** du marché des services IT en France portent sur des prestations d'intégration d'assistance et de conseil aux logiciels SAP. Il représente 1,8 Md€. Source : PAC

**GOVERNANCE** Lors de son assemblée générale, le Cigref a dévoilé ses grands axes de travaux

## Le DSI en passe de se muer en directeur des ressources numériques

« **Le système d'information est un atout dans la création de valeur de l'entreprise.** » C'est ce que clame Francis Aron, vice-président du Cigref (Club informatique des grandes entreprises françaises) et DSI de Bolloré. Et de citer l'exemple d'Essilor, chez qui l'information client vitale repose aujourd'hui sur le fichier numérique indiquant la courbure du verre adaptée à la vue du client. « *Les exemples sont nombreux, entre autres dans la santé et l'automobile* », précise Bruno Ménard, président du Cigref et vice-président en charge des systèmes d'information de Sanofi-Aventis. « *Il nous aura fallu quarante ans pour passer du pari informatique au pari numérique* », poursuit-il, faisant référence au *Pari informatique*, le livre écrit en 1970 par Pierre Lhermitte, le fondateur du Cigref.

### Plus de transversalité avec les métiers

L'association, qui fête ses 40 ans, a présenté, lors de sa dernière assemblée générale, son plan stratégique pour les cinq ans à venir. Des travaux qui portent sur l'innovation technologique (cloud computing, open source, mobilité, sécurité...), les relations avec l'écosystème (fournisseurs, associations métiers, pouvoirs publics, PME, Universités...) et les valeurs dans l'entreprise (création de valeurs, relation avec les métiers, gestion des compétences, développement durable, évolution des fonctions SI...). « *Nous sommes à la fin des organisations en silos (développement, production, études, etc.). Il nous faut désormais travailler à plus de*



### « Il nous aura fallu quarante ans pour passer du pari informatique au pari numérique »

**Bruno Ménard**, président du Cigref et vice-président en charge du SI de Sanofi-Aventis

*transversalité avec les métiers* », témoigne Marie-Hélène Fagard-Charlier, DSI du cabinet Mazars. Pour améliorer la formation aux fonctions des systèmes d'information, le Cigref renforce ses liens avec l'université de Paris Dauphine, l'Ensimag et HEC-Mines. Une initiative, menée avec le Conservatoire national des arts et métiers (Cnam), vise à former des ingénieurs à la gestion de projets en Chine, les entreprises du Cigref accueillant en parallèle des étudiants chinois. Du côté des technologies, le cloud computing

est examiné depuis deux ans. « *L'offre est parfaite dans le domaine des applications transactionnelles, de la sécurisation des données, de l'utilisation des ERP, de la réversibilité ou du recours à des standards ouverts* », estime Georges Epinette, trésorier du Cigref, directeur de l'organisation et des systèmes d'information du groupement des Mousquetaires et directeur général de la Stime. L'appel est également lancé auprès des pouvoirs publics pour favoriser l'émergence de vrais champions nationaux du cloud et réfléchir sur l'avenir du patrimoine numérique français. Bruno Ménard est d'ailleurs très sévère sur ce point, déplorant le manque de concrétisation du grand emprunt.

### Un observatoire de la sécurité

Au sujet des pouvoirs publics, le Cigref est décidé à jouer davantage de son influence sur la nomination d'un DSI pour l'Etat et la définition d'un projet d'envergure autour de la sécurité numérique. Des liens sont noués avec l'Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information (Anssi) mais le Cigref souhaite que soit mis en place un observatoire de la sécurité pour accompagner les entreprises « sensibles » présentes à l'international. Quant aux négociations avec les fournisseurs, l'association réclame une plus grande conformité dans les audits de licence et peste contre les procédures imposées par les fournisseurs. Elle s'inquiète en parallèle des changements d'état-major des grands acteurs et de la concentration qui s'intensifie. ■

FRÉDÉRIC SIMOTTEL



Claude Molly-Mitton, président du club des Utilisateurs de SAP Francophones (USF), ouvrant la convention annuelle de l'association qui s'est tenue à Nantes

## LOGICIEL

# Les clients français de l'éditeur SAP haussent le ton

Programme de développement, qualité des produits, service rendu par le support... Les clients francophones de SAP veulent influencer sur tous les sujets, qu'ils soient issus des régions, de PME ou de grands groupes.

**En quelques années, SAP a non seulement élargi sa gamme d'applications, mais aussi sa cible avec, notamment, le marché des PME.** Pour accompagner ce mouvement, le club des Utilisateurs SAP francophones (USF) a montré un nouveau visage lors de sa convention annuelle, en octobre dernier. D'une part, l'événement a quitté la capitale pour Nantes, marquant ainsi son ancrage en régions. L'occasion de lancer la communauté Grand Ouest, première du genre en attendant la naissance de quatre « petites sœurs » dans les prochains mois. Relais des travaux et des communications parisiennes, ces communautés régionales serviront surtout à mieux représenter certains pôles économiques et à faciliter les échanges d'expérience localement. D'autre part, l'USF a donné le coup d'envoi d'une communauté PME, qui cible au-delà des utilisateurs d'outils qui leur sont consacrés (Business By-design, Business One et Business All-in-One). « *Les échanges et partages d'expérience au sein des PME seront sensiblement différents de ceux qui se font entre grands groupes, témoigne*



les 13 et 14 octobre 2010.

Alexis Beck Djévaguioff, président de la communauté et directeur financier de Sequans Communications. *L'isolement vécu par les PME et leur faible poids face à l'éditeur justifient encore davantage un tel regroupement, vecteur d'influence via l'USF.* »

### Des initiatives communes à plusieurs pays

Le club se veut aussi plus efficace au niveau international. C'est le sens de sa participation croissante aux différents travaux du Sugem (SAP User-Group Executive Network), un réseau international indépendant comptant 13 groupes d'utilisateurs des solutions SAP. Ainsi, l'USF s'est associé au Long Term Product and Strategy Charter, un programme d'échanges d'informations sur les nouvelles fonctionnalités des futurs produits de l'éditeur. Objectif : établir un planning de prise en compte des remarques et des priorités émises par les utilisateurs afin de corriger ou compléter l'offre de l'éditeur sur le long terme.

L'USF s'est également joint à l'initiative BusinessObjects Charter, qui veut of-

frir aux utilisateurs SAP Business-Objects (BO) les structures et les services appropriés en termes d'organisation, de formation et d'influence, notamment dans le domaine du décisionnel. A ce titre, l'association française a participé cet été à une grande enquête mondiale auprès des clients de ces solutions de business intelligence, qu'ils soient adhérents ou non à des clubs utilisateurs. Une publication sera disponible à partir de mars 2011. Pour les Français interrogés, l'adhésion à un club est principalement motivée par la possibilité d'influer sur la qualité des produits, les services rendus par l'éditeur, les montées de version et maintenance, la direction produit et le prix. En fait, à peine 44 % de ces utilisateurs des solutions SAP BO estiment que l'éditeur répond à leurs besoins.

### Cinq communautés régionales devraient faciliter les échanges d'expériences locales

Mais si l'offre SAP BO est devenue une réalité pour les membres de l'USF, il est plus difficile d'obtenir d'eux une opinion tranchée sur l'événement qui a marqué l'année au sein de l'écosystème SAP, à savoir le rachat de Sybase. *« Le principe intellectuel de la technologie in-memory dans un contexte transactionnel est intéressant, mais nous attendons de voir la réalité de sa mise en œuvre pour émettre un avis, avance prudemment Claude Molly-Mitton, président de l'USF. Cette année, ce sont plutôt les premières concrétisations de la fusion avec Business Objects que nous examinons de près.*

Enfin, les travaux engagés avec le Cigref sur les pratiques commerciales avec l'éditeur SAP donneront lieu à la publication d'un livre blanc commun début 2011. *« Aujourd'hui, il est difficile d'obtenir un catalogue SAP ou de savoir lire les informations fournies, regrette Patrick Geai, coanimateur du groupe de travail. Toutefois, nous sommes heureux que l'éditeur ait accepté de participer à cette initiative. »*

Sur le même modèle, l'USF tente de rapprocher son groupe de travail sur le développement durable d'une organisation légitime sur ce sujet. Rattaché à la commission Organisation et Gouvernance, ce groupe fera de la pédagogie sur les enjeux de cette démarche et sur l'offre développée par SAP sur ce thème. ■

BORIS MATHIEUX

### 2 QUESTIONS À...



**Gianmaria Perancin,**

président de la commission de business intelligence décisionnel de l'USF

#### Quelle visibilité avez-vous sur l'offre décisionnelle ?

Concernant les utilisateurs actuels de SAP BW, l'éditeur annonce le maintien des outils frontaux Bex jusqu'en 2015. La plate-forme Aurora sera une des premières étapes pour les remplacer. Mais SAP doit nous guider dans cette démarche. De plus, il ne faudrait pas que la conséquence de la fusion avec Business Objects soit que les clients payent plus cher.

#### Quels sont les engagements pris par SAP au niveau mondial ?

L'éditeur a mis en place une équipe de support spécialisée dans les retours d'expérience des utilisateurs afin de mieux collecter et traiter leurs besoins sur SAP BO. Il souhaite aussi s'investir dans les vidéos « how to » et propose une adresse e-mail pour remonter les propositions.

### ! À SAVOIR

#### Les nouvelles publications

► **Le livre blanc sur Solution Manager** aide à décrypter l'offre en s'adressant à un public très large (responsables de centres de compétences, DSI, administrateurs, responsables techniques, chefs de projet). Il se décline en trois grands chapitres : le concept ALM (gestion du cycle de vie des applications), la description des fonctionnalités et les bonnes pratiques.

► **Le livre blanc sur SAP** au sein du service public veut faire partager l'expérience et le savoir-faire de ses membres. Neuf grands thèmes sont abordés, parmi lesquels la constitution des marchés, la gouvernance, la conduite du changement, les relations avec l'éditeur et les intégrateurs, et le rapport entre SAP et l'open source.

 **En hausse**
**Linux**

Trois entreprises sur quatre envisagent de déployer de nouveaux serveurs Linux d'ici à un an, selon un sondage de la Linux Foundation mené auprès de 387 responsables informatiques. Près d'une société sur deux compte maintenir ou diminuer le nombre de serveurs Windows. Pour deux entreprises sur trois, ce sont les qualités techniques et les coûts de revient qui justifient le choix du système d'exploitation libre.

 **En baisse**
**Twitter**

Pendant deux mois, l'agence marketing Sysomos a observé les réponses aux messages postés sur le site de microblogging. Sur les 1,2 milliard de tweets postés, 71 % n'ont suscité aucune réponse ni de « retweets ». Et ceux qui ont intéressé les internautes n'ont fait l'objet que d'une réponse pour 85 % d'entre eux.

**Sogeti embauchera 1 500 personnes**

La SSII (10 000 salariés en France) compte recruter 1 500 collaborateurs en 2011 : 40 % de jeunes diplômés et 60 % de confirmés. Et 1 100 personnes d'ici à la fin de l'année. Ces chiffres confirment une certaine reprise de l'emploi dans le secteur informatique. Les effectifs devraient rester stables en 2010, contrairement à 2009.

**Une charte distinguant les "vraies" SSII**

Le Munci élabore, avec quelques SSII sociales, une charte de bonnes pratiques des sociétés de prestation de services. Elle verra le jour d'ici à la fin de l'année et labellisera les SSII en fonction de critères liés, entre autres, à l'exercice de la mission ou à la gestion RH.

BAROMÈTRE

EN BREF

**TRAVAIL DE GROUPE** IBM lance une version hébergée de Notes et Microsoft propose Office 365

# Le collaboratif s'adapte bien au cloud

« Depuis deux ans, les entreprises ont pris l'habitude de couper les budgets et veulent continuer à limiter les dépenses. C'est pourquoi les outils de collaboration cloud suscitent l'intérêt », explique Jeffrey Mann, vice-président recherche chez Gartner et spécialiste de la collaboration et des outils sociaux. En effet, comme le confirme Jean-Pierre Savy, directeur marketing de l'unité d'affaires IT Services d'Orange Business Services (OBS), « la messagerie et la collaboration sont considérées comme les plus avancées dans le SaaS (Software as a Service - NDLR) ». Indispensables, les serveurs de messagerie ne font cependant pas partie du cœur de métier des entreprises, et sont donc facilement externalisés.

**Des fonctions sociales**

Hormis les solutions très spécialisées, tel l'outil de conférence web Webex de Cisco, trois plates-formes collaboratives SaaS occupent le marché : BPOS de Microsoft, rebaptisée Office 365 depuis peu, Google Apps et LotusLive d'IBM. Les annonces se succèdent dans le secteur. IBM vient de lancer la version SaaS de Lotus Notes et tente une percée vers le social en ajoutant des fonctionnalités liées aux communautés comme le suivi d'activité. De son côté, Microsoft prévoit, pour l'année pro-

chaine, des offres tarifaires adaptées aux PME, avec un mode locatif pour Microsoft Office.

**Un marché concurrentiel**

IBM semble toutefois un peu à la traîne. LotusLive Notes affrontera Exchange, bien implanté en entreprise, mais aussi Gmail, très connu des utilisateurs finals. Comme le souligne Marie-Claude Poelman-Fargeot, DSI de Nature et Découvertes, « quasiment tous les utilisateurs en entreprise connaissent Gmail, ce qui limite le besoin en formation ». Jeffrey Mann précise : « Avec LotusLive Notes, IBM veut stopper la chute de Notes, mais il est trop tard pour le faire. » La version SaaS de Notes est aussi limitée par rapport à la version sur site. Comme le relève Jeffrey Mann, « les applications et les workflows construits avec les versions sur site de Lotus Notes ne peuvent pas être migrés vers LotusLive ».

En quatrième position, Cisco tarde à sortir ses offres de webmail et de plateforme collaborative, même si Quad s'avère prometteur. Si les réticences vis-à-vis du SaaS diminuent, ces dernières semaines, Google et Microsoft ont eu du mal à fournir un service de qualité à leurs utilisateurs. Toutefois, « ces derniers restent attirés par ces offres SaaS », avance Jeffrey Mann. ■ MARIE JUNG

**L'AVIS DE L'OPÉRATEUR**

**Stéphane Picard**, responsable marketing des solutions de collaboration en mode hébergé chez Orange Business Services, partenaire de Microsoft pour la vente de leur offre SaaS

« L'offre Google est plutôt grand public »

**Nous avons choisi Microsoft pour bâtir notre offre PME**, car l'éditeur est bien implanté sur le marché de la messagerie et bénéficie d'une bonne image en entreprise. De plus, son offre SaaS s'intègre avec ses autres produits, comme la suite Office. Ce qui compte, c'est l'adoption des outils par les salariés, or ils les connaissent bien.

**Historiquement, le positionnement d'IBM est plutôt grand compte**, même s'il pense se rapprocher du marché des PME grâce à sa solution LotusLive. L'offre de Google, quant à elle, est perçue comme plus grand public, mais elle aide parfois les grands comptes à faire baisser les tarifs des concurrents.



CECI N'EST PAS UN ORDINATEUR

## MAIS UN OUTIL POUR SOIGNER !

Télémédecine, interopérabilité, dossier patient, confidentialité, échanges sécurisés, imagerie... Professionnels de l'informatique, vous avez un rôle clé à jouer dans le déploiement de la e-santé.

Pour innover, partager, faire émerger vos solutions et contribuer ainsi à la modernisation de notre système de soins, retrouvez-nous sur [www.esante.gouv.fr/categorie/services/offre-industrielle](http://www.esante.gouv.fr/categorie/services/offre-industrielle).

Ensemble, faisons avancer la e-santé.

AGIR ENSEMBLE POUR SOIGNER MIEUX



EN PARTENARIAT AVEC



**Brigitte Plateau** succédera à Jacques Mossière au poste de directeur de l'école d'ingénieurs **Ensimag**, le 1<sup>er</sup> novembre. Cette normalienne, titulaire d'une thèse d'Etat en sciences informatiques de l'université de Paris XI, a rejoint l'Ensimag en 1988.

**Loïc Especel**, 33 ans, prend la direction de **Webtrends** France (éditeur de solutions analytiques et de mesure d'audience sur internet). Dernièrement, il était directeur commercial chez Interwoven (Autonomy).



**Jean-François Vigneron**, 48 ans, est nommé directeur informatique de **Maaf Assurances**. Pendant vingt-cinq ans, il a conduit des chantiers de refonte dans l'industrie agroalimentaire, l'automobile et le nucléaire. En 2000, il dirigeait le marketing, l'innovation et les systèmes d'information du groupe Gefco et depuis 2006, il était directeur des systèmes d'information d'Areva ANP.



**Eric Soares** (46 ans, maîtrise en informatique à Paris VI, MBA à HEC) devient vice-président et directeur général de **Symantec** pour l'Europe de l'Ouest. Il quitte la société Ingres pour s'atteler au développement commercial France et Benelux de l'activité entreprises de l'éditeur de sécurité.

**Vincent Larue**, INT Paris, est promu directeur technique Europe du Sud et Afrique du Nord de **Ruckus Wireless France**. Il est chargé du suivi technique de la réalisation des projets chez les clients et intervient en avant-vente auprès des revendeurs.

**VOUS AVEZ CHANGÉ DE POSTE, FAITES-LE SAVOIR SUR [WWW.NOMINATION.FR](http://WWW.NOMINATION.FR)**

**COLLABORATION** Les bénéfices de la vidéoconférence sont encore mal perçus

## Les communications vidéo passent mal

**Quel paradoxe ! Selon une étude Ipsos MediaCT, le taux de pénétration des solutions de vidéoconférence dans les entreprises françaises serait de 54 %.**

Pourtant, seules 6 % des sociétés hexagonales dotées de ces outils les utilisent au moins une fois par semaine. Un chiffre qui tombe à 5 % pour les solutions de conférence web. Comment expliquer cette divergence ?

C'est un fait, les entreprises ont de plus en plus accès à des outils de communications unifiées intégrées, même si elles n'en ont pas besoin et ne s'en servent pas. Et bien qu'équipées en solutions de vidéoconférence, elles n'ont pas une conscience immédiate des bénéfices opérationnels liés à leur utilisation, indique la même étude.

### Le déploiement de solution de vidéoconférence doit suivre un plan de conduite du changement

Ainsi, moins de la moitié des non-utilisateurs pensent que cet outil améliore la productivité, contre 69 % des utilisateurs. Ivan Ross, directeur des opérations au sein du cabinet d'architecture et de design Woods Bagot, le reconnaît : « *Au moment de l'achat, justifier l'investissement dans une solution de vidéoconférence parce qu'elle allait réduire les voyages allait de soi. En revanche, j'avais besoin d'être convaincu que nos salariés y recour-*

*raient et en retireraient des bénéfices. Une mauvaise expérience et ils auraient à nouveau privilégié les déplacements.* » Autrement dit, le déploiement de solutions de vidéoconférence doit suivre un plan de conduite du changement.

### Une utilisation pas toujours intuitive

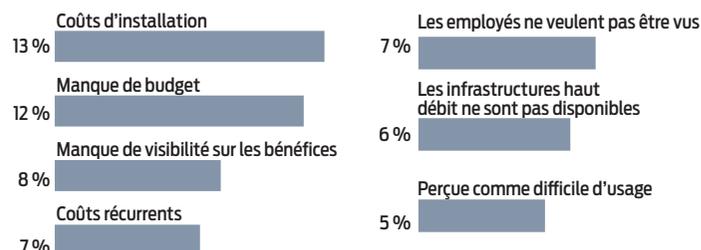
« *Il s'agit d'éduquer les entreprises sur ces nouveaux canaux de communication* », explique Scott Morrison, analyste au sein du cabinet Gartner. S'ils simplifient les échanges entre collaborateurs, leur utilisation n'est pas toujours intuitive. « *Nous avons communiqué sur l'existence de la solution de téléprésence, puis avons assuré sa promotion via notre intranet et notre magazine interne* », précise Guillaume Ramey, DSI de SBM Offshore, qui a déployé plusieurs salles à travers le monde.

Ipsos MediaCT relève que 48 % des entreprises qui ne disposent pas de la vidéoconférence souhaiteraient s'équiper. Les tarifs demeurent le frein principal. « *Nous nous dotons de salles de conférence vidéo pour les concepteurs de l'ingénierie, mais pas d'espaces de téléprésence, qui restent des outils rares destinés aux VIP. L'investissement initial, les coûts en bande passante et en communications sont élevés* », explique Olivier Colmard, directeur des systèmes d'information ingénierie et qualité du groupe Renault. ■ EDDYE DIBAR

### DES COÛTS TROP ÉLEVÉS

#### Principaux freins à l'adoption de la collaboration vidéo en France

Source : Ipsos Mori (2010)



Des technologies plus intelligentes pour une planète plus intelligente :

## Posons-nous les bonnes questions.

Quelle est la signification exacte des mesures de performances ? Depuis cinq ans, le couple IBM DB2 et Power Systems remporte trois des principaux tests de performances du marché, soit plus longtemps qu'Oracle et Microsoft réunis<sup>1</sup>. Mais ne devrait-on pas demander à nos systèmes informatiques plus que de la performance pure ? Les mesures de performances abstraites ne sont pas toujours les plus significatives : c'est ce que les entreprises en font qui est important. À titre d'exemple, en s'appuyant sur une plateforme IBM de fourniture de services, Globe Telecom a augmenté ses ventes de 112 %. EuResist a fait appel à une solution d'analyse intégrée pour définir les associations médicamenteuses les plus efficaces contre le VIH – avec un taux de précision de 78 %. Et le Dubai Gold and Commodities Exchange a choisi IBM Security Services pour mettre en œuvre un système accessible à plus de 99,9 %. Sur une planète plus intelligente, voilà des mesures de performances qui ont du sens.

Une entreprise plus intelligente nécessite des logiciels, des systèmes et des services plus intelligents. Bâtissons une planète plus intelligente. [ibm.com/questions/fr](http://ibm.com/questions/fr)



<sup>1</sup>Basé sur le nombre de jours durant lesquels IBM DB2® ou Power Systems™ a été le plus performant aux tests comparatifs TPC-C, TPC-H 10TB et SAP 3-Tier SD entre le 1<sup>er</sup> juin 2005 et le 1<sup>er</sup> juin 2010. Pour plus d'informations, connectez-vous aux sites <http://www.tpc.org> et <http://www.sap.com/solutions/benchmark>. TPC, TPC-C et TPC-H sont des marques déposées du TPC. IBM, le logo IBM, ibm.com, DB2, Power Systems et l'icône planète sont des marques d'International Business Machines Corporation dans de nombreux pays. Les autres noms de sociétés, de produits et de services peuvent appartenir à IBM ou à des tiers. La liste des marques IBM est disponible sur Internet à l'adresse [www.ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://www.ibm.com/legal/copytrade.shtml). Compagnie IBM France - 17 avenue de l'Europe - 92275 Bois-Colombes Cedex - RCS Nanterre 552 118 465. © 2010 IBM Corporation. Tous droits réservés.

## DÉCRYPTAGE

# Le très haut débit expliqué à votre directeur général

**POURQUOI S'Y INTÉRESSER ?** Le déploiement de la fibre optique jusqu'au pied des immeubles révolutionne les usages. Le transfert de gros volumes d'informations en temps réel conduit à de nouvelles organisations, voire à de nouveaux modèles économiques.

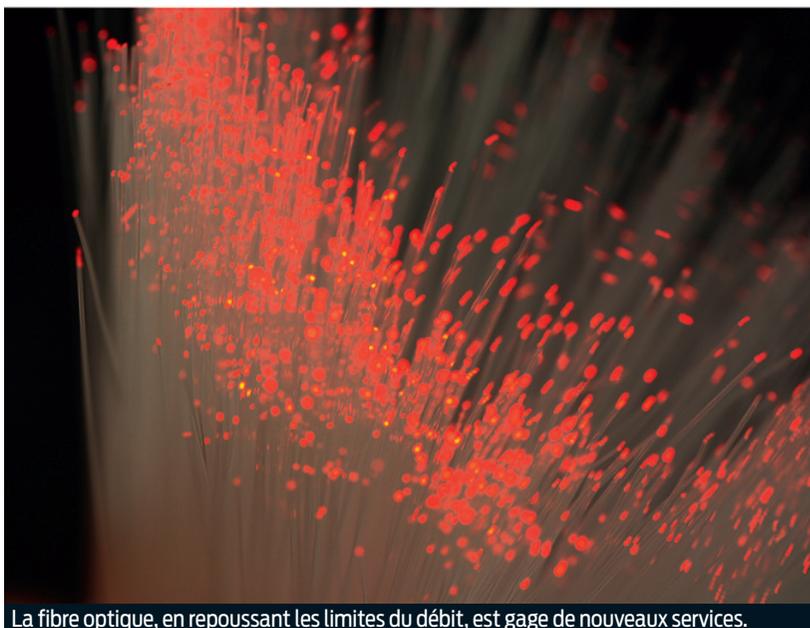
## Les gains

**1 Unifier les sites de l'entreprise.** Les liaisons en fibre optique aident à repenser les frontières physiques de l'entreprise multisite. Les raccordements à très haut débit apportent la même rapidité dans les transferts d'informations échangées entre tous ces sites, à condition que chacun en bénéficie. Les sociétés ne seront ainsi plus dépendantes de leurs implantations géographiques.

**2 Diversifier l'activité de l'entreprise.** Le réseau très haut débit devient un mode de distribution des produits dématérialisés dans des activités où la numérisation s'est imposée (audiovisuel, musique, presse, imagerie médicale). Quitte à anticiper un changement de modèle économique : ainsi, un loueur de DVD installé en boutique se convertira en diffuseur de films vidéo à la demande, via ces nouveaux réseaux.

**3 Développer l'entreprise étendue.** Pour être plus efficaces, les sociétés doivent fonctionner en réseau avec clients, partenaires, fournisseurs ou sous-traitants. Le très haut débit fluidifie le partage et le transfert de fichiers très volumineux (vidéos, maquettes numériques), naguère trop fastidieux à transmettre par voie électronique. De même, la dématérialisation de documents administratifs ou légaux provoque l'échange de volumes conséquents de données.

**4 Introduire de nouveaux services.** Grâce au très haut débit, l'entreprise se met à l'heure des services cloud, en



La fibre optique, en repoussant les limites du débit, est gage de nouveaux services.

connectant ses ressources informatiques distantes avec le même niveau de performance que si celles-ci étaient localisées en interne. Par ailleurs, elle sera en mesure de satisfaire la demande croissante de ses salariés en matière de services en temps réel de conférences à distance comprenant voix, web, et téléprésence avec image haute définition.

## Les limites

**1 Les contraintes géographiques.** Les réseaux à très haut débit ne sont pas encore très développés en régions, loin s'en faut. Et certaines entreprises attendront peut-être encore longtemps l'arrivée de la fibre optique au pied de leur immeuble ou de leur site industriel. Ainsi, la disponibilité de réseaux à très haut débit dans une zone géographique ciblée influencera le déménagement de sites existants ou la création de nouveaux bâtiments.

**2 Une technologie onéreuse.** Raccorder un site en fibre optique coûte de cinq à dix fois plus cher qu'une connexion

traditionnelle, à débit, certes, nettement inférieur. Le surcoût concerne les frais d'installation, payables une fois, et les abonnements récurrents. Ce choix économique dépendra donc de la nécessité ou pas de disposer du très haut débit sur le site ou dans le bâtiment considéré. Si le siège social est déclaré prioritaire pour accéder à cette technologie, certaines implantations distantes se contenteront, dans un premier temps, d'un raccordement par des moyens classiques moins onéreux, comme un câble de cuivre ou des ondes radio.

**3 Risque de dépendance à l'opérateur.** En optant pour des services avancés de télécommunications à très haut débit, l'entreprise délègue son système de communication à un prestataire, qu'il lui faudra sélectionner en fonction des performances et des tarifs qu'il propose. Si elle dépend aussi de lui pour ses services informatiques externalisés, comme le cloud, il s'avérera difficile d'en changer, sauf en anticipant avec cet opérateur la réversibilité et en négociant des contrats de durée raisonnable. ■

FREDERIC BERGÉ

# -30% sur la facture énergétique de votre datacenter... et plus encore !

Imaginez toutes les économies possibles dans votre entreprise.

La consommation énergétique est au cœur des préoccupations des responsables des datacenters et face à l'augmentation incessante des coûts de l'énergie, chaque watt économisé compte ! Mais, si les datacenters sont de gros consommateurs d'énergie, ils abritent également d'autres équipements, tous énergivores : climatisation, sécurité, etc.

## Des économies pour les datacenters... et bien plus encore

Parce que c'est l'équation énergétique dans son ensemble qu'il faut appréhender, Schneider Electric™, spécialiste mondial de la gestion de l'énergie, lance EcoStruxure™ : une architecture de solutions qui réunit toutes ses expertises en matière de distribution électrique, de datacenters, de process et machines, de contrôle des bâtiments et de sécurité.

Cette approche innovante apporte aux entreprises des solutions intelligentes de gestion de l'énergie pour optimiser l'efficacité énergétique au sein de leurs activités et réaliser ainsi jusqu'à 30% d'économie.



## Partagez l'expertise de nos spécialistes en Efficacité énergétique !

Téléchargez gratuitement le livre blanc dans les 30 prochains jours et gagnez peut-être un iPad™!

Rendez-vous sur [www.SEreply.com](http://www.SEreply.com)

Code action : 82359t

Ou appelez le 0821 610 056\*

## EcoStruxure™

Architecture intégrée pour la gestion de l'énergie



### Datacenters

De la baie à la rangée, de la salle informatique à la totalité du bâtiment, la consommation et la disponibilité énergétique des équipements interconnectés sont étroitement surveillées et ajustées en temps réel.



### Sites industriels

En s'appuyant sur des protocoles ouverts, la gestion de l'ensemble des installations – processus et machines, distribution électrique, sécurité, etc., permet d'en accroître la disponibilité tout en optimisant le rendement énergétique.



### Bâtiments

La totale compatibilité des systèmes de gestion d'énergie entre eux, au niveau de la distribution électrique, des datacenters, des machines, du contrôle des bâtiments et de la sécurité, permet d'optimiser l'usage des bâtiments et ainsi de réduire les coûts énergétiques et les opérations de maintenance.

# 30%

**Schneider**  
Electric™

## L'action Google s'envole



Le géant du web vient de publier ses résultats pour le troisième trimestre fiscal. Avec un chiffre d'affaires de 7,29 Md\$, contre 5,95 Md\$ un an plus tôt, Google a enregistré une croissance de 23 % sur ce trimestre. Les profits ont bondi de plus de 32 %, pour atteindre 2,17 Md\$. Ces chiffres ont dépassé toutes les attentes des analystes et le cours de l'action a franchi la barre des 600 \$ lors de l'annonce, soit un gain de plus de 50 \$ en séance.

Chez Google, on explique cette bonne santé notamment par l'accroissement de la publicité display (image ou vidéo) sur Youtube et ses autres sites. Celle-ci devrait générer 2,5 Md\$ l'année prochaine, et la publicité sur mobile 1 Md\$ de plus.

## Résultats historiques pour Apple

Le constructeur a réalisé plus de 20 Md\$ de chiffre d'affaires lors de son quatrième trimestre fiscal 2010 (12,2 Md\$ à la même époque en 2009) et 4,3 Md\$ de bénéfice. Un succès dû aux ventes de l'iPhone, qui ont pratiquement doublé en un an (14,1 millions d'unités ce trimestre) et à celles des Mac (+ 27 % sur la période).

## Appel à projets en télémedecine

L'Asip Santé publie son premier appel à projets en matière de télémedecine, qui se décline en deux volets : la mise en place de projets nouveaux, ainsi que le déploiement de chantiers existants, notamment dans les domaines de la radiologie et de la consultation à distance.

VU DES MARCHÉS

EN BREF

**SSII** Des études récentes confirment la pertinence de la délocalisation en province

## Des centres de services régionaux plus attractifs

**Depuis quelques années, les grands prestataires ont axé leur développement sur leur implantation dans des pays à bas coûts.** Capgemini et Steria ont gonflé leurs effectifs en Inde afin de proposer des prestations à prix réduit. La plupart des grandes SSII nationales ont également été prises, dans une moindre mesure, par la fièvre marocaine. Mais le prisme médiatique orienté vers ces délocalisations exotiques a fait oublier une réalité : les centres de services installés en région constituent plus que jamais une bonne alternative pour réduire les coûts de développement. A fortiori, si l'entreprise souhaite externaliser des applications métier sensibles.

Le taux journalier moyen d'un ingénieur en province est en effet plus faible de 10 à 20 % par rapport à l'Ile-de-France, rappelle le cabinet Pierre Audoin Consultants (PAC) dans une étude sur les marchés régionaux. Un ratio qui, certes, atteint 50 % pour les pays du Maghreb ou d'Europe de l'Est, mais ces derniers font face à une inflation salariale. Dans un contexte offshore, il faut également prendre en compte des coûts supplémentaires de gestion de projet ou de transfert de compétences. De fait, « *le nearshore-offshore est surtout intéressant pour de gros volumes de prestations et des projets récurrents* », rappelle Matthias Accadia, consultant au cabinet PAC.

## Les centres de services installés en région, une bonne alternative pour réduire les coûts de développement

Ces raisons expliquent pourquoi certaines régions restent des destinations attrayantes. Le cabinet PAC relève ainsi que le transfert de compétences perdure entre l'Ile-de-France et la région Ouest où « *nombre de SSII ont développé des centres relais pour supporter leur activité sur Paris* », souligne Matthias Accadia. Le bassin disposant de compétences métier intéressantes dans



Le Nord de la France accueille les centres de services de GFI (Lille) et Logica (Amiens).

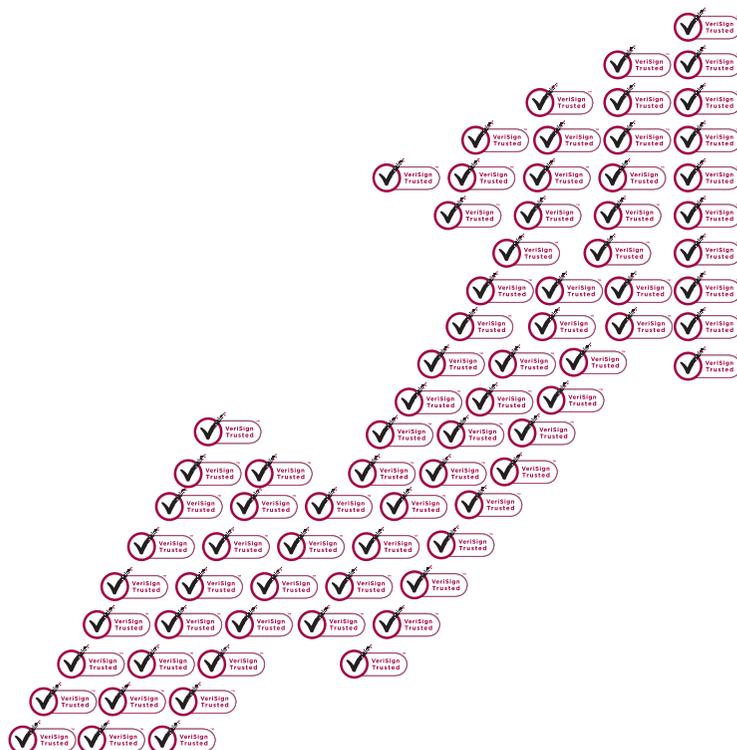
le secteur de la banque et de l'assurance. Grâce à sa proximité vis-à-vis de Paris et son réservoir d'ingénieurs reconnus, la région Nord est dans la même situation.

## Des écarts de salaires de 30 %

Dans une étude récente, une équipe de consultants du cabinet McKinsey faisait un constat similaire et conseillait aux entreprises d'étudier plus attentivement cette option « régionale ». L'étude montre une différence de salaire jusqu'à 30 % entre les grandes métropoles et des zones plus éloignées. Et de citer le Nord de la France et une partie de l'Allemagne de l'Est comme destinations de choix.

Au final, concluent les consultants du cabinet McKinsey, les expériences réussies en matière de développement à distance sont souvent le fruit d'approches hybrides : onshore pour les travaux concernant les applications « legacy » (historiques), où l'exigence des utilisateurs s'avère importante, et des centres offshore pour de pures logiques de réduction des coûts. ■

OLIVIER DISCAZEUX



# NOUVEAUX CERTIFICATS VERISIGN SSL : PLUS DE SÉCURITÉ. PLUS DE FONCTIONNALITÉS. PLUS D'AVANTAGES POUR VOUS.

Leaders incontestés du cryptage et de l'authentification sur Internet, les certificats VeriSign® SSL proposent deux nouvelles fonctionnalités inédites : l'analyse anti-malware quotidienne et l'affichage du sceau VeriSign dans les résultats des moteurs de recherche. Objectif : renforcer la protection et doper la fréquentation de votre site—pour zéro centime de plus. Une fois encore, les certificats VeriSign SSL s'affirment comme la référence absolue en matière de cybersécurité. Pour en savoir plus, rendez-vous sur [VeriSign.fr/morethanssl](http://VeriSign.fr/morethanssl).



En partenariat avec :



**DÉVELOPPEMENT DURABLE** 01 Informatique fait le point sur l'une des cinq catégories des trophées DSI de l'année

## L'exemplarité Green IT au sein de La Poste

**La rédaction revient de façon hebdomadaire sur l'une des cinq catégories des trophées remis le 2 décembre prochain.** Cette semaine, zoom sur le développement durable illustré par les bonnes pratiques mises en place au sein de la DSI courrier de La Poste.

L'écoresponsabilité est devenue une composante à part entière de la DSI courrier de La Poste. « Il s'agit à la fois d'un argument de développement de nos activités au travers d'offres clients innovantes, mais aussi d'un axe de rationalisation des infrastructures et donc de maîtrise des coûts informatiques », explique Michel Foulon, directeur des systèmes d'information de l'activité courrier. La DSI a construit sa démarche écoresponsable autour d'un chantier dénommé Optimisation des ressources des systèmes d'information et Green IT.

### L'objectif du programme est de réduire de 30 % l'empreinte des technologies de l'information

Ce programme, qui couvre la période 2010-2012, soutient la stratégie de développement durable de la direction courrier de l'entreprise. Objectif : réduire l'empreinte des technologies de l'information de 30 %. « Les technologies clés seront celles qui nous aideront à contenir la croissance de l'empreinte carbone de l'ensemble du parc informatique, actuellement estimée à 3 % des émissions de CO<sub>2</sub> de l'entreprise publique », affirme Michel Foulon. Les micro-ordinateurs et les imprimantes sont particulièrement concernés, via la mise en œuvre de technologies de gestion de l'énergie des postes de travail. Par ailleurs, un effort d'optimisation des ressources des centres informatiques ainsi qu'une automatisation des opérations seront réalisés.

La direction des systèmes d'information de l'activité courrier a entrepris plusieurs actions concrètes. « Les consultations menées auprès des four-



A La Poste, les PC sont équipés d'outils de gestion de l'énergie.

nisseurs comprennent désormais, en plus des habituelles clauses réglementaires et celles touchant au respect de la charte des achats responsables, un important volet de spécifications Green IT, en particulier en matière d'exigence de labels et de consommation énergétique », précise Michel Foulon. Ces critères d'exigences concernent à la fois les distributeurs, les matériels et les fournisseurs de services. « Nos hébergeurs entreprennent, dès à présent, des démarches écoresponsables. En particulier, notre principal fournisseur s'est engagé à respecter le Code of Conduct for Datacenter de la Commission européenne à l'énergie, qui ambitionne de réduire de 20 % les émissions de gaz à effet de serre des centres de données d'ici à 2020 », ajoute Michel Foulon.

### Généralisation de la visioconférence

Un projet de déploiement d'une solution de gestion centralisée des impressions destinée à diminuer les consommations d'énergie et de consommables, a été lancé. Enfin, l'usage de la visioconférence sur l'ensemble des sites de la DSI et la mise en œuvre d'outils de travail collaboratif, s'adressant à des utilisateurs appartenant tant à la DSI qu'aux métiers, se généralisent. Concrètement, tous les sites de la DSI sont équipés pour accueillir les comités de direction et autres réunions. ■

FREDERIC BERGÉ

MATINÉES

01

Infrastructure  
& Architecture



Mardi 16 novembre 2010

Centre de Conférences – Arpège Trocadéro

# Bâtir le socle d'un SI dynamique

## ■ Au programme

- > Les vrais défis de la virtualisation
- > Le Cloud Computing et ses enjeux pour le DSI
- > Le SI orienté utilisateurs

Inscription et programme détaillé sur [www.01net.com/matinees01/ia](http://www.01net.com/matinees01/ia)

ÉVÉNEMENT **01**  
BUSINESS & TECHNOLOGIES

En partenariat avec



## GREEN TECH

# Mieux vaut attendre pour renouveler son parc de PC

**Ecoutez les fabricants d'ordinateurs et vous entendrez toujours le même discours :** « Les PC les plus récents sont mieux conçus d'un point de vue green et consomment moins d'énergie. » Sans doute ont-ils raison. Mais est-ce suffisant pour renouveler son parc de machines ? Pas sûr. Car pour être certain d'effectuer le bon choix en matière environnementale, il convient de connaître l'analyse du cycle de vie (ACV) du PC. Or cette analyse s'avère très complexe à obtenir.

## Fort impact de la fabrication sur l'environnement

« L'analyse du cycle de vie est multicritère et porte sur toute la durée du produit, de l'extraction des minéraux jusqu'au traitement en fin de vie. Ce n'est pas uniquement l'impact en termes de gaz à effet de serre. Regarder les conséquences comme la pollution de l'eau et des sols, les problématiques de ressources, la quantité de produits radioactifs émis... est indispensable », explique Françoise Berthoud, responsable du groupe de travail Eco Info au CNRS. Pour chaque étape, il faut connaître les ressources employées et les polluants produits, des données difficiles à obtenir. En effet, sous couvert de secret industriel, les constructeurs ne les fournissent pas ou,



Seul Apple indique l'impact de ses machines en termes d'émissions de CO<sub>2</sub>.

tout simplement, ne les connaissent pas. Sans compter que dans l'électronique, les processus de fabrication changent sans cesse.

Malgré ces difficultés, si l'on s'en tient aux émissions de CO<sub>2</sub>, toutes les analyses concordent : ce sont les phases de fabrication et d'utilisation qui ont le plus gros impact, la phase de distribution (transport) ayant un effet négligeable. Peu de constructeurs donnent des informations détaillées sur les émissions de gaz à effet de serre produites lors de la fabrication de leurs machines. Un temps critiqué par Greenpeace, Apple est le seul à indiquer les émissions de CO<sub>2</sub> par type de produit. Ainsi, sur l'ensemble de son cycle de vie, un iMac

21,5 pouces émet l'équivalent de 1 240 kg de CO<sub>2</sub>, dont 53 % liés à l'utilisation (sur une période de quatre ans). Ce pourcentage élevé s'explique parce qu'Apple effectue son calcul pour les États-Unis, où l'électricité est produite majoritairement par des centrales thermiques, très polluantes. En France, où l'électricité est essentiellement d'origine nucléaire, 1 kWh est équivalent à l'émission de seulement 90 g de CO<sub>2</sub>. Résultat, l'utilisation d'un PC dans l'Hexagone génère 20 fois moins de CO<sub>2</sub> que sa fabrication. Si les PC récents consomment moins à puissance égale, « une véritable écoconception consisterait à livrer des PC qui durent plus longtemps, que l'on ne serait pas obligé de renouveler tous les trois ans, réutilisables par parti... », estime Françoise Berthoud. Le message est clair : le PC vert est celui que l'on n'achète pas. Autrement dit, un DSI souhaitant avoir une politique Green IT changera son parc le plus tard possible.

## La virtualisation n'est pas la panacée

Quant à la virtualisation du PC, une solution présentée comme plus écologique que les parcs de PC physiques, aucune étude scientifique sérieuse n'est encore venue prouver cette affirmation. Si le PC virtuel consomme effectivement moins, il faut tenir compte du fait qu'il fonctionne sur un gros serveur, lui-même situé dans une salle climatisée. Lorsque le renouvellement du parc ne peut plus être repoussé, il convient d'élaborer un appel d'offres en étant très strict sur les critères environnementaux. Reste que cela est plus facile pour les grands comptes, lors de commandes portant sur des milliers de PC, que pour l'achat d'une vingtaine de machines. « Nous avons testé un appel d'offres très exigeant en matière de développement durable sur quelques machines pour des besoins spécifiques, mais les constructeurs n'y ont pas répondu », regrette Françoise Berthoud. ■

PIERRE BERLEMONT

## À SAVOIR

### Les écolabels

- ▶ **Epeat.** Méthode évaluant l'efficacité énergétique et le degré de nocivité des composants des matériels électroniques. Label le plus complet pour les produits électroniques.
- ▶ **TCO.** Label d'origine suédoise qui s'appliquait au départ aux moniteurs et, depuis 2005, aux PC (TCO'05).
- ▶ **Energy Star.** Mesure l'efficacité énergétique des matériels. Préférer le niveau 5.
- ▶ **80plus.** S'applique à l'alimentation électrique et certifie une efficacité de 80 % au minimum.
- ▶ **ProcureITfair.** Initiative soutenue par l'Union européenne et rassemblant plusieurs ONG. Elle propose un guide d'achats avec des conseils de rédaction d'appels d'offres respectant des critères sociaux et environnementaux.

**POLITIQUE** Le programme cadre de R&D européen fait la part belle aux TIC

## L'Europe octroie 780 M€ au numérique

**Internet du futur, robotique, systèmes intelligents, photonique, efficacité énergétique, santé et bien-être des populations vieillissantes...**

En 2011, la Commission européenne consacrera, sous forme d'appels à proposition, 780 millions d'euros à des projets numériques touchant à ces domaines. Une somme piochée dans le septième programme cadre de R&D qui s'étale de 2007 à 2013, chiffré à 9 milliards.

Du côté du secrétariat d'Etat au Développement de l'économie numérique, on se félicite que cette enveloppe consacrée aux TIC représente le plus gros programme de l'accord-cadre, et que les thèmes retenus par l'Europe font échos aux neuf priorités des investissements d'avenir financées par le grand

emprunt (cloud, numérisation, smart grid, e-santé, ville numérique...). « *Les laboratoires et les entreprises ne feront pas le grand écart en matière de recherche pour percevoir des aides à la fois de l'Europe et de la France* », explique-t-on au secrétariat d'Etat.

### Les thèmes retenus par l'Europe font échos aux neuf priorités du grand emprunt

Mais des problématiques demeurent, dont la principale porte sur l'implication des PME dans les appels à proposition. D'ordinaire, celles-ci restent à l'écart de ce type de programmes, en raison de la complexité des dossiers à

monter. Mais cette fois, au Secrétariat, on croit savoir que l'alliance entre grands comptes et PME innovantes pèsera plus que par le passé dans les critères d'attribution des fonds.

### Encourager les partenariats à l'étranger

Autre enjeu : inciter les entreprises françaises à s'engager dans des projets multinationaux. Nouer des partenariats de recherche à l'étranger n'est pas le fort de la France. « *Nous miserons sur les pôles de compétitivité pour aider les entreprises à dépasser les frontières* », espère-t-on au secrétariat de Nathalie Kosciusko-Morizet. Les dossiers devront être remplis avant janvier 2011. ■ VINCENT BERDOT



## Touchez du doigt le monde de demain

### CARTES & IDentification 2010

L'événement leader mondial • Sécurité Numérique  
Smart Technologies - Paiement - Mobilité



**7 / 8 / 9 décembre 2010**

Parc des Expositions Paris Nord Villepinte - France

500 exposants • près de 30 000 m<sup>2</sup> d'exposition  
20 000 visiteurs • 200 conférenciers • 1 300 congressistes

[www.cartes.com](http://www.cartes.com)

Votre badge  
visiteur **GRATUIT\***  
grâce à ce code : **01GR01**  
[www.cartes.com](http://www.cartes.com)

\*Tarif pré-enregistrement : 50 € TTC - Sur place 70 € TTC

Un événement organisé par  
**comexposium**

**Vos contacts**

Pour exposer : [sales@cartes.com](mailto:sales@cartes.com)

Pour visiter : [contact@cartes.com](mailto:contact@cartes.com)

Pour assister aux conférences : [congress@cartes.com](mailto:congress@cartes.com)

**ADMINISTRATION** Le World e.gov Forum fait la part belle au mouvement open data

# Tarification et lisibilité : les enjeux de l'ouverture des données publiques

**Le vent de l'open data souffle sur la France. De quoi parle-t-on ? De l'ouverture des données publiques.** Ce mouvement, à l'origine anglo-saxon, milite pour la libération des informations publiques détenues par l'Etat, les collectivités et autres établissements à caractère public. Ce sont des données économiques, sociales, épidémiologiques ou météorologiques qui pourraient être traitées, puis mises à la disposition des usagers ou des entreprises, soit par le biais des acteurs publics eux-mêmes, soit par l'entremise de sociétés privées. Seulement, si cette pompe de l'open data s'amorce progressivement, et notamment en région (lire *01 Informatique* n°2050, p. 14), elle soulève son lot de questions sur l'exploitation de ces données.

## Valoriser financièrement le patrimoine public sans mettre des barrières économiques trop fortes

C'était le cœur des préoccupations de la conférence World e.gov Forum, organisée à la mi-octobre à Paris. Avec une attention particulière pour la tarification des données. Sur cette question sensible, Danièle Bourlange, directrice adjointe de l'Agence du patrimoine immatériel de l'Etat (Apie), rappelle



Le World e-Gov Forum succède désormais au Forum mondial de l'e-démocratie, créé en 2000.

que l'Administration ne va pas se transformer en vendeur de bases de données. Cependant, elle explique que « dans le cadre d'une réutilisation commerciale des données, ou lorsque l'Administration a investi pour assurer la production, l'indexation et l'enrichissement des informations, une tarification devient compatible avec la création de valeur ». L'agence publique a ainsi élaboré des conditions générales de réutilisation libre et gratuite (inspirée du monde open source), ainsi que deux modèles de licence lorsque cette réutilisation est soumise à une redevance. En fait, les promoteurs de l'open data se livrent à un travail d'équilibristes,

tiraillés entre l'impératif de la valorisation financière du patrimoine public et l'absolue nécessité de ne pas placer de barrières économiques trop fortes à l'entrée de ces données, surtout pour les petites et moyennes entreprises.

## Mise en forme des informations

L'exploitation de cette manne informationnelle reste ensuite tributaire de la bonne lisibilité des données. Autrement dit, les collectivités doivent être capables d'exposer leurs informations de manière à ce qu'elles soient compréhensibles. Pas évident, quand on sait, comme l'ont indiqué plusieurs représentants de collectivités, qu'elles ont déjà du mal à centraliser des informations qui existent dans des bases différentes. « Toute la difficulté réside dans la diversité, non seulement des données, mais également de leurs consommateurs. Car une start up et un bureau d'études n'ont pas les mêmes besoins », reconnaît Danièle Bourlange. L'Apie devrait lancer début 2011 un portail central d'accès aux données publiques (soit en présentant des liens directs, soit en pointant vers des sites locaux).

Reste que les collectivités vont demander un accompagnement pour formater leurs données. De qui viendra cette assistance ? La question, là aussi, est délicate. « Une voie possible n'est-elle pas de laisser un accès à un intermédiaire, qui mettra en forme ces informations, puis les exposera au grand public, moyennant un système de réversion à l'administration ? », questionne, un tantinet intéressé, Marc Ribes, futurologue secteur public chez Orange Business Services. Car ce n'est pas le travail de l'Administration de mettre en forme ces données et de faire le marketing associé. » Comprenez : les établissements publics ouvrent leurs bases, charge ensuite au privé de les exploiter. Une vision, on s'en doute, qui ne fait pas l'unanimité, en particulier pour Marc Benhamou, délégué aux usages de l'internet. Pour lui, l'Etat peut et doit maîtriser les deux aspects. ■

VINCENT BERDOT

### L'AVIS DE L'EXPERT



**Marc Benhamou**, délégué aux usages de l'internet au ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche

**« Hors de question que les acteurs européens perdent la manne des services mobiles »**

**Les acteurs européens ont raté le tournant de l'internet traditionnel.** Ils ont laissé la main aux Google, Amazon, Facebook et autres Twitter. Mais tout reste à faire dans le domaine des services mobiles, dans un délai de trois à quatre ans. Les acteurs publics sont les premiers producteurs de données géolocalisées, porteuses d'enjeux considérables. Notamment en matière de publicité.

**Il faut veiller à ce que les petites structures ne soient handicapées ni par la tarification, ni par le format des données.** Hors de question de laisser cette manne à un duopole comme Google et Apple. Avec l'internet mobile, nous ne devons pas revenir à un système centralisateur. Et ce, pour des questions d'innovation, de liberté d'expression ou encore de transparence démocratique.

# Une informatique simple et sûre pour l'enseignement

**NOM:** Novatice Technologies.

**DATE DE CRÉATION:** 2005.

**DOMAINE:** développement logiciel.

**INNOVATION:** solution pour gérer des espaces informatiques en libre-service.

**PRODUITS:** Edutice primaire; Edutice secondaire-supérieur; et espace numérique.

Créer une classe virtuelle : c'est ce que propose Novatice Technologies aux enseignants avec son offre logicielle Edutice. L'idée a germé en 2004. Christophe Terrassoux est alors responsable de l'informatique industrielle pour Schneider Electric. Sa mère, enseignante, s'initie à l'informatique. « Elle appelait l'ordinateur la boîte à tracas car il tombait toujours en panne », se souvient l'entrepreneur. Et pour cause, sur les postes en libre-service, dans les écoles ou les médiathèques, les problèmes informatiques sont fréquents.

## Plus de maintenance ni de virus

Fort de ce constat, Christophe Terrassoux présente son projet à Oséo et crée son entreprise. Il souhaite faciliter l'usage des TIC, tout en répondant aux problématiques rencontrées par les enseignants de l'école élémentaire et du supérieur. Concrètement, l'enseignant configure un bureau et le déploie sur autant de postes qu'il le souhaite : il dispose virtuellement de sa propre salle informatique. « C'est une solution qui s'autorépare et qui est immunisée contre les erreurs humaines et les virus », affirme-t-il.

La gamme Edutice s'appuie sur des technologies open source. Elle s'articule autour de trois offres complémentaires. Edutice primaire et Edutice secondaire-supérieur aident les enseignants à prendre la main à distance sur un ordinateur ou sur un groupe, à paramétrer leur classe vir-

tuelle, à contrôler l'impression ou l'accès à internet, à éteindre les écrans pour obtenir l'attention des élèves, et, enfin, à interdire les modifications des fichiers système. La version espace numérique simplifie et sécurise l'informatique dans les lieux comme les médiathèques et les bibliothèques, les responsables de ces établissements étant en effet souvent confrontés à des difficultés d'administration et de maintenance. La solution présente de puissantes fonctions de sécurité (listes blanche et noire) et de traçabilité.

## Cinquante écoles équipées en Haute-Normandie

Pour gérer une quinzaine de postes, il faudra déboursier 500 euros, et 2 000 euros pour un nombre de postes illimité. Les gros clients comme la mairie de Rouen et du Havre gèreront l'ensemble de leurs écoles, une cinquantaine, via une interface web baptisée Edutice on line. Les établissements de ces deux villes devraient en être équipés d'ici à deux ans.

Enfin, la société a conçu une clé USB embarquant un système d'exploitation complet afin que l'enseignant crée, chez lui, un bureau virtuel, prépare ses cours et les retrouve le lendemain sur les PC de son établissement scolaire. ■

ÉLISE BARBET

## REPÈRES

**Siège:** Rouen (76).

**Effectif:** 11 personnes.

**Financement:** business angels et fonds d'investissement régional (environ 600 k€); Oséo: 112 k€ de subvention; 366 k€ d'avances et de garantie bancaire.

**L'équipe dirigeante:**

**Christophe Terrassoux**, président fondateur.

**Romain Marie**, responsable technique.

**Grégori Letoquart**, responsable des ventes.

**01**  
INFORMATIQUE  
BUSINESS  
& TECHNOLOGIES

LE  
DSI  
DE L'ANNEE  
2 0 1 0

RÉVÉLATION DU  
PALMARÈS  
LE 2 DÉCEMBRE

En partenariat avec :





## Business Agility

**Judi 2 décembre 2010 – de 8h30 à 12h30**  
Club Marbeuf – Paris 8<sup>e</sup>

# BPM, SOA et Cloud

Une feuille de route toute tracée

# vers l'agilité

### ■ Au programme

- > Comment définir et améliorer un processus métier avec le BPM
- > Comment renforcer vos relations clients, fournisseurs et partenaires grâce à la connectivité SOA
- > Comment mieux contrôler vos coûts et améliorer la flexibilité grâce à la virtualisation et au Cloud

Inscription et programme détaillé sur [www.01net.com/evenements01/bpm-soa](http://www.01net.com/evenements01/bpm-soa)

**Le ministère de l'Economie veut revoir le statut fiscal** des PME innovantes afin d'économiser 57 M€ en 2011. Les conséquences seraient dramatiques en termes d'emploi et d'externalisation de la R&D hors de France.

« Il n'y a plus de différence entre informatique personnelle et d'entreprise. Reste à trouver les moyens de tirer les bénéfices de cette situation. » Bruno Ménard, président du Cigref

**ENSEIGNEMENT** BERNARD RAMANANTSOA, directeur général de HEC Paris

## iTunes U, une expérience mondiale de partage des savoirs

**Dans notre monde communicant, l'excellence ne se dit plus, mais se démontre et se partage sur le web.** Les universités américaines ont ouvert la marche du partage des savoirs à travers différentes initiatives, parmi lesquelles figure l'OpenCourseWare du MIT (Massachusetts Institute of Technology). En offrant, avec iTunes U, une extension du service de téléchargement iTunes, Apple adopte la même démarche et se positionne comme facilitateur dans le monde de l'éducation cher à Steve Jobs.

### Des cours de haut niveau très largement diffusés

Si le nombre d'institutions européennes présentes sur le service iTunes U reste encore relativement limité, il va très certainement prendre de l'ampleur dans les mois à venir. A l'image des Etats-Unis, où être sur iTunes U s'avère quasiment aussi courant que proposer l'accès à un site web institutionnel. En Europe, nous n'en sommes pas là, et les habitudes vont devoir évoluer si nous voulons offrir la même richesse de contenu que celle des grandes universités américaines.

HEC Paris est une des premières business schools européennes à figurer dans la « médiathèque numérique des savoirs » que constitue iTunes U. Les cours de notre établissement qui y sont diffusés sont d'ailleurs majoritairement téléchargés depuis les Etats-Unis et les étudiants les plus au fait de l'existence d'iTunes U sont américains. Le tournant est pourtant en train de s'opérer : alors que seuls 10 % de nos étudiants



« Nos habitudes doivent encore évoluer si nous voulons offrir la même richesse de contenu que celle des universités américaines »

connaissaient ce service avant de rejoindre HEC Paris l'an dernier, ils sont désormais plus de 40 %.

Nous sommes fiers du haut degré de qualité de nos professeurs. Nous avons tout intérêt à diffuser leurs cours le plus largement possible. Pour l'école, cette vitrine va contribuer à faire encore progresser notre visibilité, notre notoriété et notre image à l'international. Participer au projet iTunes U ouvre également de nouvelles perspectives aux enseignants : déjà appréciés et reconnus à l'échelle de leurs institu-

tions, certains reçoivent maintenant des messages de remerciement et de félicitations de l'autre bout de la planète. L'amphithéâtre le plus gigantesque ne suffirait pas à recevoir le nombre de personnes qui visualisent un cours en une semaine !

### La vidéo, un outil pédagogique puissant

Pour autant, l'enseignement en « présentiel » ne perd aucunement de sa valeur et les cours diffusés sur iTunes U ne souffrent d'aucun désistement dans nos salles de classe. Au contraire, les enseignants ont constaté de meilleurs résultats, certainement dus au fait que, libérés de l'angoisse de la prise de notes, les étudiants étaient plus efficaces et attentifs. Les cours de HEC Paris, qui s'appuient fortement sur l'interaction en cours, ne sont pas tous conçus pour la diffusion audiovisuelle, mais il est possible d'en faire ressortir les points fondamentaux en créant un contenu adapté à ce média. Certains professeurs en ont fait l'expérience.

La vidéo peut également constituer un outil pédagogique puissant. A l'instar d'un sportif qui analyse ses techniques grâce à la vidéo, les élèves y recourent pour améliorer leurs présentations à l'oral. Certains de nos enseignants ont eux aussi apprécié la possibilité de se voir en train d'enseigner. Pour nos étudiants, ayant grandi dans une culture de la communication et de l'image, internet est une évidence. Les techniques de l'informatique nous ouvrent les portes de nombreuses pistes à explorer. ■ BERNARD RAMANANTSOA

HUMEURS LE POINT DE VUE DES JOURNALISTES DE LA RÉDACTION

# Réseau virtuel, sanction réelle

Juliette Fauchet, chef d'enquête à 01 Informatique

Plusieurs affaires récentes mettent en exergue le problème de la protection de la vie privée des salariés. Conscient de ce phénomène, le gouvernement, représenté par la secrétaire d'Etat à l'Economie numérique, Nathalie Kosciusko-Morizet, vient de signer avec quelques entreprises – Trombi.com, Copainsdavant, Pagesjaunes, Viadeo, MSN, Skyrock.com, Bing... – une charte pour le droit à l'oubli sur internet.



Parmi ceux qui ont boudé cette initiative, figurent Facebook et Google... pourtant dans le collimateur. Il y a quelques mois,

deux salariés d'Alten ont ainsi été licenciés après avoir tenu sur Facebook des propos offensants envers leur direction et un responsable des ressources humaines. L'affaire a été portée devant les prud'hommes au printemps dernier. Mais, face à la complexité de l'affaire (où est la limite entre le privé et le public ?),

« Deux droits s'affrontent, celui du salarié et celui de l'employeur »

personne n'est parvenu à statuer. Plus récemment, trois salariées d'une ONG pour femmes victimes de violences conjugales ont à leur tour été licenciées en raison de propos tenus sur Facebook et jugés diffamatoires par leur employeur. Pour maître Christophe Noël, avocat spécialisé en droit social interrogé par *La Tribune*, ces affaires posent clairement un problème à la justice française : « Deux droits s'affrontent, celui du salarié qui a le droit de s'exprimer librement, et celui de l'employeur qui a le droit de sanctionner... » Par ailleurs, bien que l'employeur puisse légitimement surveiller ses collaborateurs dans

l'entreprise, il n'est pas autorisé à porter atteinte à leur vie personnelle. Ainsi, dans un entretien sur 01net.com, Thibault Grouas, consultant au Forum des droits sur l'internet, précise, qu'« une correspondance privée ne saurait être utilisée par un employeur », se référant à l'affaire Nikon de 2001 qui avait généré cette jurisprudence. On comprend mieux la difficulté, pour les prud'hommes, de statuer sur de telles affaires. ▣

# La faute au cloud !

Yann Serra, grand reporter à 01 Informatique

Nous rabâchons tous que le cloud est génial (nous les premiers !), qu'il automatise de nombreuses tâches. Nous en oublions parfois de rappeler que, mal utilisé, il peut conduire à des catastrophes inédites, notamment au niveau des clients. Par exemple, le cloud a la vertu de créer des environnements utilisateurs jetables. Sur le papier, c'est le nec plus ultra de la sécurité. On gèle le bureau Windows ou la session applicative d'un utilisateur, un environnement que l'on sait sain. On produit ensuite une copie de travail pour que l'utilisateur puisse s'y connecter. Quoi qu'il y fasse, la copie sera détruite lorsqu'il aura fini de s'en servir, éradiquant, sans les avoir même vus, virus et autres dommages qui auraient pu infecter le système. Mais attention ! Ce processus ne fonctionne bien que lorsque l'utilisateur n'écrit rien dans la copie de son environnement et se limite à surfer sur internet. Ce qui n'est pas du tout adapté à une session e-mail ! En effet, dans ce cas, tous les messages lus et effacés dans la copie de l'environnement réapparaîtraient

« Mal utilisé, le cloud peut conduire à des catastrophes inédites »

à la prochaine connexion. C'est ce qui arrive pourtant à de nombreux abonnés de SFR depuis plusieurs semaines, incapables d'effacer leurs anciens courriers électroniques. La faute au cloud ! L'opérateur a en effet déployé chez lui la solution de

VMware, dont il a fait largement la publicité, affirmant aux entreprises qui souhaitent bénéficier de ce genre de services entièrement automatiques, être le mieux placé pour garantir la fiabilité d'un service réseau cloud. Ses propres

abonnés ne sont pas du même avis et inondent, en vain, son forum de lamentations face aux milliers d'e-mails s'entassant dans leurs boîtes, sans que l'opérateur ne puisse manifestement résoudre le problème. L'efficacité de l'automatisation vantée plus haut affiche donc ses limites lorsqu'il faut, entre autres, faire face à l'imprévisible. ▣



# « ON NE S'IMPROVISE PAS GESTIONNAIRE DE SYSTÈMES VIRTUALISÉS »



## INNOTHERA EN QUELQUES CHIFFRES

- Secteur d'activité : Industrie pharmaceutique
- 1 000 salariés au niveau mondial
- CA 2009 : 120 M€
- 25 serveurs virtualisés

*En virtualisant son infrastructure, Innothera se donne les moyens de poursuivre son développement international. Un projet ambitieux, mené en partenariat avec Dell.*

« Dans l'industrie pharmaceutique, nos processus sont soumis à des réglementations extrêmement strictes. Cette exigence s'applique naturellement à nos outils informatiques, qui doivent permettre un suivi parfaitement précis de notre activité », confie François Trignan, DSI de la société Innothera. Dès son arrivée dans l'entreprise, cet ancien consultant s'est donc attelé à l'implémentation de SAP, afin de structurer davantage les flux de données. Innothera, qui réalise des médicaments pour les pathologies quotidiennes ainsi que des bas et des collants de compression veineuse, distribue en effet ses produits dans plus d'une centaine de pays, et doit garantir une parfaite cohérence à son SI. « Et puis, sourit-il, aux yeux de nos clients, SAP est aussi un gage de rigueur et de sérieux. » Problème : l'infrastructure en place s'avère rapidement incapable de supporter ce nouveau déploiement, et encore moins de suivre les montées en charge à venir.

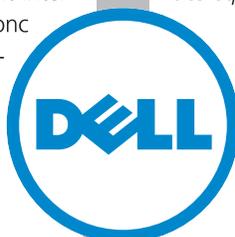
### Une nouvelle opportunité

Commence alors une réflexion globale en matière de choix technologiques avec, en toile de fond, le fort développement international d'Innothera. La nouvelle infrastructure devra donc offrir une souplesse optimale pour accompagner cette croissance. Très rapidement, le choix de la virtualisation s'impose comme une évidence : « plus question de déployer de nouveaux serveurs physiques lorsque les besoins évoluent », note François Trignan. L'infrastructure virtualisée

que nous avons mise en place grâce aux technologies Intel permet d'adapter en permanence la puissance machine avec les besoins réels, d'allouer dynamiquement les ressources et d'optimiser considérablement notre SI. » Mais pour en arriver à ce Graal, un véritable apprentissage a été nécessaire. « On ne s'improvise pas gestionnaire de système virtualisé. Il est essentiel d'être accompagné, de la conception à la mise en production. » Innothera a ainsi formé plusieurs administrateurs au sein de la DSI, créant du même coup une valeur ajoutée nouvelle dans l'entreprise.

### Un accompagnement indispensable

Cet accompagnement, Innothera l'a trouvé auprès de Dell et VMWare. « Grâce à l'apport de nos partenaires, la mise en œuvre a été grandement simplifiée, se félicite François Trignan, au point que la capacité à se virtualiser est devenue un critère de sélection pour tout nouveau service ! » Un choix gagnant du point de vue opérationnel, financier, mais également de celui de la sécurité des données. Innothera a en effet profité de cette migration pour mettre en place un PRA. Un site-miroir permet désormais de garantir la continuité de l'activité même en cas de panne grave. « Nos usines fonctionnent 24 heures sur 24, sept jours sur sept, et nous ne pouvons donc tolérer aucune interruption de service. La mise en place de ce PRA a donc été un chantier majeur, pour lequel nous avons pu compter sur une réactivité irréprochable de la part des équipes de Dell. »



RETROUVEZ CE PORTRAIT SUR :  
[WWW.01NET.COM/ENTREPRISE/DELL/](http://WWW.01NET.COM/ENTREPRISE/DELL/)

POUR PLUS D'INFORMATION  
 SUR LES SOLUTIONS DELL :  
[WWW.SUIVEZVOTREVOIE.FR](http://WWW.SUIVEZVOTREVOIE.FR)



ON EN PARLE DANS LES BLOGS

Allons enfants de la patrie « fibrer » dans nos campagnes

**La synthèse.** Face aux atermoiements des pouvoirs publics et des opérateurs privés pour amener le très haut débit dans nos campagnes, Jean-Michel Billaut propose un guide « d'agit pro » pour obtenir gain de cause. Première étape : mener une étude d'opportunités dans votre commune en dressant le nombre de foyers connectés à l'ADSL, l'emplacement des centraux de France Télécom... Ensuite, il s'agit de titiller les



de Jean-Louis

élus locaux puis d'évangéliser vos concitoyens. Reste le financement, plutôt local que grand emprunt. Il a aussi demandé à Eric Schmidt, le big boss de Google, de venir « fibrer » Villiers-le-Mahieu (78), 700 âmes, comme il le fait gratuitement pour 500 000 foyers américains...

Un billet de Jean-Michel Billaut

<http://goo.gl/WU53>

Développer la culture informatique dès le lycée

**La synthèse.** Alors que l'informatique est omniprésente dans notre quotidien, les Français manquent singulièrement de culture informatique. Le secondaire enseigne la physique et la chimie, mais aucun élève n'a entendu parler d'Alan Turing qui a révolutionné leur vie. Pour la première fois, à la rentrée 2012, un nouvel enseignement de spécialité « informatique et sciences du numérique »

va être instauré en terminale scientifique. Pour l'auteur, il n'y a pas de raison, à terme, de limiter cet enseignement aux seuls scientifiques puisque demain, « les élèves qui auront suivi une terminale littéraire, économique ou technique auront tout autant besoin de comprendre quels sont les fondements de l'informatique, dans leur environnement professionnel comme personnel. »



INRIA/C. LEBRENSKY

**Une analyse d'Antoine Petit,** directeur général adjoint de l'Inria

<http://goo.gl/UzQB>

À quand une direction des technologies relationnelles ?

**La synthèse.** Les DSI sont organisées pour gérer une informatique de gestion. On met en place une application, on la valide, puis elle passe en tierce maintenance applicative. Le réflexe des DSI est de traiter les technologies relationnelles (réseaux sociaux, web 2.0) de la même manière. Ce qui explique les difficultés

rencontrées par ces nouveaux outils pour pénétrer le pare-feu des systèmes d'information. « Aujourd'hui encore, des personnes dans les DSI croient qu'il faut un bon gros serveur d'applications pour avoir des applications et des services web. » Pour changer les mentalités, l'auteur milite auprès des DSI pour

qu'elles mettent en place une direction des technologies relationnelles (DTR).

**Une humeur de Christian Fauré,** Principal Enterprise Architect chez Capgemini

<http://goo.gl/nkD4>

LE BUZZ SUR OI NET PRO



Le guide des technologies RIA les plus populaires



**Développement.** Avec l'émergence de HTML 5, le succès de l'iPhone et de ses applications natives, les discours s'entrechoquent : HTML 5 va remplacer Flash et Silverlight, Flash n'est pas mort, etc. Dans une série de cinq articles, OI netpro passe en revue les technologies les plus populaires : Flash, Silverlight, HTML 5, Ajax... En tentant d'évaluer la maturité de la plate-forme, des outils, de la com-

munauté, et les usages possibles et recommandés. Le premier volet sur Flash a déjà suscité des controverses. Pour un « OInaute », cette technologie n'est pas mature et présente « de nombreux bogues ». Un autre n'a jamais vu passer un virus en dix ans de Flash, grâce aux règles de bac à sable de Flash Player.

<http://goo.gl/CCge>

## CARTE BLANCHE À...

# La fusion féconde des RH et des systèmes d'information

**GUILLAUME CHARLY**, associé au sein du cabinet Magellan Consulting, démontre comment, au fil des années, la fonction ressources humaines (RH) s'est inscrite dans le sillage de l'innovation et en perçoit fréquemment les dividendes.

Au commencement, l'heure des calculs et de leur automatisation, notamment en ce qui concerne la complexification continue des algorithmes de paie (nombre de rubriques, bases, taux...), véritable sport national et spécificité de notre beau pays. Ensuite, « le temps des données », durant lequel les gestionnaires RH ont dû faire face tant à la diversité des informations (état civil des collaborateurs, historiques de carrières, éléments médicaux, légaux...) qu'à leur quantité, notamment en termes d'historique. Le système d'information de gestion des ressources humaines (SIRH) a alors su tirer profit de l'innovation technologique et particulièrement de l'émergence des bases de données relationnelles pour absorber ces contraintes.

## Le rôle de facilitateur des systèmes d'information

Au début des années 2000, les RH captent l'intérêt des nouvelles technologies pour vulgariser la mise en œuvre de processus automatisés. Les portails RH fleurissent sur les intranets, les collaborateurs s'approprient leurs données et deviennent des acteurs impliqués dans les opérations qui les touchent de près, en même temps qu'ils se rapprochent de leurs managers, et vice versa. Ces derniers se libèrent d'une masse d'opérations administratives grâce aux moteurs de workflow. Un soulagement pour toute une population d'opérateurs RH qui a craint l'étouffement sous les montagnes de papier qu'imposait la mise en place de la loi sur les 35 heures et ses corollaires, les RTT et leur fractionnement. Aujourd'hui, l'heure est à la fusion. Fusion entre sphère privée et sphère professionnelle. Fusion entre les fonctions de l'entreprise afin que chacune



JIM WALLACE

irrigue tous les niveaux de cette dernière, depuis la définition de la stratégie jusqu'à sa mise en œuvre au quotidien par les managers de proximité. Fusion également entre les structures privées comme publiques, mais aussi entre les champs d'expertise dont l'interaction est indispensable au succès des projets. Fusion des médias et enfin, parallèlement, fusion des systèmes d'information (SI), qui s'avèreront les moteurs et facilitateurs de ces bouleversements.

**« Le SIRH est extrêmement imbriqué dans les composants du paysage applicatif de l'entreprise »**

Encore une fois, la fonction RH s'inscrit dans la tendance et capitalise sur les évolutions technologiques et comportementales. L'exemple de l'appropriation progressive des outils de gestion des réseaux sociaux est particulièrement emblématique de ce cheminement et connaît de multiples rebondissements. Si, dans un premier temps, l'implication des entreprises sur ce nouveau média contribue à leur communication, à la

valorisation de leur image et à leur rayonnement, elle favorise ensuite l'émergence de communautés professionnelles propices à la stimulation et à l'émulation des talents, et facilite le recrutement. De plus, l'accompagnement harmonieux du déploiement de ce type d'outils au plus près des collaborateurs aide à mettre en place des garde-fous, notamment en termes de règles de sécurité.

## Tantôt fournisseur de données, tantôt socle de messagerie

C'est l'illustration presque parfaite de la maxime de Pierre Dac stipulant que « tout est dans tout, et réciproquement ». D'autant que ce qui est visible sur le versant fonctionnel l'est également au niveau des SI. Le SIRH se trouve lui aussi extrêmement imbriqué dans les autres composants du paysage applicatif. Il est tantôt fournisseur, comme dans le cas des données du personnel qui viennent peupler l'annuaire d'entreprise, socle de la messagerie et/ou du contrôle d'accès, tantôt client d'infrastructure ou d'autres données comme celles issues des systèmes financiers.

Pour finir, il y a fort à parier que la belle histoire continuera. A l'heure où apparaissent et se propagent rapidement les notions de développement durable (ce qui est produit ne doit pas l'être aux dépens de ce qui lui a donné naissance), d'éco-empreinte (chaque action engagée doit limiter ou supprimer tout impact sur notre environnement naturel) ou de responsabilité sociale (l'agent économique doit assumer un rôle social au service de la communauté), la fonction RH et le SI sont déjà sollicités et à l'affût de l'innovation pour avancer de concert. Nous en avons d'ores et déjà un avant-goût avec les prémices de la dématérialisation des feuilles de paie (les solutions de Novapost par exemple), un indéniable vecteur de réduction de l'impact de la fonction sur l'environnement tout en simplifiant la vie de tous. Pourvu que ça dure... ■

GUILLAUME CHARLY

CARTE BLANCHE À...

# Quand externalisation rime avec industrialisation

**STÉPHANE ROCHE**, consultant en stratégie, management et organisation, en particulier pour Akteos, se passionne pour les grandes mutations économiques et coaché les dirigeants sur les défis liés à la globalisation.

En France, l'externalisation de l'ingénierie informatique s'est accélérée depuis cinq ans. Les entreprises hexagonales veulent rattraper le train lancé par les Etats-Unis dans les années 90, mais beaucoup d'entre elles peinent à voir les premiers bénéficiaires arriver. Cette démarche implique un travail à distance entre deux entités, onshore et offshore. Or la résolution de problèmes complexes ou la créativité ne fonctionnent pas bien à distance. Au téléphone, par courrier électronique ou en vidéoconférence, on organise, on gère mais on ne crée pas. L'industrialisation est alors une condition nécessaire à l'externalisation.

## L'ingénieur technicien remplace l'ingénieur généraliste

A l'instar de la production, qui s'est industrialisée au début du XX<sup>e</sup> siècle puis délocalisée ces vingt-cinq dernières années, l'ingénierie informatique suit le même parcours pour pouvoir être délocalisée aujourd'hui. L'artisan a été remplacé par le travailleur à la chaîne et l'ingénieur talentueux, doté d'une connaissance générale et d'une grande capacité de synthèse, est progressivement remplacé offshore par des ingénieurs techniciens spécialisés.

Les Américains, qui ont inventé le taylorisme, ont aussi été les premiers à industrialiser ce secteur, grâce à une forte spécialisation de leurs ingénieurs (entre 50 et 75 % de leur cursus universitaire) et à une nouvelle organisation des projets que l'on a appelée process. C'est ainsi qu'il a été possible d'externaliser cette fonction, en Inde et au Mexique principalement. Le processus de spécialisation s'est poursuivi dans les pays offshore, où elle peut constituer jusqu'à 100 % d'un cursus. Un Indien se vend comme ingé-



nier après six mois de cours Java. Dans le premier pays de l'offshore, c'est la spécialisation qui se vend, pas les connaissances générales. Très compétents techniquement, les ingénieurs français ne sont pas très bons à l'industrialisation. Plutôt généralistes, ils aspirent à des projets à haute valeur conceptuelle. Le process les ennue, les dévalorise, ils préfèrent travailler en free style. Quant à leurs managers, ils sont plus souvent recrutés pour leur expertise technique que pour leurs qualités d'organiseurs.

## « L'ingénierie informatique suit le même parcours que la production avant elle »

Les entreprises françaises veulent externaliser leur ingénierie mais sans avoir mené à bien préalablement l'industrialisation, et faire développer en offshore de nouvelles applications qui demandent de la créativité à des ingénieurs techniciens spécialisés, dépourvus d'expertise fonctionnelle. C'est l'échec assuré. Car une externalisation réussie compte trois étapes essentielles. D'abord, il s'agit de réaliser qu'il existe aujourd'hui des niveaux différents de la fonction, et de bien évaluer les compétences

disponibles offshore. Ensuite, il convient de découper les projets par technologie et par tâche, puis de répartir les sous-projets entre l'internalisation et l'externalisation. Les tâches industrialisées, simples et bien décrites peuvent partir offshore. La maîtrise d'ouvrage et certaines parties complexes des projets restent onshore. Enfin, il faut établir des process au maximum pour les sous-projets externalisés ; celui de 10 pages, en français, qui était utilisé jusque-là, doit maintenant faire 100 pages et être rédigé en bon anglais.

## La fin d'une exception française

Les métiers de l'ingénierie se transforment sous l'effet combiné de cette industrialisation, puis de l'externalisation. Même si les ingénieurs généralistes cèdent peu à peu leur place à des ingénieurs spécialisés, il restera toujours des premiers, comme c'est le cas pour les artisans. Les Français doivent-ils eux-mêmes se spécialiser et rentrer en compétition directe avec leurs homologues dans les pays émergents ? Dans le dernier rapport de la mission Aghion remis à la ministre de la Recherche, Valérie Pécresse, intitulé « L'excellence universitaire et l'insertion professionnelle : leçons des expériences internationales », le mot est lâché : spécialisation. Il a été atténué par la notion de « spécialisation progressive ». Mais est-ce réellement la voie que doit prendre la France ?

Quoi qu'il en soit, l'externalisation est une vraie opportunité pour les ingénieurs français de développer de nouvelles compétences en termes de travail à distance et d'organisation. Un type de travail qui ne souffre pas l'improvisation, même créative. Quant à l'industrialisation, elle est la condition nécessaire, quoiqu'insuffisante, à la réussite des projets d'offshore. D'autres enjeux attendent encore les entreprises françaises sur le chemin de l'externalisation, qui touchent à l'organisationnel, aux RH, à l'opérationnel, à l'interculturel et aux langues. ■ STÉPHANE ROCHE

# L'Etat de l'Art

## Les Séminaires Capgemini Institut



Mise à jour : 21 octobre 2010

22 séminaires nouveaux ou entièrement remaniés

### > Les Synthèses

Comprendre les Tendances de l'Informatique	8-10 nov. • 6-8 déc. 2010
Urbanisme et Architectures Techniques en 2010	15-17 nov. • 12-14 déc. 2010
Réseaux : la synthèse	6-8 décembre 2010
Micros, Serveurs, Réseaux : la synthèse	15-17 novembre 2010
Sécurité : la synthèse technique	9-10 décembre 2010
Management des Projets Informatiques	8-10 nov. • 6-8 déc. 2010
La Gouvernance Informatique en 2010	2-3 décembre 2010

### > Projets et Développement

Le Développement d'Applications en 2010	22-24 novembre 2010
Java : la synthèse	18-19 novembre 2010
Open Source : l'état de l'art	4-5 novembre 2010
XML : la synthèse	4-5 novembre 2010
Web Services : l'état de l'art	2-3 décembre 2010
Client Riche : Ajax, RIA, HTML 5	16-17 novembre 2010
Analyse des Besoins des Utilisateurs en 2010	18-19 novembre 2010
Le Cahier des Charges en 2010	25-26 novembre 2010
Estimation des Développements Informatiques	2-3 décembre 2010
Points de Fonction : l'état de l'art en 2010	4-5 novembre 2010
Méthodes Agiles : l'état de l'art	16-17 novembre 2010
Les Techniques et Outils de Test	4-5 novembre 2010
La Qualité des Systèmes et des Logiciels	8-10 novembre 2010
La Maintenance Applicative et TMA en 2010	23-24 novembre 2010

### > Management de l'Informatique

Le Tableau de Bord du DSI en 2010	4-5 nov. • 9-10 déc. 2010
Les "Best Practices" de la DSI en 2010	18-19 novembre 2010
Benchmarking : l'état de l'art en 2010	18-19 novembre 2010
Les Responsabilités Juridiques du DSI en 2010	25-26 novembre 2010
Les Schémas Directeurs en 2010	30 novembre-1 décembre 2010
La Conduite du Changement en 2010	29 novembre-1 décembre 2010
COBIT, ITIL, CMMI, ISO : l'état de l'art 2010	4-5 novembre 2010
Centres de Services : la mise en œuvre	18-19 novembre 2010
SLA et Contrats de Service	2-3 décembre 2010
ITIL : la mise en œuvre	25-26 novembre 2010
Gestion de Portefeuille de Projets : l'état de l'art	25-26 novembre 2010
PMO : la mise en œuvre	18-19 novembre 2010
La Maîtrise d'Ouvrage en 2010	9-10 décembre 2010
L'Audit Informatique en 2010	2-3 décembre 2010
Le Contrôle de Gestion de l'Informatique	25-26 novembre 2010
ROI, Valeur et Coûts du SI	14-15 décembre 2010
Les Contrats Informatiques en 2010	23-24 novembre 2010
Green IT et réduction des coûts informatiques	2-3 décembre 2010
Outsourcing : l'état de l'art en 2010	4-5 novembre 2010
Gestion de Parc et Assistance Utilisateurs	16-17 novembre 2010
Help Desk : l'état de l'art	18-19 novembre 2010
Exploitation/Production Informatique en 2010	15-17 novembre 2010
Sécurité des Systèmes d'Information	6-8 décembre 2010
Continuité Informatique / PRA	9-10 décembre 2010
Plan de Continuité d'Activité/Gestion de Crise	2-3 décembre 2010
ISO 27001/27002 et "best practices" en Sécurité	18-19 novembre 2010

### > Architectures et Réseaux

Architecture d'Entreprise et SI	23-24 novembre 2010
SOA : l'état de l'art	9-10 décembre 2010
Processus et BPM : l'état de l'art	29 novembre-1 décembre 2010
ESB, Intégration et Orchestration de Services	18-19 novembre 2010
Référentiels d'Entreprise : l'état de l'art	25-26 novembre 2010
Intégration de Données d'Entreprise	4-5 novembre 2010
Virtualisation : technologies et mise en œuvre	2-3 décembre 2010
Postes de Travail : réduire les coûts en 2010	25-26 novembre 2010
Cloud Computing : l'état de l'art	23-24 novembre 2010
Architectures d'Applications Distribuées	22-24 novembre 2010
Gérer la Performance des Applications et du SI	25-26 novembre 2010
Réseaux et Télécoms : les tendances, les choix	22-24 novembre 2010
Téléphonie sur IP	25-26 novembre 2010
Sécurité : mobilité, sans-fil et VPN	4-5 novembre 2010
Sécurité Web : l'état de l'art	23-24 novembre 2010
SAN/NAS : état de l'art des Réseaux de Stockage	22-24 novembre 2010

### > Techniques et Applications

Portails d'Entreprise : l'état de l'art	23-24 novembre 2010
Internet : la synthèse 2010	18-19 novembre 2010
Internet Mobile : l'état de l'art	8-10 novembre 2010
Web 2.0 : les usages professionnels en 2010	25-26 novembre 2010
Webmarketing : l'état de l'art	8-10 novembre 2010
Réussir et Gérer un Site Web	9-10 décembre 2010
Moteurs de Recherche d'Entreprise : l'état de l'art	2-3 décembre 2010
Les ERP/Progiciels Intégrés en 2010	23-24 novembre 2010
Dématérialisation : l'état de l'art	18-19 novembre 2010
Bases de Données : la synthèse	8-10 novembre 2010
Décisionnel : l'état de l'art	13-15 décembre 2010
CRM et e-CRM	25-26 novembre 2010
Knowledge Management : l'état de l'art	18-19 novembre 2010
Projets Collaboratifs : l'état de l'art	4-5 novembre 2010
ECM (Entreprise Content Management)	9-10 décembre 2010
GED (Gestion Electronique de Documents)	16-17 novembre 2010
Archivage Electronique en 2010	23-24 novembre 2010

### > Les Passeports

Systèmes d'Information : les 3 prochaines années	6-8 décembre 2010
Passeport Réseaux & Télécoms	13-15 décembre 2010
Passeport Consultant	6-8 décembre 2010
Passeport MBA	15-17 novembre 2010
Passeport Comptabilité & Finance	6-8 décembre 2010
La Banque en 3 jours	13-15 décembre 2010
La Gestion du Stress	25-26 novembre 2010
Passeport Efficacité Personnelle	8-10 nov. • 6-8 déc. 2010
Passeport Management	15-17 nov. • 13-15 déc. 2010

Durée 14 h (séminaire de 2 jours) ou 21h (séminaire de 3 jours).

Formations éligibles au DIF.

Renseignements et inscriptions :  
**Véronique Groud**  
Tél. : 01 44 74 24 10  
veronique.groud@capgemini.com  
www.institut.capgemini.fr

 **Capgemini**  
CONSULTING. TECHNOLOGY. OUTSOURCING

**NOUVEAU**

RETROUVEZ DÈS SA PARUTION  
**LA VERSION DIGITALE** DE VOTRE MAGAZINE



N°1 de l'info high-tech



Connectez-vous sur  
<http://digital.01net.com>

Un nouveau mode de lecture

# EXPÉRIENCES



**PSA va s'appuyer sur Tata, Communications** pour l'installation, la maintenance et la gestion de salles de téléprésence en France, au Brésil et en Chine.

**+3,1%**, c'est la hausse de la dépense informatique mondiale des entreprises prévue en 2011. Estimée à 2 500 Md\$, celle-ci est encore en deçà de son niveau de 2008. (Source : Gartner)

## CHAÎNE LOGISTIQUE

# Associer disponibilité des produits et optimisation des stocks

Les entreprises abandonnent leur tableur au profit d'outils de prévision plus performants et plus collaboratifs. Ces solutions contribuent à anticiper leurs approvisionnements et leur production, et à dimensionner leurs réserves au plus juste.

**Depuis le début de la crise économique, réduire les stocks est devenu une priorité pour gagner en trésorerie.** Mais, au moment où la conjoncture montre quelques signes d'amélioration, les entreprises ne veulent pas sacrifier leur taux de service (*taux de disponibilité des produits - NDLR*). Bien au contraire, elles comptent agir sur les deux leviers afin d'améliorer leurs besoins en fonds de roulement sans rater des ventes. Ces préoccupations expliquent l'intérêt croissant que montrent les entreprises pour les logiciels de prévision des statistiques des ventes.

### Gérer la complexité

« Chaque mois, on observe plusieurs déploiements de ce type de progiciels, témoigne Linda Nigole, consultante du cabinet Möbius. La crise n'a fait qu'accroître un besoin déjà suscité par la complexité croissante de la chaîne logistique. » En effet, peu de sociétés sont épargnées par les contraintes liées au raccourcissement du cycle de vie des produits, à leur personnalisation, au caractère erratique de la demande, à la multiplication des promotions ou encore aux délais de livraison allongés, inhérents au sourcing mondialisé.

La plupart d'entre elles recourent encore à Excel pour analyser leurs historiques de ventes. Le tableur de Microsoft autorise leur traitement par des



Un taux de service optimal garantit une disponibilité maximale en rayon.

algorithmes d'extrapolation. Des fonctions de régressions multiples facilitent la combinaison de ces historiques avec des facteurs exogènes, tels que des indicateurs économiques ou des bulletins météorologiques. Mais Excel est vite dépassé dès qu'il s'agit de traiter un nombre important de produits et de clients. « Nous avons une grande expérience des entreprises ayant de très nombreuses références ou clients, à

l'instar d'un groupe américain qui compte plus d'un million d'objets dans sa base de données, confirme Bernard Mousterde, directeur associé de l'éditeur Aperia.

Pour ce spécialiste de la prévision, son logiciel Forecast présente un autre avantage sur le tableur : « Après une analyse préalable des historiques, la solution permet de regarder de l'avant, contrairement à Excel qui est constam-

THIBAUT CAMUS/AP/SPFA



Une meilleure prévision des ventes a permis d'augmenter le taux de service de BPI.

## L'ENTREPRISE

### Beauté Prestige International (Shiseido)

**Activité :** fabricant de parfums.

**Contexte :** lancement d'une à deux lignes de produits par an, soit 30 à 60 nouvelles références.

**Démarche :**

- utiliser des données d'historique d'un autre produit identique ou proche ;
- élaborer une prévision statistique via la méthode de l'objectif annuel.

**Solution retenue :** Forecast d'Aperia.

## LES GAINS

- Mise en production en trois à quatre mois et période de retour sur investissement inférieure à un an.
- Niveau de stock en baisse de 22 %.
- Taux d'obsolescence divisé par cinq.
- Taux de service passé de 95 à près de 98 %.

... ment rivé sur le passé. » Parmi ses nouveaux clients, la branche américaine d'Essilor a ainsi pu déterminer ce qu'elle ne vendrait pas sur le continent nord-américain. La même démarche a été opérée chez Schneider, sur plus de 100 000 références. Utilisateur des logiciels d'Infor, General Motors, lui, gère près de 5 millions de références. Autre atout : la plupart des outils de prévision sont accessibles à des responsables métier, alors qu'Excel est souvent réservé à des statisticiens. Car l'enjeu des prévisionnistes n'est pas tellement de connaître comment est conçu le moteur statistique qu'ils utilisent, mais de bien interpréter les données de prévision.

C'est pourquoi nombre d'éditeurs spécialisés consacrent beaucoup d'efforts à l'ergonomie de leurs solutions. « Orienté expérience utilisateur, l'outil

doit amener directement l'information à valeur ajoutée au prévisionniste », résume Etienne Allier, directeur marketing de Futurmaster.

L'éditeur Planipe fournit un moteur capable d'employer automatiquement le modèle statistique adapté au type de produit concerné (permanent, erratique...). « La gestion par exception sollicite l'utilisateur uniquement là où l'intervention humaine est nécessaire, précise Etienne Allier. Elle aide à fiabiliser les résultats sur des dizaines de milliers d'unités logistiques, avec moins de moyens. » Quand une intervention est nécessaire, l'éditeur Azap (groupe Diagma) propose qu'elle soit faite directement sur les graphiques d'historiques au lieu d'effectuer des corrections numériques.

## Trouver un consensus de prévision

Sur ce plan, la véritable marge de progression se trouve davantage dans l'établissement d'un consensus de prévision que dans le calcul statistique. « La bonne utilisation de l'historique réduit l'erreur de prévision par deux, quand un processus collaboratif bien vécu peut améliorer par 10, 100 ou 1 000 les prévisions », estime Bernard Mouterde. Chez son client Biomérieux, une centaine de personnes sont mises à contribution afin de valider les prévisions. Et, dans certains cas, le processus collaboratif s'étend aux partenaires extérieurs. « Mais, trop souvent encore, le prévisionniste monte seul en haut du mât et on lui jette des pierres », regrette Bernard Mouterde.

« La fonctionnalité collaborative n'est pas nouvelle, mais elle est de plus en plus demandée, estime Pierre Fournet, directeur associé du cabinet de conseil Diagma, éditeur du logiciel Azap Prévision. Avec nos technologies web, nous pouvons établir une prévision au siège de l'entreprise puis la soumettre à validation auprès de chaque responsable régional. » Cette fonction favorise surtout l'introduction de la prévision dans un processus PIC (plan industriel et commercial), qui se matérialise par des réunions périodiques lors desquelles les différentes directions métier confrontent leur vision des prévisions à court, moyen et long terme.

Pour faciliter les échanges, certains éditeurs privilégient une interface Excel. Ainsi, Infor propose une modification en masse de ses grilles depuis la

dernière version de son logiciel Demand Planning. Cette dimension collaborative prend toute son importance dans la gestion des promotions, qui nécessite une large collecte de données. « Les promotions peuvent représenter de 30 à 50 % du chiffre d'affaires dans les produits de consommation courante. Non seulement nous les intégrons dans nos prévisions, mais nous analysons également leur impact sur le fond de rayon (les ventes courantes - NDLR) », rappelle Pierre Fournet.

Autre difficulté pour les prévisionnistes : les lancements de produits. Eux aussi trouvent des réponses dans les solutions logicielles. « Nous pouvons mettre en place un historique fictif reflétant ceux de produits comparables plus anciens, explique Bernard Mouterde. Une bibliothèque d'une centaine

## 2 QUESTIONS À...



**Nicolas Bouniol,**  
Senior Manager  
chez Deloitte Conseil

### La prévision représente-t-elle une priorité pour les entreprises ?

C'est un processus critique, que la crise a renforcé. Le développement de cette fonction de prévision est particulièrement indispensable pour les entreprises qui délocalisent leurs moyens de production et mondialisent leurs approvisionnements. Après avoir longtemps travaillé sur leurs processus opérationnels, elles portent depuis peu leur attention sur ceux d'optimisation.

### Quels sont les besoins de vos clients ?

Ils doivent pouvoir s'appuyer sur des outils intégrés et collaboratifs qui soutiennent leur nouvelle organisation ainsi que leurs processus de prévisions et de planification. Sans compter les besoins spécifiques par industrie. Par exemple, dans la grande consommation, il faut pouvoir mesurer les phénomènes de cannibalisation ou être capable de maîtriser l'effet des promotions sur les volumes globaux.

de profils suffit généralement pour calculer les profils à utiliser pour le lancement. » L'enjeu est énorme. « Dans une entreprise telle que L'Oréal, près de la moitié des gammes sont renouvelées chaque année », estime Etienne Allier. La solution Demand Planning de Futurmaster disposera d'un module de gestion avancée des lancements avant la fin novembre 2010.

## Des résultats rapides

Déjà répandus chez les grands comptes de l'industrie, les outils de prévision suscitent désormais l'intérêt dans la moyenne industrie et chez les distributeurs. Ceux-ci bénéficient de modes de tarification attrayants. Planipe indexe ainsi jusqu'à 50 % du prix de ses licences sur l'obtention d'objectifs. Dans tous les cas, les entreprises attendent des périodes de retour sur investissement courtes et peuvent afficher de premiers résultats dans les six ou douze mois qui suivent le déploiement.



Zannier améliore son process prévisionnel pour la division sous-vêtements enfant.

Une manière de justifier une première phase de projet avant de s'attaquer aux processus d'approvisionnement ou de planification. Ensuite, certains secteurs rapprochent leurs processus de prévision des ventes et budgétaires afin de construire des budgets à partir des quantités prévues. ■ BORIS MATHIEUX

## L'ENTREPRISE

### Groupe Zannier

**Activité :** leader mondial de la mode enfantine.

**Contexte :** un nombre élevé de références, multiplié par le nombre de tailles et de coloris.

### Objectifs métier :

- obtenir des prévisions plus fiables ;
- optimiser les livraisons d'implantation et de réassort ;
- tenir le taux de service exigé par la distribution ;
- limiter le stock résiduel en fin de saison pour protéger les marges.

**Solution retenue :** TXT Demand – Demand Forecasting de TXT (opérationnel depuis 2008).

## LES GAINS

- Obtention du taux de service souhaité, tant pour les implantations (100 %) que pour le réassort (98 %).
- Réduction de 10 % des stocks résiduels en fin de saison.
- Amélioration de la visibilité sur la demande future et de la capacité à y répondre.

# LOCARCHIVES

## TIERS ARCHIVEUR DE CONFIANCE

SEPTEMBRE 2010

LOCARCHIVES obtient

- 1) Le label FNTC-TA pour son Système d'Archivage Electronique
- 2) L'agrément pour la conservation des Archives Publiques Papier et Electroniques



Prestataire agréé  
Archives Publiques  
Papier et Electroniques\*

\*Arrêté du 25 septembre 2010 - NOR : MCC 1024521A

Tél. 01.49.33.78.00 - contact@locarchives.fr - [www.locarchives.fr](http://www.locarchives.fr)

## INTERACTION

# La SNCF rend ses rames communicantes

Il ne suffit pas d'installer des capteurs et des écrans. Il faut aussi définir une politique d'utilisation des informations collectées et de diffusion des messages appropriés. Ce que fait la SNCF dans les rames du Francilien, grâce à des services web.

**Détecteur de hauteur de quai, baies vitrées panoramiques, portes extra-larges, comble-lacunes intelligents pour l'accès des handicapés, écrans vidéo, sièges et couloirs plus larges, etc.** Les nouveautés à bord des nouvelles rames du Francilien, mis en service fin décembre 2009 par la SNCF, offre aux passagers davantage de confort et de sécurité pendant leur voyage. Outre ces améliorations, les rames fabriquées par le Canadien Bombardier sont équipées de modules machine to machine (M2M). Ces équipements servent à télédiagnostiquer et à diffuser en temps réel des informations aux voyageurs.

### Une vraie rupture technologique pour la SNCF

« Ces deux familles d'applications partagent certaines données communes et dialoguent, l'une comme l'autre, avec notre système d'information (SI). Nous devons donc développer un référentiel commun, une interface entre celui-ci et les trains. C'est la Plate-forme sol de communication et de services (PSCS) », explique Christophe Duplaix, responsable du projet Train communicant à la direction des systèmes d'information et des télécommunications de la SNCF. A bord des trains, une multitude de données sont capturées : la position GPS, le niveau de gazoil, le relevé des compteurs électriques, le fonctionnement de certains équipements (climatisation par exemple), la vidéosurveillance, mais aussi le comptage des voyageurs à bord en temps réel, etc. Ces informations sont transmises à la PSCS via le réseau téléphonique mobile. Or la communication entre le système d'information et le bord est tributaire de la qualité et de la disponibilité du réseau mobile (débit GSM/GPRS, tunnels, saturation éventuelle, etc.). « Nous avons donc optimisé les

*communications pour minimiser les échanges entre le bord et la plate-forme, et s'attacher à ne transmettre les informations que quand le réseau est disponible en envoyant seulement le volume de données nécessaire »,* explique Olivier Dervyn, responsable de l'entité M2M chez Open, qui a installé la PSCS avec la SNCF.

A l'ébauche du projet, le groupe ferroviaire pense d'abord à s'équiper d'autant de serveurs d'applications que de métiers (maintenance, services aux voyageurs, réservation de passage de train, etc.). Mais ce modèle, couramment utilisé par la compagnie, pose problème : plusieurs applications sont en effet susceptibles d'exploiter les mêmes informations, et chacune sollicite indépendamment la base de données dont elle a besoin, multipliant les communications. La complexité est d'autant plus importante que chaque direction (TGV, TER, etc.) possède ses propres applications.

### La plate-forme PSCS est le maillon indispensable à l'amélioration de l'information aux passagers et du télédiagnostic des machines

La Plate-forme sol de communication et de services résout le problème en se positionnant tel un nœud de communication entre les systèmes embarqués à bord des trains (système d'information voyageurs sonore et visuel, télédiagnostic, vidéosurveillance) et le SI de la SNCF. Les applications de ce dernier se voient proposer des services dans une architecture de type SOA (Service Oriented Architecture).

« Partir sur ce type d'architecture était nouveau pour nous, confie Christophe Duplaix. Nous avons mis en place une équipe projet adaptée, composée non

### L'ENTREPRISE

#### SNCF

**Activité :** transport ferroviaire. Mis en service commercial le 14 décembre 2009, le Francilien fait partie d'un vaste programme de rénovation des trains d'Ile-de-France. En 2015, il devrait représenter 20 % du parc Transilien.

**Siège :** Paris (75).

**CA 2009 :** 24,9 Md€.

**Effectif 2009 :** 158 425 agents.

### LE PROJET

**Problème à résoudre :** rationaliser et simplifier la gestion des données et les communications entre les trains équipés de modules M2M et le système d'information de la SNCF.

**Solution déployée :** développement de la Plate-forme sol de communication et de services (PSCS), bâtie sur une architecture de type SOA.

*plus principalement de développeurs mais surtout d'architectes. Nous devons en effet être en mesure de proposer en front office un catalogue de services web, y compris à nos clients internes »,* souligne-t-il.

Dans les faits, les applications s'abonnent, auprès de la PSCS, à des flux de données. Lorsqu'un événement (par exemple un défaut dans le système de chauffage ou un autre susceptible d'occasionner un retard) doit donner lieu à une annonce aux voyageurs, la PSCS se charge de transformer le flux de données déclenchant en un message intelligible et utile, et de l'acheminer vers les bons moyens de diffusion (dans la rame, dans les stations, sur écran, par haut-parleur, etc.). « La PSCS s'occupe de tout et masque toute la complexité des communications », se réjouit Christophe Duplaix. Par ailleurs, les débits des réseaux mobiles culminent à une dizaine de kilobits par seconde. « Si chaque application interagissait





Responsable du projet, Christophe Duplaix veille sur le confort des usagers du Francilien.

directement avec le train, le risque de saturation serait élevé », illustre-t-il. Autrement dit, la mise en place de ce nœud de communication garantit un bon niveau de service.

## Simplifier les futurs développements

De plus, il simplifie la gestion des applications. La durée de vie d'un train peut atteindre une trentaine d'années. Or, ceux achetés hier n'étaient pas pourvus de tels systèmes de communication. Aujourd'hui, la PSCS dialogue avec les nouveaux Franciliens de marque Bombardier. Demain, la SNCF accueillera aussi des voitures Alstom. La plate-forme aidera alors la compagnie ferroviaire à rationaliser ses développements applicatifs, ceux-ci n'ayant pas à être adaptés à chaque type de train. « Choisir des architectures orientées services, c'est faire un pari sur l'avenir », lance Christophe Duplaix. A terme, l'objectif est d'ouvrir l'utilisation de la PSCS à toutes les branches de la SNCF. Elle se révèle donc le maillon indispensable à l'amélioration de certains processus, notamment

ceux liés au télédiagnostic des machines. Cette télésurveillance des trains permet également de déployer de nouveaux services à destination des usagers. Les informations qu'ils transmettent au SI sont susceptibles de déclencher, en temps réel, des actions de la part de ce dernier. Par exemple, en cas de panne de la climatisation à bord d'un wagon, un message automatique sera diffusé afin que les voyageurs aient la possibilité de changer de voiture.

Sur la ligne D du RER francilien, la SNCF expérimente la diffusion d'informations conjoncturelles (trafic, grèves, accidents, etc.) via la PSCS, sous la forme de messages audio. Grâce à ce test, on validera l'interopérabilité entre les applications, la plate-forme et les trains déjà en service. « Je me suis fixé comme objectif de faire en sorte que les services de la vie quotidienne en Ile-de-France, comme dans les autres régions de l'Hexagone, atteignent le même niveau que ceux du TGV », déclarait Guillaume Pepy, président de la SNCF, lors de l'inauguration du Francilien Bombardier en

## 2 QUESTIONS À...



**Olivier Dervyn,**  
responsable de l'entité  
M2M chez Open, SSII  
sélectionnée pour le  
déploiement de la PSCS

### Quelle est la particularité du projet M2M de la SNCF ?

Le challenge était de construire une architecture destinée à cacher au système d'information la complexité liée aux dialogues entre le sol et les équipements de trains de marques et d'âges différents. Certains d'entre eux échangeront les mêmes informations techniques et feront appel aux mêmes applications, comme l'affichage de message aux voyageurs. Pour d'autres, la traduction et le reformatage des informations s'avéreront nécessaires. Par ailleurs, la plate-forme analyse intelligemment les requêtes des applications pour limiter des communications redondantes.

### Comment accompagnez-vous la SNCF après le déploiement de la plate-forme ?

En attendant qu'elle prenne la main sur les développements futurs, nous nous sommes chargés des deux premières applications de maintenance (Sollector) et d'information aux voyageurs (Ogive). Nous intervenons aussi sur l'évolution de la plate-forme, qui utilisera désormais un bus de services d'entreprise pour améliorer la connectivité entre les applications.

décembre 2009. La rationalisation apportée par l'utilisation des communications M2M et par la PSCS doit également aider la SNCF à réaliser des économies. « L'investissement est important et il nous est encore difficile de calculer un retour sur investissement. Nous avons encore des plans de déploiement en cours. Nous nous reposons sur beaucoup d'hypothèses et faisons encore apparaître de nouvelles problématiques, comme celle de la saturation, qui ne sont pas forcément vues par toutes les applications », explique Christophe Duplaix, qui n'est pas en mesure de donner le montant du projet. ■

EDDYE DIBAR

**HELP DESK** Depuis un an, Fujitsu Services gère le centre d'appels de la compagnie aérienne

## Air France-KLM améliore la réactivité de son support technique

**Le rapprochement entre les compagnies aériennes Air France et KLM s'accompagne de projets de synergie entre leurs deux informatiques.** Parmi eux figure la mise en place d'une assistance technique commune à l'ensemble des 90 000 utilisateurs du groupe. En 2008, la compagnie aérienne décide de confier cette tâche à la société Fujitsu Services. Cette dernière doit opérer deux plates-formes, l'une aux Pays-Bas, l'autre en France, 24 h/24 et 7 j/7, en trois langues (néerlandais, français, anglais). Elles répondront à l'ensemble des appels concernant le système d'information : problèmes bureautiques, changements de mot de passe, ou encore escalade des incidents intervenant au niveau d'une application critique, tel l'embarquement passager.

### Un prestataire unique, deux centres d'appels

Auparavant, deux prestataires se partageaient ce travail : Fujitsu Services déjà, côté KLM, et Atos Origin, côté Air France. Dans le cadre du nouveau contrat, la société nipponne reprend à son compte l'ensemble du périmètre. Son objectif est d'harmoniser les niveaux de services délivrés aux salariés des deux entreprises utilisatrices avec, comme défi, d'améliorer de cinq points le taux de décrochage des appels. Parallèlement, un changement notable intervient : la prestation est réalisée hors des locaux du groupe de transport aérien et non plus sur site. « *La volumétrie des appels était telle qu'il devenait difficile de proposer des mètres carrés au prestataire pour opérer* », justifie Pierre Dalaine, responsable du département help desk technique d'Air France-KLM.

Ce passage d'un help desk interne à un centre externe n'est pas anodin. Il a donné lieu à un important travail de redéfinition de l'infrastructure informatique et télécoms avant le début du contrat. Il fallait notamment tenir compte des impératifs de sécurité du groupe aérien et du besoin en bande passante. Fujitsu Services a mis en



Priorité est donnée au traitement des applications critiques pour la compagnie.

place une architecture de communication identique au niveau des deux sites, hollandais et français.

### Aujourd'hui, plus de 90 % des appels sont décrochés en moins de trente secondes

Côté voix, l'infrastructure repose sur une architecture IP et deux serveurs vocaux interactifs. Le choix de conserver deux numéros séparés pour les salariés d'Air France et de KLM a en effet été entériné. En fonction de son

matricule communiqué en début d'appel, l'appelant est routé vers son centre référent, en Hollande pour le personnel KLM, à Asnières (92) pour celui d'Air France, quel que soit l'endroit où il se trouve. Le serveur vocal distribue par ailleurs l'appel selon qu'il concerne un renouvellement du mot de passe, la suite bureautique, la messagerie ou les applications critiques de gestion des escales (débarquement passager, bagages, etc.).

### Harmonisation des procédures

Pour faciliter l'intervention de l'assistance technique, les équipes informatiques d'Air France ont développé un bureau virtuel basé sur la technologie Citrix Metaframe Presentation Server, qui, par ailleurs, présente l'avantage de répondre aux contraintes de sécurité. « *Au total, une douzaine d'applications de support sont agrégées au sein de cette interface, de façon à offrir aux opérateurs du help desk la possibilité de résoudre un maximum de demandes en ligne* », précise Pierre Dalaine. Parmi ces applications figurent HP Service Center et son référentiel de composants du système d'information, ou encore le logiciel de prise en main à distance Precision de Criston.

Le contrat a débuté en novembre 2009. En France, le passage de relais entre Atos Origin et Fujitsu s'est déroulé sur deux mois. Le prestataire a ensuite harmonisé les procédures entre les deux sites, en commençant par le contenu des tableaux de bord destinés à mesurer la qualité de service ressentie par les utilisateurs. Fujitsu a également appliqué les principes du modèle Lean à ses équipes afin d'améliorer les procédures : meilleure gestion des pauses en fonction des pics d'activité, communication régulière entre les équipes lors de la relève, etc.

Presque un an après le début du contrat, le taux global d'appels décrochés en moins de trente secondes atteint désormais plus de 90 %, contre 85 % précédemment. Objectif atteint. ■

OLIVIER DISCAZEUX

#### L'ENTREPRISE

**Activité :** compagnie de transport aérien.  
**Effectif :** 90 000 personnes hors filiales.  
**CA 2009 :** 21 Md€ au 31 mars 2010.

#### LE PROJET

**Problème à résoudre :** disposer d'une qualité de service identique au niveau du centre d'appels technique côté Air France et KLM.  
**Solution retenue :** choix de Fujitsu Services comme prestataire unique, construction d'une infrastructure télécoms commune entre les deux sites opérés, et création d'un bureau virtuel.

## INTERVIEW

# « Notre présence internationale facilite un service support 24/7 »

**PHILIPPE RENAULT**, DSI de BNP Paribas Assurance, peut compter sur la présence de la société d'assurance vie et dommages sur trois continents.

**Quels bénéfices la DSI tire-t-elle de votre implantation internationale ?**

**PHILIPPE RENAULT :** Nos produits sont commercialisés en Europe, en Asie, en Amérique latine et dans le bassin méditerranéen. Nous effectuons un tiers de nos développements dans certains de ces pays, qui disposent d'une main-d'œuvre moins onéreuse qu'en Europe occidentale. Nous y avons aussi initié la consolidation de nos centres de données lorsque la législation l'autorisait. Ainsi, nous pouvons à la fois mieux sécuriser nos infrastructures, y compris en termes de continuité de nos activités, et optimiser nos ressources (nombre de serveurs, équipes support et énergie consommée). Nos implantations à Taiwan, à Chennai (Inde) et en Europe nous autorisent des services de production follow-the-sun. Nous sommes en train d'expérimenter la couverture de support 24 h/24 et 7 j/7, notamment pour les services web.

**Vous avez aussi créé des centres de services partagés**

**PR :** Ce type de centres (les CSP) rassemble dans un même lieu nos équipes par technologies, compétences ou zone géographique. Ainsi, en jouant sur la masse critique, nous

avons toujours le même niveau de professionnalisme, tout en évitant la redondance des coûts fixes (management, expertise, formations, déplacements...). Par exemple, pour nos applications, nous concevons un core system à partir de processus métier communs selon la règle des 80/20. Les 20 %, soit la personnalisation liée à la langue et aux contraintes locales, sont gérés par le CSP, en lien avec les clients. Ces centres proposent également un catalogue grâce auxquels chaque pays connaît précisément les services qui lui sont proposés et les tarifs associés.

**Quel en est le mode de gouvernance ?**

**PR :** Un comité, auquel participent les pays clients, arbitre les priorités, dans la limite du budget fixé par la direction générale. Une relation classique métiers/IT, avec refacturation et effet de masse. Plus il y a d'entrants, moins c'est cher. Un autre comité, opérationnel, s'assure de la conformi-

té des pratiques de développements IT et veille au respect des normes et standards du groupe.

**Quel est le rôle de votre site indien ?**

**PR :** Le centre de Chennai est consacré au pôle investissement solutions dont fait partie l'activité assurance. Composé à 50/50 de personnels internes et de sous-traitants, il assure un complément de ressources disponibles pour toutes nos filiales. Ainsi, notre CSP au Royaume-Uni, qui emploie des profils de haut niveau, travaille sur le design et l'architecture dans le domaine de la gestion en prévoyance individuelle. Les développements sont, eux, réalisés à Chennai.

**Quel est le poids de la sous-traitance ?**

**PR :** Nous avons passé un accord avec certains fournisseurs afin qu'ils puissent compléter les effectifs locaux de manière ponctuelle. Il s'agit de SSII globales, référencées par le Procurement Group de BNP Paribas, qui possèdent souvent des centres en Inde. Nous leur confions 80 % de nos volumes de sous-traitance selon des conditions commerciales et financières bien définies. Un bon compromis entre contrôle des coûts et flexibilité.

**Comment gommer les distances physiques ?**

**PR :** Les outils de communication (visioconférence voix et données) évitent les déplacements et réduisent nos émissions de CO<sub>2</sub>. Pour autant, l'humain reste très important, ne serait-ce qu'en termes de construction d'équipes. Des réunions physiques sont maintenues et nos collaborateurs ont suivi une formation ayant trait à la diversité. Il s'agit d'éviter les impairs culturels. Par exemple, quinze jours est un délai extrêmement long en Inde mais court en France. Dans l'Hexagone, nos équipes rencontrent parfois un problème face à l'anglais et développent un certain culte de la perfection. Le mieux est l'ennemi du bien. La surqualité n'est pas toujours souhaitable. ■

PROPOS RECUEILLIS  
PAR XAVIER BISEUL

## BIO EXPRESS

**De 1979 à 1981 :** master IT et management de l'université Paris XI.

**De 1982 à 1986 :** manager IT chez AGF (développement de solutions d'assurance vie individuelle).

**De 1986 à 1998 :** DSI d'Athena-PFA.

**De 1999 à 2003 :** DSI d'Aviva.

**De 2004 à 2006 :** dirigeant du cabinet DSID Conseil.

**2007 :** DSI de BNP Paribas Assurance.



**RENCONTRE** DENIS HENRI FAILLY, Senior Community Manager chez Blogangels

## Il conseille les entreprises dans leur appropriation des médias sociaux

Sa passion pour internet l'a dirigé vers une fonction de consultant en stratégie de communication orientée web 2.0. Et cela, après une formation en marketing direct et international. C'est en 1997 que Denis Henri Failly découvre la Toile. Intrigué par ce média, il suit une formation en management de projet multimédia à Centrale. « C'est là que tout a basculé. J'aurais pu persévérer dans le marketing traditionnel, mais j'ai choisi d'embrasser l'univers du net », raconte-t-il.

En 1998, il intègre Tableau de bord, une entreprise spécialisée en référencement et mesure d'audience sur internet. Il y exécute des prestations de conseil et de service en webmarketing. L'un de ses clients est l'une des sociétés phare de l'internet du moment, Caramail. Il la rejoint quelques mois plus tard, et y restera quatre ans, en tant que chargé d'études et analyste de bases de données marketing des utilisateurs du webmail Caramail. Il connaîtra les rachats successifs de cette entreprise (Multimania, Lycos). « A cette époque, nous sommes encore en web 1.0 », souligne-t-il. Soucieux de compléter ses connaissances en gestion de la relation client, il suit alors une formation aux méthodes et outils de CRM et de datamining dispensée au Cnam (Conservatoire national des arts et métiers).

### De l'ère du web 1.0 au web 2.0

En 2005, les prémices du web 2.0 apparaissent. Intéressé par cette mouvance, Denis Henri Failly se documente, se forme sur cette technologie et ses applications, puis rejoint Nextmodernity, une société de conseil dans la mise en œuvre des usages et des approches managériales des technologies et des pratiques collaboratives. « J'ai participé à l'évangélisation du marché et conseillé sur la mise en œuvre de ces outils web 2.0. » Deux ans plus tard, il quitte l'entreprise pour la province et crée Transversight, spécialisé en prestations d'accompagnement des marques autour des médias sociaux. « Le terme "médias sociaux" rend



C'est en 1997 que Denis Henri Failly découvre internet, un univers qu'il embrasse et ne quittera plus.

### SES CONSEILS

- ▶ Acquérir des expériences en marketing et en communication comme dans divers secteurs d'activité B to B et B to C.
- ▶ S'autoformer en permanence.
- ▶ Être curieux, créatif et force de proposition.

### SON PARCOURS

**1990** : diplôme Iseg en marketing international.  
**De 1991 à 1996** : chargé d'études et de planning stratégique (Oror, Exigence, PBE Consulting).  
**De 1998 à 2007** : consultant webmarketing chez Tableau de bord ; chargé d'étude et analyste bases de données marketing chez Caramail ; consultant senior chez Nextmodernity.  
**De 2007 à 2009** : consultant indépendant, création de Transversight.  
**2009** : Senior Community Manager de Blogangels.

*compte des nouvelles intermédiations dans l'écosystème de l'entreprise, de la marque et des clients, tant dans un contexte B to B que B to C. Le terme web 2.0 est, lui, connoté technologie. »*

En 2009, Denis Henri Failly réintègre une entreprise, Blogangels, où il occupe le poste de Senior Community Manager. Il accompagne notamment Orange Business Services dans sa stratégie orientée médias sociaux, animant, créant et gérant du contenu pour les différents canaux de communication que sont les réseaux sociaux, les blogs...

### Savoir produire du contenu

Cette fonction requiert une bonne connaissance de l'écosystème des médias sociaux, la capacité à identifier les espaces et les canaux adéquats pour relayer une information et accroître sa visibilité, et des compétences technologiques (plates-formes de blog, podcasts audio et vidéo...). Le Community Manager doit également savoir produire du contenu. « Sans oublier qu'il lui faut scanner en permanence le paysage des outils et des applications pour être force de proposition. C'est une fonction multifacette », conclut Denis Henri Failly. ■ JULIETTE FAUCHET

## JURIDIQUE



**Christiane Féral-Schuhl,**  
avocate à la cour, et associée fondatrice  
du cabinet Féral-Schuhl Sainte-Marie

DR

# Google Suggest condamné pour diffamation

**LE FAIT :** le 8 septembre, le TGI de Paris a condamné Google à supprimer sous astreinte toute suggestion de recherche qui, associée au nom d'un individu, présente un caractère diffamatoire à son égard.

L'objectif de l'outil Google Suggest est de faciliter les recherches des internautes en leur proposant, sous forme de saisie semi-automatique, une série de termes en lien avec leur requête initiale. Ces suggestions de mots sont générées automatiquement en fonction des libellés les plus fréquemment utilisés.

En l'espèce, le demandeur avait fait l'objet, dans le passé, d'une condamnation pénale pour corruption de mineur. A la suite de celle-ci, lorsqu'un utilisateur entrait son patronyme dans le moteur de recherche, les termes « prison », « violeur », et « sataniste » étaient suggérés.

## Tri préalable et intervention postérieure possibles

Google a fait valoir que les résultats affichés dépendent d'un algorithme basé sur les requêtes des autres utilisateurs, sans intervention humaine ou reclassification. L'ordre de ces requêtes étant déterminé en fonction des libellés de recherche rédigés par les internautes, la plus fréquente apparaissant en priorité. Le tribunal a relevé que tous les libellés de recherche n'étaient pas automatiquement pris en compte, notamment ceux présentant le risque d'offenser un grand nombre d'utilisateurs, et

que ces derniers pouvaient signaler les requêtes qui ne devaient pas être suggérées. Cela induisait qu'un tri préalable était réalisé, et qu'une intervention humaine postérieure demeurerait possible.

## Informé, même explicitement, l'internaute ne suffit pas

Le caractère diffamatoire des propos incriminés paraissant difficilement contestable, la société Google Inc. et le directeur de publication du site Google.fr ont été condamnés à prendre toute mesure pour supprimer les suggestions présentant un caractère diffamatoire à l'encontre de l'individu en cause. Une position plus ferme que celle retenue par la cour d'appel de Paris dans un arrêt du 9 décembre 2009, estimant qu'il n'était pas nécessaire que Google supprime des suggestions litigieuses portant atteinte à l'image d'une société, mais qu'il importait d'informer explicitement l'internaute sur les modalités d'établissement de la liste de suggestions générées par Google Suggest. ■ CHRISTIANE FÉRAL-SCHUHL

## CE QU'IL FAUT RETENIR

**La fonctionnalité de suggestion** de Google peut faire l'objet de restrictions et le moteur de recherche voit sa responsabilité engagée, si toutes les mesures pour supprimer les suggestions diffamatoires ne sont pas prises. Pour autant, Google ne saurait être tenu pour responsable des requêtes formulées par les internautes, phénomène sur lequel il n'a aucune emprise.

## NUL N'EST CENSÉ...

### Gestion des noms de domaine

Par une décision du 6 octobre, le Conseil constitutionnel a invalidé l'article L. 45 du code des Postes et des communications électroniques. Cette disposition prévoyait la désignation, par le ministre concerné, des organismes chargés de l'attribution et de la gestion des noms de domaine sur le territoire français. Les Sages ont estimé que le dispositif n'instaurait pas les garanties nécessaires à la préservation de la liberté d'entreprendre ainsi qu'à la libre communication des pensées et des opinions. Le texte est abrogé, mais les effets de son abrogation sont repoussés au 1<sup>er</sup> juillet 2011 pour des raisons de sécurité juridique. La décision est à lire sur <http://goo.gl/y1rK>.

### Monopole allemand sur les jeux en ligne

Le 8 septembre, la Cour de justice de l'Union européenne s'est prononcée sur la conformité avec le droit européen du monopole créé en Allemagne sur les jeux en ligne. Différentes sociétés étrangères se sont heurtées aux autorités publiques allemandes, qui voulaient interdire leur activité d'opérateur de jeux de hasard sur leur territoire. La Cour de justice a considéré qu'un tel monopole public sur les paris relatifs aux compétitions sportives est incompatible avec la liberté d'établissement et la libre prestation de services.

### Frédéric Mitterrand menace Free

Le ministre de la Culture et de la communication a condamné l'attitude « *inacceptable* » du fournisseur d'accès à internet (FAI) Free, qui ne veut pas relayer les courriels d'avertissement de la loi Hadopi. Le ministère a souligné que des sanctions financières et judiciaires seront prises, par décret, à l'encontre du FAI qui refuse de se soumettre à ses obligations légales. Le communiqué est disponible sur <http://goo.gl/DNDu>.

# DOSSIER



« Le Social CRM n'est pas qu'un feu de paille. Il induit un changement dans la relation B to C. »

Tom Pertsekos, directeur marketing de Coheris

## EN CHIFFRE

**24 %** des salariés ont accès aux systèmes décisionnels depuis 2009 (contre 18 % en 2005). Mais ce sont rarement des opérationnels. (Source : Wayne Eckerson, TDWI Research)

## TENDANCE

**La nouvelle génération des ERP** offre des fonctions de plus en plus proches des réseaux sociaux d'entreprises, jusque-là développés par des sociétés de haute technologie.

# Entreprise 2.0

## LES UTILISATEURS RÉCLAMENT PLUS DE RÉACTIVITÉ À LEURS LOGICIELS

La dernière crise financière l'a démontré : l'agilité est devenue un critère clé de survie pour l'entreprise. Ses cadres dirigeants ont à prendre les meilleures décisions au bon moment, les opérationnels doivent disposer des données dans les délais les plus

brefs, le marketing se voit obligé d'être réactif sur les réseaux sociaux. Ce besoin d'immédiateté révolutionne l'architecture des applications d'entreprise. Mais aussi leurs interfaces, lesquelles bénéficient enfin des technologies web 2.0.

« Face à des clients qui attendent des réponses immédiates, les hommes doivent manager par exceptions. »

Jean-Michel Franco, directeur des solutions chez Business & Decision

EN CHIFFRE  
**68 %** des entreprises pensent que le web 2.0 a amélioré l'accès aux informations internes.

(Source : McKinsey Global Survey 2009)

« Face à une économie chaotique, l'organisation des entreprises évolue d'une structure matricielle vers une structure cellulaire. »

Bernard Dubs, fondateur de Business & IT Group



# Communiquer LE MODE DE TRAVAIL 2.0 POUR COLLABORER EN TEMPS RÉEL

Après l'arrivée de la messagerie électronique dans les années 90, la communication en entreprise connaît une autre révolution.

Les réseaux sociaux publics touchent directement les plates-formes existantes, mais aussi la façon dont les salariés veulent échanger en interne.

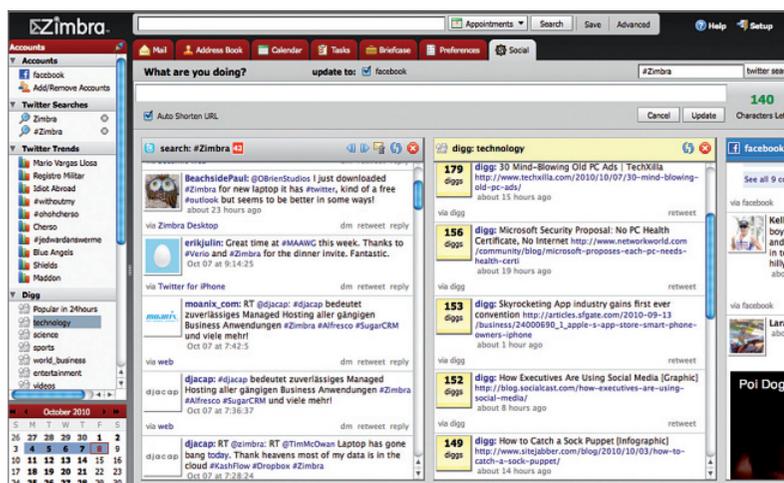
**Les technologies web 2.0 entrent en masse dans les entreprises.** Et pas toujours de la façon dont la DSI l'espérait. « On le constate notamment avec les stagiaires, qui réalisent leurs projets directement sur Facebook, explique Cyril Carretero, directeur marketing chez l'intégrateur SCC. Non seulement la génération Y maîtrise parfaitement les réseaux sociaux, mais elle communique exclusivement avec la messagerie instantanée et Facebook. Ces jeunes n'envoient des courriels qu'aux gens qu'ils n'aiment pas. Au-delà de l'anecdote, aujourd'hui, les moins de 30 ans représentent 30 % de nos effectifs. Dans

cinq ans, ce sera 40 % ! » L'impact des médias sociaux dans les plates-formes de communication d'entreprise est une vraie surprise. Les éditeurs de solutions de messagerie, à commencer par Microsoft avec Exchange et IBM avec Lotus Notes, avaient choisi de les enrichir en développant la communication unifiée entre messagerie, téléphonie, vidéo et mobilité. Les utilisateurs leur ont préféré les outils du web.

## Des services en ligne sollicités tous azimuts

L'étude de McKinsey intitulée « How Companies are Benefiting from Web 2.0 », menée en 2009, montre que les salariés se servent désormais de toute la palette des outils du collaboratif dans les entreprises. Tant pour améliorer la communication interne, que vis-à-vis de leurs clients ou des fournisseurs. Le partage de vidéo est plébiscité par 48 % des répondants, devant l'utilisation des blogs, des flux RSS, des réseaux sociaux ou encore des wikis. Des outils très divers, qui ont chacun une utilité bien spécifique : « Le wiki répond en fait à des besoins stratégiques pour les organisations. A savoir la capitalisation, la centralisation et l'organisation du contenu, explique Emilie Ogez, directrice marketing et communication de XWiki. Alors que la messagerie instantanée sert à alerter, archiver, solliciter, partager... tout en laissant une certaine liberté à ses interlocuteurs. Elle limite par ailleurs le nombre de courriels envoyés. » Cyril Carretero va plus loin encore : « On peut fort bien imaginer que l'e-mail va de plus en plus être relégué à la communication avec l'extérieur de l'entreprise et que le réseau social devienne le canal privilégié en interne. »

Pour l'heure, les groupes de travail ont fleuri sur les réseaux tels que Facebook ou LinkedIn. Avec, parfois, des dérapages... « Certaines entreprises ont vu leurs salariés créer des groupes de travail

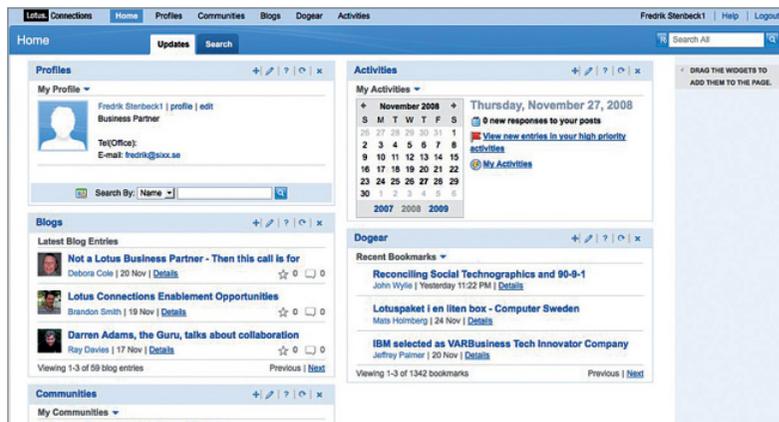


Les fonctions sociales gagnent les outils de messagerie. La version 2.0 de Zimbra Desktop intègre les flux Twitter et Facebook.

sur Facebook. Mal administrées, ces communautés ont été littéralement "pourries" par les interventions de clients mécontents. Au final, ces initiatives se sont révélées extrêmement néfastes pour l'e-réputation de ces sociétés », s'emporte Cyril Carretero ! Et d'ajouter : « La mise en place d'un réseau social d'entreprise permet à celle-ci d'administrer son propre réseau. » Il y voit aussi une étape nécessaire avant d'aborder les réseaux sociaux publics dans une approche CRM spécifique, le SCRIM (Social CRM). Emilie Ogez renchérit : « Centrés sur les conversations, ces réseaux ont essentiellement pour vocation de faciliter les échanges et le partage d'informations. Mais ils aident aussi à identifier plus rapidement les experts, à améliorer la communication et à favoriser les synergies entre collaborateurs d'une même organisation. »

### Les plates-formes indépendantes face aux progiciels

Les prestataires directement impliqués dans le travail 2.0, comme le Français Bluekiwi, Jive Software ou encore Socialtext, ont été rejoints par des éditeurs spécialisés dans la gestion de contenu. Citons Jalius, Microsoft, qui a doté



Pour créer un Facebook interne, les solutions de réseau social d'entreprise proposent des fonctions collaboratives popularisées par les grands médias sociaux publics.

Sharepoint d'une couche sociale, et IBM, qui a lancé Lotus Connections. Les entreprises créant leur propre réseau social restent pourtant rares. Sans surprise, d'après l'étude de McKinsey, les secteurs de hautes technologies sont les plus avancés dans l'utilisation de ces outils, devant les services, le juridique et l'industrie. Le monde de la finance demeure le plus étanche à la colla-

#### L'AVIS DE L'UTILISATEUR



Cyril Carretero, directeur marketing chez SCC

### « La mise en place d'un réseau social doit découler d'un besoin opérationnel »

**La technologie collaborative 2.0 a atteint sa maturité.** Une solution telle que Bluekiwi, délivrée en mode SaaS (Software as a Service), est très simple à déployer. En quelques jours, la plate-forme est installée. La mise en place d'un réseau social d'entreprise ne doit surtout pas être une décision de direction générale mais l'expression d'un besoin opérationnel. Chaque mois, nous créons deux nouvelles communautés

– ce qui représente environ 200 nouveaux utilisateurs – sur un mode viral.

**Le mieux est que chaque communauté se crée naturellement.** Des key users commencent par l'alimenter afin que d'autres utilisateurs soient incités à la rallier. Nous avons un serveur Sharepoint, sur lequel nos communautés génèrent peu de trafic. Le réseau social les a revigorées.

#### L'AVIS DE L'EXPERTE



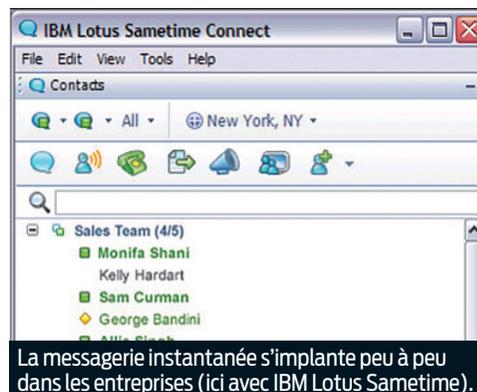
**Emilie Ogez,**  
directrice marketing et  
communication de XWiki

### Ce sont surtout les messageries classiques qui sont utilisées dans les organisations, loin devant les nouveaux outils de collaboration dits 2.0.

Ces derniers sont pourtant susceptibles d'apporter des solutions à de nombreux besoins, non couverts par le courrier électronique, lequel reste surtout employé comme un médium d'alerte et de rappel. Parmi ces outils, on trouve les wikis, grâce auxquels plusieurs personnes, selon des droits conformes aux règles de gestion de l'information dans l'entreprise, peuvent créer ensemble du contenu (une réponse à appel d'offres, une plaquette produit...).

**Les réseaux sociaux et la messagerie instantanée sont aussi riches de potentialités.** Cette dernière offre une grande flexibilité dans la communication. Si une organisation peut n'utiliser qu'un seul type d'outil, c'est leur combinaison qui crée de la valeur ; combinaison rendue de plus en plus facile depuis quelques années grâce à leur interopérabilité.

... boration en mode 2.0, tant dans ses relations avec ses clients et partenaires, qu'en interne. L'heure est à l'intégration des outils du web 2.0 dans les logiciels d'entreprise. Mickaël Rémond, fondateur de ProcessOne, l'éditeur du serveur de messagerie instantanée eJabberd, y croit : « Notre messagerie instantanée est intégrée à Jira d'Atlassian pour le suivi d'incidents, par exemple. Dans ce cas, la procédure est initiée par chat, via le standard de messagerie instantanée XMPP, très largement diffusé grâce à Gtalk. » Les éditeurs de logiciels ERP ou de plates-formes CRM vont plus loin encore : ils sont en train de transformer leurs logiciels en réseaux sociaux. ■



La messagerie instantanée s'implante peu à peu dans les entreprises (ici avec IBM Lotus Sametime).

# CRM LE CLIENT EST REPOSITIONNÉ EN TANT QU'ACTEUR CLÉ DANS LES OUTILS LOGICIELS

La gestion de la relation client traditionnelle est bousculée par les réseaux sociaux. Les plates-formes CRM commencent à intégrer un nouveau canal, le Social CRM (SCRM).

Les entreprises mettent à profit ce type d'échanges pour soulager les centres d'appels ou remonter des idées des clients.

« Depuis un peu plus d'un an, nous nous sommes aperçus que les résultats de nos campagnes d'e-mails étaient à la baisse », déplore Cyril Carretero, directeur marketing de SCC. Qui renchérit : « Les clients, excédés, n'ouvrent plus leurs messages. Il fallait nous remettre en question. » Ce directeur marketing travaille donc à bâtir une

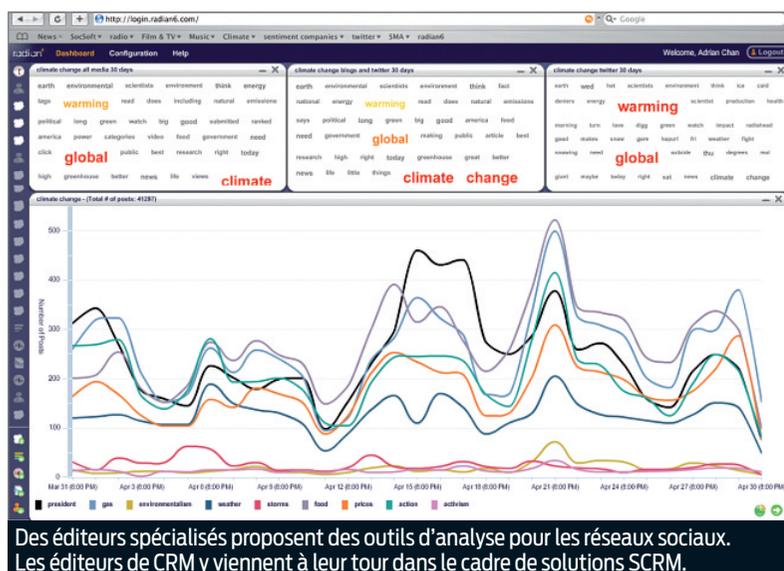
stratégie pour exploiter les réseaux sociaux dans le rapport aux clients : « Les comportements d'achats changent. Les décideurs issus de la génération Google n'hésitent pas à aller sur les réseaux sociaux pour trouver l'information auprès de leurs pairs, et non plus sur les sites des fournisseurs. C'est une vraie rupture. »

## Utiliser le réseau social comme canal de communication

Les éditeurs de solutions CRM commencent à prendre en compte ces médias dans leurs outils : « Nos solutions sont intégrées dans les réseaux sociaux majeurs, explique Jean-Louis Baffier, directeur avant-vente pour l'Europe, le Moyen-Orient et l'Afrique (Emea) de Salesforce. Le Social CRM offre aux entreprises la possibilité d'aller plus loin : en associant notre CRM et Facebook, elles utilisent le réseau social comme réseau de vente. Les actions menées via ce canal sont tracées et analysées. Elles tirent alors parti de nos fonctionnalités de rapports et de tableaux de bord en temps réel afin de les examiner. »

Si le spécialiste du CRM en mode SaaS a investi ce créneau, les éditeurs traditionnels ne sont pas en reste. « Nous commençons à inclure l'analyse des verbatim clients glanés sur Facebook ou Twitter, explique Tom Pertsekos, directeur marketing de Coheris. Nous déterminons le sujet du post ainsi que sa température, nous évaluons s'il est positif ou pas. Le message est ensuite envoyé au service client, qui le traite au même titre qu'un e-mail, par exemple. »

Se servir des réseaux sociaux comme d'un canal de communication est une piste. Mais il est possible d'aller beaucoup plus loin en les exploi-



Des éditeurs spécialisés proposent des outils d'analyse pour les réseaux sociaux. Les éditeurs de CRM y viennent à leur tour dans le cadre de solutions SCRM.

■ tant selon une approche plus participative avec les clients. C'est ce qu'on appelle le crowdsourcing (littéralement, trouver des sources d'information dans le public).

### Passer d'une position défensive à une collaboration fructueuse

« Nombre d'entreprises recourent encore aux réseaux sociaux essentiellement sur un mode défensif. Il s'agit pour elles de protéger leur e-réputation en répondant aux attaques dont elles peuvent faire l'objet sur le net, souligne Tom Pertsekos. Il y a néanmoins beaucoup mieux à faire. Une vraie communauté peut être une aide précieuse pour une marque, notamment dans des domaines très techniques. En ce qui concerne les opérateurs internes, par exemple, les interventions de cette communauté représentent un gain de productivité réel pour leurs centres d'appels », poursuit-il.

Salesforce a déjà mis en ligne sa solution de crowdsourcing : Ideas. « Nous avons de nombreux exemples de son utilisation : Starbucks, ou encore Dell avec son site Ideastorm, restent ainsi en contact avec leurs clients et bénéficient d'idées postées, puis discutées par eux », explique Jean-Louis Baffier. Le Social CRM n'est-il qu'un feu de paille et passera-t-il de mode dans quelques mois ?

#### L'AVIS DE L'EXPERT



**Anthony Poncier**, directeur consultant chez Useo

« Il faut passer d'une logique de transaction à une logique d'interaction »

**L'objectif de la stratégie 2.0 est d'acquérir et de retenir des clients et des prospects**, tout en favorisant les échanges de manière collaborative et bénéfique pour toutes les parties. Cette démarche rend possible la cocreation voire la co-innovation, ainsi que le marketing participatif. Et débouche sur une réduction des coûts de création et de la stratégie de commercialisation.

**Une simple logique de contact n'est plus suffisante.** Dans cette approche interactive, l'ensemble des services de l'entreprise est touché selon différentes perspectives. Il faut intégrer les travaux collaboratifs interne et externe dans une perspective de décloisonnement et mettre en place un Community Management, qui prendra en charge la gestion de ces nouveaux flux d'informations.

Rien n'est moins sûr. Selon Tom Pertsekos, « ce type de CRM est amené à durer : c'est un phénomène social qui induit un vrai changement dans la relation B to C, soit la fin du discours unilatéral des entreprises et l'avènement d'une prise de parole de la part des consommateurs », conclut le directeur marketing de Coheris. ■

## Décisionnel DIFFUSER PLUS D'INFORMATIONS VERS LES UTILISATEURS TERRAIN

Initialement plate-forme de prise des décisions stratégiques, la business intelligence se met au service des opérationnels.

Les délais de diffusion des données décisionnelles raccourcissent et les outils apportent aux utilisateurs des capacités de manipulation en temps réel.

**La business intelligence (BI) connaît une profonde mutation.** Une révolution dans les architectures informatiques, aussi bien que dans les outils d'analyses et dans leurs usages. Le schéma qui séparait les bases transactionnelles des datawarehouses, où sont stockées les données historisées, se voit bousculé. Car le temps est révolu où les directions générales pouvaient se contenter de données trimestrielles, voire mensuelles, pour prendre leurs décisions stratégiques. La dernière crise financière a montré que les managers avaient à réagir au jour le jour. Mais, surtout, une nouvelle race d'utilisateurs a investi les systèmes décisionnels : les opérationnels. Ceux-ci doivent disposer



La BI s'intéresse aux utilisateurs, notamment en faisant son apparition sur les terminaux mobiles.

de données mises à jour quotidiennement, si ce n'est en temps réel.

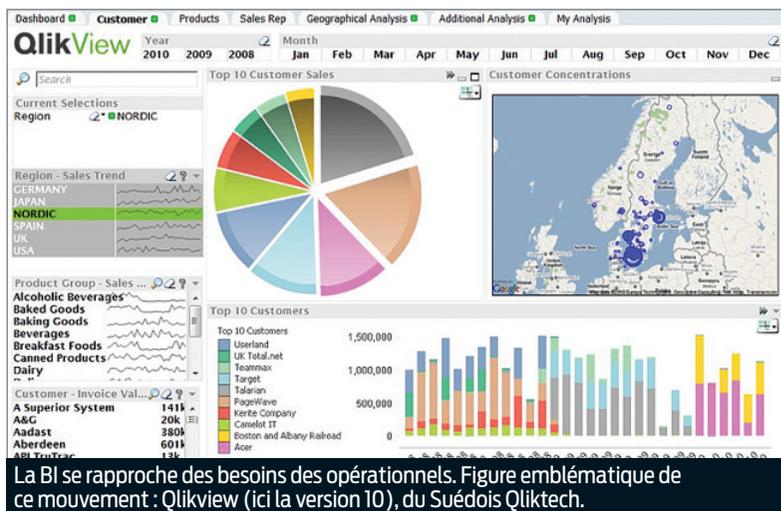
Ce changement de rythme, dicté par le monde des affaires, n'est pas sans effet sur les architectures informatiques. Pour alimenter les entrepôts de données en temps réel, Oracle a réalisé l'acquisition de l'éditeur Goldengate, en 2009, afin de détecter les modifications réalisées dans les bases

de données transactionnelles. L'éditeur est ensuite allé plus loin, avec sa gamme de serveurs Exadata, optimisés pour délivrer des analyses en temps réel. Son rival SAP propose aussi une appliance, BW Accelerator, qui s'appuie sur un stockage des données de type in-memory. Organisées non plus sur un schéma relationnel mais sous forme de colonnes, les données occupent beaucoup moins d'espace et peuvent être chargées dans la mémoire du serveur.

## Plus de flexibilité pour les opérationnels

Une technologie que l'on retrouve aussi sur les postes utilisateurs, avec des solutions comme Qlikview, de l'éditeur suédois Qliktech, un logiciel d'analyse destiné aux opérationnels : « La principale valeur ajoutée de notre offre n'est pas uniquement dans le stockage en mémoire, mais aussi dans la partie associative de notre technologie : c'est une nouvelle façon d'appréhender la business intelligence », précise René Bergniard, vice-président de Qliktech France. La montée en puissance des postes de travail 64 bits a fait sortir cette technologie de sa niche. Tibco, par exemple, la réservait aux experts du datamining, avec son outil Spotfire. Désormais, ce sont tous les opérationnels qui peuvent manipuler simplement et en temps réel leurs données.

Les grands éditeurs ont rapidement monté des offres concurrentes : Microsoft a lancé Powerpivot en 2009, un module d'extension interne qui propose le stockage in-memory aux utilisateurs Excel, doublé d'un partage des analyses grâce à SQL Server 2008R2 et Sharepoint. IBM, en rachetant Cognos en 2007, a mis la main sur la technologie in-memory TM1. Wilfrid Guerit, responsable de la practice Business Analytics & Optimization d'IBM France, cite « trois points forts de TM1 : son interfaçage à Excel, qui reste



*l'outil de prédilection du contrôleur de gestion, la possibilité de partager les référentiels et, enfin, la saisie et la restitution des données en temps réel.* La généralisation des smartphones et l'arrivée des tablettes suscitent également un vif intérêt chez les éditeurs. RoamBI, un nouvel arrivant dans le secteur, a créé à la fois un logiciel client d'affichage des graphes sur iPhone et iPad, et une solution serveur pour se connecter aux plates-formes décisionnelles existantes. Les éditeurs de BI traditionnels s'intéressent à leur tour aux terminaux mobiles. Avec l'acquisition de Sybase, SAP Business Objects s'est doté d'une solution de diffusion de données sur les mobiles. Microstrategy, pour sa part, a proposé une solution pour iPhone et iPad au début de l'été, exploitant la plate-forme existante de l'éditeur. Jean-Pascal Ancelin, directeur général de Microstrategy pour la France, explique : « C'est l'un des aspects clés de la BI opérationnelle. Il faut diffuser de l'information vers les utilisateurs sur le terrain, leur donner les moyens de réagir à un problème avec un fournisseur ou une exception sur un processus métier. »

## L'AVIS DE L'UTILISATEUR



**Jim Duffy**, architecte datawarehouse chez BNP Paribas Arbitrage

« Notre application analytique traite les données le jour même »

**Nous consolidons dans notre datawarehouse les milliards de messages échangés quotidiennement par quatre de nos applications financières.** Nous le faisons dans le cadre d'une application de transparence financière. Mais cela représente plusieurs gigaoctets de nouvelles données, stockées chaque jour dans un cluster Oracle 10gRAC. Nous avons déployé une appliance Exadata en quelques semaines, alors qu'il nous aurait fallu des mois pour constituer

une plate-forme de toutes pièces. Les traitements sont 17 fois plus rapides...

**il ne nous faut plus que... seize secondes pour délivrer assez d'information aux utilisateurs.** Auparavant, le délai était d'une journée. Le volume de données, initialement de 40 To, représente moins de 8 To une fois stocké dans Exadata. Nous sommes désormais sereins face à l'augmentation des volumes de données.

## L'option moteur de recherche

Le besoin d'immédiateté va parfois plus loin. Quelques entreprises se sont tournées vers des technologies totalement différentes pour générer leurs tableaux de bord opérationnels : les moteurs de recherche. Ceux-ci disposent certes de la capacité d'indexer des documents, mais aussi de multiples connecteurs pour les bases de données relationnelles et les applications d'entreprises. Si on y ajoute de puissants frameworks de présentation des résultats, certaines sociétés y ont vu une excellente solution pour afficher leurs données opérationnelles sur des tableaux de bord. Le Français Exalead a baptisé cette approche SBA, pour Search Based Applications. Sinequa gère cette démarche. Tout autant qu'Endeca, qui a récemment dévoilé une déclinaison de son moteur de recherche pour le décisionnel.

# Gestion VERS UNE NOUVELLE GÉNÉRATION D'ERP

Dans les années 2000, les progiciels de gestion intégrés ont connu la révolution des technologies internet. Ils vivent désormais celle du décisionnel et du collaboratif.

De plates-formes de traitement des transactions, ces logiciels deviennent des outils de pilotage en temps réel de l'activité.

« L'organisation des entreprises est en train d'évoluer », explique Bernard Dubs, fondateur du cabinet Business & IT Group. Selon lui, elle passe d'une structure matricielle, créée pour répondre à la demande, à une structure cellulaire afin de faire face à une économie chaotique. « Les architectures monoblocs ne sont plus assez agiles pour répondre aux changements de l'environnement. On s'oriente vers des entreprises cellulaires où l'unité de base est le groupe de travail, voire l'individu. C'est ça, la grande vague du 2.0. »

Cette évolution, les éditeurs d'ERP l'ont prise en compte dans leurs progiciels. Leurs austères écrans de saisie sont devenus méconnaissables. « L'automatisation des processus n'est pas au centre de la prochaine génération d'ERP, c'est la business intelligence qui y sera », lançait Larry Ellison lors du dernier Oracle Openworld, à l'occasion duquel il a annoncé la sortie d'Oracle Fusion Applications pour 2011. L'enjeu actuel étant de donner aux décideurs les moyens de gérer les exceptions avec tous les moyens de reporting, d'analyse et de simulation possibles, afin de prendre la décision la plus opportune face aux événements extérieurs. Les premières démonstrations laissent augurer d'un remaniement de fond en comble. L'outil mêle allégrement les données des processus, les graphes issus du décisionnel, les données prévisionnelles et même des outils collaboratifs directement hérités de Facebook ou Twitter.

## L'AVIS DE L'EXPERT



**Jean-Michel Franco**,  
directeur des solutions  
chez Business & Decision

**Face à des processus standardisés et automatisés, et parce que leurs clients attendent des réponses quasi immédiates, les hommes sont sous pression.** Ils doivent manager par exceptions, et sont responsables des plans de reprise d'activité dès que les processus se grippent. Il s'agit de canaliser les activités à traiter plutôt que de les envoyer en vrac dans des courriels. Mais aussi d'associer le contexte aux informations brutes relatives aux exceptions à traiter et d'accompagner la prise de décision en suggérant la prochaine bonne action à prendre. Enfin, d'organiser le traitement de l'exception, y compris via des actions concertées d'une équipe virtuelle, constituée pour l'occasion. Voilà les enjeux pour que chacun d'entre nous pilote plutôt que subisse l'entreprise temps réel.

Chez SAP, on ne se laisse pas impressionner par la stratégie d'Oracle, lequel redéveloppe les fonctions d'e-Business Suite, de Peoplesoft et de JD Edwards pour créer son nouvel ERP. « Nous faisons évoluer notre progiciel sans rupture technologique, par le biais d'extensions (Enhancement Packages) », explique Thierry Pierre, directeur des offres technologies, partenaires et business intelligence chez SAP. « Depuis l'évolution 2010, les clients SAP disposent dès à présent de ce qu'Oracle annonce pour 2011 », conclut-il. Car l'éditeur a déjà incorporé des tableaux de bord dans les écrans de son progiciel.

## Une révolution d'interface

Sur le volet collaboratif, SAP propose une intégration avec Microsoft Sharepoint dès 2006, avec Duet. SAP planche aussi sur de nouvelles fonctions de réseau social et de travail collaboratif ; le lancement sur le marché d'outils issus de ce projet Fine Grid est prévu en 2011. Face à cette nouvelle génération d'ERP, les autres éditeurs peinent à suivre. Infor, par exemple, qui compte investir 325 millions de dollars pour convertir son offre à l'architecture SOA, doit mener en parallèle cette révolution d'interface. Sage a fait le choix de s'allier à Netvibes pour bénéficier des outils 2.0 de cet éditeur spécialisé, afin de rajeunir l'interface de son ERP X3. ■

The screenshot displays the Oracle Fusion Applications user interface. It features a top navigation bar with 'Oracle Fusion Applications' and user information. The main area is divided into several sections: a 'Compensation Attainment' bar chart, a 'Worklist: Notifications and Approvals' table, and a 'Person Gallery' showing user profiles. The table lists tasks with columns for Title, Number, Priority, Assignee, State, Created, and Expires. Below the table, there are more user profiles and a 'Today' section with activity updates.

L'interface de l'ERP de demain, ici Oracle Fusion Applications, marie des fonctions de collaboration aux capacités analytiques avancées des plates-formes décisionnelles.



L. CORTÈS

« La mobilité professionnelle influe positivement sur la motivation et la satisfaction du collaborateur. »

Alexandre Pachulski, Talentsoft

L'ouvrage intitulé *Audit de la gouvernance des SI*, publié par le Cigref en partenariat avec l'Afai et l'Ifaci (Institut français de l'audit et du contrôle internes), paraîtra en fin d'année.

**MANAGEMENT** Nombre de DSI s'engagent dans des démarches marketing au sein de l'entreprise

## Mieux « vendre » la DSI auprès des autres directions et des collaborateurs

Les DSI doivent, plus que jamais, démontrer la valeur ajoutée de leur service. D'où leur intérêt à mettre en place un véritable plan de marketing et de communication. A l'exemple de ceux du groupe biopharmaceutique Ipsen ou de la marque de prêt-à-porter masculin Celio. Thierry Boursalou, DSI d'Ipsen, a entrepris cette démarche cette année, avec le cabinet de conseil Talisker. Il a décidé de transformer l'ancien plan de communication, qui n'a débouché dans la pratique que sur quelques actions ponctuelles, en un véritable « plan de valorisation » de la fonction système d'information (SI). Sa recette est simple.

### Nommer un responsable communication au sein de la DSI

Il y a quelques années, Ipsen s'est doté d'un responsable communication au sein de la DSI. Sa mission : gérer le plan de marketing et de communication institutionnelle de la DSI (journal interne, portail où l'on explique une actualité ou un choix informatique, etc.). Ce manager anime aussi le comité éditorial, qui réunit le DSI et les directeurs métier tous les deux ou trois mois. Cette assemblée fixe ce qui doit faire l'objet d'une communication et, pour chaque type de message, le canal à utiliser pour avoir le plus de portée. Chez Celio, la fonction de responsable communication est partagée par plusieurs personnes : le DSI, le responsable des études, et le directeur de projet. Au niveau des projets IT, la communication est généralement assurée par les chefs de projet eux-mêmes. Chez Ipsen,



ISTOCK

Présentations, plaquettes, opérations spéciales : la DSI doit communiquer sur sa valeur ajoutée.

« Il est indispensable de prendre le temps de réaliser un sondage auprès des utilisateurs à la fin d'un grand projet »

François Messenger, DSIO du groupe Celio

le DSI a donc décidé de les former au volet de conduite du changement de la méthode PMBOK (Project Management Body of Knowledge), du Project Management Institute. L'objectif ? Leur fournir une boîte à outils afin qu'ils puissent expliquer l'impact des nouvelles solutions aux directions métier, et ainsi faciliter leur adhésion. En octobre dernier, Thierry Boursalou a mené une enquête de satisfaction en ligne auprès des 4 400 salariés de l'en-

treprise. En retour, les informaticiens ont été invités à imaginer les réponses des utilisateurs. L'intérêt étant de rapprocher leur perception de la réalité et de faciliter leur adhésion au plan d'action qui leur sera proposé par la DSI. De son côté, après avoir externalisé la partie production et le support de l'informatique en 2008, François Messenger, directeur des systèmes d'information et d'organisation (DSIO) du groupe Celio, a souhaité mesurer la cote de popularité de cette démarche auprès des utilisateurs. « Il est indispensable de prendre le temps de faire un sondage à la fin d'un grand projet et même, hors projet, d'en réaliser au minimum un tous les deux ans. Au risque, sinon, de se tromper de cible en termes de qualité de service », souligne-t-il.

### Créer des structures spécifiques

François Messenger est en train de mettre en place une organisation bien huilée pour communiquer plus finement sur les actions de la DSI à chaque strate de l'entreprise : un comité stratégique réunissant la DSI, les représentants des enseignes et le secrétaire général, pour valider au plus haut niveau les chantiers de modernisation IT ; des comités d'enseignes auxquels participent le directeur général et le directeur administratif et financier pour arbitrer, entre autres, les priorités par enseigne ; et enfin, pour le suivi opérationnel des projets, des comités métier au sein desquels le directeur métier échange avec le responsable du domaine côté DSI. ■

CHRISTINE PERESSINI

## La dynamique du don en entreprise



**LIVRE** La coopération nécessaire au bon fonctionnement de l'entreprise ne repose que sur la bonne volonté de ses employés.

Coopérer suppose de créer des liens sociaux, afin de faire circuler les informations et les services. Norbert Alter prend à rebours les discours du management ordinaire. Le problème des organisations ne consiste pas à mobiliser les salariés, mais à tirer parti de leur volonté de donner. L'ouvrage est publié aux éditions La Découverte.

## Trouver un job à l'étranger



**WEB** Appliquant la formule des sites du réseau RegionsJob à l'internationalisation, JobTrotter propose aux candidats francophones de trouver un emploi dans le pays de leur choix. Avec, pour la fonction informatique, des offres émanant pour l'essentiel de SSII. JobTrotter fournit également plus de 50 fiches de pays détaillant les bonnes pratiques à adopter pour décrocher un poste.

## Le leadership au féminin



**GUIDE** Fondatrice du cabinet de coaching Idem Per Idem, Eléna Fourès livre un guide de réflexion et

un mode d'emploi pour les femmes, dirigeantes ou non, qui aspirent à développer leur leadership. Sans copier les hommes et en assumant leur personnalité. Un ouvrage publié aux Editions Progressor.

**RESSOURCES HUMAINES** Avec le covoiturage, l'employeur renforce son image sociale tout en réduisant ses coûts

# Et si votre entreprise passait au covoiturage ?

**Coûteux, polluant et inadapté à nos environnements urbains, l'« autosolisme » est passé de mode.** Quand ce ne sont pas les récentes grèves qui nous incitent à laisser notre véhicule au garage. Un nombre croissant d'entreprises participe à ce mouvement vertueux en mettant à disposition des vélos en libre-service, en favorisant les transports en commun et, surtout, en développant le covoiturage.

C'est ce que l'on appelle un plan de déplacements entreprise (PDE), dont la mise en œuvre remonte à la loi SRU (Solidarité et renouvellement urbains) de 2000, et qui bénéficie d'une aide financière de l'Ademe. STMicro à Grenoble, France Télécom à Lyon, et Renault au technocentre de Guyancourt ont ainsi monté un PDE.

## Sur la base d'un trajet de 20 km, le covoiturage représente l'équivalent, pour certains, d'un treizième mois

Pour l'entreprise, les gains sont multiples. Un PDE fait baisser son bilan carbone – un élément important pour les sociétés cotées – tout en réduisant le nombre d'accidents et son budget stationnement. Avec un parking moins saturé, les partenaires et clients accèdent plus facilement au site. Enfin, l'employeur améliore son image sociale en rendant un service réel à ses collaborateurs. Sur la base d'un trajet domicile-travail en alternance de 20 km matin et soir, chaque « covoitreur » économise quelque 2 000 euros par an. L'équivalent d'un treizième mois pour certains salaires.

« Le covoiturage participe aussi au team building en établissant des connexions qui ne s'opèrent pas naturellement entre un informaticien et un comptable, par exemple », observe Laure Wagner, responsable communication de Comuto, l'éditeur du site Covoiturage.fr. Comme ses confrères Covivo, Ecolutis ou 7° Sens, Comuto propose de rapprocher l'offre et la demande via l'intranet et par alertes e-mails ou SMS. « Nous



Surmonter sa gêne de partir avec un inconnu, un prérequis au covoiturage.

aidons aussi les DRH à préparer un plan de communication. Un budget qui doit être dix fois supérieur à celui alloué à la partie technique. Dans cette démarche, c'est le premier pas qui compte. Il faut arriver à dépasser la gêne de partir avec quelqu'un que l'on ne connaît pas. Sans confiance, le covoiturage ne décolle pas. » Si la confiance s'établit plus facilement quand deux personnes partagent le même employeur, Laure Wagner estime que l'avenir du covoiturage en milieu professionnel passera par les plans de déplacement interentreprises (PDIE).

## Mutualiser les trajets de sociétés voisines

Pour atteindre une masse critique, plusieurs entreprises d'une même zone géographique mutualisent leurs trajets. En région parisienne, les sociétés de Vélizy-Villacoublay, de Levallois-Perret ou de Montrouge ont déjà un site dédié. Une fois les parcours référencés, le web met, par le jeu de la géolocalisation, les covoituteurs en relation. ■

XAVIER BISEUL

## POUR ALLER PLUS LOIN

- ➔ Aides financières de l'Ademe pour établir un plan de déplacements entreprise (<http://goo.gl/AWjg>).
- ➔ Comment bâtir un plan de déplacements interentreprises (<http://goo.gl/dKrO>).

**BUSINESS STYLE** LA SÉLECTION HIGH-TECH DE LA RÉDACTION

## Palm pressé

Palm gomme le principal défaut de son mobile en le dotant d'un processeur à 1 GHz beaucoup plus rapide et de la version 2.0 du système WebOS, encore plus fluide que la précédente.



### Pied malin

Il est simple comme un morceau de plastique, mais avec une petite encoche qui fait toute la différence pour tenir l'iPad dans n'importe quelle position. C'est le Padfoot de Shapeways.



### Antivol à cliquer

Si les câbles de sécurité Kensington sont aussi peu utilisés, c'est probablement à cause de leur complexité de mise en œuvre. Le fabricant a revu sa copie et propose ce nouveau Clicksafe, beaucoup plus facile à brancher.

### Plus fort que la clé USB

Il fallait s'y attendre. Avec la chute du prix des mémoires flash, on peut désormais envisager des disques externes à technologie SSD. A condition de déboursier 399 € pour 128 Go chez Iomega.



PLUS D'INFOS SUR [01NETPRO.COM](http://01NETPRO.COM), RUBRIQUE ACTUALITÉ



**POINT DE VUE** Said El Ketrani, président d'Ilexia, suite à la conférence Poste de travail du 12 octobre, à Paris

## La lubie des communications unifiées sur PC

**Le mode d'application louée et hébergée en ligne est en vogue. Le concept de communications unifiées sur poste de travail n'est-il pas un « coup » marketing de plus ?**

**SAID EL KETRANI :** Le poste de travail intègre de nombreux médias, dont des fonctionnalités de téléphonie sur IP et de communications unifiées, aujourd'hui accessibles en ligne. On y retrouve donc de la téléphonie à travers les smartphones, des solutions synchrones (visioconférence, par exemple) et asynchrones (messagerie instantanée et notion de présence). Il est également possible d'échanger ou d'annoter des fichiers en temps réel. Jusqu'ici, rien de bien nouveau, mais ces produits sont dorénavant matures techniquement et intuitifs pour l'utilisateur.

**Le PC ou la tablette ne sont-ils pas en train de phagocytter le téléphone fixe ?**

**SEK :** Ce débat est constant. Il s'applique au PC, mais aussi au smartphone qui pourrait devenir le téléphone universel. Cependant, je ne crois pas à une réponse unique à tous les besoins. Certains secteurs en connaissent de bien spécifiques. Ainsi, dans l'univers hôtelier ou hospitalier, le téléphone se rapproche, en termes fonctionnels, du PC. Multifonction, il dispose d'un navigateur web et d'icônes applicatives, et autorise l'accès à des applications métier. Alors que les entreprises du secteur industriel, notamment, rechercheront des téléphones solides et basiques... qui servent juste à téléphoner. Au mieux elles passeront en IP ! Enfin, les services commerciaux ou le marketing adopteront

certainement définitivement le smartphone ou la tablette.

**Nombre de services de communication sont désormais portés dans le cloud. Est-ce l'avènement du Caas ?**

**SEK :** Le Caas (Communications as a Service) considère que la téléphonie peut être virtualisée et portée dans le cloud. Les utilisateurs disposent alors de postes multifonctions ou d'un PC, et l'intelligence de l'IPBX se voit transférée chez un prestataire de services. On retrouve alors les problématiques du Software as a Service : sécurité, performance, limites de responsabilités du prestataire... Sachant que la voix ne supporte aucune défaillance en termes de qualité de service, le Caas risque d'avoir beaucoup de mal à s'imposer en entreprise. ■

**DSI, RESPONSABLES INFORMATIQUES,  
RESPONSABLES DES INFRASTRUCTURES,  
DIRECTEURS TECHNIQUES...**

# Partagez vos projets et vos expériences

*Intervenez sur nos conférences et retrouvez votre interview dans 01 Informatique*



Ils ont témoigné récemment :

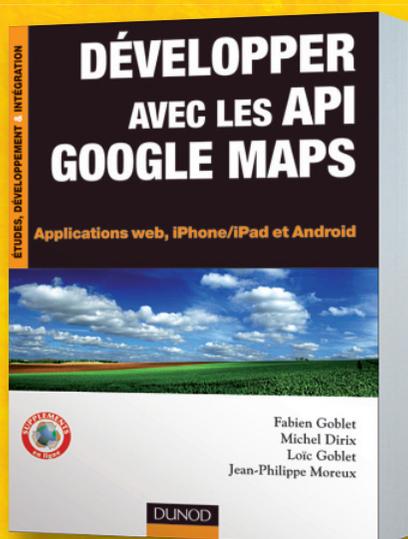
**Sur la ToIP :** Jean-François Remille, DSI de l'université de Versailles/St-Quentin-en-Yvelines

**Sur la virtualisation :** Frédéric Halimi, IT Manager d'EAS Industries

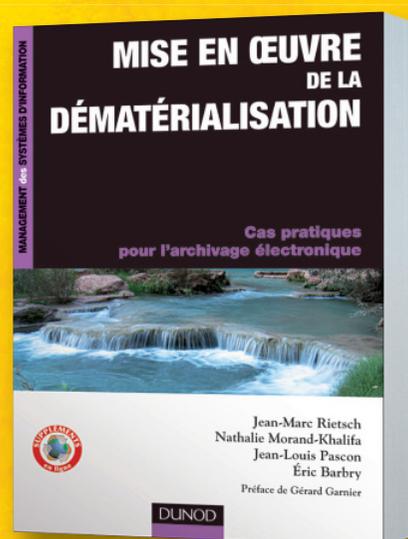
**Sur les réseaux sociaux :** Charles Lacoste, DSI du Groupe Roset

**Sur Windows 7 :** Vincent Lauriat, DSI de CBS Outdoor

# MAÎTRISEZ LES TECHNOLOGIES INFORMATIQUES



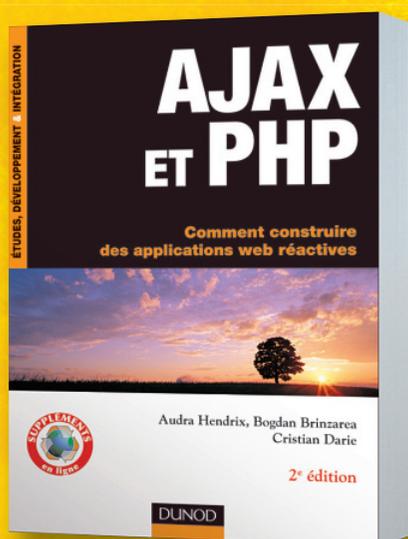
F. GOBLET, M. DIRIX,  
L. GOBLET, J.-P. MOREUX  
9782100554034 ■ 256 pages ■ 32 €



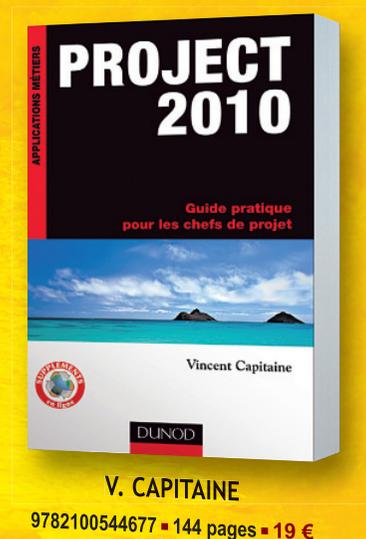
J.-M. RIETSCH,  
N. MORAND-KHALIFA, J.-L. PASCON  
9782100545339 ■ 256 pages ■ 37 €



M. ALVES, P. CADET,  
P. LEMBERGER, M. MOREL  
9782100549016 ■ 256 pages ■ 28 €



B. BRINZAREA,  
C. DARIE, A. HENDRIX  
9782100552788 ■ 264 pages ■ 36 €



V. CAPITAINE  
9782100544677 ■ 144 pages ■ 19 €

## 01 L'Eclipse Day Paris 2010

Le 5 novembre à Paris (Pavillon Royal)

Cet événement autour de l'environnement de développement open source Eclipse aidera les décideurs informatiques, architectes logiciels, etc., souhaitant installer Eclipse dans leurs projets de rencontrer les acteurs qui font vivre cet écosystème.

[www.eclipsedayparis.com/](http://www.eclipsedayparis.com/)

## Conférence internationale Peppol

Du 8 au 10 novembre à Troyes  
(espace Argence)

Cette rencontre fera le point sur l'avancement du projet de plate-forme européenne pour les marchés publics dématérialisés Peppol (Pan-European Public Procurement Online) qui entre dans sa phase pilote.

[www.peppol.eu](http://www.peppol.eu)

## Club 01 DSI Du web 2.0 à PIT 2.0

Le 9 novembre à Paris (Plaza Athénée)

Les entreprises sont en retard par rapport aux nouveaux usages de l'informatique. Les salariés, eux, les ont déjà expérimentés dans leur vie privée en accédant, par exemple, aux applications et aux données à partir d'un téléphone mobile. Comment le système d'information des entreprises peut-il s'adapter ? Comment faire évoluer les organisations et les processus ? Cette conférence dîner du Club 01 DSI au cours de laquelle Didier Lambert, ex-DSI d'Essilor, apportera son témoignage, se propose d'apporter des réponses.

<http://01netpro.com>

## Fossa 2010 (Free Open Source Software for Academia)

Du 9 au 10 novembre à Grenoble  
(Grenoble Ecole de Management)



La deuxième édition de cet événement dédié au logiciel libre co-organisée par l'Inria Grenoble-Rhône-Alpes et l'Emsi Grenoble accueillera les principaux acteurs du domaine.

<http://fossa2010.inrialpes.fr/>

## 01 BPM, SOA et cloud : une feuille de route toute tracée vers l'agilité

Le 2 décembre à Paris (Club Marbeuf)



Cette matinée organisée par le Groupe 01, en partenariat avec IBM, se propose de montrer aux DSI ainsi qu'aux autres décideurs IT de l'entreprise, comment une approche intégrée du management des processus métier, de l'architecture orientée service et du cloud computing aide à introduire de l'agilité au sein du système d'information.

<http://01netpro.com>

## 01 Bâtir le socle d'un système

Le 16 novembre à Paris (Centre de  
conférences Arpège Trocadéro)

Cette matinée 01 fera le point sur les grands enjeux des architectures et des infrastructures du système d'information. Au programme, des tables rondes et des exposés d'experts : les vrais défis de la virtualisation, l'optimisation des performances du cloud computing, le DSI et le cloud, le Master Data Management, source d'agilité et de création de valeur, le stockage dans le cloud, etc.

<http://01netpro.com>

## 01 Congrès international Aslog

Les 17 et 18 novembre à Lille (ESC)

La Supply Chain verte, catalyseur de reprise, s'avérera le thème central de cette édition du congrès annuel de l'Association française pour la logistique (Aslog), organisée en partenariat avec l'association belge des cadres d'achat et logistique (Abcal). Le programme mettra

l'accent sur de nombreux retours d'expérience. Les Trophées de la performance logistique Aslog seront décernés le 17, avant la soirée de gala.

[www.aslog.org](http://www.aslog.org)

## Serious Game Expo 2010

Le 23 novembre à Lyon  
(Centre des Congrès/Cité internationale)

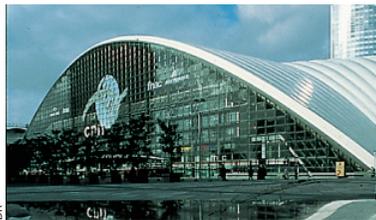


Une exposition, un cycle de conférences et une remise de trophées récompensant les meilleurs projets de l'année rythmeront la sixième édition de cette manifestation dédiée aux serious games.

[www.seriousgameexpo.com/](http://www.seriousgameexpo.com/)

## Info to Doc/Démat'Expo

Les 23 et 24 novembre  
à Paris-la Défense (Cnit)



Le salon de la dématérialisation Démat'Expo sera intégré à Info to Doc, le salon de la gestion de l'information et des processus documentaires. Les trophées Xplor récompensent les projets de GED et d'édition les plus ambitieux et les trophées de l'innovation des tiers de confiance de la FNTEC seront décernés à l'occasion de cet événement.

[www.infotodoc.com](http://www.infotodoc.com)

## 01 Les assises du numérique 2010

Le 25 novembre à Paris  
(Université Paris-Dauphine)

Le très haut débit, le citoyen numérique...

Lors de ces Assises, des personnalités politiques et des professionnels des technologies de l'information et des communications évoqueront les enjeux de l'économie numérique en France.

[www.assisesdunumerique.fr/](http://www.assisesdunumerique.fr/)

## Forum Saas & cloud IBM pour les métiers Banque/Finance

Le 26 novembre à Bois-Colombes  
(IBM Forum Paris)

Cette rencontre reposera sur des témoignages de dirigeants et de responsables informatiques d'institutions financières ayant déjà sauté le pas du Saas et du cloud computing.

[www.saas-cloud-banque-finance.com/](http://www.saas-cloud-banque-finance.com/)

## 01 Trophées des grandes écoles

Le 10 décembre à Paris (Espace Champert)

Lors du salon des grandes écoles qui se déroulera du 10 au 12 décembre, le groupe l'Étudiant et la Société Générale récompenseront des écoles d'ingénieurs ayant mis au point un projet dans les catégories : relations avec les entreprises ; innovation pédagogique ; international ; responsabilité sociale des entreprises/écoles. Les dossiers de candidature seront retournés avant le 3 novembre.

[www.letudiant.fr](http://www.letudiant.fr)



12, rue d'Oradour-sur-Glane  
75015 Paris  
Directeur de la publication : Alain Weill

### POUR CONTACTER LA RÉDACTION

E-mail : [redaction@groupe01.fr](mailto:redaction@groupe01.fr)  
Web : [www.01netpro.fr](http://www.01netpro.fr)  
Tél : 01 71 18 54 48  
Fax : 01 71 18 52 50  
Pour joindre directement au téléphone votre correspondant ci-dessous, faites précéder ses quatre chiffres de 01 71 18

### RÉDACTION

Vous pouvez joindre l'ensemble des membres de la rédaction par e-mail de la façon suivante :  
«première lettre du prénom.nom@01informatique.fr».

**Directeur des rédactions Pôle Pro-Groupe 01 et rédacteur en chef** : Frédéric Simottel (5505).

**Rédacteurs en chef adjoints** : Pierre Berlemont (5366), Pierre Landry (5449), Anicet Mbida (5468).

**Grands reporters** : Vincent Berdot (5364), Frédéric Bergé (5365), Xavier Biseul (5369), Yann Serra (5502).

**Chefs de service** : Sandrine Chicaud (5391), Alain Clapaud (5393), Gilbert Kallenborn (5447).

**Chefs d'enquête** : Olivier Discazeaux (5421), Juliette Fauchet (5426), Boris Mathieux (5467), Pierre Tran (5509).

**Rédacteurs** : Stéphane Bellec (5363), Eddy Dibar (5420), Marie Jung (5446), Christine Peressini (5481), Armelle Siccato (5503).

**Assistante de rédaction** : Fatima Lacombe (5448).

**Rubriques** : Pierre Berlemont (Tendances) ; Frédéric Simottel (Opinions) ; Pierre Landry (Expériences) ; Yann Serra (Dossier) ; Sandrine Chicaud (Vous Management), Xavier Biseul (Vous RH) ; Anicet Mbida (Web/01netpro).

### Domaines

**Infrastructures logicielles, décisionnel, SGBD** : Vincent Berdot, Alain Clapaud, Boris Mathieux.

**Proiciels, relation client, supply chain** : Alain Clapaud, Juliette Fauchet, Boris Mathieux.

**Collaboratif, gestion de contenus, dématérialisation** : Vincent Berdot, Alain Clapaud, Marie Jung.

**Développement** : Alain Clapaud, Pierre Tran.

**Infrastructures matérielles, cloud, réseaux, télécoms, mobilité, stockage, virtualisation** : Frédéric Bergé, Alain Clapaud, Eddy Dibar, Gilbert Kallenborn, Yann Serra.

**Sécurité** : Stéphane Bellec, Gilbert Kallenborn.

**Emploi, RH, recrutement, formations, juridique, relations sociales** : Xavier Biseul, Sandrine Chicaud, Juliette Fauchet, Christine Peressini, Armelle Siccato.

**SSII, VAR, distributeurs** : Xavier Biseul, Olivier Discazeaux, Armelle Siccato.

**Economie numérique, start up, R&D, investissements** : Pierre Berlemont, Xavier Biseul, Gilbert Kallenborn.

**Banques-assurances** : Vincent Berdot, Xavier Biseul, Boris Mathieux.

**E-commerce, e-marketing** : Alain Clapaud, Boris Mathieux.

**Grande distribution, retail, transports-logistique** : Boris Mathieux.

**Industries** : Alain Clapaud.

**Santé** : Vincent Berdot, Christine Peressini.

**Secteur public** : Vincent Berdot, Xavier Biseul, Marie Jung, Christine Peressini.

**Directions des achats** : Vincent Berdot, Armelle Siccato.

### RÉALISATION

**Rédactrice en chef technique adjointe** : Christelle Denis.

**Secrétaires de rédaction** : Hélène Brusetti, Christine Simha (iconographie).

**Première rédactrice-graphiste** : Isabelle Foulon.

**Rédactrice-graphiste** : Adriana Delettieres.

**Infographie** : Marc Robert.

**Couverture** : DBO.

**Conception graphique** : Rampazzo & Associés.

### DOCUMENTATION ET AGENDA

E-mail : [documentation@groupe01.com](mailto:documentation@groupe01.com).

### ÉVÉNEMENTS 01 (www.evenements01.com)

**Directeur des événements et conférences** : Alexandre Nobécourt

**Responsable éditorial** : Olivier Coredo

**Responsable relation audience** : Patricia Sciarriano

**Marketing et organisation** : Laurence Amouroux, Marie Rousseau, Bénédicte Le Fol

**Développement commercial et relations partenaires** : Didier Verbeke, Tristan Ougier.

### COMMERCIAL - MARKETING

**Publicité Tél.** : 01 71 18 53 08 - Fax : 01 71 18 53 01

Pierre-Henry Medan, directeur général ; Valérie Fénelon (53 09), directrice commerciale - Pôle Print ; Sylvia Besse (53 08), assistante de direction ; Fatma Bouilla (53 10), assistante commerciale.

### Pôle Annonceurs

Katia Nony (53 31), directrice de publicité ;

Stéphanie Barret (53 03), directrice de clientèle ; Valérie Southol (53 37), chef de publicité ; François Rincel (53 33), chef de publicité ; Apollinaire Houssou-Montvert (53 22), responsable exécution.

La direction se réserve le droit de refuser toute insertion sans avoir à justifier sa décision.

### Pôle Agences Média

Laurent Laventure (53 24), directeur de publicité ; International; Fanda Méraet (53 27), directrice de clientèle ; Apollinaire Houssou-Montvert (53 22), responsable exécution.

La direction se réserve le droit de refuser toute insertion sans avoir à justifier sa décision.

### Publicité internationale

Jérôme Callu Mérite (53 14), directeur de la publicité internationale ; Caroline Gilles (53 21), directrice de clientèle ; Stefane Bartlett (3200), responsable marketing international.

### Marketing-Etudes-Promotion

Tél. : 01 71 18 53 00 - Fax : 01 71 18 53 01  
Guillaume Vasse, directeur marketing & Revenue Management (53 40), Patricia Mosnier (53 28), chef de groupe marketing.

### Régies internationales

BENELUX : Huson European Media, James Clayson, tél. (44) 19 32 564 999 - Fax : (44) 19 32 564 998 ([j.clayson@husonmedia.com](mailto:j.clayson@husonmedia.com)).

ALLEMAGNE : DS Media, Dominique Schall, tél. (49) 7844 47 001 - Fax : (49) 7844 47 003 ([d.schall@dsmedia.info](mailto:d.schall@dsmedia.info)).

GRANDE-BRETAGNE : GCA, Greg Corbett, tél. : (44) 207 730 6033 - Fax : (44) 207 730 6628 ([gca@gca-international.co.uk](mailto:gca@gca-international.co.uk)).

ISRAEL : Talbar Media, Asa Talbar, tél. (972) 77 562 1900 - Fax : (972) 77 562 1903 ([talbar@talbar.co.il](mailto:talbar@talbar.co.il)).

ITALIE : Medias International, Jean-Pierre Bruel, tél. (39) 31 751 494 - Fax : (39) 31 751 482 ([medias@pcbrianza.net](mailto:medias@pcbrianza.net)).

JAPON : Shinano Co., Kazuhiko Tanaka, tél. (81) 3 3589 4667 - Fax (81) 3 3505 5628 ([scp@bunkoh.com](mailto:scp@bunkoh.com)).

ETATS-UNIS : Huson International Media, Ralph Lockwood, tél. (1) 408 879 6666 Fax : (1) 408 879 6669 ([Ralph@husonusa.com](mailto:Ralph@husonusa.com)).

### ANNONCES CLASSÉES

#### Régie : EmploiPro,

Tél. : 01 77 92 92 92 - Fax : 01 77 92 98 64.

Sébastien Olszanski, directeur emploi (93 93) ; Stéphane Beaudoin, directeur commercial agences grands comptes (93 78) ; Marie Caland, responsable pôle direct (93 77) ; Laurent Beslier, directeur de clientèle formation (94 21).

#### FABRICATION

Serge de Kilken, chef de fabrication.

#### DIFFUSION

Laurence Vassor, responsable diffusion ; Cécile Guerin, chef de produit ; Géraldine Mongay, chef de marque.

Abonnements : web : [www.abo-01informatique.com](http://www.abo-01informatique.com)  
Mail : [abonnement-01informatique-pi@team-partners.com](mailto:abonnement-01informatique-pi@team-partners.com)

Tél. : 03 44 62 52 38 (du lundi au vendredi, de 9 h à 18 h) ; fax : 03 44 12 57 67 ;

Abonnement France, 1 an, 44 numéros (magazine seul) : 144 € (dont TVA à 2,10 %)

Abonnement France, 1 an, 44 numéros (papier + version numérique) + 6 newsletters hebdomadaires + 2 newsletters mensuelles : 228 € TTC (dont TVA 2,1 %)

Abonnement France Etudiants, 1 an, 44 numéros (papier + version numérique) + 6 newsletters hebdomadaires + 2 newsletters mensuelles : 114 € TTC (dont TVA 2,1 %) sur justificatif d'une carte d'étudiant en cours de validité.

Abonnement étranger : [www.abo-01informatique.com](http://www.abo-01informatique.com)  
Service des ventes réservé aux dépositaires et marchands de journaux.

01 Informatique est édité par



Président-directeur général : Alain Weill.

Directeur général : Vincent Buffin

Directrice déléguée Print : Sylvie Guichot

GRUPE 01 - SA au capital de 199 272 euros.

Siège social : 12, rue d'Oradour-sur-Glane, 75015 Paris. Tél. : 01 71 18 54 00.

Immatriculation RCS : 311 243794 PARIS - Code APE 5814Z - Siret 311 243794 00139 - TVA intracommunautaire FR 82 311 243794

Principal actionnaire : NextRadio TV

Toute reproduction, représentation, traduction ou adaptation, qu'elle soit intégrale ou partielle, quel qu'en soit le procédé, le support ou le média, est strictement interdite sans autorisation du Groupe 01, sauf les cas prévus par l'article L.122-5 du code de la propriété intellectuelle.

©2007 GROUPE 01 - Tous droits réservés.

Commission paritaire : n°0714K85185 - ISSN

0298-2285. Dépôt légal : à parution.

Imprimerie : Maury Imprimeur, route d'Etampes, 45330 Malesherbes.



# ANNONCES

TOUTES NOS OFFRES D'EMPLOI SUR [www.01net.com](http://www.01net.com), [www.cadresonline.com](http://www.cadresonline.com), ET SUR [www.01informatique.fr](http://www.01informatique.fr)

## Le Conseil général des Hauts-de-Seine

Partageons nos compétences.

Au cœur de l'Île-de-France, faites le choix de la qualité de vie et du dynamisme avec le département des Hauts-de-Seine.



### Le Département des Systèmes d'Information recrute un Chef de projet gestion et Pilotage expert en décisionnel H/F -

(Cadre d'emplois des Ingénieurs Territoriaux)

Service Pilotage des Systèmes d'Information – Nanterre (réf.1.SB10.357)

**Missions :** Rattaché au service Pilotage des Systèmes d'Information, vous intégrerez une équipe de chefs de projets et participerez à l'ensemble des étapes d'un projet relevant du domaine gestion et pilotage • Selon le projet, vous contribuerez au recueil des besoins, à la rédaction du cahier des charges fonctionnel et technique, à l'intégration, à la recette, à la mise en production et à la formation des utilisateurs • Vous évoluerez sur des projets SI financiers et décisionnels dans des environnements métiers variés.

**Profil :** • Titulaire d'un diplôme d'ingénieur en informatique • Expérience réussie en gestion de projets financiers, au sein de sociétés de services ou de Direction des Systèmes d'Information • Compétences éprouvées dans les outils décisionnels • Connaissance technique des bases de données et des environnements d'exploitation informatiques du marché (J2EE, ORACLE, WEBLOGIC) • Connaissance du secteur public appréciée.

### un Chef de projet généraliste H/F -

(Cadre d'emplois des Ingénieurs Territoriaux)

Service Pilotage et Maintenance des Systèmes d'Information – Nanterre (réf.1.SBM.09.355)

**Missions :** Vous conduirez les projets répondant aux besoins exprimés par les directions métier du CG92 et vous vous assurez que l'accompagnement au changement suscité par la mise en œuvre des projets est bien considéré.

**Profil :** • Titulaire d'un diplôme d'ingénieur en informatique • Maîtrise de la conduite de projet • Capacité à piloter des prestataires • Compétences éprouvées dans la planification faisant intervenir de multiples intervenants et dans la communication avec l'ensemble des acteurs d'un projet • Connaissance technique indispensable des bases de données et des environnements d'exploitation informatiques du marché (J2EE, ORACLE, WEBLOGIC) • Expérience réussie dans la mise en œuvre de projets informatiques, en société de services, éditeurs de logiciels ou en DSI • Connaissance de l'environnement des collectivités locales souhaitée • Connaissance des technologies et méthodes associées au CRM, l'e-administration constitue un atout supplémentaire.

Retrouvez le contenu détaillé de ces offres d'emploi sur : > [WWW.hauts-de-seine.net](http://WWW.hauts-de-seine.net)

Adressez votre candidature et curriculum vitæ en indiquant la référence du poste (voir ci-dessus)

\*soit par e-mail : [recrut@cg92.fr](mailto:recrut@cg92.fr)

\*soit par courrier : Monsieur le Président du Conseil général - Hôtel du Département,  
Département Ressources Humaines et Modernisation - Service Emploi-Effectifs  
2/16 Boulevard Soufflot, 92015 Nanterre Cedex.

# 92



La Direction des nouvelles technologies de l'information  
et des télécommunications

RECRUTE (H/F)

### ■ Technicien informatique (technicien supérieur)

Adressez votre candidature (CV et lettre de motivation)  
à l'attention de Monsieur le Maire, réf. Techn/Informatique  
14 rue Louis-Talamoni, 94500 Champigny-sur-Marne.

Détail du poste sur [www.champigny94.fr](http://www.champigny94.fr) rubrique offres d'emploi



01informatique

5<sup>ème</sup> ville d'Île de France  
90 000 habitants  
50 000 emplois



## VERSAILLES

A 10 minutes de Paris, entre Histoire et projets d'avenir, la ville de Versailles se tourne vers le développement durable, économique et culturel. Dans le cadre du renforcement de ses équipes, la ville de Versailles poursuit le recrutement de ses agents. Ces recrutements seront réalisés prioritairement par la voie statutaire (mutation, détachement), les recrutements par la voie contractuelle pourront néanmoins être envisagés.

LA DIRECTION DES SYSTÈMES D'INFORMATION ET DE  
TELECOMMUNICATION RECRUTE :

### ➤ GESTIONNAIRE D'INFRASTRUCTURES et RESEAUX H/F

Assurer l'étude et la mise en place de projets d'infrastructures systèmes et réseaux.

### ➤ CHEF DE PROJETS TRANSVERSAUX H/F

Garantir aux unités opérationnelles que la définition et la mise en œuvre des nouvelles applications (progiciels) ou infrastructures visant à produire des services préalablement définis se feront dans les délais et les coûts convenus.

Nous vous invitons à nous découvrir sur notre site internet :  
[www.versailles.fr](http://www.versailles.fr) et à consulter nos fiches de postes pour plus de précisions.

Merci d'adresser votre candidature (CV + lettre de motivation) à  
Monsieur le Maire - Hôtel de Ville - Direction des Ressources Humaines -  
4 avenue de Paris - RP 1144 - 78011 VERSAILLES Cedex  
ou sur le site de la Ville [www.versailles.fr](http://www.versailles.fr)

## CONTACTS ANNONCES CLASSEES

Marie Caland : 01 77 92 93 77  
[m.caland@emploi-pro.fr](mailto:m.caland@emploi-pro.fr)

Stéphane Beaudoin : 01 77 92 93 78  
[sbeaudoin@emploi-pro.fr](mailto:sbeaudoin@emploi-pro.fr)



Régime volontaire de Sécurité Sociale,  
basé à Rubelles 77950 recherche pour son Pôle Technique,  
**UN CHEF DE PROJET  
D'INGÉNIEURIE TECHNIQUE H/F**

Rattaché(e) hiérarchiquement au Responsable du Pôle Technique, vous aurez pour mission principale de pérenniser et d'optimiser l'infrastructure technique, en lien avec l'équipe constituant le pôle (6 agents), dans un esprit de travail en équipe et un souci de sécurité des solutions mises en œuvre.

**Vous aurez également à :**

- assurer le pilotage et la mise en œuvre des projets techniques en partant du cahier des charges techniques jusqu'à la mise en service avec implication dans des études d'intégration au sein de l'environnement global.
- évaluer les impacts sur l'architecture technique et assurer la mise à jour des documents connexes sous la responsabilité de l'architecte technique.
- définir et gérer les standards et référentiels d'urbanisation du système d'information (outils, procédures, normes et sécurité)
- proposer des scénarios d'évolution et de simplification du système d'information
- vérifier et analyser les impacts techniques des nouvelles solutions et leur cohérence avec l'architecture existante.
- assembler, intégrer et modifier les différents composants. Assurer le pilotage et mise en œuvre des projets retenus.
- assurer des tâches d'administration techniques réparties entre les différentes personnes du pôle technique.
- mener périodiquement des tâches d'exploitation le matin ou le soir afin de prendre part aux roulements des ressources du pôle technique, nécessaires pour assurer l'exploitation de notre outil métier.

**Compétences exigées :**

- maîtrise des systèmes d'exploitation Linux CentOS/Fedora, AIX d'IBM.
- maîtrise des bases de données Oracle 8i, 10G et/ou 11
- bonnes compétences sur les réseaux Ethernet TCP/IP
- bonnes compétences sur les services suivant : OpenLDAP, SAMBA, Firewall IPTABLES, Messagerie IMAP, DHCP, DNS

Rémunération : 34,5 K€ - Niveau IV

Adresser lettre de motivation manuscrite + CV à : **CAISSE DES FRANÇAIS DE L'ÉTRANGER - Mme Bonche/Gestion Administrative - Par mail : [cbonche@cfe.fr](mailto:cbonche@cfe.fr)**

**F FINANCES PUBLIQUES**

L'application Helios constitue le Système d'Information de gestion comptable et financière du secteur public local mis en œuvre au profit des Trésoriers et des Ordonnateurs des collectivités locales. La maintenance de l'application Helios est partagée entre une équipe interne (50% du périmètre) et une tierce maintenance applicative (50% du périmètre).

**LA DIRECTION GÉNÉRALE DES FINANCES PUBLIQUES RECRUTE UN INFORMATICIEN H/F**  
Poste basé à Versailles (78)

Dans le cadre de vos fonctions, vous intégrerez l'équipe interne et participerez aux travaux de développement. Basée sur une architecture 3-tiers, l'application Hélios vous permettra de travailler au quotidien sur des technologies de pointe. Le poste portera sur les activités suivantes : ● Développement et maintenance du logiciel avec diverses technologies (Java, Forte, PL/SQL,...) ● Développement et maintenance des éditions écrites avec l'AGL Brio ● Tests et diagnostics ● Industrialisation des tests ● Résolution d'anomalies ● Participation à des projets de développement sur de nouveaux modules.

**Votre profil :**

Vous savez exploiter les dossiers d'analyse fonctionnelle et avez des aptitudes à la rédaction administrative et technique. Vous êtes habitué à évoluer dans un environnement complexe et savez appréhender des outils de développement et d'intégration nombreux et variés. Vous bénéficiez d'une très bonne maîtrise de la méthodologie objet : conception et développement. Connaissance des langages JAVA, SQL, PL/SQL, Brio/SQR appréciée. Vous avez de bonnes bases de l'environnement UNIX. Vous avez le goût pour les relations humaines et notamment le travail en partenariat avec des partenaires extérieurs. Vous êtes motivé, avez l'esprit d'équipe et êtes réactif et disponible.

Merci d'adresser votre candidature par mail :

Pascal SIAUVE : [pascal.siauve@dgfip.finances.gouv.fr](mailto:pascal.siauve@dgfip.finances.gouv.fr)  
Philippe DANNELY : [philippe.dannely@dgfip.finances.gouv.fr](mailto:philippe.dannely@dgfip.finances.gouv.fr)  
ou à la Direction Générale des Finances Publiques - Service des systèmes d'information s/réf. 3523 - Bureau Fonctions Support "FSUP" 10 rue Auguste Blanqui - 93186 MONTREUIL Cedex. Blanqui - 93186 MONTREUIL Cedex.



tdem

# Forum ALSACE TECH entreprises

2010

**Mercredi 17 novembre  
de 10 h à 17 h  
Parc des expositions  
de Strasbourg**



UN LIEU, UN JOUR,  
9 GRANDES ÉCOLES,  
40 SPÉCIALITÉS  
4 000 ÉLÈVES INGÉNIEURS  
ET MANAGERS  
PLUS DE 100 ENTREPRISES

inscriptions avant le 30 septembre sur  
[www.forum-alsacetech.org](http://www.forum-alsacetech.org)

## CONTACT FORMATION

Laurent Beslier : 01 77 92 94 21

[l.beslier@emploipro.fr](mailto:l.beslier@emploipro.fr)

# CE SOIR JE LIRAI LE JOURNAL DE DEMAIN.



La Tribune lance son offre "tout numérique"  
à seulement 10€/mois\*.

Abonnez-vous tout de suite sur [LATRIBUNE.fr](http://LATRIBUNE.fr)

La Tribune aussi disponible sur Blackberry, Nokia, Bada, Android et web.

\* Offre strictement réservée à tout nouvel abonné individuel par prélèvement bancaire.

**LA TRIBUNE**



# FLASH-BACK

## Il y a trente ans, le guichet bancaire se rapproche de l'utilisateur

**En 1980, 01 Informatique en parle :** à l'occasion d'un colloque sur le thème « Que sera l'informatique bancaire en 1990 ? », organisé par l'Institut de recherche interbancaire Insig, banquiers, fournisseurs informatiques du secteur et experts imaginent le guichet du futur.

En 1980, banquiers, fournisseurs et futurologues se projettent dans l'avenir. « La banque de demain se définit en quelques lignes : le terminal bancaire sera vraisemblablement déplacé à domicile, et toutes les opérations courantes réalisées de chez soi... On ne se rendra dans son agence que pour décider d'opérations importantes... ». Pour le futur proche, ils annonçaient la généralisation des guichets automatiques (GAB) : « D'abord situés au sein des agences bancaires, ils se déplaceront peu à peu dans des lieux de plus grande commodité d'accès, comme les gares, ou dans des espaces de service public. Ils seront interbancaires et accessibles 24 h/24... »

Prémonitoire ? Pas tant que ça. Les déploiements de GAB vont déjà bon train à l'époque, et l'expérience du Minitel est sur le point d'aboutir : les établissements



Installés en agences, les distributeurs ont peu à peu envahi le milieu urbain.

bancaires seront parmi les premiers fournisseurs de services sur ce média. De nombreuses opérations deviendront ainsi réalisables à distance.

Les banques sont encore un secteur de pointe lorsque surgit internet au milieu des années 90, mais ce n'est qu'en 2001 que naît le premier établissement bancaire 100 % en ligne : c'est l'aventure de courte durée de Zebank. Depuis, les services et les mentalités ont évolué. Les Français ont majoritairement adopté internet pour effectuer certaines opérations bancaires. Même si, selon une enquête Monabanq-Crédoc présentée en janvier dernier, ils sont encore 21 %

à se déplacer en agence pour des opérations qu'ils pourraient réaliser à distance. Qu'importe, les banques viennent à eux, et jusque dans leur poche.

### Des services sur mobile

Depuis le milieu des années 2000, elles ont en effet développé leurs services (SMS, WAP, etc.) sur mobile, et offrent de réelles applications de gestion de compte sur smartphone. Parmi d'autres, Mes Comptes de BNP Paribas permet de consulter son compte et la Bourse, d'effectuer des virements, de simuler un crédit immobilier ou une stratégie d'épargne sur iPhone et iPad. Aujourd'hui, les premières expérimentations pour payer avec son mobile sont en cours. ■

CHRISTINE PERESSINI

### DATES CLÉS

- Années 70 :** premiers GAB en France.
- 1981 :** services bancaires sur Minitel.
- Milieu des années 90 :** services bancaires sur internet.
- 2001 :** première banque 100 % en ligne.
- Milieu des années 2000 :** applications de gestion de compte sur mobile.

## LA SEMAINE DE MILON par Jean-Michel Milon



## Un dossier complet sur les technologies RIA



Dans ce dossier en ligne, *O1 Informatique* passe en revue les technologies RIA (Rich Internet Application) les plus populaires : HTML 5, Flash, Silverlight, Ajax... Quels sont leurs avantages, leurs défauts, et quelle technologie choisir pour quel usage ?

## Réagissez aux billets des blogueurs de O1

De l'emploi aux technologies de développement, de l'organisation des entreprises à l'efficacité des directions métier, les journalistes de la rédaction commentent dans leurs blogs toute l'actualité high-tech dans l'entreprise. Venez, vous aussi, réagir sur tout ce que vous vivez au quotidien.

## O1BUSINESS



### 28 octobre : quelles sont les attentes des entreprises face aux progiciels ?

Tous les jeudis, à 23 heures, retrouvez Frédéric Simottel, rédacteur en chef de *O1 Informatique*, dans l'émission « O1 Business, les nouvelles technologies au service de l'entreprise » (en podcast sur [bfmradio.fr](http://bfmradio.fr)).

## CULTURE GEEK



### Chaque jour, le rendez-vous high-tech de la TNT

Retrouvez Anicet Mbida, journaliste à *O1 Informatique*, pour une vision décalée de l'actualité high-tech, tous les soirs à 21 h 50 et 23 h 50.

# 01 PROCHAINEMENT...

## TENDANCES

Le 4 novembre dans le n° 2059



ISTOCK

### OFFSHORE

## Le Maroc, une destination enfin crédible

Oublié le démarrage poussif des centres de prestation informatique de Casablanca et Rabat. Le Maroc est devenu le partenaire offshore de référence des entreprises françaises.

## EXPÉRIENCES

Le 4 novembre dans le n° 2059

### MOBILITÉ

## Quels bénéfices tirer d'une application métier sur smartphone

A partir d'une étude menée auprès d'une centaine d'entreprises, *O1* vous révèle les bonnes pratiques en termes de plateformes, de calcul de retour sur investissement, et de déploiement.



## DOSSIER

Le 4 novembre dans le n° 2059

### MANAGEMENT

## Comment monter son propre plan de formation

Depuis deux ans, la formation prend une place de plus en plus importante dans le cursus des salariés. Du DIF aux processus CIF, *O1* dresse un panorama complet des formations et des dispositifs mis à leur disposition pour élaborer leur programme d'approfondissement de leurs compétences.

## DOSSIER

Le 11 novembre dans le n° 2060

### ÉCONOMIE NUMÉRIQUE



## Les 100 personnalités de l'IT en France

Gourous technologiques, entrepreneurs, patrons de start up, politiques, chercheurs, scientifiques... Retrouvez les 100 personnalités qui comptent dans le paysage numérique français.

## DOSSIER

Le 2 décembre dans le n° 2063

### RÉCOMPENSES

## Qui sera élu DSI de l'année 2010 ?

Qui succédera à Alain Moustard, de Bouygues Telecom, DSI de l'année 2009 ? Les paris sont lancés. Quelque 1 800 DSI éliront en ligne cinq de leurs pairs au parcours exemplaire. Puis un jury, composé d'anciens lauréats, choisira le Grand Prix. Tous les lauréats seront présentés dans ce numéro.

# LE CLUB **01** DSI

CONFÉRENCE  
DÉJEUNER

jeudi 18 novembre – à partir de 12h15  
Plaza Athénée, Paris

Gouvernance IT & Business

## Vers une DSI orientée client

Connaître parfaitement le comportement de ses clients afin de coller précisément à leurs besoins, c'est le Graal de toute entreprise. Et c'est naturellement une demande de plus en plus fréquente des directions générales à leur DSI. Alors, comment adapter ses process et ses outils ?

**Au programme, quelques clés de réponse :**

- > Connaissance du client à 360°, une autre vision du CRM
- > Pilotage à chaud et contextuel des processus
- > Analyse temps réel
- > Gestion dynamique et multicritère des processus au service du multicanal
- > Accélération du Time to Market
- > Transformation du SI

→ Avec notamment le témoignage de Christophe Leray, DOSI de PMU

Programme détaillé et inscription sur [www.01net.com/club01dsi/dsi-clients](http://www.01net.com/club01dsi/dsi-clients)

En partenariat avec

 **TIBCO**<sup>®</sup>  
The Power of Now<sup>®</sup>



# LA TRANSITION VERS LE CLOUD PRIVE COMMENCE MAINTENANT

Avec le Cloud Privé votre futur s'écrit aujourd'hui.

Transformez votre système d'information pour qu'il devienne votre meilleur atout  
et découvrez comment EMC peut vous aider : [www.MonNuageaMoi.com](http://www.MonNuageaMoi.com)

 [monnuagea moi.com](http://monnuagea moi.com)

**EMC<sup>2</sup>**  
where information lives®