

01

INFORMATIQUE

www.01netpro.com

N° 2062 - 25 novembre 2010

BUSINESS & TECHNOLOGIES



La Gendarmerie abandonne Windows P.8

La télétransmission bancaire expliquée à votre DG P.16

Apple plébiscité en entreprise au grand dam des DSI P.35

Il pilote le système d'information d'un site industriel P.44

E-CITOYENNETÉ

Les collectivités donnent l'impulsion numérique

DOSSIER P. 50

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

M 02995 - 2062 - F: 5,00 €



Pro-DLX³

Built for business*

Résistante, parfaitement organisée, elle ajoutera une touche d'élégance à votre style : la collection Samsonite Pro-DLX³ est la nouvelle ligne business indispensable. Vous la méritez.

FINI LA FRAGILITÉ
Nylon ultra résistant
(Armoured Nylon)

FINI LES CHEMISES FROISSÉES
Rangements multiples et modulables

FINI LES ROULETTES BRUYANTES
Roues résistantes et silencieuses



LA RÉDACTION A...

adoré le design du premier ordinateur portable. Il a été inventé en 1982 par le Britannique Bill Moggridge, qui vient de recevoir le prix Prince Philip Designers Prize 2010. Baptisé Grid Compass, cet ancêtre de la mobilité informatique était plutôt un « transportable » avec ses 4,6 kg. Il a notamment été utilisé dans l'espace, par des astronautes de la Nasa. Il faut dire qu'en apesanteur, il devenait déjà plus maniable...



DÉPLORE la chute continue de Nokia. Selon le cabinet d'analyse Gartner, le constructeur finlandais passe pour la première fois sous la barre des 30 % de parts de marché dans les téléphones mobiles, perdant plus de six points en l'espace d'un an. Le grand gagnant est Android, le système le plus déployé, après Symbian, sur les smartphones.

COURONNÉ

Elizabeth II d'un diadème. La reine d'Angleterre est l'un des monarques les plus « web 2.0 ». Après avoir ouvert une chaîne sur Youtube, un compte sur Flickr et un fil sur Twitter, Buckingham Palace se dote d'une page Facebook, où figureront des photos, des vidéos et des nouvelles de la famille royale. God save the web !



été prise de court par le remaniement gouvernemental. Eric Besson reprend les manettes de l'Economie numérique, un poste cédé en 2009 à Nathalie Kosciusko-Morizet. Espérons que cet ex-secrétariat d'Etat ne devienne pas un dossier parmi d'autres d'un ministère rattaché à Bercy. Eric Besson est à l'origine du plan France Numérique 2012.

jaloué les employés de Google. Le géant du web a décidé d'augmenter tous les salaires de 10 %, voire de 30 % pour le management. Google se montre généreux car il a de plus en plus de mal à recruter les meilleurs informaticiens. Qui préfèrent désormais travailler chez les stars des réseaux sociaux, tels Facebook et Twitter.

LES MOTS CLÉS DE LA SEMAINE

Green Tech Téléservices **Banques** Offshore

DSI Sécurité **Logiciels libres**

Urbanisation **Dématérialisation** e-Administration Mobilité

Bureautique Visioconférence **Collectivités**

DSI : p. 8, 18, 25, 35, 43, 50, 61, 64
 Bureautique : p. 8, 32, 35
 Dématérialisation : p. 14, 21, 50
 Sécurité : p. 12, 18, 46
 Banques : p. 10, 16
 Collectivités : p. 42, 50
 Logiciels libres : p. 7, 8
 Mobilité : p. 23, 35
 e-Administration : p. 50
 Green Tech : p. 20
 Offshore : p. 40
 Téléservices : p. 50
 Urbanisation : p. 43
 Visioconférence : p. 42

HALEY/SPA



Frédéric Simottel
Rédacteur en chef

Quand le citoyen devient un client

Difficile d'imaginer l'administré d'une collectivité traité comme le client d'une entreprise privée. C'est pourtant ce qui est en train de se passer aujourd'hui sur l'ensemble du territoire français. Après avoir énormément investi dans les infrastructures réseaux, les régions s'attellent à la création d'un ensemble de services centrés sur le citoyen et censés lui simplifier la vie. Inscription sur des listes électorales ou à des activités sportives et culturelles, accès en ligne aux documents administratifs, dématérialisation, paiement sécurisé, téléservices... Les villes sont aux petits soins pour leurs habitants, qui se montrent plus exigeants. En 2009, 40 % des Français ont effectué des démarches de ce type en ligne. L'usage a forcé les institutions publiques à accélérer leur mutation numérique afin d'optimiser leur produc-

« En 2009, 40 % des Français ont effectué des démarches administratives en ligne »

tivité interne tout en améliorant l'efficacité de leurs services vis-à-vis de leurs administrés. En parcourant le dossier Spécial projets en collectivités (lire p. 50), on comprend que la motivation est forte et que le verrou à faire sauter reste, encore et toujours, humain. La vitesse du changement a toujours un effet perturbant. L'instinct qui pousse à empêcher l'éclosion de bonnes pratiques, sous prétexte d'un décalage entre les nouvelles conditions liées au TIC, et les réflexes qui n'ont plus lieu d'être, perdurent. Les administrations ont du mal à se défaire de certains processus qui ont fait leurs preuves, à renouveler les missions de leur personnel, à inventer des métiers. Mais l'élan est donné. Le client, pardon le citoyen, s'immisce peu à peu au centre des systèmes d'information et des applications métier. Mairies et collectivités locales doivent se décomplexer et persévérer dans la voie du Citizen Relationship Management. ■

TENDANCES

- 7. **STRATÉGIE** Le torchon brûle entre Oracle et le monde du libre
- 8. **POSTE DE TRAVAIL** Quitter Windows pour Linux : est-ce bien raisonnable ?
- 10. **BANQUES** Un secteur bancaire à nouveau porteur pour les SSII
- 12. **ÉTUDE** La perte de données fait peur... mais pas au point de s'en protéger
- 14. **E-BUSINESS** L'EDI arrive à petits pas dans les PME françaises
- 16. **DÉCRYPTAGE** La fin des échanges bancaires Etebac expliquée à votre directeur général
- 18. **INITIATIVE** Le Cigref sensibilise au risque numérique
- 20. **GREEN TECH** Les leviers logiciels de la croissance verte
- 21. **DÉMATÉRIALISATION** Le titre-restaurant à l'ère électronique
- 23. **MOBILITÉ** L'iPad rapproche vendeurs et prospects
- 24. **START UP** La prévision statistique à la portée des sociétés de toutes tailles
- 25. **URBANISATION** Réorganiser un système d'information, une délicate alchimie



OPINIONS

- 27. **E-CITOYEN** L'homo numericus est-il vraiment libre et heureux ?
- 28. **HUMEURS** Eric Besson 2.0 Les processus ne suivent pas !
- 30. **ON EN PARLE DANS LES BLOGS**
- 32. **CARTE BLANCHE À...** Michael Chaize, évangéliste sur les plates-formes Flash d'Adobe Vers l'enrichissement des interfaces pauvres !

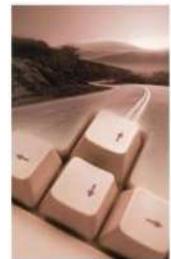
EXPÉRIENCES

- 35. **POSTE DE TRAVAIL** Les utilisateurs réclament à nouveau un Mac, au grand dam des DSI
- 40. **NEARSHORE** Mille et une raisons de s'implanter au Maroc
- 42. **TÉLÉCOMS** Le conseil général de l'Aude étend la visioconférence aux forums citoyens
- 43. **INTERVIEW** Yves Condemine, DSI de l'Insa
- 44. **RENCONTRE** Gérer l'informatique d'un site industriel à taille humaine
- 46. **JURIDIQUE** Le problème des données personnelles externalisées

DOSSIER

50. LE DYNAMISME EXEMPLAIRE DES RÉGIONS

- 51. **E-DÉMOCRATIE** Le web 2.0 accueille le débat public
- 52. **TÉLÉSERVICES** Régler ses formalités sans se déplacer en mairie
- 54. **DÉMATÉRIALISATION** Les échanges électroniques participent à la refonte des process
- 57. **E-ÉDUCATION** La France marque le pas, malgré de belles initiatives
- 58. **AMÉNAGEMENT** Le système d'information géographique, organisateur du territoire virtuel
- 59. **EMPLOI** Les informaticiens territoriaux plus courtisés quand ils sont spécialisés



VOUS

- 61. **MANAGEMENT** L'heure de l'entretien annuel sonne aussi dans les DSI
- 62. **RESSOURCES HUMAINES** Créer son entreprise en franchise
- 63. **BUSINESS STYLE**
- 64. **RENDEZ-VOUS DU CLUB 01**
- 66. **AGENDA**
- 71. **FLASH-BACK**
- 74. **PROCHAINEMENT DANS 01**

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

Abonnez-vous en ligne sur www.kiosque01.com



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


monnuageamoi.com

EMC2, EMC, le logo EMC et where information lives sont des marques déposées ou des marques commerciales d'EMC Corporation aux Etats-Unis et dans d'autres pays. © Copyright 2010 EMC Corporation. Tous droits réservés.

EMC²
where information lives®

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

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^{me} M^{lle} 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'édition 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 activité éditoriale. Vous pouvez accéder aux informations vous concernant et procéder éventuellement aux modifications nécessaires auprès du service Abonnements.

PPL44

TENDANCES



Imaginlab, la plate-forme internet du futur destinée aux tests d'intégration, d'interopérabilité et d'expérimentation des usages sur réseaux fixes et mobiles, sera inaugurée cette semaine à Lannion.

Le secteur de l'informatique électronique est le premier domaine en matière de dépenses R&D au niveau mondial. Microsoft et Nokia occupent les 2^e et 3^e places des groupes qui innovent le plus. Source : Booz & Company

STRATÉGIE La communauté open source s'inquiète des projets de Larry Ellison

Le torchon brûle entre Oracle et le monde du libre

Lorsqu'Oracle a racheté Sun, il y a dix-huit mois, le monde de l'open source a exprimé ses préoccupations quant à l'avenir des projets de Sun.

En l'occurrence, le système d'exploitation OpenSolaris, la suite bureautique Openoffice, la base de données MySQL et le très répandu langage Java. Oracle avait alors tenté de rassurer les entreprises, en réaffirmant sa volonté d'investir dans ces technologies, mais les développeurs open source ont commencé à désertier les projets de la firme californienne.

Première victime, OpenSolaris : en août 2010, Oracle décide d'arrêter son développement et la communauté lance le projet Illumos pour prendre le relais. En ce qui concerne OpenOffice, Oracle semble plus intéressé par sa version commerciale, Star Office, et travaille sur une édition SaaS (Software as a Service), Cloud Office. En septembre, les membres de la fondation OpenOffice.org créent une mouture dérivée, LibreOffice, et se réorganisent sous le nom de The Document Foundation.

« Oracle veut réussir là où Sun a échoué : monétiser Java et les outils open source. »

Sami Jaber, fondateur de DNG Consulting

Larry Ellison n'a jamais caché que ses motivations pour l'acquisition de Sun étaient essentiellement Java et Solaris. Les anciens fondateurs de MySQL ont créé en octobre la société SkySQL, avec le noyau dur des développeurs d'origine. Le cas de Java est encore plus problématique. La première friction



Larry Ellison, PDG d'Oracle

remonte à cet été, lorsqu'Oracle entame une poursuite judiciaire contre Google pour son utilisation de Java dans le système d'exploitation mobile Android. Une décision qui est perçue comme une attaque contre le monde de l'open source.

En octobre, IBM annonce son ralliement au projet OpenJDK, l'intégration de référence d'Oracle et, dans la foulée, son désengagement du projet Harmony, l'implémentation open source de la fondation Apache. Quelques jours après, la firme de Larry Ellison déclare qu'elle ne délivrera pas de licence Java au projet Harmony...

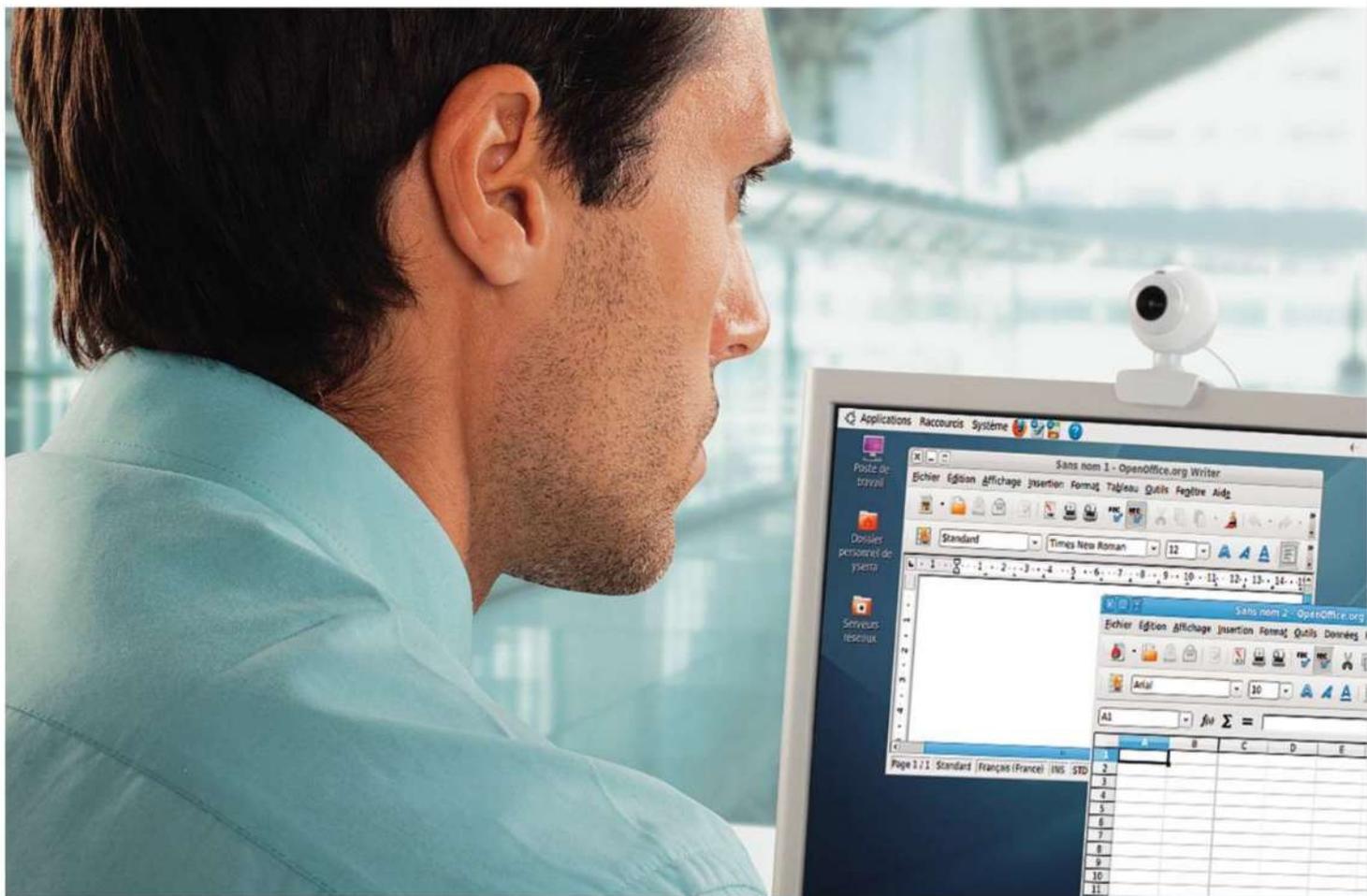
Lors de l'Open World Forum, qui s'est tenu fin septembre à Paris, Gilles Gravier, responsable business développe-

ment secteur public chez Oracle, s'est voulu rassurant à ce sujet : « Nous avons une vision à long terme de l'évolution de Java, avec une augmentation des performances et des améliorations du langage. Ce dernier fait partie des projets stratégiques, ce qui signifie, contrairement à ce qui se passait chez Sun, énormément de ressources. »

Un éditeur schizophrénique et sans état d'âme

Du côté des développeurs, la méfiance est de mise. Pour Didier Girard, directeur technique du groupe Sfeir, « Oracle n'a jamais réussi à construire des communautés open source. Cela prend du temps et ne s'achète pas avec des dollars. En qualité de développeur Java, ces mouvements me semblent plutôt hostiles. »

Sami Jaber, fondateur de DNG Consulting, a un avis encore plus tranché. « Oracle veut réussir là où Sun a échoué : monétiser Java et les outils open source. Cet éditeur est systématiquement dans une situation schizophrène, qui consiste à vendre de l'open source tout en faisant le forcing sur l'offre payante. L'avenir va donc se jouer sur le rapport vitrine/rentabilité. Si le retour sur investissement est trop faible, Oracle sera sans pitié. Il torpillera les applications open source sans le moindre état d'âme ou les rendra payantes. C'est une société qui ne lâche rien et qui est capable, du jour au lendemain, de réorienter son portefeuille logiciel sans se soucier de l'impact chez ses clients. Le cas d'Oracle Portal en est le meilleur exemple. » ■ PIERRE TRAN



La facilité d'utilisation qu'offre Linux ne doit pas occulter le coût en formation des techniciens et en support des utilisateurs.

POSTE DE TRAVAIL

Quitter Windows pour Linux : est-ce bien raisonnable ?

La Gendarmerie nationale abandonne Windows et migre ses 85 000 ordinateurs vers Linux, réalisant une économie record sur les licences. Un exemple à suivre ? Les entreprises ne sont pas forcément d'accord.

Plus de 2 millions d'euros par an. Telle est l'économie que la Gendarmerie nationale devrait réaliser en migrant, d'ici à 2015, ses 85 000 postes de travail vers Linux. Très courant dans le monde des serveurs, ce système gratuit peut aussi servir à remplacer le Windows classique des PC bureautiques. En version Ubuntu – la déclinaison de Linux adoptée par la Gendarmerie nationale –, le système comprend un environnement graphique peu ou prou similaire à celui du Mac et le kit de logiciels nécessaires à la bureautique : du navigateur Firefox, déjà connu sous Windows avec plus de 30 % de part de marché, à la suite OpenOffice, qui reprend l'interface qu'avait Microsoft Office jusqu'en 2003. Selon le commandant Jean-Pascal Château, qui chapeaute le projet, l'abandon de Windows ne devrait pas poser de problème de productivité. « *Au contraire, un des principaux avantages d'Ubuntu est sa facilité d'utilisation. Les agents peuvent d'ailleurs personnaliser eux-mêmes leur bureau pour qu'il réponde exactement à leurs besoins* », relate-t-il dans le communiqué officiel relayé par



ISTOCK

Canonical, l'éditeur de Linux Ubuntu. Il ajoute que la personnalisation du poste de travail agirait même comme un élément de motivation pour ses utilisateurs.

Changer l'outil de travail des utilisateurs : un possible frein

Parmi les autres atouts de Linux, Jean-Pascal Château évoque la maintenance centralisée. En l'occurrence, la Gendarmerie nationale configure et met à jour un environnement type en ligne, lequel se duplique automatiquement sur chacun des postes. Le commandant en profite pour se débarrasser des coûteux 4 500 serveurs Microsoft qui servaient auparavant à administrer les PC, mais caserne par caserne, « avec un risque d'incohérences entre elles », précise-t-il.

Reste à savoir si la formidable économie réalisée par la Gendarmerie nationale incitera d'autres sociétés à passer leurs postes de travail sous Linux. Pour Michel Loiseleur, directeur de Linagora, la réponse est oui : « Cette institution a prouvé qu'elle pouvait faciliter le quotidien de ses utilisateurs et main-

tenir des informations critiques sans qu'aucun éditeur ne puisse faire pression sur elle. » Bertrand Sabat, DSI d'Ikea France, n'est pas de cet avis. « Au-delà du coût des licences, il faut prendre en compte le changement de l'outil de travail des utilisateurs. Pour les grands groupes, c'est un frein majeur », estime-t-il. Or la Gendarmerie nationale prétend ne pas avoir rencontré de problème en la matière. « Mais son statut militaire biaise forcément la réussite de sa méthode d'accompagnement au changement », rétorque Bertrand Sabat.

Le retour sur investissement serait inexistant sur le premier cycle de la migration

Même son de cloche du côté des PME, où Bertrand Bouniol, DSI de Cesar Group, s'inquiète du silence de la Gendarmerie nationale sur le coût de déploiement de son projet. « Nous n'envisagerons le bureau Linux que lorsque nous saurons qu'une PME de notre taille peut financer la formation des techniciens et le support des utilisateurs qu'un tel chantier suppose en amont », lance-t-il. Pascal Ognibène, directeur technique du cabinet de conseil Valtech, exprime aussi des réserves : « A cause de l'accompagnement au changement, le retour sur investissement ne sera effectif qu'au bout de trois ans. Or c'est la durée type de l'amortissement du matériel informatique et des licences Microsoft. » En clair, on ne gagnerait rien sur le premier cycle de migration.

Si le passage d'un environnement de travail à l'autre peut effrayer, il existe néanmoins un moyen de le rendre moins brutal : commencer par déployer les applications à la fois disponibles pour Linux et Microsoft sur le parc existant de postes Windows. C'est d'ailleurs ce qu'avait fait la Gendarmerie nationale dès 2005, en installant OpenOffice, Firefox et la messagerie Thunderbird, équivalent open source d'Outlook, sur ses PC. Marc Hill, DSI de L&L Product, a suivi cet exemple. « C'est un compromis intéressant, car il permet d'obtenir l'adhésion des utilisateurs petit à petit. Une fois l'appropriation des logiciels libres effectuée, le passage vers un poste entièrement Linux sera bien plus naturel », se plaît-il à dire, sans toutefois donner de date. Et en précisant même que cette migration future reste juste une éventualité. ■

YANN SERRA

L'AVIS DE L'UTILISATEUR

Eric Le Bihan,

DSI d'Apria RSA
(Réunion de sociétés d'assurances)

Nous sommes susceptibles de suivre l'exemple de la Gendarmerie nationale.

Notamment parce qu'il s'agit de réduire la facture des logiciels du poste de travail. Les coûts d'achat et de maintenance des produits Microsoft sont très élevés, comparés aux besoins basiques que la plupart des utilisateurs ont en bureautique. Néanmoins, ce type de projets n'est pas facile à vendre en interne, car les investissements sont à court terme, alors que le retour sur investissement est à moyen terme.

Nous avons déjà pris le parti de déployer la suite OpenOffice pour la plupart de nos utilisateurs.

Nous faisons confiance aux logiciels libres. Nous avons expérimenté depuis longtemps leur richesse, leur maturité et leur compétitivité face aux produits des grands éditeurs dans le domaine des serveurs.

L'AVIS DU PRESTATAIRE



François Xavier Guidet, fondateur du prestataire FactorX

Le prix que la Gendarmerie nationale aurait dû payer pour former ses équipes et migrer ses postes XP vers Windows 7 plutôt que vers Ubuntu était le même. Outre le coût des licences, la gendarmerie y a gagné d'être autonome.

Ubuntu est systématiquement le Linux choisi. Pour le privé, c'est pour disposer de postes faciles à verrouiller. Pour les administrations, il s'agit de passer à des applications libres, comme la messagerie. Avec 75 000 € d'économie annuelle pour 1 200 comptes, cas le plus récent, la migration est amortie dès le premier jour.

↑ En hausse

L'e-learning

Selon une étude du cabinet Féfaur, l'e-learning a progressé de 25 % entre 2009 et 2010 dans l'Hexagone (+ 15 % l'an dernier), et représente environ 140 M€ de chiffre d'affaires. Cette croissance s'opère en partie au détriment de la formation traditionnelle. Elle s'explique également par la crise et le droit individuel à la formation.

↓ En baisse

Les dépenses IT

L'année 2010 a été catastrophique en matière d'investissements informatiques des entreprises en Europe de l'Ouest, avec une chute de 3,3 % selon Gartner. En cause : les plans d'austérité mis en place par les gouvernements européens. Sont notamment affectés les services, avec un recul de 5,6 % des dépenses. De 2011 à 2014, l'Europe ne devrait afficher que 0,8 % de hausse moyenne annuelle des dépenses.

Juniper rachète Trapeze Networks

Juniper dispose enfin d'une offre WLAN (Wireless Local Area Network) digne de ce nom. L'équipementier américain rachète en effet son compatriote Trapeze Networks, un fournisseur de solutions Wi-Fi matérielles et logicielles pour entreprises. Le montant de l'opération s'élève à environ 152 M\$.

Oracle France supprime 102 postes

Suite à la fusion avec Sun, Oracle a supprimé une centaine de postes dans l'Hexagone, qui concernent les fonctions de back office. Ces dernières seront désormais assurées par les centres de services du groupe, situés en Inde ou en Roumanie. Selon Oracle, ce plan vise à éliminer les doublons générés par l'arrivée de Sun.

BAROMÈTRE

EN BREF

BANQUES Le cabinet PAC prévoit une croissance de 2,3 % du marché de la sous-traitance en 2010

Un secteur bancaire à nouveau porteur pour les SSII

Affecté par la crise en 2009, le secteur bancaire devrait enregistrer cette année un retour à la croissance, selon Pierre Audoin Consultants (PAC). Le cabinet d'études prévoit une augmentation de 2,3 % du chiffre d'affaires dans les services informatiques (plus de 5 milliards d'euros en 2010). Une dynamique qui sera vraisemblablement plus prononcée en 2011.

Cette année, c'est l'externalisation, notamment la tierce maintenance applicative, qui a tiré la demande en prestations. Les démarches d'industrialisation et d'homogénéisation des systèmes d'information facilitant, selon Nicolas Beyer, consultant chez PAC, l'externalisation auprès de prestataires. La croissance du marché du conseil IT/intégration de systèmes reste étonnante, même si la demande en conseil est repartie depuis fin 2009. A contrario, l'assistance technique devrait légèrement diminuer en 2010, la pression sur les prix restant forte dans ce domaine. « Certains grands comptes n'ont pas hésité à demander 10 à 15 % de réduction de prix lors de la crise », rappelle Nicolas Beyer.

Grâce aux consolidations, de grands projets d'harmonisation des systèmes d'information émergent

Côté projets, la mise en conformité réglementaire avec Bâle 3, la réforme du crédit à la consommation, celle du Surfi (Système unifié de reporting financier) ou la gestion des risques est, bien sûr, un levier important d'appel à la sous-traitance. Les consolidations (BNP Paribas/Fortis, fusion des Banques populaires avec les Caisses d'épargne ou création d'Amundi entre le Crédit Agricole et la Société Générale) favorisent également l'émergence de grands projets d'harmonisation des systèmes d'information. Véritable



mouvement de fond, l'intégration de solutions métier d'éditeurs spécialisés (Temenos-Viveo, Delta informatique, Groupe SAB...) en lieu et place d'applications maison stimule le marché des prestations informatiques.

L'industrialisation des back offices s'accélère

Au passage, la crise aura servi de catalyseur dans le mouvement d'industrialisation des back offices bancaires, avec la mise en place d'« usines » spécialisées pour générer des économies d'échelle sous forme de plate-forme interne ou de coentreprise entre concurrents. Des usines existent déjà, notamment dans la conservation de titres (filiale commune à BNP Paribas et au Crédit agricole, par exemple) et la monétique (Transactis, entre la Banque postale et la Société Générale). Mais d'autres champs pourraient être explorés, comme la gestion des crédits et le compte épargne.

Mais 2010 aura surtout vu le redémarrage de projets plus offensifs, liés au front office, avec notamment la mise en place de véritables approches multicanal et l'intégration de banques en ligne dans la stratégie globale des établissements. ■ OLIVIER DISCAZEUX

CUT COSTS. NOT TREES.*

Tendre vers le zéro papier est bon pour l'environnement.
Pour la performance aussi.

Les solutions de Wipro accroissent la performance durable de votre entreprise.



Pour plus d'informations, rendez-vous sur www.wipro.com/france ou contactez loick.lemoine@wipro.com

TRANSFORMING BUSINESS. TRANSFORMING LIFE.

• Process Optimization • Product Optimization • Application Optimization • Infrastructure Consolidation • Emerging Business Models

* Coupez les coûts. Pas les arbres.

ÉTUDE Selon un rapport d'Ernst & Young, les entreprises négligent leur sécurité numérique

La perte de données fait peur... mais pas au point de s'en protéger

« Tant que ça ne se passe pas sous mon règne, ça ne me concerne pas. Je ne suis payé qu'aux résultats présents... Le futur sera géré par mon successeur ! » C'est ce que déclarait un internaute sur 01netpro à propos de la fuite d'informations. Rien d'étonnant à en croire les résultats de l'étude « Bordless Security » d'Ernst & Young. Menée auprès de 1 700 sociétés dans 56 pays, elle révèle que 37 % d'entre elles ne se protègent pas contre ce qu'elles considèrent pourtant comme leur principale menace : la perte de données (propriété intellectuelle, documents confidentiels, fichiers clients). « Cela ne m'étonne pas outre mesure, confirme un ingénieur sécurité d'Orange. La fuite d'informations est considérée par certains comme une fatalité. D'une part, parce que les causes de ces fuites sont multiples (négligences, malveillances ou simple opportunité). D'autre part, parce qu'il n'est pas évident de s'en apercevoir. »

La fuite d'informations étant vite oubliée, cela ne pousse pas les entreprises à faire le nécessaire

En effet, comment savoir si un employé est parti avec un fichier clients ? Comment évaluer le coût réel de cette perte ? Combien de clients ont été perdus – et l'ont-ils été à cause de cette fuite d'informations ou à cause d'autres facteurs ? Difficile à calculer. « Ce qui pose immédiatement la question des moyens alloués contre ce risque : si on ne peut pas en chiffrer l'impact, comment décider des budgets à attribuer aux contre-mesures ? » interroge l'ingénieur. Ce qui coûte de l'argent, et qui est plus facile à mesurer, ce sont les démarches d'audit et de réparations post-incidents. En février 2009, Ponemon Institute révélait que la facture s'élevait, en France, à près de 90 euros par fichier égaré. Investir alors que les mesures de prévention reviennent plus chères que les frais de réparation n'est donc pas forcément pertinent. « Au niveau des



En mai 2009, un pirate a récupéré les comptes e-mail de 500 000 participants à un jeu d'Orange.

moyens techniques, on peut chiffrer les informations et les ordinateurs portables, réaliser des audits, miser sur la sensibilisation, etc. Mais, au final, on travaille en tâtonnant », ajoute l'ingénieur sécurité.

Reste qu'en cas de perte de données clients, l'image de l'entreprise s'en trouve dégradée. Mais si deux sociétés interrogées sur trois considèrent cette mésaventure comme la fuite d'informations la plus grave, le fait que ce

genre d'événement est rapidement oublié ne les pousse pas à s'en soucier plus qu'il ne faut.

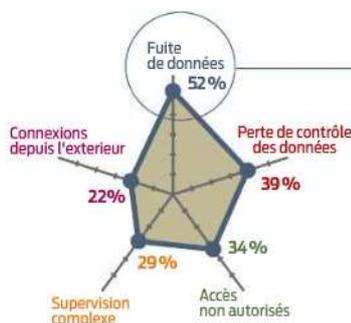
Sur l'année 2009, plusieurs incidents dans des grandes entreprises ont conduit à des fuites massives d'informations. Orange, notamment, a perdu près d'un demi-million de données utilisateurs à la suite d'une faille de sécurité sur son portail La Photo mystère. « L'impact immédiat fut une atteinte à l'image de marque. Mais un an plus tard, qui s'en souvient ? » confie l'ingénieur sécurité.

La priorité : définir le niveau de risque acceptable

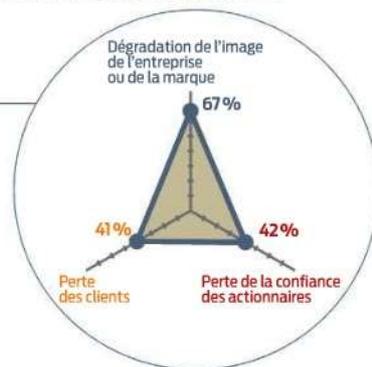
Pour ce dernier, la bonne approche est de travailler en termes de gestion du risque (en s'appuyant sur une démarche de type ISO 27005) : contre quelle sorte de perte de données veut-on se prémunir ? Sachant que le risque zéro n'existe pas, il faut définir le niveau de danger acceptable. A partir de là seulement, il est possible de décider des éventuelles mesures à mettre en place. « A l'aide de tableaux de bord, on pourra ensuite mesurer leur efficacité », conclut l'ingénieur d'Orange. ■ STÉPHANE BELLEC

DEUX SOCIÉTÉS SUR TROIS INQUIÈTES POUR LEUR RÉPUTATION

Quelle est la principale zone de risques ?



Quelles sont les principales conséquences de la perte de données clients ?



Source : Ernst & Young

La principale crainte des entreprises n'est pas, contre toute attente, de perdre des clients mais de voir leur réputation altérée.



Le pouvoir d'en faire plus



Retrouvez vos fichiers plus rapidement. Optez pour un serveur Dell.

Vous perdez beaucoup de temps à rechercher des fichiers sur plusieurs ordinateurs ? Un serveur Dell PowerEdge doté d'un processeur Intel® Xeon® et de Windows Server® 2008 Foundation vous permet de stocker et de sauvegarder vos données à un emplacement unique, en toute simplicité. Simple à installer et à gérer, un serveur PowerEdge est d'un coût quasiment identique à celui d'un ordinateur de bureau. Il est temps d'arrêter de chercher. Commencez à trouver.

8 bonnes raisons pour
une mise à niveau

www.dell.fr/firstserver



Économisez 216 € !*

PowerEdge™ T110

Votre premier serveur idéal.

719 € HT ~~935 € HT~~

E-RÉF. PCPFR4-PE4T110RFS
Offres valables jusqu'au 28/12/2010*

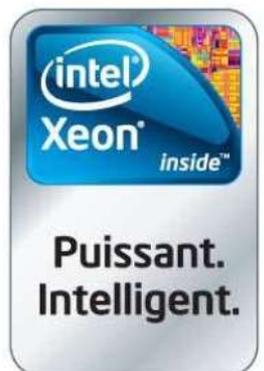
- Processeur Intel® Xeon® X3440 (2.53 GHz, 8 Mo Cache)
- MS Windows Server 2008, Foundation Ed, x64, (max 15 utilisateurs)
- Mémoire RAM 2 Go-2R, 1333 MHz UDIMM
- Disque dur 500 Go
- 3 ans de services Dell ProSupport
- Lecteur DVD-R 16X SATA



Contactez-nous pour connaître nos offres
en matière de serveurs : 0 825 800 804

Offres réservées aux petites entreprises de moins de 200 salariés. Offre réservée à la France métropolitaine et valable jusqu'au 28/12/2010 dans la limite des composants et pièces disponibles. (*Offres valables sur une sélection de systèmes Dell™ avant le 28/12/2010. Microsoft, Windows, Windows 7 et le logo Windows 7 sont des marques déposées ou enregistrées de Microsoft Corporation ou de ses filiales, aux Etats Unis et/ou dans d'autres pays. Prix et spécifications techniques modifiables sans avis préalable. Photos non contractuelles. Prix HT, TVA 19.6%, frais d'expédition et frais de traitement en sus. Frais de livraison 25 €HT pour les portables et 35 €HT pour les ordinateurs de bureau. Offre soumise aux Conditions Générales de Vente et de Service DELL. Toutes les offres promotionnelles de ce catalogue sont limitées à 5 exemplaires par entreprise. Les batteries de portables sont garanties 1 an. Celeron, Celeron Inside, Centrino, Centrino Inside, Core Inside, Intel, Logo Intel, Intel Atom, Intel Atom Inside, Intel Core, Intel Inside, Logo Intel Inside, Intel vPro, Itanium, Itanium Inside, Pentium, Pentium Inside, vPro Inside, Xeon, et Xeon Inside sont des marques de commerce d'Intel Corporation aux Etats-Unis et dans d'autres pays. Les autres noms et désignations peuvent être revendiqués comme marques par des tiers. Dell™, le logo Dell™, Dell Dimension™, Inspiron™, Dell Precision™, OptiPlex™, PowerEdge™, PowerVault™, PowerConnect™, Dell Axim™, Latitude™, Vostro™, RoadReady™, QuietCase™ et SecureData™ sont des marques déposées de Dell. La garantie des produits tiers est assurée par les fabricants de ces produits. Les délais d'intervention sont estimatifs et dépendent de l'éloignement, l'accessibilité du produit et de la préparation du site. Le service peut être fourni par téléphone ou Internet. Business Support : nos services peuvent être assurés par une tierce partie. Un technicien peut venir sur site si nécessaire une fois le problème identifié par téléphone. + De 18h00 à 09h00, le service est dispensé en anglais. 1 Go = 1 Milliard d'octets. Les capacités des disques durs peuvent varier en fonction des éléments pré installés et de l'environnement d'exploitation. Les ordinateurs Dell Vostro et Dell Inspiron incluent Microsoft Works 8.5 en standard. Malgré notre vigilance, des erreurs de prix et/ou spécifications peuvent s'être glissées dans ce document. Dell vous prie de l'en excuser et vous prévendra le plus tôt possible. Dell S.A. 1 rond point Benjamin Franklin 34938 Montpellier. RCS Montpellier n°351 528 229.

Offres valables jusqu'au 28/12/2010*
Du lundi au vendredi de 9h à 19h. Numéro Indigo : 0.15 € TTC/min.



EN PARTENARIAT AVEC



Frédéric Huglo (Supélec, MBA du Collège des ingénieurs) est nommé directeur général adjoint de l'**ESME Sudria**. Cet ancien dirigeant de l'EIPC (Ecole d'ingénieurs du Pas-de-Calais) va seconder Hervé Labonne, qu'il remplacera à la fin de l'année scolaire 2010-2011.



Jacques-Edouard Gueden, 45 ans (maîtrise de gestion à l'université de Paris-Dauphine), succédera le 1^{er} janvier à Philippe Martinez comme président de **Xerox France**. Cette nomination couronne une carrière de plus de vingt ans au sein de ce groupe, où il est entré comme commercial et où il est aujourd'hui vice-président Europe, Channels Marketing.

Pascal Leroy devient directeur général délégué de **Sopra Group** auprès de Pierre Pasquier, lequel conserve ses fonctions de PDG. Déjà membre du comité exécutif, cet ingénieur des Arts et Métiers de 53 ans était dernièrement directeur des activités d'intégration de systèmes en France.

Stéphane Jouaux, 49 ans, rejoint l'éditeur spécialisé dans le décisionnel **Information Builders** au poste de directeur général France. Il vient de SAS Institute France, où il occupait les fonctions de directeur commercial et services.



Véronique Pochart (INPG, IAE) prend la direction marketing de l'agence de voyages en ligne **Voyage privé**. Ayant mené l'essentiel de sa carrière internationale au sein du groupe Yahoo et ayant été dernièrement directrice de produits pour le service de blog TypePad, elle a une solide connaissance du marché de l'internet

VOUS AVEZ CHANGÉ DE POSTE, FAITES-LE SAVOIR SUR WWW.NOMINATION.FR

NOMINATIONS

E-BUSINESS GSI France lance un programme de soutien à la dématérialisation dans les entreprises

L'EDI arrive à petits pas dans les PME françaises

Les entreprises adoptent de plus en plus les standards d'échange de données informatisées (EDI). L'an dernier, dans le seul domaine des produits de grande consommation, l'utilisation de ce type d'échanges, et du web EDI, a plus que doublé. Désormais, 50 % de ces sociétés y recourent. Elles fiabilisent ainsi leurs échanges d'informations et réduisent les surcoûts liés aux litiges. A titre d'exemple, l'organisme de standardisation GSI France estime que chaque commande dématérialisée se traduit par une économie de 12 euros par rapport à une commande sur papier. D'ailleurs, si cette tâche reste la plus utilisée dans le cadre de l'EDI, celui-ci est également stimulé par l'essor de la facture électronique.

Les PME hexagonales ont pris du retard face à leurs homologues allemandes ou chinoises

Mais les distributeurs souhaitent aller plus loin, le coût de la mauvaise qualité de données étant de l'ordre de 240 millions d'euros par an pour une grande enseigne. La marge de progression est importante. « Si 87 % des commandes passant par la centrale sont aujourd'hui

dématérialisées, ces commandes ne représentent que 30 % des fournisseurs », illustre Xavier Barras, directeur innovations et technologies de GSI France. Ces chiffres montrent que les PME doutent des bénéfices de la dématérialisation, pourtant indispensable à la bonne traçabilité des produits et à l'amélioration de leur productivité. « Il n'y a pas de frein technique à dépasser ce seuil des 30 %, estime pourtant Xavier Barras. Les données sont déjà disponibles dans le système d'information et l'EDI s'est démocratisé, notamment avec le web EDI. »

Une adoption à marche forcée

Les PME françaises ne pourront bientôt plus reculer devant l'adoption de l'EDI. « Elles risquent d'avoir à régler des pénalités à certains distributeurs nationaux ou même subir un déréférencement », entend-on chez les donneurs d'ordre. « Pour l'instant, les distributeurs se concentrent sur la dématérialisation de la facture, mais d'ici à deux ans, ils élargiront leurs demandes à des messages de commande et d'avis d'expédition », précise Nathalie Damery, directrice du marketing stratégique chez GSI France. Sans compter que les petites et moyennes entreprises françaises prennent du retard sur leurs homologues allemandes ou chinoises, alors que le bouclage électronique de l'ensemble des flux devient standard dans le commerce mondial.

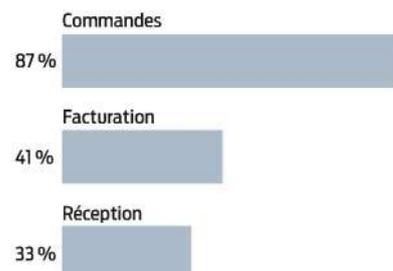
Face à ce constat, GSI France sensibilise les distributeurs à la nécessité d'une stratégie commune, qui apporterait plus de visibilité aux PME dans leurs investissements. Dans le même temps, l'organisme de standardisation prend en charge des opérations d'information et de formation des PME, afin d'accélérer l'adoption de ces échanges électroniques. D'ici à la fin de l'année, GSI France espère bénéficier de l'aide du programme d'accès à l'économie numérique, TIC PME 2015, soutenu par le ministère des Finances et le Medef. ■

BORIS MATHIEUX

LES COMMANDES QUASI AUTOMATISÉES

Parts des échanges dématérialisés par processus déclarés par les centrales de la grande distribution

Source : GSI France (2009)



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 réunis¹. 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



¹Basé sur le nombre de jours durant lesquels IBM DB2® et Power Systems™ a été le plus performant aux tests comparatifs TPC-C, TPC-H, IOTB et SAP 3-Tier SD entre le 1^{er} Juin 2005 et le 1^{er} Juin 2010. Pour plus d'informations, connectez-vous aux sites <http://www.tpc.org> et <http://www.wsg.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.
Compagnie IBM France - 17 avenue de l'Europe - 92275 Bois-Colombes Cedex - RCS Nanterre 552 118 465 / © 2010 IBM Corporation. Tous droits réservés.

DÉCRYPTAGE

La fin des échanges bancaires Etebac expliquée à votre DG

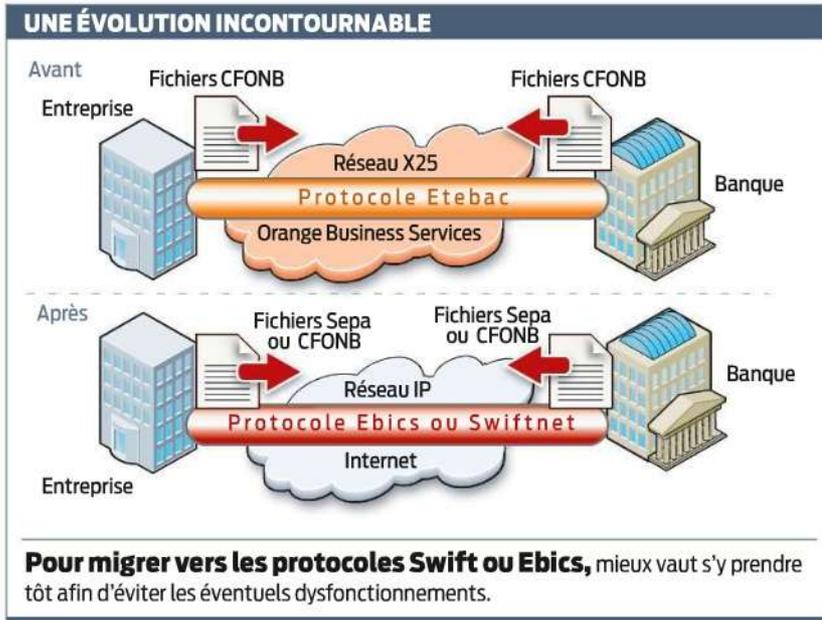
POURQUOI S'Y INTÉRESSER ? Les échanges quotidiens de fichiers avec les banques devront évoluer pour les 90 000 sociétés qui utilisent le réseau public de télétransmission Transpac, dont l'arrêt est planifié à l'automne 2011.

Les gains

1 Une mutation technologique nécessaire. L'arrêt de Transpac le 30 septembre 2011, vingt-cinq ans après son ouverture, signifiera la fin des échanges informatiques (virements, relevés de comptes) entre entreprises et banques sur ce réseau public de télétransmission via les protocoles Etebac (Echange télématique banque-clients). En utilisant un réseau IP à haut débit, devenu courant en télécommunications, l'entreprise sera plus efficace dans ses échanges avec sa banque grâce à un délai de transmission réduit.

2 La préparation à l'espace unique de paiement en euros. Les nouveaux protocoles d'échange de fichiers avec les banques préparent l'évolution vers l'espace unique européen appliqué aux moyens de paiement. Le Sepa (Single Euro Payments Area), qui sera généralisé d'ici à 2012, normalise ainsi les formats de virement, de prélèvement et de paiement par carte sur le continent. Bénéfices attendus : une réduction du coût des transactions en Europe et du délai d'exécution des opérations bancaires transfrontalières. Le prélèvement Sepa est déjà proposé par les banques françaises depuis le 1^{er} novembre 2010.

3 Se conformer aux standards préconisés par la communauté bancaire. Les banques françaises conseillent deux protocoles de substitution, recommandés par l'organe de normalisation de la profession, le CFONB (Comité français d'organisation et de normalisation bancaires). Swiftnet, fourni par le réseau



privé international sécurisé de la société Swift, s'adresse aux groupes multibancarisés à l'international. Quant au protocole Ebics, il concerne les entreprises disposant de comptes bancaires en France. D'autres protocoles d'échange de fichiers sur internet sont utilisables, tel le service internet de la banque liée à votre société.

Les limites

1 Attention au goulet d'étranglement. Les entreprises qui n'anticiperont pas la date butoir du 30 septembre 2011 encourent le risque de ne plus être en mesure de communiquer avec leur(s) banque(s) si elles n'ont pas mis en place un nouveau protocole de communication. Elles pourraient surtout se retrouver dans un goulet d'étranglement avec les autres sociétés qui auront, elles aussi, tardées à migrer. Les prestataires techniques pourraient en effet être débordés par l'afflux de demandes, ce qui reculerait d'autant le passage effectif à de nouveaux protocoles.

2 Bien choisir son partenaire. L'entreprise a la possibilité de recourir aux intermédiaires techniques habituels compétents dans les échanges informatiques/monétiques avec les banques, tels que les SSII généralistes ou spécialisées dans la finance. Les éditeurs de logiciels (ERP, trésorerie, finances) peuvent également s'avérer des interlocuteurs efficaces. Les plus petites sociétés se tourneront, elles, vers des tiers comme les cabinets d'expertise-comptable, prescripteurs et/ou utilisateurs de solutions pour leur clientèle entreprise.

3 Anticiper les coûts. Plus les entreprises attendront, plus elles s'exposent à devoir demander une assistance technique extérieure, dont le coût s'alourdira à l'approche de la date limite. Cette migration impliquera, parfois, une évolution coûteuse du logiciel de trésorerie utilisé. La bascule vers le Sepa peut impliquer de fastidieuses mises à jour des coordonnées bancaires (identifiant normalisé) au niveau des bases de données clients et fournisseurs des entreprises. ■

FREDERIC BERGÉ

Repenser les serveurs x86

Quand une entreprise a besoin d'augmenter sa puissance informatique pour exécuter de nouvelles applications qui requièrent davantage de mémoire, son réflexe est d'acquérir des serveurs supplémentaires. Cette approche peut entraîner la prolifération des machines et un énorme gaspillage (le taux d'utilisation des serveurs dépasse rarement 10%). Avec l'explosion de la puissance de calcul nécessaire sur une planète plus intelligente, nous sommes confrontés à un nouveau défi – que les ingénieurs IBM ont résolu. L'IBM Enterprise X-Architecture de 5^e génération, équipé du processeur Intel® Xeon® Série 7500, vous permet d'augmenter la capacité mémoire sans ajouter de nouveaux processeurs. Résultat : les systèmes IBM eX5 peuvent exploiter six fois plus de mémoire que les serveurs x86 actuels, avec jusqu'à 97% d'économies sur les coûts de stockage... et des coûts de licences logicielles divisés par deux.²

Une entreprise plus intelligente nécessite des logiciels, des systèmes et des services plus intelligents.
Bâtissons une planète plus intelligente. ibm.com/ex5/fr




**Puissant.
Intelligent.**

1. Étude de McKinsey : <http://www.datacenterknowledge.com/archives/2009/04/15/mckinsey-data-centers-cheaper-than-cloud/>. 2. Comparaison entre l'IBM System x3850 X5 + MAX5 avec 96 DIMM x 16 Go pour un total de 1,5 To de mémoire et l'IBM System x3850 M2 avec 32 DIMM x 8 Go = 256 Go. Comparaison entre les coûts de licence par processeur sur les systèmes actuels équipés de processeurs de 4^e génération avec 64 DIMM et l'IBM System x3690 + MAX5. La technologie IBM eXFlash évitera aux clients l'achat de deux serveurs d'entrée de gamme et de 80 systèmes JBOD pour la prise en charge d'un environnement base de données effectuant 240 000 E/S par seconde, avec jusqu'à 97 % d'économies sur les coûts d'acquisition des serveurs et du stockage. IBM, le logo IBM, ibm.com, X-Architecture et l'icône planète sont des marques déposées d'International Business Machines Corporation dans de nombreux pays du monde entier. La liste des marques IBM est disponible sur Internet sous la rubrique "Copyright and trademark information", à l'adresse www.ibm.com/legal/copytrade.shtml. Intel, le logo Intel, Xeon et Xeon Inside sont des marques d'Intel Corporation. Compagnie IBM France - 17 avenue de l'Europe - 92275 Bois-Colombes Cedex - RCS Nanterre 552 118 465. © 2010 IBM Corporation. Tous droits réservés.

Wall Street réagit aux prévisions de Cisco



Les résultats du premier trimestre fiscal 2011 de Cisco avaient tout pour plaire à l'actionnaire : une hausse des ventes de 19 %, à plus de 10 Md\$, et un bénéfice de 2,4 Md\$ (+ 14 %). Néanmoins, en abaissant ses prévisions de croissance de chiffre d'affaires pour 2011, l'équipementier a jeté le trouble sur la Bourse américaine. Cisco s'est engagé sur une croissance de 9 à 12 % sur l'année, là où les analystes attendaient 13,1 %. S'en est suivie la plus grosse chute de l'action Cisco depuis 1994, l'action perdant plus de 16 % en quelques heures. Pire, le spectre d'un ralentissement de la croissance américaine allait faire plonger l'ensemble des indicateurs boursiers : le Dow Jones cédait 0,65 % et le Nasdaq composite perdait 0,9 %...

Les services en ligne d'Amazon certifiés

Presque un an après Microsoft, Amazon obtient le label ISO 27001. Censée garantir la bonne gestion de la sécurité du système d'information, cette certification couvre tout le périmètre Amazon Web Services (calcul, stockage et virtualisation).

Comptel acquiert Altitude Telecom

La filiale pour entreprises du câblo-opérateur Numéricable met la main sur son rival, Altitude Telecom. Ce qui devrait propulser sur le podium du marché français des services télécoms professionnels. Le chiffre d'affaires du nouvel ensemble serait de 470 à 500 M€ en 2010, Altitude Telecom ayant dégagé environ 80 M€ en 2009.

VU DES MARCHÉS

EN BREF

INITIATIVE Une formation à la sécurité pour dirigeants

Le Cigref sensibilise au risque numérique

« Les questions de sécurité sont dans les gènes du Cigref depuis quarante ans. » C'est ce qu'affirme Jean-François Pépin, délégué général du Club informatique des grandes entreprises françaises (Cigref). Depuis septembre, l'association propose, à l'Ecole militaire, une formation intitulée Sécurité numérique, en partenariat avec l'Institut national des hautes études de la sécurité et de la justice (INHESJ), établissement public dépendant du Premier ministre.

Les intervenants de cette formation sont directement impliqués dans les questions de sécurité numérique

L'objectif n'est pas de former, mais plutôt de sensibiliser les dirigeants et les cadres aux problématiques de sécurité liées aux usages numériques. « Nous ne voulons pas proposer un cycle de perfectionnement pour responsable sécurité, même si ces derniers sont les bienvenus », explique Jean-François Pépin. Le cursus s'étale sur huit mois, à raison de deux jours par mois. Au menu : quelle gouvernance pour internet, les missions de la police, le rôle de la Défense, les risques informationnels, le droit, etc. « Aujourd'hui, nous avons 22 participants. Nous sommes contents

d'accueillir des associations, des PME et des instituts scientifiques aux côtés de grands groupes, comme Eurodisney, ou de ministères », ajoute le délégué général du Cigref.

De nombreux partenariats

Si la responsabilité pédagogique du cursus reste entre les mains de l'INHESJ, la formation bénéficie d'intervenants concernés par les questions de sécurité numérique : avocats, auditeurs, officiers supérieurs ou généraux. Des partenariats sont également noués avec des institutions, telles que l'Agence nationale pour la sécurité des systèmes d'information (Anssi), l'Institut de recherche criminelle de la gendarmerie nationale (IRCGN) et l'Office central de lutte contre la criminalité liée aux technologies de l'information et de la communication (OCLCTIC). Pour un montant de 3 500 euros ht, les inscrits de cette nouvelle formation ne partiront peut-être pas avec un diplôme mais ils auront bénéficié d'un panorama complet en matière de risque numérique. « Le mois dernier, ils étaient au Fort de Vincennes, où la gendarmerie nationale leur a dressé un tableau exhaustif des menaces existantes et des moyens mis en œuvre pour y remédier », illustre Jean-François Pépin. ■ STÉPHANE BELLE

L'AVIS DU PARTICIPANT



Grégory Silvain,
architecte système chez Eurodisney

« Mieux aborder la sécurité de façon globale, y compris à travers les usages »

Je vois dans cette formation la possibilité d'envisager la conception de nouvelles architectures dans l'entreprise. C'est aussi un moyen de mieux aborder la sécurité de façon globale, y compris à travers les usages. J'ai accepté volontiers cette formation, car il m'est en effet assez difficile d'évaluer tous les risques liés au

numérique (à l'origine, je suis responsable d'architecture). La formation n'est pas technique, on aborde les notions de sécurité avec plus de recul. Les deux premières sessions étaient de qualité. J'attends avec impatience la suite, notamment tout ce qui concerne le droit. La sécurité informatique, c'est un devoir d'y penser.

ILS ONT CHOISI BOUYGUES TELECOM ENTREPRISES

“Notre passion,
c’est l’innovation.
Nous avons choisi un opérateur
qui nous ressemble.”

Baptiste Caulonque
Directeur Général Europe



Bouygues Telecom S.A. au capital de 616 661 789 28 €. 337 480 930 RCS PARIS. Siège social : 32 avenue Hoche - 75008 PARIS. © Thomas Lelancé / La Company

Être client Bouygues Telecom Entreprises, c’est pouvoir compter sur :

- › **L’accompagnement** : un Service Clients dédié qui connaît votre entreprise et ses spécificités pour vous accompagner au quotidien.
- › **La fiabilité** : un réseau IP national à très haut débit en fibre optique et un réseau mobile 3G+ ou Edge en France et à l’international.
- › **Les solutions globales** : des solutions de convergence, de téléphonie fixe et mobile, de services Internet et d’interconnexion de réseaux.

Déjà 1 million de personnes utilisent chaque jour les solutions Bouygues Telecom Entreprises.

Découvrez nos solutions
mobile, fixe, Internet et réseaux :

- **0826 103 535** (0,15 €/min depuis un fixe)
- bouyguetelecom.fr
rubrique **Entreprises**



EN FAIRE PLUS POUR VOUS

Samsung recycle



Aux Etats-Unis, Samsung a recyclé 20 000 tonnes de DEEE (déchets électriques et électroniques) en deux ans, devenant ainsi le premier constructeur d'électronique à recevoir le label e-Stewards. Son programme de recyclage avait débuté en 2008, avec 1 300 tonnes de DEEE traités. Samsung dispose de plus de 1 000 points de dépôt sur le territoire américain pour récupérer les appareils électroniques.

Réduire les émissions de CO₂ des réseaux

Fort de 650 membres, Climate Savers Computing Initiative est un groupe de travail créé par les grands fournisseurs IT (Google, Intel, HP, Dell, Cisco...) qui vise à réduire l'impact de l'informatique sur l'environnement. Aujourd'hui, il se focalise sur les équipements réseau, en validant des techniques de mesure et en créant un guide des meilleures pratiques. Objectif : réduire les émissions de CO₂ des équipements réseau de 38 millions de tonnes, d'ici à 2015.

Facebook passe au vert pâle



Critiqué parce que ses centres de données consommaient trop d'électricité produite à partir de centrales au charbon, Facebook a décidé de communiquer sur ses efforts en matière de Green IT. Il met ainsi en avant un langage de programmation mis au point par ses ingénieurs, qui réduit la consommation processeur. Et partage des informations sur ses datacenters, précisant comment il optimise leur refroidissement, avec des techniques toutefois peu originales.

GREEN TECH

Les leviers logiciels de la croissance verte

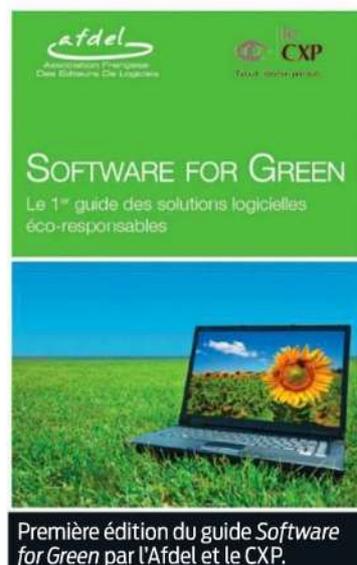
Les solutions logicielles participent à la réduction de l'impact environnemental des entreprises.

Pour mieux comprendre leur contribution et les identifier facilement, l'Association française des éditeurs de logiciels (Afdel) a publié *Software for Green*, en collaboration avec le Centre d'expertise des progiciels et des systèmes d'information (CXP). Destiné à être régulièrement mis à jour sur le site www.green-software.fr, ce guide pratique présente quelque 150 progiciels écoresponsables, classés en sept grandes catégories de besoins. En premier lieu, le document liste des solutions susceptibles de réduire l'empreinte carbone du système d'information. Largement investi, ce domaine compte de nombreux progiciels, depuis la mesure et la gestion des consommations d'énergie jusqu'à la virtualisation censée améliorer l'utilisation des ressources informatiques disponibles.

Des bénéfices pour chaque métier

Mais, au-delà de la Green IT, concentrée sur la seule exploitation informatique, c'est certainement dans l'IT for Green que les logiciels présentent le plus de potentiels inexploités. On considère ici leur contribution à la réduction globale des impacts environnementaux des entreprises. Ainsi, en matière de processus de travail, la dématérialisation des échanges – factures, flux documentaires – évite la production de papier et limite les déplacements. De même, le télétravail et l'e-learning réduisent le besoin de transport. Dans le bâtiment, les éditeurs de logiciels positionnent leur solution de gestion technique sur le créneau de l'efficacité énergétique.

Concernant les achats, les solutions logicielles aident à la collecte des données environnementales sur les produits et leurs fournisseurs, notamment dans le cadre de l'adoption



Première édition du guide *Software for Green* par l'Afdel et le CXP.

de la norme ISO 26000. Pour ce qui est de la production industrielle, les solutions de gestion du cycle de vie des produits (PLM) accompagnent l'entreprise dans sa démarche d'éco-conception, tandis que les systèmes de gestion de la fabrication (MES) diminuent les consommations d'énergie et de matières. Enfin, les progiciels de gestion du transport optimisent le chargement des camions et permettent la mise en œuvre du transport multimodal.

Des outils pour surveiller ses rejets

Enfin, pour aider au pilotage du développement durable des entreprises, les solutions décisionnelles et les ERP ont intégré des indicateurs préconisés par la GRI (Global Reporting Initiative). D'autres solutions se concentrent sur la seule mesure des gaz à effet de serre ou le respect des normes en termes de rejets.

Ainsi, pour chaque grande catégorie de besoins, entreprises et administrations disposent d'un outil logiciel pouvant servir de levier à leur croissance durable. ■ BORIS MATHIEUX

DÉMATÉRIALISATION Les Belges vont avoir des tickets-repas sous forme de cartes de paiement

Le titre-restaurant à l'ère électronique

D'ici à la fin de l'année, les entreprises belges proposeront à leurs salariés des tickets-repas électroniques. Quatre prestataires – Sodexo, Edenred (ex-Accor Services), E-ve et Monizze – distribueront ces titres sous forme de cartes de paiement. Et en France, où en est-on ? Tout dépend de la volonté du législateur à moderniser une institution inscrite dans le code du travail depuis 1967. Et, à ce jour, aucun projet de transaction dématérialisée n'a été dévoilé. « Il n'est pas évident de développer un système sous forme de carte, car celle-ci doit être acceptée par tous les acteurs de la restauration », explique Marie-Pierre Desbons, chargée des projets cartes et dématérialisation du groupe Chèque Déjeuner.

« Afin de garantir l'accès à un réseau aussi large que celui du titre-repas papier, il a fallu imaginer un système plus accessible pour les petits commerçants, qui ne leur impose pas l'achat d'un terminal onéreux », expliquait en avril dernier Jean-Bernard Trussart, directeur général chez Edenred Belgique. Edenred propose en effet une carte Ticket-Restaurant équipée des technologies NFC, avec ou sans contact.

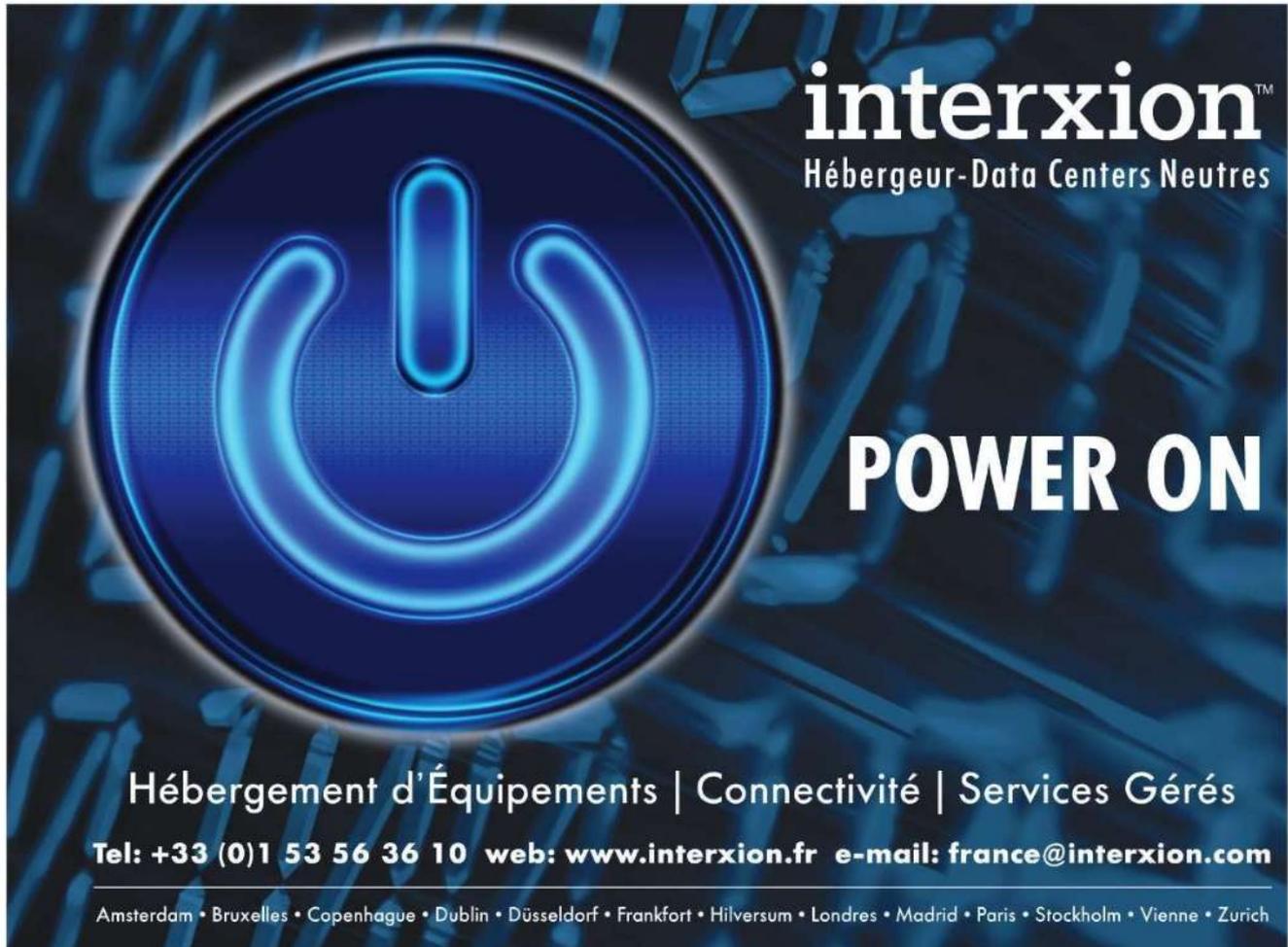
Une vocation sociale à respecter

En France, l'électronisation des titres-restaurants est à l'étude. Mais il faut tenir compte de la faisabilité technique, de la viabilité du modèle économique et du cadre juridique. « La solution choisie devra respecter l'esprit de la loi,

être sécurisée, et ne pas transformer les tickets-repas en monnaie universelle, au risque de perdre sa vocation sociale », insiste Marie-Pierre Desbons.

En France, tout dépendra de la volonté de l'Etat à moderniser une institution inscrite dans la loi

Ainsi, en République tchèque et en Slovaquie, une carte conçue par Chèque Déjeuner contient des jetons d'une certaine valeur. En termes de sécurité, les protocoles des transactions sont développés à partir de solutions logicielles et matérielles ayant les mêmes agréments que les normes bancaires. A suivre ? ■ EDDYE DIBAR



interxion™
Hébergeur-Data Centers Neutres

POWER ON

Hébergement d'Équipements | Connectivité | Services Gérés

Tel: +33 (0)1 53 56 36 10 web: www.interxion.fr e-mail: france@interxion.com

Amsterdam • Bruxelles • Copenhague • Dublin • Düsseldorf • Frankfurt • Hilversum • Londres • Madrid • Paris • Stockholm • Vienne • Zurich

CLOUD COMMENT S'ENGAGER EN TOUTE CONFIANCE

→ **DSI, RESPONSABLES INFO, DÉCIDEURS IT**
Rendez-vous le jeudi 9 décembre 2010 | Méridien Étoile | Paris

Face au raz de marée du
Cloud Computing quelles solutions
adopter pour ne pas être emporté ?

- Évolution du marché : pourquoi cette croissance exponentielle ?
- Offres actuelles et à venir : vers une interopérabilité des systèmes ?
- Sécurité : peut-on faire confiance au cloud ?
- Avantages et contraintes pour les entreprises : quels facteurs retenir pour faire les choix ?

Programme détaillé et inscription : www.01net.com/evenements01/cloud/computing

MOBILITÉ L'aide à la vente est la principale application de la tablette tactile en entreprise

L'iPad rapproche vendeurs et prospects

Disponible depuis à peine six mois, la tablette d'Apple fait déjà son trou dans les entreprises. Quelques déploiements spectaculaires ont même défrayé la chronique. L'éditeur SAP compte ainsi se doter d'environ 17 000 iPad pour ses équipes de vente, avant-vente et marketing. Le fabricant américain d'équipements médicaux Medtronic en a acquis, lui, 4 500 pour montrer ses produits à ses clients.

« L'aide à la vente est actuellement la killer application de l'iPad en entreprise », estime Jean-Denis Muys, chef de projet chez Klee Group, société française de conseil et d'intégration. Selon lui, la tablette facilite le contact, car elle n'a pas d'écran vertical « qui fait barrière ». Et grâce à son interface

tactile, elle peut rapidement devenir un espace d'interaction entre le vendeur et le prospect.

Conviviale et interactive, la tablette d'Apple s'intègre bien dans un processus de vente

Bref, l'iPad serait beaucoup plus convivial qu'un ordinateur portable classique. « Le commerce est une activité profondément humaine. On disait bien autrefois que les contrats se signaient sur le zinc, devant une chope », souligne le chef de projet. Plusieurs sociétés françaises adhèrent à ce credo. BNP Paribas Securities Services, filiale de la banque spécialisée dans les services

titres, a développé une application iPad pour que les vendeurs accèdent en toute sécurité à l'intégralité de la documentation commerciale (brochures, présentations, vidéos...), gérée de façon centralisée. Même idée chez Natixis, où les commerciaux utilisent l'application MyMediatheque pour présenter les offres de la banque d'investissement et prendre des rendez-vous.

Des usages à inventer

Les analystes de Forrester pensent que, hormis l'aide à la vente, bien d'autres scénarios d'usages professionnels sont possibles. Ils estiment que 43 % des entreprises américaines et européennes s'intéressent aux tablettes tactiles. ■

GILBERT KALLENBORN



Un événement organisé par **comexposium**

Vos contacts
 Pour exposer : sales@cartes.com
 Pour visiter : contact@cartes.com
 Pour assister aux conférences : congress@cartes.com

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

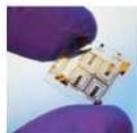
Parc des Expositions Paris Nord Villepinte - France

500 exposants • près de 30 000 m² d'exposition
 20 000 visiteurs • 200 conférenciers • 1 300 congressistes

www.cartes.com

Votre badge
 visiteur **GRATUIT***
 grâce à ce code : **011GR01**
www.cartes.com
 *Tant pré-enregistrement - 50 € TTC - Sur place 70 € TTC

Une mémoire souple



A partir de transistors conçus avec des nanofils d'oxyde de zinc, des chercheurs

britanniques ont fabriqué une mémoire souple. Non volatile, elle pourrait remplacer la mémoire Flash avec une densité plus élevée. Reste qu'elle conserve les données moins longtemps (quelques heures) et supporte un nombre de cycles de lecture-écriture inférieur (une centaine). Une fois ces problèmes résolus, il serait possible de l'intégrer directement dans des écrans de lecteur MP3.

Opération chirurgicale robotisée à distance



Pour la première fois, une opération chirurgicale a été intégralement réalisée à distance par deux robots, McSleepy

et DaVinci. Selon le Docteur Aprikian de l'université McGill (Canada), le bras robotisé de DaVinci assure des mouvements plus précis qu'un bras humain. McSleepy, lui, administre les substances anesthésiantes et contrôle en permanence les réactions du patient. Des opérations robotisées et des anesthésies à distance avaient déjà été effectuées, mais pas simultanément.

Écran tactile et vibrant



Pour améliorer les sensations lorsque l'on se sert d'un écran tactile, une équipe de

chercheurs a mis au point un procédé s'appuyant sur l'électrovibration. Dénommé Teslatouch, il a l'avantage de ne pas exploiter des mouvements mécaniques. Les sensations de dureté, d'adhérence... sont produites à l'aide de variations de tension sur des électrodes transparentes placées sur l'écran, créant un effet proche de l'électricité statique.

START UP

EN PARTENARIAT AVEC oséo

La prévision statistique à la portée des sociétés de toutes tailles

NOM : Lokad.

DATE DE CRÉATION : avril 2006.

DOMAINE : statistique.

INNOVATION : démocratiser la prévision avec le cloud computing.

PRODUITS : Salescast, Safety Stock Calculator, et Call Center Calculator.

La prévision statistique est une activité ancienne, mais encore trop souvent réservée aux spécialistes, et d'autant plus difficile d'accès pour les petites structures. C'est pourquoi Lokad s'est concentré, dès sa création, sur une approche à la fois simple et économique, à la portée du plus grand nombre possible d'entreprises.

Des solutions accessibles sur la plate-forme Azure

Entre 2006 et 2008, la start up a ainsi développé des solutions commercialisées sous forme de services hébergés à distance. Dès lors, ses premiers clients, désireux de mieux anticiper leurs ventes ou le volume de requêtes de leur centre d'appels, ont commencé à envoyer leurs données historiques à Lokad, qui leur transmettait en retour des prévisions. Prévisions que ces entreprises pouvaient directement utiliser dans leur application de gestion grâce à une API (Application Programming Interface).

Mais la jeune pousse comprend rapidement l'intérêt qu'elle pourrait tirer d'une plate-forme de cloud computing publique pour proposer une montée en charge illimitée et des tarifs attractifs. C'est ainsi que les solutions de Lokad ont été entièrement redéveloppées en 2009 pour migrer vers la plate-forme Azure de Microsoft. Des conditions particulièrement adéquates pour calculer des prévisions à partir du maximum de données disponibles. Objectif : établir des corrélations entre les historiques de

ventes ou, plus généralement, entre plusieurs séries temporelles. En outre, grâce à une dimension de réseau social, chaque nouvel utilisateur a la possibilité de venir renforcer la pertinence de ces corrélations.

Pour moins de 100 euros par mois

Parmi les premiers clients de Lokad figure Oscaro.com, le plus gros distributeur en ligne européen de pièces détachées automobiles. Proposant plus de 300 000 références de produits – 1 million à terme –, ce site marchand s'est appuyé sur la solution Saas (Software as a Service) de la jeune pousse pour maintenir un bon niveau de disponibilité, sans augmenter ses coûts logistiques. « Pour une dépense type de 50 à 100 euros par mois, nos clients de petite et moyenne taille obtiennent leurs prévisions sans statisticiens ni traitement particulier des données au préalable », assure Guillaume Saint-Jacques, responsable de la stratégie de Lokad. Mais la start up ne s'intéresse pas qu'aux PME du commerce en ligne ou aux centres d'appels. Depuis quelques mois, elle serait aussi en contact avec de grands distributeurs internationaux. ■

BORIS MATHIEUX

REPÈRES

Siège : Paris (75).

Effectif : 10 personnes.

Financement : 30 000 € d'aide à l'étude de faisabilité pour la migration vers Azure apportés par Oséo.

Le fondateur :

Joannès Vermorel, 29 ans, dirigeant et actionnaire principal. Passionné de datamining et d'information statistique, cet ingénieur du corps des Mines enseigne aussi l'ingénierie logicielle à l'École normale supérieure de Paris, dont il est issu.

URBANISATION 01 Informatique distingue les grands projets de transformation du SI

Réorganiser un système d'information, une délicate alchimie

« Bâtir à partir de rien est relativement facile ; transformer à partir de systèmes informatiques qui ont dix ou quinze ans est beaucoup plus difficile. » C'est ce qu'explique Richard Valenti, DSI du groupe d'assurances Generali, membre du jury des trophées DSI 2010. Si les modifications techniques du système d'information sont parfois ardues à gérer pour la DSI, les conséquences de ces changements sur l'organisation de cette direction ne le sont pas moins.

« Au Centre national d'enseignement à distance (Cned), notre organisation a été bouleversée. Nous nous sommes recentrés sur nos métiers de base, explique Alain Rossi, DSI du Cned. D'une part, nous avons les équipes informatiques exploitation, réseaux, télécoms, support, bureautique. Elles gèrent de gros sites internet, comme l'académie en ligne et des plates-formes pour environ 250 000 apprenants. D'autre part, se trouve un département applications et projets, structuré en trois services : architecture expertise (soit l'assistance à maîtrise d'ouvrage), projets (autrement dit, la maîtrise d'œuvre), déploiement (équivalent à la conduite du changement). C'est un véritable challenge que d'intégrer pleinement tous ces métiers. »

Déclencheur de mutation profonde

Les fusions acquisitions impliquent de lourdes opérations de transformation du système d'information, ne serait-ce qu'au niveau de l'organisation de la DSI. Le cas de GDF-Suez est emblématique à cet égard. En 2008, lors de la fusion des deux entreprises, leurs DSI étaient très dissemblables, tant par leurs missions et leurs effectifs que par leurs projets. « L'héritage des structures issues des deux entités, le choc culturel entre les équipes françaises et belges, les enjeux postfusion, les nouveaux clients



Transformer le système d'information bouleverse aussi la DSI.

internes à capter ou à fidéliser, et la mise en place d'une fonction autour du système d'information pour le nouveau groupe, ont été les déclencheurs d'une mutation profonde, aujourd'hui en cours d'aboutissement », explique Véronique Durand-Charlot, DSI du groupe issu de la fusion.

Les fusions acquisitions impliquent de lourdes transformations pour le système d'information

D'autres grandes entreprises font des choix structurants pour transformer l'organisation de leur DSI. C'est le cas de CMA CGM, puissant groupe français d'armement maritime. « La transformation de notre informatique s'est appuyée sur le regroupement de toutes les fonctions de maîtrise d'œuvre au sein d'une filiale commune avec IBM, opérationnelle début 2007, se rappelle Marc Boyer Chamard, DSI de CMA CGM. L'objectif était d'assurer la croissance des équipes IT au même rythme que celle de l'entreprise, tout en améliorant la performance et la stabilité des systèmes. Ce dispositif a permis une industrialisation certaine des fonctions de production, un développement et un déploiement massif des systèmes. »

FRÉDÉRIC BERGÉ

01
INFORMATIQUE
BUSINESS
& TECHNOLOGIES

LE
DSI
DE L'ANNEE
2 0 1 0

RÉVÉLATION DU
PALMARÈS
LE 2 DÉCEMBRE

En partenariat avec :



Business
Services



CONFÉRENCE - DÎNER PRESTIGE

EN ROUTE VERS LE CLOUD PRIVÉ

DSI, RESPONSABLES INFO, DÉCIDEURS IT

→ Rendez-vous le mardi 7 décembre 2010 | Hôtel Bristol | Paris

Animé par **Olivier Coredo**, responsable éditorial 01 et **Frédéric Simottel**, directeur de la rédaction 01

La transformation de la DSI à l'ère de la virtualisation et du Cloud privé : une mutation profonde et inévitable

- Transformation d'entreprise : vers un SI orienté services
- Porter son SI dans le Cloud Privé
- Impact sur la gouvernance

Avec notamment le témoignage de **Jean-François Loche**, DSI de Nissan Europe

Programme détaillé et inscription sur www.01net.com/evenements01/cloud

En partenariat avec



worldmags & journal-plaza



En association avec



Leading Networking For CIOs & IT Managers



« La prise en compte des actifs immatériels est une nécessité dans le calcul de valeur d'une entreprise. »

Philippe Lemoine, président de Laser

« D'ici à 2014, 20 % des collaborateurs en entreprise communiqueront entre eux via les réseaux sociaux et non par mail. »

Monica Basso, Research Vice President de Gartner

E-CITOYEN CHRISTOPHE STENER, président d'Alliance TICS

L'homo numericus est-il vraiment libre et heureux ?

Le monde numérique est-il le meilleur des mondes en termes de droits et devoirs pour l'e-citoyen ? Bien des arguments militent en ce sens, mais est-ce si certain^(*) ? Dans le cas de l'e-administration, les services publics, grâce à la dématérialisation de certaines procédures et à l'interface informatique, deviennent plus efficaces et plus performants, dégageant des ressources pour des tâches complexes et le traitement individuel des situations... Mais la surcharge de travail déclarée par les agents des services de l'emploi, comme les problèmes d'anonymat de la gestion de l'administré, conduisent à s'interroger sur le bilan réel de la réforme de l'Etat.

Net démocratie...

Autre domaine de progrès revendiqué, plus politique : celui de la promotion, via internet et le numérique, des libertés publiques et des valeurs humanistes, donc de la démocratie. Sites sociaux, SMS et blogs réussissent à créer des espaces d'expression libre dans les Etats les plus autoritaires : Iran, Chine... Les médias numériques seraient des chevaux de Troie qui conduiraient à « la fin de l'histoire » (décrite par le philosophe américain Fukuyama) autour d'un modèle de civilisation unique, fondé sur les valeurs occidentales. Vraiment ? Aucune dictature n'a chuté sous les vagues des SMS. On parle de l'influence d'Obama, mais pas de celles des sectes et des extrémismes qui prospèrent sur la Toile. Internet, espace de transgression ? Les sites communautaires sont de « nou-



« Paradoxalement, car il faut bien prendre parti, je suis résolument optimiste ! »

veaux villages », non pas planétaires, ni même de quartier, mais plutôt communautaristes. Solitudes d'amours ou d'amitiés virtuelles... La vie privée est menacée par la surveillance, au nom de la lutte contre la criminalité, contre le terrorisme. Au secours ! On a perdu le contrôle de la machine, crient certains. Selon les spécialistes, internet serait le levier de la croissance, et donc de l'emploi. Une économie qui n'investirait pas dans le numérique deviendrait non compétitive et déclinante. Mais les colbertistes expliquent que seul l'emploi industriel est vertueux, que

les grandes multinationales du numérique pillent la valeur ajoutée sans verser un écot suffisant aux Etats. Les tenants d'une relance par la dépense publique, eux, prônent l'augmentation de l'emploi public contre la course à la productivité, refusant la thèse d'un cyberétat plus économe.

... sous contrôle(s)

Internet est un vecteur de diffusion de la culture et du loisir. Mais les pessimistes déplorent la fin du livre papier, la domination d'un modèle culturel américain fondé sur le divertissement, l'érosion de la langue française, le prêt-à-consommer culturel. Internet rend idiot, affirment certains. A la manière des philosophes des lumières, je poserai donc la question centrale : l'homme au XXI^e siècle est-il, et sera-t-il, plus libre et plus heureux grâce au numérique ? Paradoxalement, car il faut bien prendre parti, je suis résolument optimiste. L'homo numericus est un progrès, mais sous la condition expresse du maintien et du développement de contre-pouvoirs démocratiques et d'un large débat citoyen pour dégager des consensus républicains, au sens non partisans, sur des questions comme le droit à l'oubli, la net neutralité, la protection des libertés publiques. Je crois à l'utilité et à la légitimité du droit d'ingérence démocratique par tous les moyens numériques possibles. ■

CHRISTOPHE STENER,

AVEC SERGE PILICER, COMMISSAIRE GÉNÉRAL DES ASSISES DU NUMÉRIQUE

(*) Ce thème sera débattu lors des Assises du numérique, le 25 novembre à Paris (www.assisesdunumerique.fr).

HUMEURS LE POINT DE VUE DES JOURNALISTES DE LA RÉDACTION

Éric Besson 2.0

Xavier Biseul, grand reporter à 01 Informatique

« **Un virage à 360 degrés.** » En évoquant le remaniement ministériel la semaine passée, Christine Lagarde ne croyait pas si bien dire. Retour vers le futur. Le portefeuille de l'Economie numérique revient à celui qui avait inauguré la fonction. A savoir Eric Besson. Pourtant, à l'annonce du départ de Jean-Louis Borloo et, donc, de son remplacement attendu par Nathalie Kosciusko-Morizet (NKM) à l'Ecologie, la valse des prétendants allait bon train. Le week-end précédant l'annonce, Twitter donnait Franck Riester gagnant. Le député UMP, rapporteur de la loi Hadopi 2, devait reprendre le poste sous la tutelle du ministre de la Culture, Frédéric Mitterrand. Le nom de René Ricol – le monsieur 35 milliards du grand emprunt – circulait aussi, comme secrétaire d'Etat à la Compétitivité. Eric Besson, revenu ainsi à ses premières amours, pourra mettre en application son plan France numérique 2012, patate chaude transmise à NKM début 2009, soit 154 mesures non chiffrées qui ressemblent à un catalogue de vœux pieux. En outre, Eric Besson a en charge l'Industrie

« **Dix-huit mois pour appliquer son plan France numérique 2012** »

et l'Energie. Une synergie intéressante. Six jours avant d'être débarqué, Christian Estrosi, alors ministre de l'Industrie, lançait le comité stratégique de la filière services et technologies de l'information et de la communication. Députée UMP et autre prétendante à la succession de NKM, Laure de La Raudière plaidait, elle, pour « un grand ministère de la société numérique ». Eric Besson devra vite retrouver ses marques, le volet numérique du grand emprunt entrant dans une phase cruciale. Dans un tweet, NKM a voulu rassurer : les appels à projets se poursuivront en coordination avec René Ricol. Le nouveau ministre ne pourra toutefois s'appuyer que sur une équipe réduite : NKM a dû se séparer de sept collaborateurs pour se conformer à la consigne du chef de l'Etat. ■



Les processus ne suivent pas !

Pierre Landry, rédacteur en chef adjoint à 01 Informatique

Pour faciliter la vie de ses clients, Carrefour vient de publier une nouvelle application sur l'App Store d'Apple. Elle propose aux clients de l'enseigne d'utiliser les points de fidélité accumulés non plus à partir d'un chèque-cadeau sous forme papier, mais via l'affichage d'un code-barres sur l'écran de l'iPhone. Ce dernier est ensuite scanné au passage en caisse. Bravo ! Et pourtant, les critiques des clients – initialement enthousiastes – ont fusé. Les caissiers des hypers n'étaient pas au courant, d'autres n'étaient pas équipés, certains n'acceptaient le code que s'il était accompagné d'un document papier... Plus grave, car l'amende peut tomber, l'expérience vécue par les voyageurs de certains TGV qui testent depuis le début du mois l'e-billet IDTGV. En fait, un pictogramme 2D visible sur iPhone. Anticipant le dysfonctionnement de l'application, la panne de batterie ou l'erreur

« **Ne pas mettre l'application-charrue avant les processus-bœufs** »

d'identification du trajet par le scanner du contrôleur, les plus prévoyants avaient pré-imprimé leur bon vieux billet papier. La multiplication des applications de paiement et de dématérialisation sur smartphone est plutôt une bonne nouvelle pour les utilisateurs technophiles qui s'en emparent avec empressement. Toutefois, le support papier reste de mise. En effet, déployer une application ne provoque pas instantanément l'évolution directe du processus métier associé dans l'entreprise. Les utilisateurs sont encore souvent la pierre d'achoppement, parce qu'ils rechignent à changer leurs habitudes, qu'ils ne sont pas directement destinataires de la nouvelle application, qu'ils ne font pas partie du pilote du projet ou qu'ils ne sont simplement pas au courant du changement du processus. Avant de pousser plus à fond ces expériences, on ne conseillera jamais assez, comme pour n'importe quel chantier, de mettre les utilisateurs dans la boucle et ne pas mettre l'application-charrue avant les processus-bœufs. ■



APC révolutionne à nouveau le monde des onduleurs !



Des onduleurs à la pointe de la technologie par les concepteurs de la fiabilité légendaire

Qu'obtient-on lorsque l'on combine 25 années de fiabilité légendaire avec la technologie dernier cri en matière d'onduleurs ? Réponse : la toute nouvelle gamme d'onduleurs interactifs, intuitifs et à faible consommation d'énergie Smart-UPS™ d'APC™, spécialement conçue pour protéger les serveurs et équipements de réseau critiques contre les problèmes d'alimentation et les indisponibilités.

Nouvel onduleur Smart-UPS d'APC : plus intelligent, plus convivial ET respectueux de l'environnement

Grâce à des investissements massifs de plusieurs millions d'euros dans la recherche, APC peut se targuer d'avoir mis au point le premier onduleur Smart-UPS doté d'un système capable d'indiquer l'année et le mois exacts de remplacement de la batterie. Son principe de charge à compensation thermique ultra précis rallonge la durée de vie de la batterie, son wattmètre novateur contrôle la consommation d'énergie et son mode « éco-énergétique » en attente de brevet permet un rendement sur secteur jusqu'à 99 %, réduisant ainsi les dépenses en électricité. D'autre part, son écran LCD interactif fournit des données d'état, de configuration et de diagnostic détaillées, jusqu'alors uniquement disponibles par le biais d'un logiciel supplémentaire.

Lorsque chaque dépense compte et que les performances sont un enjeu crucial, pensez à l'onduleur le plus intelligent et le plus intuitif de tous : le Smart-UPS d'APC. Aucun nom n'a jamais été garant d'une si grande fiabilité.



Écran alphanumérique intuitif :
Vérifiez en un clin d'œil les données (état et diagnostics) concernant l'onduleur et l'alimentation, le tout dans la langue de votre choix (jusqu'à 5 langues disponibles, en fonction du modèle).



Interface configurable :
Définissez et contrôlez les paramètres et fonctions clés de l'onduleur à l'aide des touches de navigation intuitives. Sur les modèles convertibles rack/tour, l'écran pivote à 90° pour une meilleure lisibilité.



Economies d'énergie :
Le mode « éco-énergétique » en attente de brevet permet un rendement sur secteur de près de 99 %, réduisant les pertes de chaleur et les dépenses en électricité.



Téléchargez gratuitement le livre blanc "Les sept types de problèmes d'alimentation" et gagnez peut-être un iPad™!

Connectez-vous sur www.apc.com/promo et saisissez le code clé 82505T
Tél. 0820 290 195 • Fax 01 41 39 38 26

APC[™]
by Schneider Electric

ON EN PARLE DANS LES BLOGS

Les réseaux sociaux révolutionnent la gestion de la relation client

La synthèse. Ce billet reprend un entretien avec David Fayon, coauteur avec Christine Balagué de *Facebook, Twitter et les autres...* aux éditions Pearson. Il met en lumière l'impact des réseaux sociaux sur la gestion de la relation client. Alors que l'audience des sites institutionnels n'en finit pas de baisser, les marques doivent aller là où les internautes se trouvent, c'est-à-dire sur Facebook, Twitter, LinkedIn ou encore Viadeo... La rapidité avec laquelle un membre va partager une information



avec sa communauté d'amis et peut-être susciter une réaction en chaîne fait du réseau social un outil de communication virale très puissant. La gestion de la relation client avec ses outils de CRM classiques (mails, SMS, centres d'appels...) fait ainsi place aujourd'hui au SNM (Social Network Management).

Un billet de **BLA*GI**, le blog des Angiens

<http://goo.gl/BrPCj>

Exploiter les gisements de données, la nouvelle mission des DSI

La synthèse. L'exploitation intelligente des données va devenir un point clé de l'innovation des produits et services. Les DSI devraient s'orienter vers une plus grande coopération avec les départements R&D, marketing ou SAV... Mais pour bien remplir ces nouvelles missions, ils devront changer non seu-

lement de mode de fonctionnement, mais aussi de technologies. Facebook, « la plus grande base de données jamais créée », s'appuie, tout comme Twitter, sur une technologie alternative, appelée NoSQL (Not Only SQL). Elle repose sur un stockage non relationnel des données, permettant d'en traiter d'énormes

quantités tout en étant fiable. Fait surprenant: 44 % des informaticiens n'en ont jamais entendu parler.

Une analyse de **Christophe Deshayes**, président de Documental

<http://goo.gl/yzJSY>

Pour une gouvernance audacieuse des systèmes d'information

La synthèse. Publié à l'origine dans l'ouvrage collectif *Stratégie et pilotage des systèmes d'information*, écrit par les enseignants de l'Ecole de management des systèmes d'information de Grenoble (éditions Dunod), ce billet plaide pour « une approche pragmatique et audacieuse de la gouvernance des systèmes d'information ». Une gouvernance qui

permette à la fois de régler les problèmes opérationnels et de créer « un courant durable d'intérêt et d'engagement de leur direction générale sur les thématiques systèmes d'information encore souvent perçues comme opaques... » La réconciliation de ces objectifs souvent jugés contradictoires est indispensable. « Bonne nouvelle, elle est possible. »



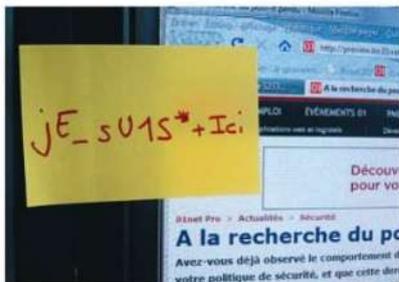
Une humeur de **Jean-Pierre Corniou**, directeur général de Sia-Conseil

<http://goo.gl/WStCT>

LE BUZZ SUR O1 NET PRO



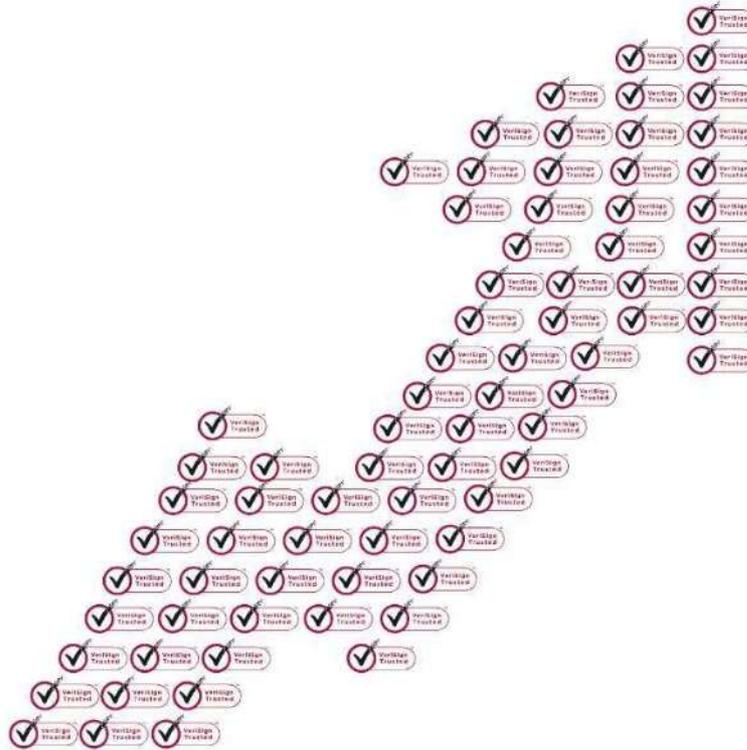
À la recherche du Post-it perdu



Mot de passe. Avez-vous déjà observé le comportement d'un salarié lorsqu'il lui est demandé de changer son mot de passe ? Entre les mots interdits, la nécessité d'utiliser des caractères spéciaux, chiffres, minuscules et majuscules, voire l'obligation de ne pas reprendre les 12 mots de passe précédents, la tentation est grande de les noter sur papier. Voire sur un Post-it collé sur l'écran ! « Chez

moi, les utilisateurs s'échangent les mots de passe pour surveiller leurs mails en cas d'absence ! » affirme un « O1naute ». Pour un autre, les politiques de sécurité, trop complexes, provoquent ces agissements. « J'ai mis quinze minutes à changer mon mot de passe pour en trouver un qui réponde à tous les critères. »

<http://goo.gl/Liijj>



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.



© 2010 Symantec Corporation. Tous droits réservés. Symantec, le logo Symantec et le cercle coché sont des marques commerciales, déposées ou non, de Symantec Corporation ou de ses filiales aux Etats-Unis et dans d'autres pays. VeriSign, VeriSign Trust et les autres marques connexes sont des marques commerciales déposées de VeriSign, Inc. ou de ses filiales aux Etats-Unis et dans d'autres pays, et sont cédées sous licence à Symantec Corporation. Les autres noms cités peuvent être des marques commerciales de leurs détenteurs respectifs.

CARTE BLANCHE À...

Vers l'enrichissement des interfaces pauvres !

MICHAEL CHAIZE, évangéliste sur les plates-formes Flash de l'éditeur Adobe, déclare la guerre aux interfaces pauvres et expose quelques pistes pour adopter en douceur les applications internet riches.

L'interface est un point unique dans l'espace où deux sujets se rencontrent et interagissent. Dans l'industrie informatique, on en trouve deux sortes, qualifiées de « pauvres » et de « riches ». Au quotidien, nous subissons les premières, constituées d'écrans et pensées pour interagir avec un système mais pas vraiment dans le but de communiquer avec un être humain. Les enchaînements de commandes sont conçus afin d'alimenter une base de données et non pas pour accomplir une tâche métier.

Des interfaces riches pour une meilleure productivité

Les bénéfices sont plus importants avec les interfaces riches (RIA), comme le démontre une étude récente^(*) menée par le cabinet Forrester. Celle-ci dévoile les priorités stratégiques de grands comptes mondiaux : réduire les coûts opérationnels, accroître la productivité des employés, améliorer la qualité des produits et des processus métier, acquérir de nouveaux clients, et innover. Le rôle des interfaces riches devient alors essentiel pour répondre à leurs attentes.

En 2006, Orange a ainsi entamé un travail de refonte des interfaces de son portail next eCare afin de fluidifier sa relation client et d'éviter que ces derniers aient recours à la hot line ou ne se déplacent en agence. Le géant des télécoms compte ainsi une réduction de six millions des communications vers ses centres d'appels entre 2008 et 2011, soit 19 millions d'euros d'économies.

L'amélioration de la productivité des utilisateurs face à une application, ou plutôt face à une tâche métier, est, elle aussi, directement liée aux interfaces riches. Il m'arrive encore de rencontrer des personnes qui, pour un même pro-



cessus, comme l'ouverture d'un crédit dans une banque, doivent jongler entre plusieurs applications, copier-coller l'information d'un écran à l'autre, s'adapter à une interface puis à un terminal client-serveur dans la même minute. Il est pourtant possible, aujourd'hui, d'optimiser ces expériences, grâce à la technique certes, mais pas seulement. Les technologies d'applications internet riches sont en effet extrêmement mûres et industrialisables ; le défi est plus d'ordre organisationnel que technique.

« L'organisation structurelle a besoin aujourd'hui d'une révolution culturelle »

Aujourd'hui, les services informatiques en charge de la conception des applications ont donc à prendre en compte un nouveau paramètre jusqu'alors délaissé : l'utilisateur. L'organisation actuelle MOE/MOA (maîtrise d'ouvrage/maîtrise d'œuvre) a atteint ses limites. Sans la remettre en cause, elle a besoin d'une révolution culturelle.

Le document traditionnel de recueil des besoins et de spécifications fonctionnelles ne fait plus sens. Un utilisateur est incapable d'exprimer pleinement ses

attentes en termes d'outils informatiques. S'il vous dit qu'il cherche une solution pour telle ou telle chose, demandez-lui plutôt quel est le problème à résoudre ? Comment l'interface peut-elle apporter une solution ? Si vous constatez que sur son bureau, il prend des notes sur du papier, remettez en cause l'outil informatique. Impliquez, le plus tôt possible, des consultants en expérience utilisateur, qui comprendront les objectifs métier d'une application et valideront, avec ceux qui s'en servent, les écrans, les enchaînements et les interactions possibles. C'est à partir de ces écrans que sera ensuite définie l'architecture technique (services à exposer, structure des données...). L'utilisateur ne doit plus subir le système d'information, car c'est la principale cause d'échec d'une application informatique.

Étendre l'accès à de nouveaux utilisateurs

Les technologies de développement d'interfaces riches sont assez flexibles pour se connecter à plusieurs services hétérogènes sur le back-end : des services web ou Java, du .Net, du SAP, un CRM... Grâce à ces RIA, les DSI peuvent atteindre une nouvelle population d'utilisateurs. C'est le cas du groupe de prêt-à-porter Etam, qui souhaitait étendre l'accès au service SAP RH. En développant une interface tactile et intuitive directement sur les caisses enregistreuses des magasins, il a touché une nouvelle population d'utilisateurs sans avoir à les former aux écrans SAP.

Après avoir investi stratégiquement dans les bases de données et les serveurs d'applications, les services informatiques se doivent aujourd'hui d'en faire autant stratégiquement dans les interfaces. Cela implique des choix technologiques, mais avant tout des révolutions humaines dans la façon de concevoir une application informatique. ■

MICHAEL CHAIZE

(*) « The State of Enterprise IT Budgets », par Heidi Lo.



Pourquoi multiplier les serveurs lorsque la charge de travail augmente ?

Grâce à l'IBM System x3650 M3 Express, vous pouvez consolider les charges de travail de 20 serveurs vieillissants.⁽¹⁾ Équipé du processeur Intel® Xeon® 5600, il offre jusqu'à 40 % de gains de performances pour gérer sans difficulté des charges supplémentaires.⁽²⁾ Et avec plus de mémoire et plus de capacité de stockage, il vous permet de faire fonctionner un plus grand nombre de machines virtuelles – pour un retour sur investissement effectif en trois mois.⁽³⁾

IBM System x3650 M3 Express

Prix : 2 090 € HT⁽⁴⁾

Réf. : 7945K3G

Processeur Intel® Xeon® E5620 quatre cœurs 2,40 GHz
2 x 4 Go, 0 Go SAS (2,5") remplaçable à chaud

ServeRAID M5014

DVD multiburner

Alimentation 1 x 675 W remplaçable à chaud

Garantie : 3 ans⁽⁵⁾



IBM System x3400 M3 Express

À partir de
1 760 € HT⁽⁴⁾

Réf. : 7379K8G

Processeur Intel® Xeon® E5506 quatre cœurs 2,13 GHz
1 x 4 Go, 0 Go SATA (3,5") remplaçable à chaud

ServeRAID M1014, DVD multiburner

Alimentation 2 x 920 W remplaçable à chaud redondante

Garantie : 3 ans⁽⁵⁾



IBM System Storage DS3512 Express

À partir de
5 350 € HT⁽⁴⁾

Réf. : 1746A2D

Deux contrôleurs actifs remplaçables à chaud

Mémoire cache de 1 Go par contrôleur (alimentée par batterie)
avec mise à niveau jusqu'à 2 Go

Jusqu'à 96 disques : disques SAS hautes performances,
disques SAS de proximité et disques SAS SED

Boîtiers EXP3512 (12 disques 3,5" 2U) et EXP3524
(24 disques 2,5" 2U) pouvant être associés à un boîtier DS3500

Garantie : 3 ans⁽⁵⁾

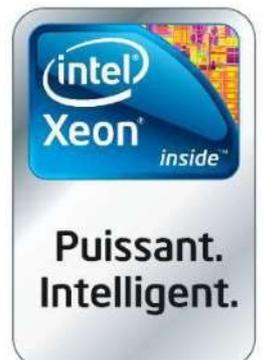


Vérifiez par vous-même.

Calculez vos économies potentielles en quelques minutes,
avec l'outil d'évaluation IBM sur la consolidation des systèmes.

ibm.com/systems/fr/express1

IBM System x3650 M3 (12 cœurs), bops (opérations par seconde) sous SPECjbb2005 = 915103, bops/JVM sous SPECjbb2005 = 152517; IBM System x3400 M3 (12 cœurs), bops sous SPECjbb2005 = 877231, bops/JVM sous SPECjbb2005 = 146205; IBM eServer xSeries 346 (4 cœurs), bops sous SPECjbb2005 = 39585, bops/JVM sous SPECjbb2005 = 39585. SPECjbb* est une marque de la Standard Performance Evaluation Corporation (SPEC). Source : <http://www.spec.org/>, résultats publiés le 01/08/2010. ² D'après « Intel Engineering Study », janvier 2010 – accroissement des performances par comparaison entre le plus récent processeur Intel Xeon 5600 avec la génération précédente, le processeur Intel Xeon 5500. Pour plus d'informations, voir page 8, note 3 : <http://www.intel.com/Assets/PDF/prodbrief/323501.pdf>. ³ Comparaison de 200 serveurs IBM eServer xSeries 346 à 3,0 GHz (2 puces/2 cœurs) de la génération précédente avec 10 serveurs IBM x3550 M3 (Xeon E5650) à 2,66 GHz (2 x 6) de nouvelle génération à l'aide de l'outil d'évaluation IBM sur la consolidation des systèmes. * Prix HT, TVA 19,6 %. Offres réservées aux entreprises et collectivités locales, valables dans la limite des stocks disponibles chez nos revendeurs, chacun restant libre de ses prix. Informations correctes au moment de la mise sous presse. Les prix dépendent de la configuration. ⁵ Couverture 9 h/j, 5 j/7, intervention prévisionnelle le jour ouvré suivant, sur site pour certains composants. Le support téléphonique peut être payant. IBM, le logo IBM, System x et System Storage sont des marques d'International Business Machines Corporation aux États-Unis et dans d'autres pays. Les symboles ® ou ™ attachés à la première occurrence de ces marques et d'autres marques IBM indiquent des marques détenues aux États-Unis par IBM au moment de la publication de ces informations. Ces marques peuvent également être déposées dans d'autres pays. La liste des marques IBM est disponible sur Internet sous la rubrique Copyright and trademark information, à l'adresse www.ibm.com/legal/copytrade.shtml. Intel, le logo Intel, Intel Inside, Intel Xeon et Xeon Inside sont des marques d'Intel Corporation ou de ses filiales aux États-Unis, dans d'autres pays ou les deux. Les autres noms de produits et de services peuvent être des marques d'IBM ou d'autres sociétés. Compagnie IBM France - 17 avenue de l'Europe - 92275 Bois-Colombes Cedex - RCS Nanterre 552 118 465. © 2010 IBM Corporation. Tous droits réservés.



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

EXPÉRIENCES



Voyager sans billet avec un iPhone, c'est possible ! Sauf quand l'écran se fige. Pionnière, la SNCF est loin d'être la seule à subir les désagréments de ce type d'expérimentation.

108 000 postes de travail seront livrés à différentes directions des institutions européennes. Le contrat a été passé avec Econocom pour un montant d'environ 83 M€.

POSTE DE TRAVAIL

Les utilisateurs réclament à nouveau un Mac au grand dam des DSI

Le succès de l'iPhone et de l'iPad donne aux utilisateurs des envies d'ordinateurs Apple. Faut-il accéder à leur requête pour les rendre plus performants ou vaut-il mieux limiter l'investissement financier et préserver son informatique d'une multitude d'ennuis ?

Contre toute attente, le Mac d'Apple force la porte des entreprises. La raison ? Les utilisateurs, piqués d'iPhone et d'iPad, poussent leurs employeurs à les équiper de l'ordinateur idoine. « *Nos utilisateurs sont familiarisés, dans leur sphère privée, aux usages et aux produits innovants qu'Apple leur propose directement. Du coup, nous avons depuis quelques semaines une forte demande de leur part pour standardiser des configurations matérielles Apple. Ce n'était jamais arrivé auparavant* », constate Eric Laurent, DSI du groupe Beneteau. Il précise, en outre, que même les partenaires commerciaux de son entreprise sont passés au Mac.

Des cadres en quête d'un outil efficace et valorisant

En vue d'améliorer la qualité du service perçu, il a donc promis à ses employés une configuration Mac avant l'été prochain. Michel Masson, DSI de McDonald's, fera de même. Sylviane Genoux, DSI de XL Airways, n'a, elle, pas le projet de modifier l'équipement interne, exclusivement composé de postes Windows, mais elle applaudit l'arrivée des portables Mac personnels dans son système d'information. « *Nos collaborateurs sont de plus en plus nombreux à s'en équiper. J'en ai fait autant tout récemment à mes propres frais. Nous accédons tous à nos applications*



Le MacBook Air, dernier objet du désir.

métier via l'extranet depuis nos Mac », témoigne-t-elle.

Cela étant, Eric Laurent concède que laisser entrer le Mac dans son entreprise est, pour lui, un moyen de faire taire des demandes plus difficiles à satisfaire, comme « *assurer la fourniture aux utilisateurs d'iPhone et d'iPad connectés au système d'information de l'entreprise. Ces appareils seraient autrement plus compliqués à sécuriser*

qu'un poste de travail », explique-t-il. Pascal Terraube, DSI du groupe B2S, confirme cette tendance : « *Il y a de plus en plus de demandes pour des postes Mac. Elles proviennent des personnels encadrants, lesquels souhaitent bénéficier à la fois de l'ergonomie du portable Mac et du design de l'objet. La montée soudaine de ce genre de requêtes est clairement liée au succès du smartphone et de la tablette d'Apple.* »

On retrouve cette mécanique de l'écosystème Apple de façon criante à la lecture des derniers résultats trimestriels du fabricant. Celui-ci a vendu durant cette période 4,2 millions d'iPad et 14,9 millions d'iPhone (le nouveau modèle, l'iPhone 4, est sorti le 24 juin dernier). Ces chiffres plutôt honorables – l'iPad connaissait son premier exercice et l'iPhone a doublé quasiment son score de l'année dernière – se sont accompagnés d'une vente record de 3,9 millions de Mac. Soit 27 % d'exemplaires en plus par rapport au même trimestre en 2009, alors que ces machines n'ont pas bénéficié d'avancées technologiques majeures depuis lors.

Selon une étude datée d'octobre dernier et menée par Enterprise Desktop Alliance, la part de Mac dans les sociétés américaines, évaluée à 3,3 % en 2009, devrait ainsi passer à 5,2 % en 2011. Le cabinet Student Monitor ajoute que 70 % des étudiants américains possèdent aujourd'hui un ordinateur griffé Apple. Autant de futurs salariés susceptibles de faire entrer demain la marque à la pomme au sein de l'entreprise...

L'AVIS DE L'UTILISATEUR



Sébastien Thouvenin,
DSI de GMI

Les Mac représentaient environ 20 % de notre parc il y a trois ans, contre 3 % aujourd'hui. Nous avons parié sur le Mac bureautique, et même nos serveurs étaient Apple. Problème : nous ne pouvions plus gérer de manière centralisée nos postes de travail (pas de règles de sécurité globale, de profils distants, de déploiement automatique des logiciels) et interagir avec nos partenaires. Une dizaine de Mac sont actuellement répartis entre le service communication, la direction générale et la DSI. Nous avons confiance dans les dernières améliorations d'Apple pour intégrer les Mac dans un domaine Windows tel que celui que nous utilisons aujourd'hui. Mais il y a encore des lacunes : le support des stratégies de groupe ou la connexion distante en réseau privé virtuel.

L'AVIS DE L'UTILISATRICE



Aude Montmayer, responsable R&D au sein de la DSI des Hospices civils de Lyon

« Nos utilisateurs Apple suscitent beaucoup de jalousies »

Nous déployons depuis l'été des iPod Touch v. 2. Ces appareils nous permettent d'équiper une population aujourd'hui exclue du système d'information, à savoir les aides-soignants diplômés (ASD). Grâce à un développement réalisé en interne, les ASD peuvent désormais saisir les paramètres vitaux des patients et alimenter eux aussi le dossier informatisé. Les iPod ont de nombreux avantages. Ils valorisent cette catégorie de personnel, laquelle dispose d'une application spécifique et d'un maté-

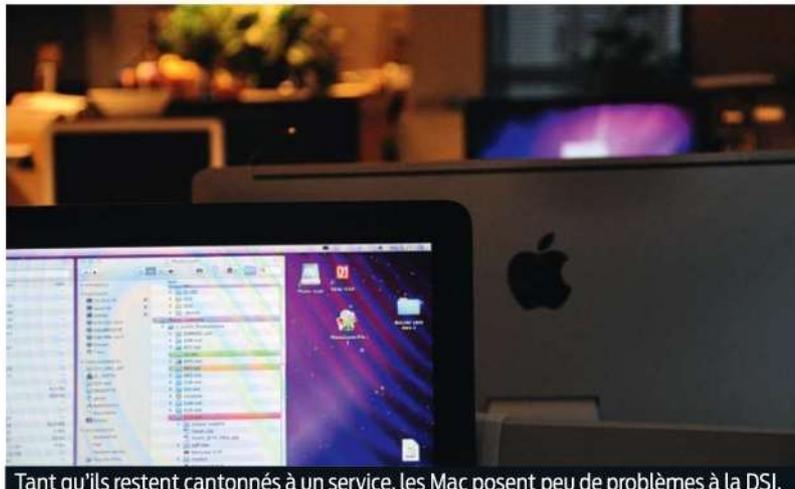
riel moderne, et ils ont une ergonomie novatrice qui suscite beaucoup de jalousies. L'application est désormais disponible dans la chambre du patient grâce à la couverture Wi-Fi de tous les établissements et l'iPod représente une réelle économie, ne coûtant que 150 € contre les 1 200 € d'un chariot spécialisé et portable. Nous sommes si satisfaits que nous démarrons une étude d'opportunité autour de l'iPad. Apple répond à une forte attente des utilisateurs technophiles dans nos hôpitaux !

Reste que, sur le terrain, les responsables informatiques ne l'entendent généralement pas de cette oreille. Bertrand Sabat, DSI d'Ikea France déclare ainsi tenir bon face à la demande des utilisateurs, pour ne pas remettre en question tout un dispositif, qui repose depuis toujours sur des postes Windows.

Des applications incompatibles

Même son de cloche avec Eric Legrand, directeur délégué des systèmes d'information du groupe Bluelink. « *Le principal ennui est l'incompatibilité des applications métier, qui ont été développées pour un environnement Windows. La migration de ces dernières vers Windows 7 pose déjà problème. Alors, imaginez avec un Mac* », s'enflamme-t-il.

Marcel Hayon, DSI de la mairie de Nancy, reconnaît pourtant plusieurs avantages aux Mac, à commencer par leurs performances et le fait qu'ils satisferaient davantage leurs utilisateurs. Mais il se refuse à déployer ces machines. « *Nous travaillons avec 65 éditeurs, qui nous ont écrit 165 applicatifs métier pour une configuration de poste Windows qu'il a fallu standardiser. Nous ne pouvons pas nous permettre de demander une version adaptée à un second standard pour autant de logiciels* », justifie-t-il. Et il ajoute que, pour des raisons de coûts, même les demandes ponctuelles de connexion d'un Mac à des fins fonctionnelles délimitées ont, jusqu'ici, toujours été rejetées. Pascal Terraube balaye ces arguments : « *Les applications métier historiques écrites*



Tant qu'ils restent cantonnés à un service, les Mac posent peu de problèmes à la DSI.

pour Windows sont un faux problème. Des solutions de virtualisation sur le poste client, comme celle que propose VMware, permettent de régler tous les problèmes de compatibilité. » Ces solutions comprennent aussi le logiciel gratuit Virtualbox d'Oracle et la suite Parallels Desktop de l'éditeur éponyme. Celle-ci s'accompagne d'outils pour migrer les documents, les applications et les paramètres utilisateur d'un poste Windows vers un poste Mac. Toutes placent une application Windows dans une fenêtre du Mac, de la même manière que les applicatifs métier web sont exécutés dans la fenêtre de tout navigateur – en théorie – sur n'importe quel système d'exploitation.

Une intégration bureautique en demi-teinte

De toutes les applications critiques, la plus répandue reste la suite bureautique Office. Jusqu'à l'été dernier, Microsoft en distribuait une version Mac qui

présentait deux défauts. Celui d'avoir une interface utilisateur radicalement différente de celle en vigueur sous Windows et celui de ne pas donner accès aux répertoires de travail partagés par un serveur Exchange.

« Microsoft ne cherche absolument pas à faire d'Office pour Mac un produit de qualité professionnelle. »

Olivier Clos, DSI de Ludendo

La toute dernière version 2011 d'Office pour Mac, lancée en octobre, corrige enfin ces deux problèmes. En revanche, elle n'est plus compatible avec les serveurs Exchange parus avant 2007, alors qu'une grande partie des entreprises fonctionne encore avec Exchange 2003. Cause de cette incompatibilité, Exchange 2003 n'est officiellement plus maintenu depuis avril 2009, à l'exception des grandes entreprises dont le contrat comprend un support étendu

à 2014. Or, dans le catalogue Microsoft, Office pour Mac n'entre pas dans la catégorie des grandes entreprises. Sa commercialisation a été rattachée à l'activité de la division grand public de l'éditeur, celle qui s'occupe de promouvoir la console de jeux vidéo Xbox ! Sévère, Olivier Clos, DSI de Ludendo, milite pour que l'on cesse d'argumenter que l'existence d'un Office spécifique favorise l'entrée des Mac en entreprise. « Dans la pratique, c'est faux. L'intérêt de Microsoft pour les utilisateurs Apple n'est qu'anecdotique. L'éditeur n'adapte sa suite au Mac que pour respecter d'anciens accords commerciaux. Mais il n'y a aucune volonté affichée de faire d'Office pour Mac un produit de qualité professionnelle, dénonce-t-il. La preuve, la dernière version d'Office pour PC n'a pas besoin, elle, d'un Exchange moderne pour fonctionner. » Faute d'avoir mis en œuvre les plus récents serveurs de Microsoft, il déplore d'avoir laissé ses utilisateurs Mac avec une ancienne

FEEL EUROPE FORMATION la vie est plus simple quand on est bien formé !

« Une approche globale de la formation allant de l'analyse de vos besoins jusqu'à la gestion partielle ou totale de votre plan de formation. »

- BUREAUTIQUE
- OUTILS GRAPHIQUES WEB DESIGN
- SYSTEMES ET RESEAUX
- BASES DE DONNEES
- MAINFRAME IBM
- MESSAGERIE / GROUPWARE
- CURSUS METIERS
- GESTION DE PROJET
- MANAGEMENT
- EFFICACITE PROFESSIONNELLE
- COMMUNICATION COMMERCIALE
- DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES COMMERCIALES
- RESSOURCES HUMAINES / PEDAGOGIE
- CHSCT
- RISQUE INCENDIE
- SAUVETEUR / SECOURISTE



50 centres de formation en France
+ 200 formateurs permanents, experts techniques
+ 500 formations au catalogue 2011
+ 200 salles de formation équipées high tech

01 56 59 33 00
formation@feeleurope.com
feeleuropeformation.fr

EXPÉRIENCES

LES ARGUMENTS EN FAVEUR DU MAC

- ▲ **L'écosystème Apple** : les utilisateurs veulent posséder un Mac, car il représente la déclinaison en poste bureautique du nouvel objet de tous leurs désirs et de ceux de leurs partenaires ou clients : l'iPad. Par ailleurs, le contenu lisible sur ce dernier – présentations marketing, documents multimédias, applications mobiles – s'avère plus facile à créer depuis un ordinateur Apple.
- ▲ **Le design** : les portables Mac sont généralement mieux conçus (esthétique, solidité, ergonomie, autonomie, sortie instantanée du mode de veille) que leurs équivalents PC, fabriqués dans un souci de réduction des coûts.
- ▲ **La création** : le Mac est depuis toujours le poste de prédilection des métiers de la création graphique et vidéo.
- ▲ **La sécurité** : il n'existe, pour l'instant, quasiment aucun virus sur Mac.

LES ARGUMENTS EN OPPOSITION AU MAC

- ▼ **L'incompatibilité** : l'intégration aux réseaux Windows pose problème et les applications Windows ne fonctionnent pas telles quelles. Il faut trouver des équivalents spécifiques et supporter leur coût. Ne déployer que des logiciels libres, moins chers et communs à Windows et Mac OS X, constitue une solution. Passer par une machine virtuelle Windows sur Mac reste possible, mais l'utilisation s'en trouve dégradée.
- ▼ **La maintenance** : impossible de surveiller et de mettre à jour automatiquement les Mac avec les outils d'administration de Windows. Pire, les équipes techniques, qui connaissent mal cette plate-forme, font preuve d'hostilité à son égard.
- ▼ **Le coût** : un portable Mac coûte plus de deux fois plus cher qu'un portable PC professionnel à l'achat. Il faudra en plus former des techniciens, embaucher du personnel spécialisé ou passer par un prestataire pour en assurer la maintenance.

version d'Office. « *Entourage, le client de messagerie d'Office 2008 pour Mac, est un logiciel instable et particulièrement faible en fonctionnalités* », se lamente-t-il.

Pascal Terraube a résolu d'une autre manière le problème de l'intégration des Mac à la bureautique et à la messagerie de son entreprise. « *Nous avons fait le choix de ne pas utiliser Exchange* », déclare-t-il. A la place, il a préféré déployer le système collaboratif open source Zimbra. Ce dernier lui

ouvre toutes les fonctions d'Office 2011 sur Mac, y compris la nouvelle possibilité d'éditer un même document à plusieurs simultanément.

Laurent Goffinet, DSI de l'industriel Eliokem, va plus loin. Il veut en finir complètement avec Microsoft. « *Les tarifs des packs Office ne sont de toute façon plus adaptés à la demande des entreprises. Je pense qu'à l'avenir les DSI vont de plus en plus préférer une solution de remplacement, comme l'utilisation du logiciel libre OpenOffice, voire de Google Docs sur le web. Dès lors, il n'y aura plus aucun problème d'intégration bureautique pour le Mac, puisque ces logiciels fonctionnent de manière identique sur la plate-forme d'Apple, sous Windows et même sous Linux* », explique-t-il. DSI de la Banque de gestion privée Indosuez, Christophe Huriet est encore plus radical : « *Si on pousse cette logique jusqu'au bout, les entreprises se tourneront vers le client léger : elles éviteront même d'investir dans des Mac, lesquels restent les matériels les plus chers.* »

Des équipes de maintenance décontenancées

Pour Catherine Justice, responsable informatique, systèmes et réseaux de l'industriel Asco Numatics, ce ne sont pas tant les applications qui posent problème, c'est surtout la maintenance. « *C'est bien simple, la seule présence des Mac, indépendamment du nombre de postes, multiplie par deux la charge du support. Celle-ci comprend les types de dépannage à effectuer, les mises à jour logicielles et la formation des*

équipes du help desk », témoigne-t-elle. Gildas Chauveau de Vallat, DSI du groupe Valophis, essuie, lui, les plaintes de son équipe infrastructure depuis qu'il a dû déployer des ordinateurs Apple : « *Les techniciens voient le Mac comme un ennemi, car ses particularités, sa connexion au réseau, sa sécurité, sa communication avec notre monde Windows sont susceptibles de leur causer systématiquement des ennuis.* »

« Apple doit convaincre les DSI que le retour sur investissement des Mac est meilleur qu'avec les PC »

Fabrice Bardon, consultant senior chez Ineum Consulting

Un responsable de maintenance, qui tient à garder l'anonymat, s'est vu, lui, contraint d'installer des machines Apple. Il en garde une expérience amère. « *Nous devons faire des efforts pour rien. La demande de Mac est plus d'ordre sociologique que réellement professionnel. Elle émane de cadres qui pensent que leur statut de VIP serait nettement mis en valeur s'ils disposaient d'ordinateurs Apple*, raconte-t-il. *Le problème est que ces utilisateurs ne sont pas des geeks. Juste des gens qui se sentent dépossédés de leurs marqueurs bling-bling depuis que les netbooks ont brouillé la valorisation de leur ultraportable et que l'iPhone a ringardisé leur Blackberry. Du coup, ils ne comprennent même pas pourquoi ils n'ont plus accès aux logiciels qu'ils utilisaient sur leurs anciens PC.* » Guillaume Ors, directeur informatique et nouvelles

L'AVIS DE L'UTILISATEUR



Jacky Hérault,
DSI du conseil général
de la Loire

Certains de nos métiers, souvent à cause de nos fournisseurs, nécessitent des Mac. Pour l'imprimerie et la communication, notamment. Les Mac ne représentent que 0,3 % de notre parc. Or ils sont une vraie source de problèmes. Leur coût est élevé, la gestion des évolutions plus complexe, leur maintenance fréquemment assurée à l'extérieur, les services réseau sont différents, les compatibilités entre les versions des logiciels sont difficiles à coordonner. Malgré tout, un inconditionnel du Mac sera insatisfait et improductif sur un PC, même avec les mêmes logiciels. Et il faut savoir acheter la paix avec ses utilisateurs.

technologies de la ville de Clichy-la-Garenne, n'est pas d'accord. Il reconnaît qu'il existe de véritables difficultés de communication entre les utilisateurs de Mac et leurs équipes de maintenance. Mais il l'explique par le fait que, au contraire, les premiers ont plus de compétences que les seconds. « *Ceux qui travaillent sur Mac sont administrateurs sur leurs postes, contrairement à ceux qui sont sur PC. Et comme nos équipes techniques connaissent mal le Mac, elles doivent essayer l'affront de faire appel à un tiers externe en cas de problèmes bloquants sur du matériel Apple* », estime-t-il. Et problèmes il y a. Guillaume Ors a notamment expérimenté le fait que le rattachement des Mac au domaine Active Directory de la mairie était bogué d'un côté comme de l'autre.

Et ce, malgré les améliorations que Microsoft et Apple jurent avoir effectuées sur les dernières versions de leurs logiciels. Il dénonce aussi – et il n'est pas le seul – l'impossibilité de superviser le fonctionnement des Mac ou d'automatiser les mises à niveau de leurs logiciels depuis les outils d'administration Windows. DSI du cabinet d'études Coteba, Stéphane Benhamou tient à pondérer cette remarque. Selon lui, les questions de supervision et d'automatisation n'arrivent sur la table que lorsque l'entreprise envisage de remplacer une partie des PC bureautiques. « *En revanche, quand le Mac reste cantonné à un métier précis – typiquement l'infographie –, et qu'il n'existe que deux ou trois machines sur un parc de 1 000 postes, comme cela a partout été le cas avant l'avènement des*

iPhone et des iPad, on ne peut pas dire que cela pose un vrai problème d'intégration », fait-il valoir.

Pari sur la continuité ou non du succès d'Apple

Guy Sadoun, DSI groupe de Mobilitas, a évalué ce que coûterait le déploiement de 500 portables Mac pour les salariés nomades de la direction marketing. « *Eh bien, ce sera non !* » a-t-il tranché. Sa raison première : le surcoût global des Mac, en acquisition comme en possession. Cyril Collin, responsable des systèmes d'information de la Fédération française de handball, l'atteste : « *Notre flotte de Mac a crû malgré nous et représente aujourd'hui 15 % de notre parc. Leur coût de possession, surtout pour ce qui est du salaire des techniciens spécialisés, dépasse nos capacités financières. Notre objectif est désormais de réduire le nombre de nos Mac.* »

Et pourtant... Steve Prentice, analyste chez Gartner, engage les entreprises à ne surtout pas sous-estimer l'écosystème Apple, tiré par l'iPad. « *Quand on voit des PDG, qui n'ont pas à intervenir dans le choix des technologies des outils de travail, commencer à réclamer eux-mêmes du matériel Apple, c'est un signe* », prévient-il. Selon le cabinet, les ventes de tablettes, dont l'iPad est la locomotive, devraient atteindre 19,5 millions d'unités d'ici à la fin de l'année, 54,8 millions en 2011 et au moins 208 millions en 2014. Steve Prentice engage ainsi les DSI à budgétiser dès à présent un support des technologies Apple pour le second semestre 2011. « *Le faire quand il sera trop tard coûtera plus cher* », conclut-il. ■

YANN SERRA

L'AVIS DU CONSULTANT



Fabrice Bardon, consultant senior chez Ineum Consulting

« Apple a encore trois défis à relever pour favoriser l'adoption de ses produits en entreprise »

La sécurité constitue un des enjeux majeurs pour les DSI. Aujourd'hui, les produits d'Apple sont réputés stables, avec très peu de virus. Mais des concours de piratage ont démontré que le Mac n'était pas inviolable. S'il se démocratise en entreprise, on doit s'attendre à ce que les pirates ne se focalisent plus sur Windows.

La compatibilité du Mac avec certains matériels peut être améliorée. Notamment avec les imprimantes, où les polices sont trop petites, trop

grandes, trop lentes à s'afficher. La difficulté est qu'Apple ne dispose pas de tous les leviers ; il devra convaincre les fabricants d'améliorer la qualité de leurs développements.

La cohabitation entre Mac OS X et Windows doit être transparente pour l'utilisateur final. Ce n'est pas encore le cas. L'échange d'un fichier peut encore conduire à un changement de caractères ou de mise en forme. Disposer d'une version de Windows sur son Mac n'est pas une solution.

IT for BUSINESS FORUM



Le Forum des Dirigeants d'entreprise face aux Nouvelles Technologies

7 au 9 avril 2011

www.itforbusinessforum.com

NEARSHORE

Mille et une raisons de s'implanter au Maroc

Au-delà de la promesse d'une réduction de coûts, le royaume chérifien séduit les entreprises françaises par le bon niveau des compétences local et par les divers dispositifs d'incitation mis en place.

Bien sûr, il y a le soleil, les plages et la qualité de vie. Il y a aussi la proximité linguistique et géographique (trois heures de vol depuis Paris). Sans oublier une espérance de réduction des coûts de 30 à 40 %... Mais d'autres raisons ont fait du Maroc la première destination du nearshore francophone. Comme le niveau des compétences local ou le cadre juridique. La preuve par l'exemple à travers le retour d'expérience de trois pionniers.

Axa : une plate-forme d'appels à large couverture horaire

« Bonjour, je m'appelle Fatima, de Rabat. » Pas de francisation des noms au centre de services d'Axa à Rabat Technopolis. Les 800 employés du site se présentent sous leur vraie identité, ce qui n'est malheureusement pas le cas chez certains acteurs installés dans les pays du Maghreb. Pour l'assureur, présent dans le royaume chérifien depuis 2004, il ne s'agit d'ailleurs pas d'offshore. « Vous êtes ici dans une succursale qui emploie des salariés d'Axa, déclare d'emblée François Clin, directeur général d'Axa Services Maroc. Elle vient en appoint des centres de services de Toulouse ou de Bordeaux. Les partenaires sociaux et la Commission nationale de l'informatique et des libertés (Cnil) ont, bien sûr, été prévenus de sa création. Elle n'a pas conduit à des suppressions de postes en France. »

Organisé en centre d'appels, le site de Rabat fait de la vente, de l'aide à la vente et de la gestion de sinistres dans les métiers de l'épargne, de l'assurance vie et de la santé. Au-delà de la réduction de coûts, l'implantation au Maroc permet une plus large amplitude horaire, met en avant François Clin. Avec un temps de travail hebdomadaire de 42 à 44 heures, le centre fonctionne de 8 h 30 à 20 heures en semaine et de 9 à

16 heures le samedi. Un plus quand il s'agit de répondre aux appels d'automobilistes victimes d'un accident...

En fonction de la disponibilité et des compétences des opérateurs, le système téléphonique route les appels vers la France ou le Maroc. Le centre emploie 70 % de femmes, « y compris dans l'encadrement », précise François Clin, de niveau bac + 2 à + 4, pour un salaire de départ de 500 à 600 euros. Les recrues suivent entre trois et six semaines de formation dispensée par des collaborateurs locaux ou des Français détachés. Si le centre emploie une dizaine d'expatriés, le management est avant tout local. Ainsi, chef du plateau dévolu à la gestion des sinistres, Nabil est un ingénieur informaticien reconverti. Relés au système d'information d'Axa, les salariés utilisent les mêmes outils et partagent les mêmes données que l'ensemble du groupe. « Nous connaissons le patrimoine, voire la santé, de nos assurés, rappelle François Clin. Ils nous livrent ces informations en toute confiance. Et ils ont raison. Car il n'est pas question de brader la sécurisation de ces données. C'est aussi pourquoi nous avons créé cette succursale sans passer par des tiers. »

« Bonjour, je m'appelle Fatima, de Rabat. » : au centre de services d'Axa, on ne francise pas les noms.

Pour transférer les données personnelles hors de l'Union européenne, Axa a dû procéder à 25 déclarations préalables auprès de la Cnil. Pour éviter cette « complication », le royaume s'est doté d'une loi informatique et libertés l'an dernier et d'une commission sur le modèle de la Cnil fin août. Une fois que le pays aura bénéficié du statut dit d'adéquation de la Commission euro-

CASANEARSHORE

- ◉ 54 entreprises sont présentes sur le site dont Capgemini, Tata Consultancy Services et GFI.
- ◉ Plus de 9 000 personnes y travaillent (26 000 sont attendues à terme).
- ◉ Près de 100 000 m² de bureaux ont été livrés et les deux dernières tranches portant sur 190 000 m² devraient être achevées fin 2011.

RABAT TECHNOLIS

- ◉ 23 entreprises, dont Devoteam et Logica.
- ◉ 2 500 personnes y travaillent.
- ◉ 310 000 m² de plateaux sont attendus à terme pour quelque 30 000 emplois à l'horizon 2013. Ce pôle de compétitivité mêlant formation, recherche et industriels se positionne à la fois sur l'offshore et sur les axes de R&D porteurs (microélectronique, nanotechnologies et biotechnologies).

péenne, les entreprises françaises n'auront plus à faire de démarches auprès de la Cnil : la loi marocaine prendra le relais.

BNP Paribas : un centre captif associé à un site prestataire

BNP Paribas est doublement présent à Casablanca. La banque dispose de son propre centre captif, BNP Paribas Méditerranée IT, une filiale du groupe qui assure le développement et la maintenance applicative. BNP Paribas est aussi le premier client du centre de GFI basé à Casanearshore. Acteur spécialisé dans le développement et la tierce maintenance applicative (TMA) dans les environnements Java, C++ ou mainframe, GFI compte 130 personnes sur son site. Cinquante d'entre elles travaillent pour la banque française, un effectif appelé à doubler à terme. La répartition des travaux se fait selon le niveau de spécification fonctionnelle. Si cette tâche préparatoire est déjà réa-



Lancé en 2005, le site de 53 hectares Casaneashore est le premier parc technologique marocain.

lisée, BNP Paribas recourt directement à son centre captif. A défaut, c'est le centre de services GFI de Lille – 130 collaborateurs s'y consacrent à la banque –, en proximité directe avec le client, qui prépare les spécifications fonctionnelles avant que le centre marocain ne prenne le relais. « C'est le concept one team, explique Christophe Chauvin, directeur industriel du groupe GFI. Nos salariés marocains œuvrent pour les équipes françaises en contact avec le client. » Certification ISO 9001, entrées sécurisées... le site GFI de Casa répond à des normes drastiques. « Nous travaillons dans l'environnement mainframe de BNP Paribas en France. Pour éviter tout risque potentiel de fuites, les données sont automatiquement rendues anonymes par un robot », poursuit Christophe Chauvin. GFI Maroc travaille aussi pour France Télécom et Airbus. Mi-2009, BNP Paribas employait, lui, quelque 600 informaticiens au Maroc entre BNP Paribas Méditerranée IT et BDSI, une entité dévolue aux marchés émergents. Ces équipes permettent aussi de soutenir l'activité locale. Créée en 1964, la Banque marocaine pour le

commerce et l'industrie (BMCI), filiale du groupe français, emploie plus de 2 600 collaborateurs.

Google : vente de mots clés aux PME françaises

Comme chez Axa, pas de francisation des noms : les 80 opérateurs d'Intelcia œuvrant pour Google appellent les PME françaises sous leur vraie identité. Ils les aident à comprendre les arcanes de Google Adwords, de la recherche du bon mot clé au montage d'une campagne de publicité en ligne. C'est en 2008 que le prestataire marocain a remporté l'appel d'offres du géant américain. Et la différence ne s'est pas faite sur le prix, jure Karim Bernoussi, PDG d'Intelcia. La rémunération de sa société serait notamment liée au chiffre d'affaires généré : « Nous ne sommes pas sur un modèle low cost, avec une logique d'exécution de tâches basiques. Le métier exige une agilité intellectuelle. Nous recrutons non pas des téléconseillers, mais des ingénieurs commerciaux, de niveau bac + 4, formés au marketing ou à la finance, avec une bonne culture générale. »

À SAVOIR

Atouts et faiblesses de la destination Maroc

- ▲ **Des zones dévolues à l'offshore.** Les parcs proposent des locaux prêts à l'emploi, aux standards européens (télécoms, secrétariat...) et aux tarifs attractifs. Le mètre carré se loue 8 € à Casaneashore.
- ▲ **Les incitations fiscales.** Pas d'impôt sur les sociétés les cinq premières années, 50 % de réduction au-delà. Impôt sur le revenu plafonné à 20 % pour les entreprises et leurs salariés.
- ▲ **Un guichet unique** pour faciliter les démarches administratives : formalités liées à la création d'entreprise, offres d'emploi, sécurité sociale, etc.
- ▼ **Un risque de pénurie de compétences.** Le plan « 10 000 ingénieurs formés par an » et les subventions publiques pour compléter la formation des jeunes diplômés produisent leurs effets. Mais des tensions persistent sur le management intermédiaire.
- ▼ **L'inflation salariale.** Elle pourrait repartir avec la concentration de SSII françaises ou étrangères. Le Maroc est une destination plus chère que la Tunisie, Maurice et les pays d'Afrique subsaharienne, comme le Sénégal.
- ▼ **La crainte d'une bulle immobilière.** Après Casablanca et Rabat, de nouveaux parcs dévolus à l'offshore ont été inaugurés ou sont en passe de l'être à Fès, Oujda, Marrakech, Agadir et Tétouan.

De fait, le plateau d'Intelcia ne ressemble en rien à un plateau bruyant de télévente. Les salariés ne passeraient d'ailleurs que deux heures au téléphone par jour. Non seulement Intelcia se targue de respecter les normes de qualité de Google, mais il a essayé d'en recréer l'esprit « cool ». Avec une cafétéria et un espace de détente équipé de poufs géants. La maîtrise des langues a aussi été déterminante dans le choix du prestataire marocain : outre les entreprises françaises, il conseille les PME espagnoles. Et quelques employés couvrent aussi le Portugal. ■ XAVIER BISEUL

TÉLÉCOMS Grâce à la vidéo et à l'ADSL, les débats à distance séduisent les collectivités

Le conseil général de l'Aude étend la visioconférence aux forums citoyens

Lorsque l'on parle de visioconférence, on pense tout d'abord à un moyen de communication interne au service des entreprises censé limiter les déplacements coûteux et chronophages. C'était d'ailleurs dans cette optique que le conseil général de l'Aude (CG11) s'était équipé de neuf salles de visioconférence (cinq sur le site central et quatre décentralisées). Mais la collectivité territoriale a eu l'idée d'aller plus loin. En 2009, elle a décidé d'utiliser cette infrastructure pour faciliter la participation des Audois à un forum qu'elle organisait en vue de définir un projet de développement durable au niveau du département sur les vingt prochaines années. Au menu de cet événement figuraient le développement économique, la solidarité, l'épanouissement personnel et l'aménagement du territoire ainsi que, bien évidemment, l'environnement.

« Ce système nous fait gagner du temps et de l'argent et a un effet bénéfique sur la réduction de l'empreinte carbone. »

Valérie Nguyen, directrice de la communication du conseil général de l'Aude

Chacun de ces thèmes était débattu à une date différente. A chaque fois, trois villes, reliées entre elles par visioconférence, planchaient simultanément. Sur le site principal, un modérateur (habituellement, le conseiller général local) lançait les débats. Chaque site travaillait ensuite en local, hors connexion, et élaborait une synthèse. En fin de matinée, les synthèses remontaient vers le site principal et une synthèse générale était réalisée, toujours par visioconférence. « J'ai été agréablement surprise par l'autodiscipline des participants. Les élus ont parfaitement joué le jeu, et nous avons ainsi pu toucher le maximum d'habitants sans avoir à mobiliser de gros moyens logistiques, se souvient Valérie Nguyen, directrice de la communication du conseil général de l'Aude. Sans la visio-



Trois villes reliées entre elles ont pu plancher en simultané sur un projet de développement durable.

conférence, il aurait fallu faire converger dans un lieu unique des citoyens venus des principales localités de l'Aude. Or ce département est étendu, sillonné de nombreuses petites routes. Les déplacements s'avèrent donc longs et coûteux. Ce système nous a permis de travailler efficacement. Il nous a fait gagner du temps et de l'argent », ajoute-t-elle. Les débats ne sont pas diffusés sur le web, mais ils ont contribué à élaborer les grandes lignes de présentation du chantier qui sont, elles, rappelées sur le site web du projet audois de dévelop-

pement durable (www.audevant.fr). Techniquement, il suffisait de raccorder chaque salle en ADSL classique, puis d'installer un codec, une caméra, quelques microphones et moniteurs, ainsi qu'un vidéoprojecteur. Après consultation, la collectivité territoriale a retenu l'intégrateur Sigma-Méditerranée (groupe Résadia), pour déployer ce réseau. « Au départ, le conseil général de l'Aude envisageait plutôt d'opter pour la location, se souvient Pascal Chavernac, président de Sigma-Méditerranée. Nous lui avons conseillé l'achat du matériel ainsi que la solution Lifesize, qui nous semblait la plus adaptée à ses besoins, notamment parce qu'elle s'avère facile à mettre en place et à utiliser. » Le dispositif a été inauguré à l'occasion du forum citoyens. « Bien que la visioconférence ait perdu beaucoup de sa complexité, les équipes de Sigma-Méditerranée étaient là en support. Nous n'avons eu cependant aucun incident à déplorer », raconte Pascal Chavernac.

Un investissement technique vite rentabilisé

Pas d'accrocs non plus à signaler sur le plan financier. « Nous prévoyons de rentabiliser notre investissement de 100 000 euros en un an et demi, estime Valérie Nguyen. Sans compter l'impact bénéfique d'une telle solution sur l'empreinte carbone. » La première expérience a en effet rencontré un tel succès qu'elle pourrait être réitérée pour de nouvelles initiatives citoyennes, après les élections cantonales de 2011. Par ailleurs, le conseil général de l'Aude envisage d'ores et déjà d'étendre l'usage de cet outil au-delà des besoins internes et des forums citoyens. « Nous réfléchissons à des débouchés dans la formation, par exemple. Mais également dans la communication avec d'autres collectivités, comme les départements voisins et, surtout, le conseil régional du Languedoc-Roussillon, avec lequel nous avons le plus de contacts », s'enthousiasme Valérie Nguyen. ■

JEAN-PIERRE SOULÈS

L'ENTREPRISE

Conseil général de l'Aude

Activité : collectivité territoriale.

Siège : Carcassonne (11).

Budget annuel : 250 M€.

Population : 310 000 habitants.

LE PROJET

Problème à résoudre : limiter les déplacements des élus du conseil général et des agents pour réduire les frais, le temps passé dans les transports et l'empreinte carbone.

Solution déployée : réseau de neuf salles de visioconférence équipées de la solution Lifesize, laquelle est installée par Sigma-Méditerranée.

Coût : 100 000 €.

INTERVIEW

« Nous associons les directions métier à l'urbanisation du SI »

YVES CONDEMINÉ, DSI de l'Insa (Institut national des sciences appliquées) Lyon, est membre du comité de direction de l'établissement. Un statut qui permet au projet d'urbanisation d'être porté par toutes les directions métier.

Pourquoi avoir choisi, en 2008, de vous lancer dans un projet d'urbanisation ?

YVES CONDEMINÉ : l'Insa disposait d'un système d'information (SI) hétérogène, bâti sur du spécifique et sur des logiciels du marché. D'où un manque d'interopérabilité entre applications au sein de l'Institut, mais aussi dans une perspective interétablissements. Or, avec l'évolution de l'environnement de l'enseignement supérieur et de la recherche, nous devons revoir notre existant applicatif. En préalable au lancement de ce projet d'urbanisation, la dimension stratégique des SI avait été formalisée au travers de la mise en place d'une gouvernance spécifique. En 2008, j'ai rédigé un rapport dans lequel j'insistais sur l'urgence d'élaborer un projet d'urbanisation, ainsi que sur les gains attendus.

Comment avez-vous mis en place la collaboration entre DSI et directions métier ?

YVES CONDEMINÉ : Dans ce projet, le schéma d'organisation associe les grandes directions fonctionnelles métier (DRH, direction financière, de la recherche...) et la DSI. Chaque direction métier a choisi un chef de projet, chargé de remonter les besoins opérationnels de son domaine. Un chef de projet urbaniste de la DSI et moi-même assurons le lien entre ces chefs de projet « métier » et les ingénieurs de la DSI. Ces derniers traduisent les cahiers des charges fonctionnels en cahiers des charges techniques, l'urbaniste jouant un rôle de « connecteur » entre les métiers et l'informatique. Ces documents servent à adapter l'ERP Cocktail, choisi dès 2009 pour la refonte de notre SI.

Pourquoi avoir retenu le PGI Cocktail ?

YVES CONDEMINÉ : Cet ERP open source est développé

par l'association éponyme pour notre communauté : il est utilisé par un nombre croissant d'établissements de l'enseignement supérieur et de la recherche. Il couvre l'ensemble de nos domaines applicatifs, de la gestion des ressources humaines à celle de la scolarité, en passant par la gestion financière, les outils pédagogiques... Les acteurs métier signalent les adaptations à prévoir par rapport au cœur de l'ERP, puis l'association ou nous-mêmes opérons les aménagements nécessaires.

Quel est, aujourd'hui, le rôle de DSI ?

YVES CONDEMINÉ : En lien avec les maîtrises d'ouvrage (MOA) « métier », le DSI assure la MOA transverse du SI, afin de garantir sa cohérence et sa cohésion. La qualité de la relation entre DSI et métiers passe par une implication forte, en amont, des acteurs terrain des différentes composantes, et doit

s'inscrire dans une logique de projet d'établissement, bénéficiant d'un soutien unanime de la direction générale et des directeurs fonctionnels. Aujourd'hui, ce sont les missions, les organisations et les métiers qui gouvernent l'orientation de la stratégie SI, bien plus que les outils informatiques sous-jacents. Bien qu'omniprésents et indispensables, ces derniers ne constituent pas le point d'entrée structurant d'une démarche SI orientée utilisateurs. Le lien étroit entre organisation et information est une des clés de la conduite des projets SI impactant l'organisation. Tout comme les évolutions de l'organisation pèsent sur le traitement de l'information

Quel bilan tirez-vous de cette nouvelle collaboration ?

YVES CONDEMINÉ : L'analyse des premières étapes de migration, en particulier la mise en œuvre de la partie gestion financière et comptable, démontre qu'associer les personnels des différentes composantes métier et techniques s'avère gagnant. Les personnels se sont sentis plus impliqués, car parties prenantes d'un projet global et non spectateurs d'une migration ne concernant que certains d'entre eux. ■

PROPOS RECUEILLIS
PAR JULIETTE FAUCHET



BIO EXPRESS

De 1983 à 2004 : ministère des PTT, puis groupe France Télécom.

De 1983 à 1992 : expert technique national, spécialité commutation, puis formateur expert sur les techniques de commutation.

De 1992 à 1994 : diplômé d'ingénieur de l'Insa Lyon (génie électrique).

De 1994 à aujourd'hui : après avoir évolué vers des fonctions de management, devient DSI de l'Insa Lyon. En parallèle, il occupe le poste de vice-président du projet ERP Cocktail depuis 2010.

RENCONTRE François MIGNOT, responsable SI de site chez Sanofi-Aventis

Gérer l'informatique d'un site industriel à taille humaine

Il y a quatre ans, François Mignot, qui avait 29 ans à l'époque, se lance un défi en prenant les commandes de l'informatique de l'usine dijonnaise de production de médicaments du groupe pharmaceutique Sanofi-Aventis.

Depuis fin 2006, cet ingénieur pilote l'informatique de l'usine Sanofi-Aventis de Dijon-Quétigny. Particularité de ce site de production de médicaments : il fonctionne 24h/24. Son expérience professionnelle ne le prédestinait pourtant pas à ce poste, lui qui a débuté dans le secteur des services en développant des applications de banque en ligne. « *Après avoir exercé les fonctions de responsable qualité, puis de chef de projet chez Sanofi-Aventis, je recherchais un poste de management opérationnel dans une filiale ou dans une entité. Je souhaitais prendre la responsabilité d'un service* », précise-t-il.

Une opportunité s'offre à l'usine de Quétigny : il la saisit. En progressant dans la filière management, ses nouvelles fonctions le font entrer dans un monde nouveau, celui de l'informatique industrielle. De leur côté, ses responsables – hiérarchique (le directeur technique de l'usine) et fonctionnel (le DSI de la division Pharma Solides, des affaires industrielles de Sanofi-Aventis, qui avait auparavant exercé les mêmes fonctions) – font le pari d'embaucher pour ce poste un profil susceptible de leur apporter une vision nouvelle des systèmes d'information, moins technique et plus orientée métier.

François Mignot avait déjà prouvé sa capacité d'adaptation en passant de

l'univers des services dans le domaine bancaire à celui de l'informatique d'un groupe pharmaceutique. Ses supérieurs l'ont juste aidé à prendre ses marques. A charge pour lui de rafraîchir ses connaissances en matière d'infrastructures et de suivre quelques formations dispensées par des cadres internes en matière de management de proximité, de sécurité des systèmes d'information, et de bonnes pratiques de fabrication.

Une interface entre la technique et les besoins métier

Depuis quatre ans, il rencontre tous les jours son responsable hiérarchique, qui travaille à quelques bureaux du sien, et il rend au moins un rapport par mois à son responsable fonctionnel, avec lequel il planche sur la cohérence des

systèmes d'information et de l'organisation. Dirigeant une équipe de quatre personnes, il joue un rôle de traducteur et d'interface entre la

technique et les besoins métier. Les trois quarts de son temps sont occupés par le bon fonctionnement des systèmes d'information, la gestion du service et le support des applications métier, en coordination avec les équipes centrales et le centre d'expertise en infrastructures du site de Bordeaux. Le quart restant est consacré aux projets. Il fait lui-même directement le lien avec les utilisateurs lorsqu'il s'agit d'un

« Il est plus important de saisir les enjeux métier que de maîtriser une technologie »

SES CONSEILS

- Comprendre les enjeux métier et proposer des solutions organisationnelles ou techniques.
- Travailler en réseau avec ses homologues (autres sites du groupe ou autres sociétés régionales).
- Construire une vision à moyen terme en tenant compte des objectifs métier.

SON PARCOURS

2001 : diplôme d'ingénieur Ifsic (Rennes-1).
De 2001 à 2002 : ingénieur développement banque-finance chez Atos Origin.
2003 : mastère spécialisé en management de l'innovation et de la technologie (EM Lyon).
De 2003 à 2006 : responsable qualité informatique des applications web, puis chef de projet SI forces de vente chez Sanofi-Aventis.
Depuis fin 2006 : responsable SI et responsable organisation et méthodes industrielles (2010) de l'usine Sanofi-Aventis de Quétigny.

incident important sur l'outil de production. Il organise aussi régulièrement des réunions avec les directeurs métier du site. Et leur rappelle que son service « *n'a pas toujours la main au niveau local pour trouver l'ensemble des réponses aux questions des utilisateurs en cas d'incident ou de besoin d'évolutions* ». En effet, bien qu'il se soit engagé à résoudre 90 % des problèmes signalés par appel en moins de quatre heures, il n'assure, avec son équipe, qu'un support de premier et deuxième niveaux. En cas de besoin,





François Mignot a été choisi pour apporter une orientation métier au système d'information.

des experts de troisième niveau installés à Bordeaux sont sollicités.

Une diversité des tâches enrichissante

Ce qui l'a séduit dans ce poste ? « La taille humaine du site (450 personnes y travaillent) et la diversité des domaines fonctionnels et des tâches en matière de production ou de gestion des ressources humaines internes ou externes, sur le court et le long terme. » Il a défini avec son management local un schéma directeur des systèmes d'information du site sur trois ans. Objectif : faire évoluer ces derniers en tenant compte du plan directeur de l'usine et de la stratégie de la DSI des affaires industrielles de l'entreprise.

Sur le terrain, l'une des difficultés, explique-t-il, est « qu'il faut toujours concilier l'orientation stratégique de la DSI des affaires industrielles avec les contraintes au quotidien et les besoins d'un site qui doit fonctionner 24h/24, avec une organisation des équipes en 3 x 8 ». Cependant, François Mignot semble avoir gagné son pari. En octo-

bre dernier, il s'est vu confier la responsabilité de l'organisation et des méthodes industrielles de son usine en plus du pilotage des systèmes d'information. Son plan de carrière aujourd'hui ? « Prendre la direction d'un centre de profit conséquent. Mais je n'ai pas encore choisi si ce serait une DSI ou un site industriel », indique-t-il. ■

CHRISTINE PERESSINI

L'AVIS DU CONSULTANT RH



Bernard Riquier, dirigeant d'Akting (conseil en RH, notamment dans le secteur des TIC)

Ce jeune ingénieur informaticien a eu la volonté de prendre son destin en mains. Après un commencement de carrière classique en SSII, il a très vite choisi de se perfectionner dans des domaines transverses (management en technologie et innovation). Il a pu ainsi se rapprocher rapidement des métiers dans l'important groupe industriel où il avait déjà accompli une remarquable progression. A noter également la solide formation qu'il a acquise auprès d'écoles réputées, tant dans le domaine informatique qu'en matière de management. Tout ceci peut expliquer que sa hiérarchie ait cru en lui quand il a souhaité évoluer dans un domaine qu'il ne maîtrisait pas.

Des carrières dites en spirale ascendante apparaissent de plus en plus. Celles-ci tendent à remplacer aujourd'hui le modèle traditionnel (progression en responsabilité hiérarchique dans un même métier). François Mignot l'a compris, en occupant d'abord chez son actuel employeur des fonctions transversales et en se donnant la possibilité d'atteindre un jour, et s'il le souhaite, le sommet de l'entreprise dont il connaîtra presque tous les rouages.

SES LECTURES

François Mignot conseille quelques livres à l'intention de ceux qui voudraient suivre un parcours professionnel semblable au sien. **🕒 The Goal : a Process of Ongoing Improvement**, par Eliyahu M. Goldratt et Jeff Cox, Gower Publishing Ltd, troisième édition (2004). Pour comprendre les enjeux

métier d'un site de production. **🕒 The new CIO Leader**, par Marianne Broadbent et Ellen S.Kitzis (Gartner Inc), éditions Harvard Business School Press (2004). Propose une vision du rôle de DSI. **🕒 L'antibible du management et du marketing**, par Paul Millier, éditions Village mondial (2007).

Connaître le rôle et le mode de management. **🕒 Innovation dans les services**, par Laurent Hermel et Gérard Louyat, éditions Afnor (2008). Innovation et notion de valeur ajoutée client. **🕒 L'Auto qui n'existait pas**, par Christophe Midler, Dunod (2004). Genèse et déroulement du projet Twingo.

Le harcèlement virtuel sur le banc des accusés

Le 2 novembre dernier, la Cnil s'est prononcée au sujet du cyberharcèlement (cyberbullying). Ce phénomène en recrudescence se manifeste par la publication d'insultes, d'injures ou d'humiliations à l'encontre d'un individu via des sites internet. Il comprend également le spamming et, plus largement, toute atteinte à l'identité numérique d'une personne. Pour le moment, il n'existe pas d'infraction spécifique pour poursuivre ces comportements. Ils sont réprimés sur le fondement des délits de droit commun du code pénal tels que l'injure, la diffamation ou la collecte d'informations illicites. La Cnil informe les victimes sur leur possibilité de déposer plainte auprès du procureur (<http://goo.gl/kT7kl>).

Protection de la vie privée

La Commission européenne a dévoilé, le 4 novembre, les grandes orientations de révision de la directive sur la protection de la vie privée. Elle envisage, entre autres, le renforcement des droits des individus et la révision du système de protection des données dans le cadre de la coopération policière et judiciaire. Communication sur <http://goo.gl/PMb3f>.

Vers une fusion Hadopi-CSA-Arcep ?

Le rapport parlementaire relatif aux autorités administratives indépendantes, déposé le 28 octobre dans le cadre du Comité d'évaluation et de contrôle des politiques publiques, fait état du nombre trop important de ces autorités. Il préconise une fusion de l'Arcep et du CSA dans un mouvement de convergence numérique et propose que l'Hadopi rejoigne cette nouvelle organisation. Le regroupement serait nécessairement postérieur au 30 novembre 2011, date du passage intégral et exclusif à la télévision numérique. Rapport parlementaire sur <http://goo.gl/Wu5Hd>.

JURIDIQUE



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

Le problème des données personnelles externalisées

LE FAIT : la Cnil a adopté un rapport sur « les questions posées pour la protection des données personnelles par l'externalisation hors de l'Union européenne des traitements informatiques ».

Au titre de l'article 68 de la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, le responsable d'un traitement ne peut transférer de données personnelles vers un état situé hors de l'Union européenne que si celui-ci assure un niveau suffisant de protection des informations. Dans le cas contraire, le transfert reste possible à deux conditions. L'une d'entre elles étant de bénéficier de l'une des exceptions de l'article 69, d'interprétation très stricte, comme la sauvegarde de l'intérêt public.

Un guide pour s'y retrouver

L'autre condition : recourir à un instrument juridique garantissant l'existence de mesures de protection suffisantes, à savoir les clauses contractuelles types de la Commission européenne ou des règles internes d'entreprise validées par la Cnil ou les Binding Corporate Rules (BCR). Dans ce cas, l'autorisation préalable de la Cnil reste requise. Pour éclairer le débat, cette dernière vient de publier un guide^(*). Après audition de professionnels, elle a signalé deux problématiques principales. D'une part, les entreprises peinent à identifier leurs rôles et leurs responsabilités respectives. Pour les aider, la Cnil liste les critères permettant

de déterminer si un prestataire doit plutôt être qualifié de sous-traitant ou de responsable de traitement. La création d'un statut légal du sous-traitant dans la loi de 1978 est également envisagée.

Des formalités simplifiées

D'autre part, le système d'autorisation des transferts connaît un engorgement, ce qui complique les démarches des entreprises. La Commission constate cependant que des mesures récentes apportent déjà des réponses : nouveaux formulaires de demande d'autorisation, délégué de cette procédure au président ou au vice-président délégué de la Cnil.

Celle-ci envisage également une refonte des normes simplifiées, intégrant la possibilité de transferts vers des pays tiers. Elle veut aussi favoriser l'utilisation des BCR et l'adoption, par les pays tiers, de législations garantissant un niveau de protection adéquat. Une voie dans laquelle se sont, notamment, engagés le Maroc et la Tunisie. ■

CHRISTIANE FÉRAL-SCHUHL

(*) <http://goo.gl/kfo9>

CE QU'IL FAUT RETENIR

La Cnil dresse un bilan des difficultés rencontrées par les entreprises dans le transfert des données nominatives hors de l'Union européenne. Elle se veut force de propositions pragmatiques. Mais ce type d'opération complexe doit être largement anticipé.

*Parce que vous n'êtes pas un numéro,
Nerim vous propose des solutions d'hébergement
adaptées à votre besoin.*



DIAGNOSTIQUEZ
VOS BESOINS
www.nerim.fr

anessy.com

- ▶ **Nerim Housing**
- ▶ **Serveurs dédiés**
- ▶ **Serveurs privés virtuels**

Les solutions Internet et Télécom conçues pour les entreprises

Chez Nerim, chaque client dispose d'un **interlocuteur dédié** qui détermine avec lui ses besoins.

Le savoir-faire technologique et le sens du service sont indissociables, ce qui vous permet de profiter de solutions d'hébergement **performantes et fiables**.

Depuis **10 ans, 20 000 clients font confiance à Nerim**. Vous aussi, offrez une prestation d'hébergement sur-mesure à votre entreprise.

Pour en savoir plus : **09 73 87 00 02 - www.nerim.fr**



MATINÉES

01

Poste
de travail

Poste de travail Changement de paradigme

Le 12 octobre, une centaine de décideurs IT était réunie aux salons Hoche à Paris afin de débattre du poste de travail du futur.

Au programme, virtualisation et multi-usages.

« Et si le poste de travail du futur était cette clé USB ? » lance Pierre Gilot, consultant virtualisation chez Fujitsu. Et de brandir une clé sécurisée, qui permet à l'utilisateur de retrouver son environnement de travail, en tout lieu, à travers une infrastructure virtualisée.

Vision extrême ? Pas si sûr ! À en croire les différents intervenants de cette Matinée 01, la virtualisation est une lame de fond qui modifie le visage du poste de travail. Ses atouts ? Une gestion, une administration et une supervision des postes simplifiées, une sécurisation accrue, une réduction des coûts énergétiques, la possibilité de maintenir un parc vieillissant ou encore une migration plus rapide des applications. « En 2014, Microsoft n'assurera plus le support de XP. Les entreprises devront donc migrer tout ou

tard sur Windows 7. La virtualisation est une réponse à l'incompatibilité de certaines applications » illustre Philippe Breider, de VMWare.

Alors est-ce enfin l'avènement tant attendu du client léger ? « Un client léger se rentabilise en à peine 2 ans sur les seules économies d'énergie », lance Boris Espland, de Wyse. « Avec le développement du Cloud Computing, les perspectives de croissance sont exponentielles ».

Le Technicentre SNCF de Nevers teste la virtualisation afin de répondre aux problématiques de sécurité et de disponibilité des postes partagés (travailleurs de passage, multi-utilisateurs), comme l'explique Jérémy Verrier, responsable informatique du centre.

Que faire d'autre part pour continuer à travailler en mode déconnecté en environnement virtua-



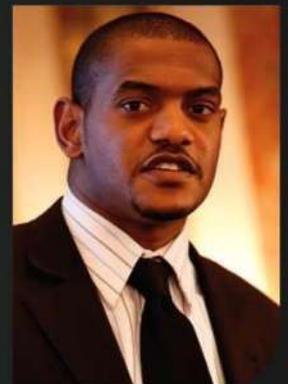
lisé, notamment lorsque le réseau n'est pas fiable ou que la bande passante est réduite ? Le VDI ou l'OS Streaming ne sont pas forcément toujours adaptés. C'est pourquoi l'intégrateur Virtic propose à ses clients non seulement le mode connecté avec la solution de Quest et la virtualisation sur le poste de travail lui-même avec les outils de Virtual Computer.

Autre tendance « d'allègement » du poste de travail : la consommation de services en mode SaaS, comme le fait notamment Accor. « *Nous utilisons ce mode pour nos outils d'aide à la mobilité et à l'organisation, qui aident le manager à se repérer dans l'organisation* » explique Jose Moragues, Directeur SI Paie et RH.

Quoiqu'il en soit, le poste devra toujours être sécurisé, protégé du vol ou des agressions externes. Emmanuel Cormier, de Checkpoint, met alors l'accent sur la nécessité d'installer sur les postes fixes et mobiles un agent de sécurité qui filtre les malwares, crypte les données ou encore permet d'établir des politiques de sécurité. Surtout si le poste est ouvert à de multiples flux applicatifs venant de l'extérieur : réseaux sociaux, chats, wiki, blogs... C'est le cas au sein du groupe GSE, dont le DSI, Bruno Pruneyrac, a déployé avec succès la plateforme d'instant messaging et de visioconférence de Microsoft. « *L'adoption a été rapide et virale* » lance-t-il. Prochaine étape ? « *La migration en ToIP et l'installation de softphones sur les postes* ». « *Le poste de travail devient ainsi une plate-forme de communications unifiées, intégrant non seulement la téléphonie, mais aussi la visio, le mail, le chat ou le partage de fichiers* » ajoute Jean-Denis Garo, d'Aastra. « *L'adoption est cependant lente car il faut convaincre les Directions Générales d'un ROI pas forcément immédiatement évident* » relativise Serge de Nadaillac du cabinet Ilexia. Mais la tendance est bien là. Le poste de travail du futur sera donc si on en croit les experts, virtualisé et multi-usages. Mais possèdera-t-il encore un clavier ? Rien n'est moins sûr si on l'imagine contrôlé par les mains, à la manière de Kinect sur la Xbox, comme l'illustre Bernard Ourghanlian de Microsoft. Le cœur du poste de travail connaît de profondes mutations mais les nouvelles interfaces homme machine devraient aussi lui faire changer radicalement de forme.



Ci-dessus : Jérémy Verrier (SNCF Technicentre de Nevers), Philippe Breider (VMWare), Damien Bruley (Virtic), Pierre Gilot (Fujitsu) et Bernard Ourghanlian (Microsoft France). Ci dessous, de haut en bas et de gauche à droite, José Moragues (Accor), Serge de Nadaillac (Ilexia), Bruno Pruneyrac (GSE), Jean-Denis Garo (Aastra), Emmanuel Cormier (CheckPoint) et Boris Espiand (Wyse).



En partenariat avec

AASTRA

Check Point
SOFTWARE TECHNOLOGIES LTD

FUJITSU

Microsoft®

vmware®

En association avec

WYSE

QUEST
SOFTWARE®
Simplicity At Work™

Virtic

virtual
computer™

ILEXIA
Expert en Téléphonie sur IP

DOSSIER



« La logique des collectivités est transversale. Elles ont besoin d'outils collaboratifs. »

Alexandre Martinez, directeur marketing de Sage collectivités locales

EN CHIFFRE

84 % des communes ont un site internet et ce chiffre s'élève à 99 % pour les villes de plus de 10 000 habitants (6 % des communes rurales).

Source : Jean-Michel Fourgous (mission parlementaire)

TENDANCE

Projet Hélios. La totalité des comptabilités des collectivités et des établissements publics locaux (172 000) sont maintenant tenues sous Hélios.

Collectivités

LE DYNAMISME EXEMPLAIRE DES RÉGIONS

Débat public sur internet, y compris en web 2.0, mutualisation entre mairies pour mettre les formalités en ligne, remise à plat des procédures internes grâce à la dématérialisation, réseau d'échanges des données cartographiques... Les collectivités se donnent du mal pour passer à l'ère numérique et aboutissent souvent à des projets brillants. Même si certains domaines, comme l'e-éducation, sont à la traîne par rapport au reste de l'Europe. Tour d'horizon.

TENDANCE

Projet Actes. Plus de 9 600 collectivités sont raccordées à la plate-forme Actes et 100 % des préfetures l'ont déployée.

EN CHIFFRE

17 % des communes de moins de 100 000 habitants ont accès à une plate-forme dématérialisée des marchés publics et 42 % ont un site de services. Source : Idate (octobre 2010)

« Les collectivités rendant des services très différents, informatiser leur relation aux usagers est difficile. »

Edith Moreau, directrice du développement secteur public France chez Sopra Group



e-Démocratie LE WEB 2.0 ACCUEILLE LE DÉBAT PUBLIC

Les collectivités profitent de la généralisation de l'usage des nouvelles technologies pour se rapprocher des citoyens.

Les idées véhiculées par le web 2.0 commencent à trouver leur place dans les collectivités, à travers des sites de débats publics participatifs et des pages Facebook.

« Les nouvelles technologies rentrent fortement dans les mœurs. Ce n'est pas une mode, mais un phénomène sociétal lourd. Les régions et les départements, qui ont énormément investi dans le haut débit, essaient de développer des services sur l'infrastructure déjà en place », analyse Edith Moreau, directrice du développement secteur

public France de Sopra Group. Les collectivités réfléchissent de plus en plus sur leurs relations avec leurs administrés en tant qu'usagers des services publics mais aussi en tant que citoyens. Le web 2.0 accentue, de fait, l'envie de participation et d'interactivité de chacun.

Deux types de projets dans le domaine de l'e-démocratie émergent : les premiers fournissent des services (inscriptions sur les listes électorales, par exemple) ou de l'information (telle la mise à disposition sur le web des débats des conseils municipaux en direct ou en différé) ; les autres proposent aux administrés de participer à des débats publics. La commune du Vésinet (Yvelines) a choisi la première démarche. Stéphane François, responsable de projet au sein du service informatique de la ville, raconte : « En 2011, nous allons lancer un projet pour rendre possible le recensement citoyen et l'inscription sur les listes électorales depuis le site internet de la ville. Nous devons faire une demande de raccordement à la DGME (Direction générale de la modernisation de l'Etat), celle-ci mettant des outils à disposition des communes qui veulent déployer ce service. »

Le web utilisé comme un espace démocratique local

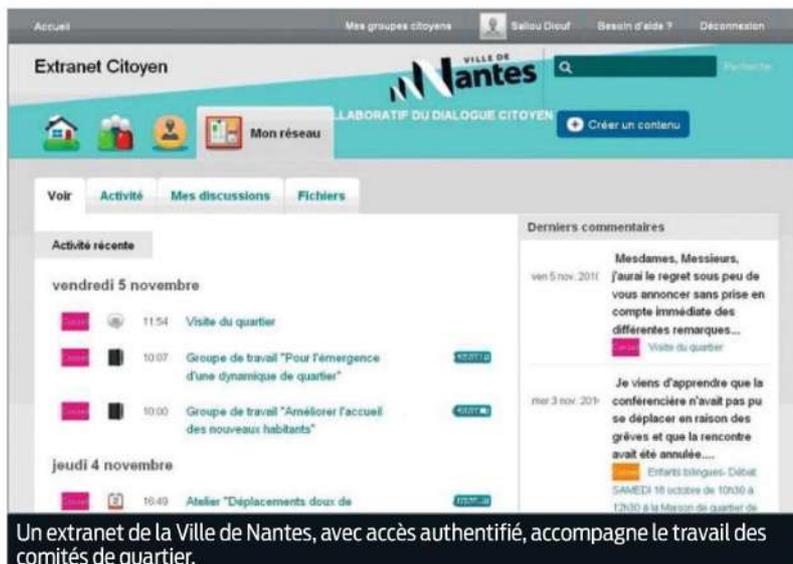
Exemple de la seconde possibilité offerte, celles des initiatives orientées vers la participation citoyenne : le Val-d'Oise, qui vient d'ouvrir une plate-forme de débat public. Bruno Perrin, DSI du département, explique : « Elle est conçue pour recevoir des informations institutionnelles et abriter des débats d'une durée déterminée. Le conseil général s'en sert pour connaître l'opinion des citoyens sur un sujet particulier. Les participants s'inscrivent en ligne et fournissent leur adresse électronique, mais ils peuvent ensuite utiliser un pseudonyme. Seule une petite partie de la population s'exprime lors des débats, mais tout

Communication 2.0 en Val-d'Oise avec la page Facebook créée par le conseil général.

« le monde a la possibilité de voter. » Mais Bruno Perrin reconnaît qu'il n'est pas toujours facile de faire participer les internautes : « A nous de susciter l'envie et d'activer des réseaux. Le département a ainsi créé une page Facebook. »

Un extranet pour les débats citoyens

Bruno Jouannic, responsable du domaine population au sein de la DSI de Nantes Métropole, revendique, pour sa part, « un projet e-citoyen qui consiste en un extranet afin que les comités de quartier échangent sur des thématiques ». Et de conclure : « Les entreprises privées ont mis le client au centre du système d'information depuis longtemps. Nous, les collectivités, n'avons pas encore pris conscience de ce que cela apportait d'en faire autant avec le citoyen. Mais la mise en œuvre de cette démarche est délicate, car elle bouscule toute l'urbanisation de ce système. »



Un extranet de la Ville de Nantes, avec accès authentifié, accompagne le travail des comités de quartier.

Téleservices RÉGLER SES FORMALITÉS SANS SE DÉPLACER EN MAIRIE

Les villes proposent de plus en plus de téléseuices afin de faciliter les démarches administratives de leurs habitants.

Un certain nombre de services au niveau des territoires sont mutualisés, tels que la formation ou les marchés publics.

En 2009, 40 % des Français ont effectué des démarches administratives en ligne. C'est ce que révèle la dernière étude du Credoc (Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie) commandée par le CGIET (Conseil général de l'industrie, de l'énergie et des technologies) et l'Arcep (Autorité de régulation des communications électroniques).

Les relations entre le secteur public et les administrés se dématérialisent petit à petit. Depuis une quinzaine d'années, des villes pionnières, comme Parthenay (79) ou Issy-les-Moulineaux (92), testent des services innovants : système de paiement sécurisé sur internet, guide des formalités administratives dématérialisées, forum sur les projets d'urbanisme, guichet unique multicanal, votes électroniques, règlement des parcmètres sur mobile, etc. Aujourd'hui, des centaines de collectivités locales simplifient ainsi la vie de leurs habitants. Des guichets virtuels aident les usagers à réaliser des formalités en ligne sans avoir à se déplacer en mairie et à suivre l'état d'avancement des dossiers via internet ou des bornes d'accès. Un label Ville internet est remis chaque année à



Les Vincennois ont été associés à l'élaboration et à la priorisation des services numériques à venir.

celles qui se distinguent par la mise en œuvre d'une politique de changement, administratif et citoyen, fondé sur les technologies de l'information et de la communication (TIC). La plus haute distinction étant le label « @@@@ ».

« L'inscription ou la réservation en ligne ne concerne que 8 % des sites, et moins encore pour les sites transactionnels de paiement en ligne », constate l'enquête de l'Idate sur les TIC et les communes de moins de 100 000 habitants. A Vincennes, les premiers téléseuices sont regroupés en un bouquet. Ils autorisent le paiement des factures de crèche, l'état civil en ligne (38 % des demandes) et une série de téléformulaires, allant de l'inscription au conservatoire à la lutte contre les tags, en passant par les registres des personnes âgées. « Nous incitons les Vincennois à laisser leur

FIABLES, INTELLIGENTS, ADMINISTRABLES... TOUS LES ONDULEURS SONT CHEZ LDLC-PRO.COM



EAT•N Ellipse MAX 1500 USBS (USB Série)

Une protection efficace à prix attractif

- Une protection efficace à prix attractif
- 1500 VA
- 8 prises adaptées à chaque pays
- Technologie Line Interactive
- Garantie illimitée pour les équipements informatiques connectés
- Existe en version prises IEC

234€08 HT



EAT•N Ellipse ASR 1000 USBS

Un design extra-plat pour votre sécurité

- 1000 VA - 8 prises électriques
- Filtrage du courant avec technologie ASR
- Protection ligne de données + Ethernet 10/100 Mbits
- Port de communication combiné USB et Série
- Silencieux (pas de ventilateur)

133€74 HT



NOS CLIENTS EN PARLENT :

★★★★★
"IL EST FIABLE, COSTAUD ET PERFORMANT.
J'EN POSSÈDE CINQ DU MÊME TYPE DEPUIS
DES ANNÉES..."

APC Back-UPS CS 500VA

Le N°1 des ventes ultra-performant

- 500 VA - 4 prises électriques
- Protection contre les surtensions des lignes de données
- Fonctions pratiques : alarmes sonores, voyants d'état à DEL, batteries échangeables à chaud...
- Alarmes sonores

75€21 HT



NOS CLIENTS EN PARLENT :

★★★★★
"LE LOGICIEL EST BIEN FAIT. ON PEUT
CONFIGURER SIMPLEMENT L'ONDULEUR..."

APC Back-UPS RS 1000VA

Une productivité à toute épreuve

- 1000 VA - 5 prises électriques
- Protection des lignes téléphoniques et réseau
- Régulation automatique de la tension (AVR)
- Fonctions : alarmes sonores, batteries échangeables à chaud...
- Connectivité USB

217€36 HT

LDLC-PRO .COM

WWW.LDLC-PRO.COM

+ DE 15 000 RÉFÉRENCES EN INFORMATIQUE ET HIGH-TECH

EXPÉDITION ÉCLAIR 24-48H* - MODES DE PAIEMENT ADAPTÉS - 30 EXPERTS À VOTRE ÉCOUTE



Prix affichés hors frais de port et incluant l'éco-participation. Offre dans la limite des stocks disponibles. Pour plus de détails, connaître les disponibilités et prix en temps réel, consultez les fiches produits sur notre site. Toutes les marques citées appartiennent à leurs détenteurs respectifs. Photos non contractuelles.

* Livré en moins de 24h pour toute commande passée avant 15h sur produits en stock - voir conditions sur le site www.ldlc-pro.com.

adresse électronique et un numéro de téléphone mobile. Nous les alertons ainsi pour leur rappeler l'échéance de leur carte de stationnement ou l'absence d'un professeur au conservatoire », détaille Olivier Touzeau, un des responsables du site.

La phase suivante du projet devrait aboutir à l'ouverture d'un compte citoyen unique au premier semestre 2011. « La DSI étudie comment mettre en place un mot de passe et un identifiant unique (SSO) donnant accès à la fois aux démarches existantes (billetterie de spectacle, location de salles...) et aux actes d'état civil, tout en préservant la solution propriétaire de l'espace famille (l'éditeur Arpège) », poursuit Olivier Touzeau.

Une aide des départements aux villes

Du côté des conseils généraux, « certaines cartes facilitent l'inscription aux transports scolaires ou l'accès à des services sportifs ou culturels. Ce sont plutôt les agglomérations qui les mettent en œuvre. Les départements les accompagnent par des financements croisés ou y ajoutent des services comme l'expérience des communications sans fil à courte portée à Nice, ou l'application mobile de covoiturage en Isère... », explique Jean-Pierre Quignaux, chargé de mission à l'Assemblée des départements de France (ADF). L'heure est à « la mise en place de plates-formes mutualisées entre tous les partenaires d'un territoire (Région) et d'un même domaine (formation professionnelle ou marchés publics) », complète Marc Tailliez, DSI du conseil régional Nord-Pas-de-Calais et conseiller technique pour l'Association des régions (ARF).

2 QUESTIONS À...



Jean Dionis du Séjour, député-maire d'Agen et président de la commission TIC de l'Association des maires de France (AMF)

Quels services un habitant d'Agen peut-il effectuer en ligne ?

Le cœur de notre démarche concerne l'administration courante. Nous avons mis en place les téléservices pour l'état civil avec succès. La mairie reçoit les demandes et renvoie des fiches téléchargeables par courrier électronique ou des documents papier par la poste. Nous offrons aussi la possibilité de réserver des repas auprès du service de restauration scolaire ou des places de spectacles. Sont aussi possibles en ligne les demandes de permis de construire ou d'extraits du système d'information géographique... Nous privilégions les prestations pour lesquelles

le déplacement en mairie est sans valeur ajoutée.

Que propose la commission TIC pour développer ces téléservices ?

Nous demandons aux ministères que ce qui doit être normalisé le soit. Car il y en découle des enjeux autour des systèmes utilisés et de l'interopérabilité des logiciels... Les services financiers des villes et les trésoreries ont avancé plus rapidement parce que les personnels se connaissaient. Mais l'impact en termes de ressources humaines est sans commune mesure avec ceux découlant de téléservices d'état civil et d'urbanisme.

A terme, il s'agira d'autoriser l'accès à ces téléservices via les smartphones, comme à Bordeaux où une application sert à suivre l'agenda des événements de la ville. Mais le déploiement de ces services est encore freiné par le formalisme et la lourdeur de certaines procédures, ainsi que par des problèmes d'interopérabilité des logiciels propriétaires avec les systèmes d'information. ■

Dématérialisation LES ÉCHANGES

ÉLECTRONIQUES PARTICIPENT À LA REFONTE DES PROCESS

L'Etat incite les administrations à dématérialiser leurs échanges dans un souci d'économie et d'optimisation des ressources.

Ces projets sont l'occasion pour les collectivités de remettre à plat leurs procédures internes.

Les projets de dématérialisation des collectivités, s'ils sont parfois comparables à ceux du secteur privé, ont des spécificités liées aux statuts du secteur public. Edith Moreau, directrice du développement secteur public France de Sopra Group, explique que « leurs déclencheurs sont internes mais aussi externes, poussés par la réglementation ou la décentralisation de certaines compétences ». Alexandre Marinez, directeur marketing de Sage collectivités locales, rappelle

que « l'une des spécificités des collectivités est qu'elles ont un grand nombre de métiers », ce qui augmente l'hétérogénéité du système d'information, ainsi que la complexité des projets. Parmi les téléprocédures mises en œuvre, on trouve celles à destination des organismes sociaux et de leurs agents. Le conseil général des Yvelines travaille ainsi avec la Caisse nationale d'allocations familiales et les centres communaux d'action sociale pour le RSA (revenu de solidarité active) et l'APA (allocation personnalisée d'autonomie).

Plus emblématiques, les projets Actes et Hélios ont été décidés par l'Etat. Le premier est utilisé par les préfetures pour le contrôle de légalité des délibérations ou des documents de ressources humaines. Le second favorise l'échange de données comptables, par exemple les mandats et les

SONY VAIO VPCEC1M1E/WI, L'ÉLÉGANCE TRANSPORTABLE EN FORMAT 17"



INTEL CORE
I3-330M

DISQUE DUR
500 GO

MÉMOIRE
4 GO

SONY
make.believe

VAIO VPCEC1M1E/WI

Processeur Intel Core I3-330M
Carte graphique ATI Mobility Radeon HD 5470
Graveur DVD
Wi-Fi N
Webcam
Windows 7 Premium 64 bits

643,78€HT

 **Windows 7**

SONY, DES PORTABLES DOTÉS DES DERNIÈRES TECHNOLOGIES

Ultra-portabilité, robustesse, élégance, les portables Sony déploient tous leurs atouts, y compris une qualité d'image exceptionnelle pour répondre à toutes vos tâches quotidiennes.

Retrouvez tous les PC portables SONY sur ldlc.com

LDLC-PRO .COM

WWW.LDLC-PRO.COM

+ DE 15 000 RÉFÉRENCES EN INFORMATIQUE ET HIGH-TECH

EXPÉDITION ÉCLAIR 24-48H* - MODES DE PAIEMENT ADAPTÉS - 30 EXPERTS À VOTRE ÉCOUTE



Prix affichés hors frais de port et incluant l'éco-participation. Offre dans la limite des stocks disponibles. Pour plus de détails, connaître les disponibilités et prix en temps réel, consultez les fiches produits sur notre site. Toutes les marques citées appartiennent à leurs détenteurs respectifs. Photos non contractuelles.

* Livré en moins de 24h pour toute commande passée avant 15h sur produits en stock - voir conditions sur le site www.ldlc-pro.com.

■ bordereaux avec les trésoreries. Leurs utilisations sont toutes les deux fondées sur le volontariat, contrairement à la dématérialisation des marchés publics, qui fait l'objet d'obligations légales de plus en plus poussées.

Actes et Hélios, deux projets développés par l'Etat

« Actes a mis du temps à décoller, car son déploiement demandait un travail important de la part des préfetures et de la DGCL (Direction générale des collectivités locales). Mais sa pleine utilisation n'est plus qu'une question de temps », explique Céline Faivre, directrice du syndicat mixte breton e-mégalis. Si les préfetures sont en effet équipées, ce n'est pas encore le cas de toutes les collectivités. « Certains actes ne peuvent pas encore être dématérialisés », constate Patrick Sylvestre, directeur technique du syndicat mixte Cogitis. Ce que confirme Virginie Pierre, directrice de l'organisation des systèmes d'information pour la ville de Dreux : « Nous aimerions télétransmettre les actes d'urbanisme et les offres de marchés publics, mais les préfetures ne sont pas prêtes à le faire. » Certains prévoient déjà de futures extensions, comme Jean-Yves Cam, directeur informatique et télécoms à Brest métropole océane : « Nous avons développé un robot d'emballage, de télétransmission et de suivi des délibérations et des arrêtés. Cet outil est transversal aux applications et aide à se passer des modules spécifiques de chaque éditeur. Ainsi, nous n'avons qu'une interface avec les tiers de télétransmission homologués par l'Etat », parmi lesquels la Caisse des dépôts et consignations.

Démarré plus tardivement, « Hélios v. 2 est le grand chantier du moment, avec la dématérialisation des pièces justificatives, mais les collectivités n'en sont qu'au tout début », explique Céline Faivre. Jean-Yves Cam raconte que « son déploie-

CONSEIL GÉNÉRAL DU VAUCLUSE



Bien analyser l'organisation et la conduite du changement, un préalable pour réussir.

La méthode à suivre pour réussir son e-administration

Le projet du conseil général du Vaucluse a fait l'objet d'un schéma directeur. Il fait intervenir trois acteurs : la direction responsable du processus support, les services informatiques et la mission organisation du conseil général. Une part importante est consacrée à l'analyse préalable de l'organisation et à la conduite du changement. Pour identifier les flux à dématérialiser et leur ordre d'intégration, le conseil général s'inspire de la méthode de l'Etat, Mareva.

Cinq critères ont été définis : les impacts positifs du projet en termes de gouvernance, les bénéfices internes et externes, le retour sur investissement et, enfin, la facilité de mise en œuvre et la maîtrise des risques. L'accent est mis sur l'accompagnement, son défaut étant l'une des principales raisons d'échec. Les problèmes venant surtout d'une méconnaissance des processus, les utilisateurs sont systématiquement consultés au moment du choix des outils.

ment est plus compliqué que celui d'Actes. Le ministère des Finances demande l'uniformisation des factures tierces, ce qui nécessite un travail trop important. De plus, nos données qui contiennent des caractères accentués sont rejetées par la plateforme de notre trésorerie. »

Une nouvelle culture de travail transversal

Pour tirer pleinement parti de la dématérialisation des échanges, il faut également revoir les circuits internes des documents. Virginie Pierre raconte : « Nous étions animés par un souci d'économie, et, finalement, nous avons obtenu une simplification des procédures. Notre service financier était très demandeur. Hélios facilite la transmission des mandatements et donne une vision des comptes au jour le jour. » Un avantage qui n'est pas toujours évident. Selon Hadeq Bouchaib, DSI du conseil général des Yvelines (CG78), « tout le monde n'est pas à l'aise avec l'outil informatique. Il faut prévoir des formations pour aider à s'approprier les nouvelles technologies. » Christelle Hevin-Bonnet, responsable de service du même conseil général, poursuit : « Ces projets nécessitent d'étudier les processus de bout en bout. Les directions doivent formaliser leur façon de travailler et d'effectuer les contrôles. Ce qui n'est pas facile. » L'aspect organisationnel de ces projets est primordial. « Ils ne

2 QUESTIONS À...



Céline Faivre, directrice du syndicat mixte e-mégalis

Quels sont les principaux freins à la dématérialisation ?

Ils sont surtout humains, mais la persistance de deux systèmes en parallèle (papier et électronique) complique les choses. Cette démarche met parfois en lumière des lacunes dans les compétences juridiques des collectivités ou dans leur organisation. L'électronique laisse moins de place à la subjectivité : l'outil informatique dit ce qu'il faut faire. Les

équipes ont à remettre en cause leurs méthodes de travail.

Les problèmes sont-ils les mêmes partout ?

Dans les grandes collectivités, les acteurs sont bien identifiés : la DGS (direction générale des services), la DSI, les directeurs métier. Dans les petites, les agents gèrent plusieurs choses à la fois, les projets sont plus difficiles à développer.

peuvent pas être portés par la seule DSI ni par une autre direction, car leurs impacts sont transversaux. La direction générale des services et le groupe de direction au sens large ont à s'investir », commente Richard Bernadac, directeur du syndicat mixte Cogitis. Virginie Pierre conclut : « Une nouvelle culture de travail transversal est en train de s'installer. »

La dématérialisation oblige les collectivités ainsi que la direction des Archives de France, à étudier

les solutions d'archivage électronique. Christelle Hevin-Bonnet relate son expérience : « Un projet de ce type a été lancé, en collaboration avec le conseil général de l'Aube. Nous souhaitons, à terme, proposer la plate-forme à d'autres collectivités, mais avec un prestataire externe comme intermédiaire. » A noter que depuis peu, des tiers spécialistes de l'archive ont obtenu l'agrément du ministère de la Culture pour être prestataires des collectivités. ■

e-Éducation LA FRANCE MARQUE LE PAS, MALGRÉ DE BELLES INITIATIVES

Utilisation de tableaux numériques interactifs, classes mobiles, visioconférence... Les nouvelles technologies entrent à l'école.

Les environnements numériques prolongent les espaces d'échanges des élèves, des équipes pédagogiques et des parents.

« Le gouvernement a décidé de placer l'essor du numérique comme action prioritaire sur le territoire. Et l'école doit y prendre la place qui lui revient », assurait Jean-Michel Fourgous, député des Yvelines, dans son rapport de mission parlementaire sur l'école numérique, au début de l'année 2010. Les initiatives d'e-éducation ne manquent pourtant pas. Par exemple, celle de la ville de Gap (05), que nous explique Jean-Paul Catarelle, le directeur général adjoint du service technique de la commune : « Depuis l'année dernière, nous développons des classes mobiles, avec dix mininetbooks reliés entre eux par Wi-Fi. » Ou encore celle de Rosny-sous-Bois (93) : un ensemble TNI (tableau numérique interactif), visioprojecteur et portable connecté à internet, avec accès à Gofluent, un cours d'apprentissage de l'anglais à distance mené par une enseignante anglophone. « Le système est installé dans une salle en U spécialement adaptée. Au centre d'une table, une caméra fixe réalise des panoramiques autour de la salle et des zooms sur l'enfant qui parle », raconte Marc Cohen, DSI de la ville.

De nombreux freins à lever

Liés à l'essor d'internet, les ENT (environnements numériques de travail), comme celui d'Ile-de-France, ont « pour objectif de prolonger la relation entre les élèves et les enseignants au-delà du périmètre purement physique du lycée. Ils offrent des fonctions collaboratives, mais aussi les emplois du temps et des ressources numériques mises à disposition par les enseignants », explique Nicolas Tissot,



Numérique et interactif, le tableau blanc mobile eBeam, de Speechi, investit les classes.

ancien DSI de la région francilienne. « L'infrastructure est totalement centralisée, rien n'est installé dans les lycées », commente Jean Bravin, directeur de projet côté maîtrise d'ouvrage.

Dans la Sarthe, Henri Guillochon, responsable support télécoms et systèmes à la direction des technologies de l'information du conseil général, se félicite que « le projet d'ENT soit porté conjointement par le rectorat de l'académie de Nantes, la région des Pays de la Loire et ses départements, et qu'il ait l'adhésion des représentants de l'enseignement privé et agricole ». Mais ce type de partenariat est loin d'être la règle. Les ENT pâtissent de la séparation des compétences entre les collectivités : les écoles primaires sont gérées par les communes, les lycées par les régions. Sans compter, entre autres difficultés, l'accès au haut débit, la maintenance des équipements, la formation et l'accompagnement des enseignants, ainsi que la production de contenus pédagogiques adaptés à ces nouveaux outils. ■

Aménagement

LE SYSTÈME D'INFORMATION GÉOGRAPHIQUE, ORGANISATEUR DU TERRITOIRE VIRTUEL

Les données cartographiques se révèlent un puissant support d'échanges structurés d'informations entre services techniques.

L'insuffisante fiabilité des données stockées entraîne souvent une remise en question des méthodes de collecte et de mise à jour.

Les domaines d'applications des SIG (système d'information géographique) se sont considérablement diversifiés ces dernières années. La consultation et l'analyse spatiale de fonds cartographiques numériques (pour déterminer les zones inondables lors d'une crue d'un mètre, par exemple) s'avèrent productives dans de nombreux domaines : aménagement, transports, gestion des réseaux, ramassage des déchets, gestion du patrimoine culturel et sportif, prévention des catastrophes naturelles ou études économiques. Cette liste non exhaustive s'enrichit tous les jours. L'autre révolution en cours est celle des géoportails mis à disposition du grand public.

Une architecture en étoile

Les différentes sources cartographiques sont centralisées dans une seule base de données, quelle que soit leur provenance – achats, importation d'autres bases, saisie ou numérisation. Elles rassemblent les différentes couches (voirie, bâti, éclairage, végétation...), ainsi que les terrains et les photos aériennes. Le recours croissant aux SIG est facilité par une meilleure interopérabilité des formats gérés par les éditeurs, ainsi que par le développement à la demande de passerelles avec les différents outils métier, comme le confirme Yann-Vari Lecuyer, directeur des SIG de la ville de Cannes : « Il a fallu attendre la maturité des outils logiciels et une bonne structuration de nos



La maquette 3D de la ville de Cannes est visualisée avec le logiciel client-serveur Kaleos II de Pixim.

2 QUESTIONS À...



Jean-Yves Jabet,
responsable SIG, Région Limousin

Comment assurez-vous l'interopérabilité de vos applications SIG ?

L'administration des données cartographiques se fait depuis un système PostgreSQL, à partir duquel nous produisons des flux d'information au format Open GIS Consortium. Nous travaillons avec la gamme Esri, qui intègre un serveur Arcgis et des clients lourds. Nous avons développé une solution de navigation pour des clients légers, en ligne sur intranet, avec des requêtes simplifiées.

Sur quels développements travaillez-vous ?

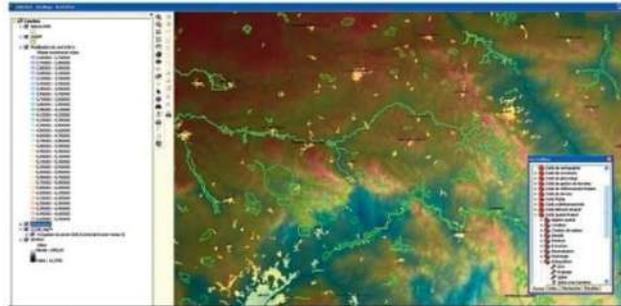
Le SIG va être relié au décisionnel BO pour publier des tableaux de bord. Début 2011, nous mettrons en place un portail géomatique mutualisé entre agglomérations, départements et régions, avec une base de données alimentée en commun, pour respecter l'obligation réglementaire européenne Inspire. Pour le futur, nous étudions le portage sur des solutions mobiles, devenues viable sur les écrans de tablette.

données SIG pour que leur usage se généralise aux différents services techniques internes. » Autres progrès : le potentiel accru en calcul des machines, qui a rendu possible l'analyse spatiale statistique et le développement d'outils clients légers, qui a contribué à la fluidité de la représentation.

« Ces architectures hétérogènes nécessitent des processus de communication et d'échange automatisés entre les différents composants utilisés dans le SIG global des collectivités, met en garde Pierre Givaudan, directeur de projets chez Adeliore France (groupe GFI). L'environnement serveur doit être dimensionné correctement, en maîtrisant la répartition de la charge des composants. »

Le développement des SIG peut être ralenti par l'insuffisante qualité des données. Un bon exemple a été donné par Adrien Heulot et Lionel Vidaller du SIAAP (Syndicat interdépartemental pour l'assainissement de l'agglomération parisienne), lors des journées SIG 2010 : « En 2003, nous avons démarré la constitution d'une base de données SIG. Réalisée à partir de différentes sources hétérogènes, d'une précision et d'une

actualité très variables, ces données se sont parfois montrées peu fiables, voire de sources inconnues, ce qui nous a conduits vers une démarche de fiabilisation de l'ensemble de nos données. » Cette nécessité de fiabiliser les données est loin d'être isolée, et les actions de corrections sont encouragées par la transposition en droit français de la directive européenne Inspire. Cette dernière entraîne l'obligation, pour les collectivités, d'harmoniser et de fiabiliser leurs données pour pouvoir les échanger et les diffuser, en s'intéressant à leur qualité géométrique, leur échelle, leur origine, leur historique. ■



Dans le Limousin, la définition du potentiel éolien se fait depuis un client lourd de la gamme Arcgis d'Esri.

Emploi LES INFORMATIENS TERRITORIAUX PLUS COURTISÉS QUAND ILS SONT SPÉCIALISÉS

Pour des raisons budgétaires, les collectivités recrutent peu, et quand elles embauchent, elles recherchent une plus grande expertise afin d'accompagner les projets.

Pour faire évoluer les personnels statutaires vers les profils requis, leur centre de formation lance de nouveaux cursus.

« Pour coller à la gestion de systèmes d'information (SI), une spécialisation plus grande des compétences dans les collectivités devient nécessaire. » C'est l'avis d'Oumar N'Diaye, responsable du pôle compétences SI et TIC au sein du CNFPT (Centre national de la fonction publique territoriale). Même si les recrutements sont limités pour des raisons budgétaires, les collectivités ont besoin de spécialistes distincts : système, réseaux,

sécurité, etc. Ce que confirme Michel Geri, directeur des systèmes d'information et de télécommunications de la ville et de la communauté d'agglomération de Saint-Quentin (02), en quête de techniciens réseaux pointus et de spécialistes du web 2.0.

À la recherche de chefs de projet

Lors de l'apparition de nouveaux projets, le besoin en compétences spécifiques se fait pressant. C'est le cas dans certains départements, en quête de développeurs pour répondre au lancement de services comme l'allocation personnalisée d'autonomie. Pour ces recrutements, les DSI des collectivités territoriales, qui sont souvent des contractuels, sont tenus d'embaucher en priorité des personnels statutaires (statut de fonctionnaire obtenu par concours). Ils ne doivent faire appel à des CDD (de trois ans renouvelables pour les cadres de catégorie A, et d'un an pour les catégories inférieures) que lorsqu'ils ne trouvent pas, au sein de la fonction publique, les compétences recherchées.

Pour permettre aux personnels statutaires d'acquérir les connaissances nécessaires à ces nouveaux profils de poste, des formations ont été créées. Il y a deux ans, Oumar N'Diaye a ainsi lancé cinq formations pour accompagner cette demande, dont celle de chef de projet informatique en environnement territorial, en partenariat avec l'université Paris-VI. « Doté de compétences techniques, mais également capable de jouer le rôle d'interface entre les utilisateurs et les prestataires, c'est ce profil qui fait le plus défaut dans les collectivités », précise-t-il. Quatre autres formations – administrateur système, responsable réseaux, RSSI et administrateur de bases de données – sont en cours de partenariats. ■

2 QUESTIONS À...



Jean-Pierre Bailly, délégué aux systèmes d'information de Nantes Métropole et de la ville de Nantes

Quelles sont vos priorités aujourd'hui ?

Nous voulons proposer aux administrés des services en ligne avec une très haute disponibilité, refondre notre outil de gestion de données géographiques, développer le volet décisionnel du système d'information, et améliorer la performance économique de la DSI. Ces chantiers nécessitent des chefs de projet capables de maîtriser la méthodologie et les technologies internet, mais aussi le

développement des compétences de contrôle de gestion interne.

Quelle proportion de contractuels employez-vous ?

Environ 15 %. Nos projets innovants ont nécessité le recours à des contractuels expérimentés (chefs de projet et architectes techniques), mais nous privilégions les recrutements statutaires, par mutation ou détachement.

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**

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

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

LA TRIBUNE



Adequajob lance un annuaire de coachs. Ce site d'emploi, gratuit pour les entreprises et se rétribuant au candidat recruté, en référence une centaine en France.

La SSII Acti annonce son plan de recrutement 2011. Etude, administrateurs système et réseaux, ingénieurs support technique... Plus de 150 postes sont à pourvoir.

MANAGEMENT Les bonnes pratiques pour évaluer les performances de ses collaborateurs

L'heure de l'entretien annuel sonne aussi dans les DSI

Lors d'un entretien annuel d'évaluation, la première étape pour le manager consiste à instaurer un dialogue constructif avec son collaborateur.

Cette entrevue pouvant engendrer un certain stress chez le salarié, il est important que le responsable adopte une attitude de confiance, en écoutant ses ressentis par rapport à l'année écoulée ainsi que ses attentes. « *Quel que soit mon degré de satisfaction ou d'insatisfaction sur le collaborateur évalué, celui-ci doit se sentir suffisamment à l'aise pour qu'une communication constructive s'établisse. Il doit sortir de ce tête-à-tête conscient de ses points forts comme de ses points faibles et motivé pour s'améliorer* », précise Guillaume Ors, directeur informatique et nouvelles technologies de la ville de Clichy-la-Garenne (92).



L'évaluation annuelle est un moment d'échange constructif entre l'employé et son responsable.

Être vigilant sur la réactivité et l'adaptation au changement

Dès le début de l'entretien, il est impératif de préciser le cadre dans lequel il va se dérouler. Ensuite, il est indispensable d'avoir un discours fondé sur une analyse objective des faits. « *Il faut récapituler les actions, les missions, ce qui a plus ou moins fonctionné durant l'année* », explique Raymond Philippon, directeur pédagogique au sein du cabinet Cilevel, spécialiste de la formation des cadres de l'informatique. De son côté, Jean-Claude Barrier, DSI de Bombardier Transport, s'appuie sur les objectifs définis en début d'année et revus six mois plus tard.

Parmi les points pris en compte par les managers figure la coopération trans-

« Tous mes collaborateurs sont notés selon leur capacité à faire de la veille et à mettre à jour leurs compétences dans leur domaine. »

Guillaume Ors, directeur informatique et nouvelles technologies de la ville de Clichy-la-Garenne

versale. « *Je regarde, par exemple, si un collaborateur a réussi à intégrer de nouvelles technologies dans un service ou s'il s'est approprié de nouvelles méthodes de travail (CMMi, Itil, agile...)* », indique Didier Venturini, DSI de la région Paca. Les DSI et managers sont également vigilants sur la réactivité et l'adaptation au change-

ment – critères essentiels dans cet univers toujours en mouvement –, ainsi que sur les connaissances technologiques. « *Toutefois, le degré de technicité attendu pour un administrateur système est beaucoup plus important que celui d'un chef de projet*, souligne Guillaume Ors. *Cela étant, tous mes collaborateurs sont notés selon une même contrainte technique, propre au domaine des nouvelles technologies, à savoir leur implication dans la veille et la mise à jour de leurs compétences dans leur domaine.* » Et pour cause ! Un collaborateur à la technicité excellente lors de son recrutement verra, malgré tout, ses compétences devenir obsolètes très rapidement sans veille ou formation. D'où l'importance, pour le manager, d'aborder ce sujet et, même si le salarié exprime lui-même ses souhaits de formation, d'avoir réfléchi en amont aux cursus spécifiques qu'il pourrait lui proposer.

Fixer des objectifs réalisables en concertation avec le salarié

Enfin, les objectifs évoqués à la fin de l'entretien doivent être réalisables. Ils seront arrêtés avec le collaborateur puis validés par ce dernier, tant du point de vue du planning que de la complexité. « *Cette façon de procéder permet au salarié de se mobiliser davantage pour tenir ce qu'il s'est lui-même fixé* », insiste Guillaume Ors. Enfin, il est essentiel de lui donner une vision claire de ce que l'on attend de lui. Ne pas hésiter non plus à faire un point d'étape en milieu d'année. Cela aide à contrer tout dérapage. ■ JULIETTE FAUCHET

Pour les entrepreneurs éthiques



NETWORKING Entrepreneurs d'avenir est un réseau social qui entend fédérer les entreprises solidaires. Celles qui conjuguent compétitivité « avec le respect de l'individu, de son bien-être au travail et des normes éthiques, sociales et environnementales ». Près de 400 dirigeants sont déjà inscrits, dont un bon nombre évolue dans le conseil ou les services informatiques.

État de l'art du marché des réseaux sociaux



LIVRE BLANC Pour la deuxième année consécutive, Social Media Club France fait le point sur les réseaux sociaux. Il se penche sur leur impact sur l'information en ligne, les marques d'entreprises ou l'activisme politique. A télécharger gratuitement sur <http://goo.gl/qz5q>.

Les SSII sur la sellette



BRÛLOT Écrit par un journaliste indépendant, Nicolas Séné, ce livre est le premier à décrire les conditions de travail en SSII en s'appuyant sur les témoignages d'ingénieurs de Capgemini, d'Atos Origin ou d'Altran. Pour l'auteur, ce monde est un laboratoire social qui prépare à la fin du salariat en privilégiant la précarisation de ses cadres et la sous-traitance à outrance.

RESSOURCES HUMAINES Une alternative au statut de consultant indépendant

Créer son entreprise en franchise

Les DSI des secteurs privé et public continuent à peu embaucher en raison des restrictions budgétaires. Pour l'informaticien qui voit un CDD arriver à son terme ou qui veut tenter une nouvelle expérience ou une reconversion, une solution consiste à créer sa propre entreprise. Sa tâche sera facilitée s'il choisit de le faire en s'appuyant sur un réseau de franchise. Une certaine prudence s'impose toutefois.

Comme le souligne Chantal Zimmer, déléguée générale de la Fédération française de la franchise, « opter pour cette formule permet d'aller plus vite pour se constituer une clientèle et minimise les risques d'échec ». Car l'accès à une enseigne ayant une certaine notoriété est synonyme de « clientèle potentielle immédiate ». De plus, le franchiseur transmet au franchisé une partie de son savoir-faire à travers une formation initiale d'apprentissage du métier, et fournit, en théorie, une assistance permanente pendant toute la durée du contrat qui les lie. Mais la médaille a un revers. « En tant qu'ambassadeur d'une enseigne, le franchisé doit représenter celle-ci fidèlement. Ce qui signifie pour lui une perte d'identité et d'autonomie. Il faut donc réfléchir avant de s'engager », souligne Chantal Zimmer. En outre, le droit d'entrée au réseau et le transfert de savoir-faire initial et permanent ont un coût, qui varie en fonction de la notoriété de l'enseigne et du service dispensé.

L'informatique, domaine fragile

Directeur d'AC-franchise.com, site qui met en relation franchiseurs et franchisés, Jean Samper constate dans le domaine informatique une « forte mortalité des enseignes malgré le potentiel élevé de ce marché ». Il s'agit surtout d'entreprises de dépannage, de distributeurs de matériels et de logiciels, ou de sociétés de services spécialisées dans la création de sites. Avant de signer un contrat, le candidat à la franchise a donc intérêt à vérifier la solidité financière de l'enseigne qu'il veut rejoindre, avec



Jean Samper, directeur du site AC-franchise.com.

l'aide d'un expert-comptable. Il peut également interroger des franchisés du réseau.

Précautions indispensables

« Un contrat doit donner aux deux parties des avantages équilibrés », rappelle Jean Samper. Or il note que certains « franchiseurs » ne gèrent souvent que des réseaux d'affiliation ou de sous-traitance. Ils ne mettent pas les moyens suffisants pour un vrai réseau et ne proposent que des services de soutien minimaux aux franchisés. Un montant trop modeste de droit d'entrée et de redevance constitue l'un des moyens de les repérer. Jean Samper conseille enfin aux candidats de bien se faire expliquer ce qui se passera concrètement à la fin du contrat. En particulier, pourront-ils continuer à exercer leur métier ? Il leur faudra vérifier cette mention dans la clause de sortie prévue par le contrat. ■ CHRISTINE PERESSINI

POUR ALLER PLUS LOIN

- Devenir franchisé ou lancer une franchise, par Chantal Zimmer et Anne-Sylvie Homassel (Vuibert).
- Le site de la Fédération française de la franchise liste les rares textes pouvant s'appliquer à la franchise. (www.franchise-fff.com).

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

Lexmark a remplacé le scanner de sa nouvelle génération d'imprimantes multifonctions Genesis par un appareil photo de 10 mégapixels.

Résultat, la numérisation s'effectue en moins d'une seconde. Du jamais-vu !

**Il y a quoi ce soir au téléphone ?**

Il ressemble à une montre. Mais le Liveview de Sony Ericsson est en fait un écran déporté Bluetooth pour téléphone Android qui affiche à distance les SMS, les rappels de calendrier, les notifications Facebook et Twitter, l'appel entrant, etc.

**Un air de musique**

Les accessoires compatibles avec la fonction Airplay des iPhone, iPod et iPad pleuvent. Les amplis Denon recevront désormais la musique sans fil, directement des appareils Apple.

**Clavier solaire**

Voilà une idée géniale de Logitech, parce que l'on n'a plus besoin de batterie... et une idée saugrenue, car il faudra avoir du soleil au bureau pour l'utiliser !



PLUS D'INFOS SUR 01NETPRO.COM, RUBRIQUE ACTUALITÉ



POINT DE VUE Robert Eusèbe, DSI d'Arte France, intervenant à la journée Infrastructure Architecture

Une DSI en pleine transformation

La crise vous a-t-elle poussé à transformer profondément votre système d'information ?

ROBERT EUSÈBE : La nouvelle donne technologique et l'évolution des usages ont considérablement bouleversé le métier des chaînes de télévision. D'une activité monocanal, fondée sur la constitution d'une grille éditoriale, nous nous sommes orientés vers la délinéarisation. Ce phénomène autorise le visionnage des programmes après diffusion à l'antenne avec Arte+7, mais aussi la diffusion sur des environnements technologiques hétérogènes. Le choix de notre chaîne s'est porté sur des architectures qui nous donneront la possibilité de réagir rapidement et à moindre coût. Depuis cinq ans, nous entreprenons une refonte totale de notre système d'infor-

mation sur la base du Business Process Management, des architectures orientées services (SOA) et des méthodes agiles.

Quels sont les leviers sur lesquels vous appuyez pour bâtir un système d'information dynamique ?

RE : Le meilleur levier qui puisse exister est d'obtenir des résultats à la hauteur des engagements pris, de manière à établir une relation de confiance entre les différentes directions (des systèmes d'information, générale et métier). Ces résultats s'appuient sur la transparence de l'action, mais aussi sur la capacité à innover dans les méthodes de travail. La performance des collaborateurs constitue un élément fondamental dans la réussite de tels projets innovants. Pour finir, les méthodes et les outils visant à

une meilleure efficacité du système d'information sont dorénavant en phase de stabilisation.

A votre avis, le cloud computing représente-t-il une opportunité ou une menace ?

RE : Le cloud computing est clairement une opportunité. Il aide la direction des systèmes d'information à se concentrer sur les réelles missions à valeur ajoutée, d'une part, et à progresser dans la qualité du service, d'autre part. Les différents niveaux de cloud – Paas (Platform as a Service), Iaas (Infrastructure as a Service), Saas (Software as a Service) – représentent un curseur aux mains du DSI, qu'il conviendra de manœuvrer en fonction de la criticité du service au regard de la stratégie de l'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



Grand jeu 01net.

Du 18 novembre au 22 décembre

Jouez pour gagner vos vacances d'hiver !

1 GAGNANT par JOUR !



1 séjour d'une semaine

Pour 4 pers. à **Morillon.fr**   Station du **Grand Massif**

 La montagne comme on l'M Les plus français des hôtels internationaux

Grand Massif
« Etablissement retenu dans le cadre de la candidature pour les Jeux Olympiques Anancy 2018 »

Hébergement en appartement pour 4 personnes
Vous accéderez au domaine skiable du Grand Massif et ses 265 km de pistes par la navette « Ski Bus » qui s'arrête aux portes de l'établissement. Pour vous relaxer vous aurez accès à la piscine intérieure chauffée ainsi qu'à la salle de fitness. Et pour vous restaurer un petit déjeuner buffet est disponible chaque matin.

Valeur indicative: 1083.25 €

30 bons d'achat de 50 €

à valoir sur **spartoo.com** 
TOUTE LA MODE À VOS PIEDS

Le n°1 de la vente de chaussures sur Internet. Profitez de plus de 400 marques et 15000 modèles avec un service exceptionnel : livraison gratuite et retour gratuit. Converse, Timberland, Clarks, Asics...

Tout pour trouver chaussure à son pied !



15 coffrets 6 DVD de la série HEROES Saison 4

Retrouvez ces héros hors du commun, pour une ultime saison plus atypique et fantastique que jamais, à travers les 19 épisodes et les nombreux bonus de ce coffret.

Valeur indicative unitaire : 39.99 € - Copyright : Film © 2009 - 2010 Universal Studios. Tous droits réservés



Téléphonez au **0897 65 20 01** ou envoyez **SKI** au **72828***
(0,56 €/appel hors surcoût opérateur) (0,50 €/envoi + prix d'un SMS)

Vous saurez instantanément si vous avez gagné !

Jeu gratuit sans obligation d'achat. Règlement déposé chez Me Frédéric Coutant, Huissier de Justice à Aix en Pce et disponible gratuitement sur simple demande écrite à l'adresse du jeu : « Service Client – Jeu 01 NET – Libre Réponse 52 850 – 13859 Aix en Provence 3. Les gagnants seront définis par tirages au sort en direct. Remboursement appel et sms sur demande écrite, conformément au règlement. Validité du séjour à Morillon : du 1/01/11 au 11/02/11 ou du 12/03/11 au 8/04/11. Loi du 6/01/78 modifiée par la loi du 6/08/04 : vous disposez d'un droit d'accès et de rectification des données vous concernant qui, sauf opposition de votre part, pourront être communiquées à des organismes extérieurs. Ce droit ne s'applique pas en ce qui concerne les données relatives à l'adresse du jeu. Visuels des lots non contractuels.



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

VMware Tour 2010

Le 25 novembre à Toulouse
(Domaine de Preissac, Castelmaurou)



Les dernières escales de la conférence itinérante organisée par le spécialiste des solutions de virtualisation VMware seront Toulouse et Lille.

www.vmwaretour2010.com

Forum Saas & cloud IBM pour les métiers banque et 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

01 Conférence 2010 de l'Ae-SCM

Le 26 novembre à Paris
(Auditorium du groupe La Poste)

La conférence annuelle de l'Ae-SCM, association consacrée au sourcing du système d'information et à son référentiel de bonnes pratiques e-SCM (eSourcing Capability Mode), se propose de répondre à la question : « Comment eSCM contribue-t-il à faire avancer les organisations sur des

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>

thèmes stratégiques ? ». Au programme : des retours d'expériences, une table ronde sur le cloud computing et eSCM, la remise du prix Ae-SCM/AIM, etc.
www.ae-scm.fr/evénements/convention-annuelle-de-l2019ae-scm

01 Adobe Business Exchange RIA 2010

Le 30 novembre à Paris
(Palais des congrès)

L'éditeur Adobe, avec le soutien de plusieurs partenaires (Alti, Capgemini, Logica, SQLI...) organise la troisième édition de sa conférence annuelle sur les RIA (applications internet riches) autour de l'expérience client.

www.adobe-ria.com



01 Salon Cartes & identification

Du 7 au 9 décembre à Paris Nord Villepinte
(Parc des expositions)

Ce salon international, qui fêtera ses vingt-cinq ans, rassemblera les principaux acteurs de la sécurité numérique, des technologies intelligentes, du paiement et de la mobilité. Au programme : une exposition et un congrès. Les communications et les applications sans contact, dont le paiement mobile (expérimenté à Nice), ainsi que la protection des données figureront parmi les thèmes des différentes sessions.

www.cartes.com

Datacenter Dynamics

Le 6 décembre à Paris
(Hôtel Marriott rive gauche)

Pour sa quatrième édition, ce sommet traitera surtout du thème Outsourcing et services. Il devrait réunir environ 300 professionnels du datacenter.

www.datacenterdynamics.com

01 En route vers le cloud privé

Le 7 décembre à Paris (Hôtel Bristol)



A l'intention des DSI, responsables et décideurs informatiques, le groupe 01 organise une conférence-dîner sur la transformation de la DSI à l'ère de la virtualisation et du cloud privé. L'évolution vers un système d'information orienté services, la convergence des infrastructures, la virtualisation des applications critiques et l'impact sur la gouvernance seront au programme. <http://01netpro.com>

Forum Decideo

Le 8 décembre à Paris-La Défense (Centre de conférences Cœur Défense)

Ce neuvième forum annuel des utilisateurs de systèmes décisionnels ou de business intelligence fera alterner des témoignages et des analyses d'experts. www.forumdecideo.com

Trophées des grandes écoles

Le 10 décembre à Paris (Espace Champerret)

Lors du Salon des grandes écoles, qui se déroulera du 10 au 12 décembre, le groupe l'Etudiant et la Société générale récompenseront des écoles d'ingénieurs ayant mis au point un projet dans les relations avec les entreprises, l'innovation pédagogique, l'international et la responsabilité sociale des entreprises face aux écoles. Les dossiers de candidature sont à retourner avant le 3 novembre. www.letudiant.fr

Forum des Interconnectés

Les 13 et 14 décembre à Lyon (Centre de congrès de Lyon)

A travers une vingtaine de conférences, ateliers et retours d'expériences, ce septième rendez-vous annuel de l'innovation pour les collectivités territoriales permettra aux élus et aux décideurs IT de percevoir ce que sera la collectivité de demain. www.interconnectes.com/fr



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

POUR CONTACTER LA RÉDACTION

E-mail : redaction@groupe01.fr
Web : 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 : Stéphanie Bellec (5363), Eddy Dibar (5420), Marie Jung (5446), Christine Peressini (5481), Armelle Siccot (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.

Progriciels, 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 : Stéphanie Bellec, Gilbert Kallenborn.

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

SSII, VAR, distributeurs : Xavier Biseul, Olivier Discazeaux, Armelle Siccot.

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 Siccot.

RÉALISATION

Rédactrice en chef technique adjointe : Christelle Denis.

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

Première rédactrice-graphiste : Isabelle Foulin.

Rédactrice-graphiste : Adriana Delettieres.

Infographie : Marc Robert.

Couverture : DBO.

Conception graphique : Rampazzo & Associés.

DOCUMENTATION ET AGENDA

E-mail : documentation@groupe01.fr

ÉVÉNEMENTS 01 (www.evenements01.com)

Directeur des événements et conférences : Alexandre Nobécourt

Responsable éditorial : Olivier Coredo

Responsable relation audience : Patricia Sciarino

Marketing et organisation : Laurence Amouroux, Marie Rousseau, Bénédicte Le Foll

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 Bouila (53 10), assistante commerciale.

Pôle Annonceurs

Katia Nony (53 31), directrice de publicité ;

Stéphanie Barret (53 03), directrice de clientèle ; Valérie Souholl (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 Lavature (53 24), directeur de publicité international ; Farida Mérabet (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 international ; 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).

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

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

ISRAEL : Talbar Media, Asa Talbar, tél. (972) 77562 1900 - Fax : (972) 77562 1903 (talbar@talbar.co.il).

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

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

ETATS-UNIS : Huson International Media, Ralph Lockwood, tél. (1) 408 879 6666 Fax : (1) 408 879 6669 (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 Kilhken, chef de fabrication.

DIFFUSION

Laurence Vassor, responsable diffusion ;

Cécile Guerin, chef de produit ;

Géraldine Mongay, chef de marque.

Abonnements : web : www.abo-01informatique.com

Mail : 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

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.

Siege 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'en soit le procédé, le support ou le média, est strictement interdite sans autorisation du Groupe 01, sauf les cas prévus par l'article L122-5 du code de la propriété intellectuelle.

©2007 GROUPE 01 - Tous droits réservés.

Commission paritaire : n°0714K815B5 - ISSN

0298-2285. Dépôt légal : à parution.

Imprimerie : Mury Imprimerie, route d'Etampes,

45330 Malessherbes.



ÉVÉNEMENT

01

TRANSFORMATION – AGILITÉ – CROISSANCE

MÉTAMORPHOSE PME 2011

Le 14 octobre au Pavillon d'Armenonville à Paris, 01-Dell et Intel réunissaient 350 décideurs informatiques de PME et clients Dell, afin de débattre de la transformation du système d'information et de son orientation vers les métiers. Au programme, virtualisation, optimisation et automatisation.



↑ **Table ronde sur la virtualisation : Stephan Hilby, Intel France et Stéphane Fagge TheMarketinGroup.**

↓ **François Trignan, Innothera et Frédéric Halimi, EAS Industries.**



« Les systèmes dits "legacy", témoins d'une époque passée, sont mal adaptés aux contraintes imposées et à l'agilité demandée par la nouvelle économie numérique. Des systèmes d'information obsolètes se révéleront un frein à la mise en place d'une stratégie SI permettant à l'entreprise de réagir rapidement aux changements des marchés », lance Philippe Tassin, ancien DSI, en ouverture des débats. Et d'ajouter : « Agilité, connectivité, réactivité, flexibilité seront les maîtres-mots d'une informatique moderne. »

Les DSI et responsables informatiques de PME cherchent alors à rendre leur SI plus souple, plus dynamique et plus orienté métiers et clients. Tous les DSI témoins de cette matinée 01-Dell-Intel avaient entamé, mené ou finalisé une démarche de virtualisation côté serveurs, stockage, applications, ou même postes clients avec Dell.

Ainsi, Stéphane Fagge, DSI de TheMarketinGroup, a à peu près virtualisé tout ce qui est virtualisable : applicatifs de centres d'appels, serveur de Téléphonie sur IP Asteriks, serveurs SQL. Seul le serveur de messagerie n'a pas été virtualisé faute de temps. Et, il attaque dorénavant la virtualisation de postes. Même son de cloche du côté de Frédéric Halimi, DSI d'EAS Industries, qui a non seulement virtualisé ses serveurs dans le cadre d'un Plan de Reprise d'Activité mais aussi virtualisé les postes. « Rien que sur la consommation énergétique, nous avons réduit notre facture mensuelle de 500 € par tranche de 100 postes », illustre-t-il.

« En ce qui nous concerne, avec la virtualisation de serveurs, nous avons gagné en facilité d'administration et en simplicité d'utilisation », renchérit François Trignan, DSI d'Innothera Services.

Nicola Rossetti, Business Services Director chez Colloquium, a virtualisé énormément d'information et dématérialisé totalement ses échanges afin de faire face à une croissance exponentielle du flux d'informations à traiter. « C'est un vrai facteur de productivité », assure-t-il.

Stephan Hilby d'Intel ajoute : « À ses débuts, la virtualisation a apporté des gains évidents en matière de consolidation de serveurs, pour ensuite s'être focalisé sur de l'allocation dynamique de ressources, prémices du Cloud Computing de demain. » La facilité apparente de mise en place ne doit pas toutefois occulter le fait qu'il faille vraiment « mener le projet », à savoir revoir son réseau, redimensionner son stockage, adapter ses process, gérer les compétences. Certains DSI, comme Laurent Pluvinage de Canal CE, hésitent encore à virtualiser certaines applications critiques « Nous allons virtualiser certainement toute l'infrastructure Wan, mais ne sommes pas encore prêts à passer le pas sur les bases de données. Nous avons encore des craintes sur l'administration et les performances ».

Guillaume Postaire, responsable des infrastructures chez Karavel, a lui tout revu (SAN, virtualisation de serveurs, matériel) et a bénéficié d'un pack Dell tout en un intégrant aussi le transfert de compétences.

« Pour notre part, nous avons échangé, sommes allés voir ce que faisait les autres. Nos équipes sont maintenant capables de gérer de bout en bout un projet de virtualisation » explique Laurent Perrin, Directeur Général d'Ekium. Il ajoute : « Nous avons optimisé les performances de nos serveurs, nous nous sommes affranchis des contraintes matérielles et disposons aujourd'hui d'une architecture à haute disponibilité ». Les



DSI visent l'optimisation et l'automatisation de leurs SI, à l'instar d'Olivier Lemaire, responsable d'infrastructures chez Ymagis, qui a automatisé le système de distribution des contenus numériques auprès des cinémas, sur une infrastructure virtualisée. Réseaux à travers l'optimisation des flux, serveurs avec la virtualisation, workflows...

Julien Bray, responsable Systèmes et Réseaux au sein de la société Eras optimise au maximum toutes les briques de son SI. « *L'informatique doit se tourner vers des processus automatisés et fiables. Ainsi, le gain de temps obtenu nous a permis de nous focaliser sur les services rendus à nos utilisateurs.* » Du côté de chez Business at Work, Luc-Victor Duchateau explique : « *Nous proposons à nos clients une gamme de services entièrement tournée vers l'optimisation du fonctionnement interne, nous nous devons donc mettre en place des infrastructures optimisées.* »

Et c'est une tendance lourde : « *Nous travaillons très étroitement et en amont avec les éditeurs afin d'optimiser leurs solutions logiciels pour que les datacenters tirent au mieux partis des technologies disponibles : consommation électrique réduite, meilleur usage des machines virtuelles, performances homogènes...* », explique Stephan Hilby. Le cabinet Pierre Audoin Consultants identifie l'« *Optimisation et la réduction des coûts* » comme l'un des 3 moteurs de sortie de crise, au côté de l'adaptation au changement et l'innovation. « *L'optimisation de plus en plus poussée des couches d'infrastructures est une tendance lourde* », explique Mathieu Poujol, consultant au sein du cabinet. Ces infrastructures optimisées, agiles, modulaires et automatisées poussent alors peu à peu le système d'information vers le Cloud Privé.



↑ Nicola Rossetti, Colloquium Group, Luc-Victor Duchateau, Business at Work et Laurent Pluvinage, Canal CE.



↑ Paul Henry Ferrand, Directeur Général Marketing DELL PME/PMI



Retrouvez l'intégralité des débats sur : <http://www.01net.com/operations/dell/>

En partenariat avec





DeBonneville-Orlandini

©Benjamin DECOIN / VISUAL Press Agency

ILS OSENT

**OLIVIER TRUCHOT, ALAIN MARSCHALL
ET LES GRANDES GUEULES / 10H - 13H**



LA RADIO D'OPINIONS



FLASH-BACK

Il y a dix ans, on apprenait à gérer son CV en ligne

En 2000, 01 Informatique en parle : les sites d'emploi deviennent incontournables pour rechercher un poste informatique et télécoms. De nombreux outils vont aider les candidats à mettre leur CV papier au format électronique.

À la fin de l'année 2000, le sujet est brûlant, internet en pleine effervescence. Dans l'article « Comment gérer sa candidature sur internet », 01 Informatique donne des conseils très pratiques aux candidats pour rédiger leur CV en ligne. Avec l'arrivée, en 1996, des principaux sites d'emploi, postuler est devenu un jeu d'enfant. Simple mais fastidieux, car chaque site de recrutement propose un long questionnaire à remplir pour constituer son CV en ligne. Simple mais embarrassant, car l'on ne sait pas encore quelle stratégie adopter et s'il suffit ou non de reproduire son CV papier. Aujourd'hui, la pratique s'est banalisée. L'internaute fait un copier-coller de son CV, le télécharge ou s'en crée un selon les critères formels du site. Les services d'aide à la conception de CV en ligne ont fleuri. Certains poussant à la surenchère multimédia, d'autres fournissant



de réels services complémentaires. En dehors des outils graphiques, habituels, Doyoubuzz offre ainsi la possibilité d'obtenir une adresse professionnelle de type www.prenom-nom.com, ainsi que des statistiques sur la fréquentation de leur CV (durée des visites, pages les plus vues, etc.), moyennant, bien sûr, un abonnement payant. Autre service disponible : le référencement du CV pour qu'il s'affiche en première page des moteurs de recherche. Moncv.com propose, quant à lui, de diffuser le curriculum vitae sur la plupart des sites d'emploi français. Enfin, avec www.jesuisvisibleurleweb.com, son

récent service, Cadremploi donne nombre de tuyaux pour booster son référencement et explorer au mieux les potentialités des réseaux sociaux.

Une visibilité décuplée par les réseaux sociaux

Car l'arrivée de ces derniers a changé la donne. Si le CV reste important dans les processus de recrutement, il se retrouve parfois supplanté par un profil LinkedIn ou Viadeo. Il est donc indispensable de s'en créer un. Autre bon réflexe : disposer d'un profil professionnel sur Facebook, distinct du personnel sur Facebook, distinct du personnel, l'excès de visibilité pouvant être néfaste. ■

SANDRINE CHICAUD

DATES CLÉS

- 1996 :** naissance des premiers sites d'emploi français sur internet, dont CadresOnline et Cadremploi.
- 1999 :** création de Monster.fr.
- Années 2000 :** floraison de centaines de sites d'aide à la rédaction de CV originaux, multimédias, web 2.0, etc.
- Novembre 2010 :** 300 000 CV sont disponibles sur www.recruteurs.apec.fr.

LA SEMAINE DE MILON par Jean-Michel Milon



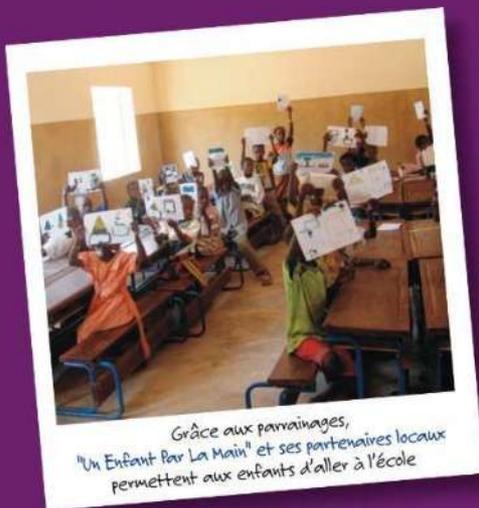
20 ANS
d'engagement

un sourire peut en cacher 1000 autres



Le parrainage
d'un **enfant**
rayonne sur
son village

préfection : - © pda/picture/LP



Grâce aux parrainages,
"Un Enfant Par La Main" et ses partenaires locaux
permettent aux enfants d'aller à l'école

Depuis 1990, **Un Enfant Par La Main** et ses partenaires locaux en Afrique, en Amérique Latine et en Asie mettent en place, grâce au parrainage d'enfants, des programmes de développement communautaire à long terme qui ont permis d'améliorer les conditions de vie de milliers d'enfants et de leurs familles. **Un Enfant Par La Main** travaille étroitement avec les responsables locaux et les familles pour favoriser l'accès à l'aide médicale, à l'eau potable, à l'éducation, à la nutrition et aux activités permettant à ces familles de développer des revenus durables, pour que chaque communauté prenne son avenir en main. Par le lien tissé avec l'enfant parrainé, vous devenez un témoin privilégié de l'avancée des programmes réalisés dans son village.

Le parrainage est une expérience unique, pourquoi pas la vôtre ?

Membre de
ChildFund
Alliance

www.unenfantparlamain.org

Nos priorités :

La santé



L'eau



L'éducation



La nutrition



Les activités
génératrices
de revenus



COUPON À DÉCOUPER ET À ENVOYER À UN ENFANT PAR LA MAIN

Oui, je décide de parrainer dès aujourd'hui un enfant, avec **Un Enfant Par La Main**.

Je joins un chèque/mandat de **22 €**, soit 7,48 €/mois après déduction fiscale, à l'ordre d'Un Enfant Par La Main, correspondant au premier mois de parrainage.

Bien sûr, je pourrai interrompre mon parrainage à tout instant, sur simple lettre de ma part.

Je désire recevoir une documentation détaillée sur **Un Enfant Par La Main**.

Je fais un don de € pour contribuer à l'action de l'Association.

Nom :

Prénom :

Année de naissance :

Adresse :

CP : [] [] [] [] [] [] Ville :

E-mail :

Tél journée :

Tél domicile :

Dès réception de ce coupon, l'Association vous contactera pour choisir avec vous l'enfant que vous parrainerez et vous envoyer votre dossier.

**Un enfant
par la
main**

Un enfant grandit, un village avance

01 43 24 79 30

2, boulevard Albert 1^{er}
94130 Nogent-Sur-Marne



Conformément à la loi informatique et Libertés du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de suppression, aux données personnelles vous concernant.

ANNONCES

TOUTES NOS OFFRES D'EMPLOI SUR www.01net.com, www.cadresonline.com, ET SUR www.01informatique.fr

CONTACTS ANNONCES CLASSEES



Marie Caland :
01 77 92 93 77
m.caland@emploiopro.fr

Stéphane Beaudoin :
01 77 92 93 78
sbeaudoin@emploiopro.fr

France Botte :
01 77 92 97 73
fbotte@emploiopro.fr

CÔTES D'ARMOR HABITAT COTES D'ARMOR HABITAT RECRUTE
pour son Service Informatique

UN TECHNICIEN SYSTEME ET RESEAU H/F

POSTE A POURVOIR IMMEDIATEMENT - Dépôt des candidatures avant le 23/11/10
Pour tous renseignements, s'adresser à :
Côtes d'Armor Habitat - Direction des Ressources Humaines - 6, Rue des Lys
22440 PLOUFRAGAN - Tél. 02.96.94.12.41
L'offre d'emploi est consultable en intégralité sur le site
www.cotesdarmorhabitat.com « Rubrique Actualités »

CHR Recrute un (e) RESPONSABLE DU
SYSTEME D'INFORMATION

Centre Hospitalier Régional
La Réunion

De formation Ingénieur, expérimenté si possible en milieu hospitalier avec les qualités requises suivantes :

- Maîtrise gestion de projet
- Sachant être autonome et source d'initiative
- Management d'équipe
- Fort investissement et grande disponibilité requise

Curriculum Vitae à adresser à :
Mr Patrick GOYON - Directeur des Systèmes d'informations
CH Félix Guyon- 97405 SAINT DENIS Cedex

APPELS D'OFFRES

Cancéropôle AVIS D'APPEL D'OFFRE

Île-de-France

Date de parution : 25/11/2010
Limite de réception des offres : 16/12/2010
Objet : Prestations de services informatiques
Organisme émetteur : GIP Cancéropôle Ile-de-France
Hôpital Saint-Louis - 1, av. Claude Vellefaux 75010 Paris
Tel. 01 48 03 72 41 - Fax : 01 42 39 21 65.
DCE n°2010-DC-2 sur demande : achats@canceropole-idf.fr

DOSSIER SPECIAL

16 DÉCEMBRE 2010

Prévisions de recrutement pour 2011

Contact commercial

Marie Caland : 01 77 92 93 77
Stéphane Beaudoin : 01 77 92 93 78
France Botte : 01 77 92 97 73

01 PROCHAINEMENT...

OINETPRO.COM

Les sites de recrutement les plus innovants



Le monde du recrutement sur le web est en perpétuelle ébullition. Chaque mois, plusieurs nouveaux acteurs voient le jour. Ce dossier passe au crible dix sites d'emploi qui ont une approche innovante. Sur Facebook, sur le web 2.0 ou en rémunérant les candidats.

Réagissez aux billets des blogueurs de 01

De l'emploi aux technologies de développement, de l'organisation des entreprises à l'efficacité des directions métier, les journalistes de la réaction commentent dans leurs blogs l'actualité high-tech en entreprise. Faites-nous part, vous aussi, de votre quotidien.

OIBUSINESS BFM RADIO



25 novembre : le dynamisme numérique des collectivités locales

Tous les jeudis à 23 heures, retrouvez Frédéric Simottel, rédacteur en chef de 01 Informatique, dans l'émission « 01 Business, les nouvelles technologies au service de l'entreprise » (en podcast sur bfmradio.fr).

CULTURE GEEK BFM TV



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

Retrouvez Anicet Mbida, journaliste à 01 Informatique, pour une vision décalée de l'actualité high-tech, tous les soirs à 21h 50 et 23h 50.

TENDANCES Le 2 décembre dans le n° 2063

GÉOMARKETING

Des consommateurs passés au microscope des directions marketing

Depuis l'abandon des îlots Insee, les spécialistes du marketing cherchent des données sociodémographiques plus précises pour calculer les zones de chalandises de leurs points de vente. Des solutions apparaissent, avant l'harmonisation européenne de 2013-2014.

EXPÉRIENCES Le 2 décembre dans le n° 2063



SÉCURITÉ

Un réseau de secours plus sûr, mais à quel prix !

Les nouvelles architectures, caractérisées par la centralisation des ressources et l'arrivée du cloud, excluent toute interruption du réseau. Internet s'impose de plus en plus comme une solution de secours des infrastructures à base de MPLS.

DOSSIER Le 2 décembre dans le n° 2063

TROPHÉES 01 DSI

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.



TENDANCES Le 16 décembre dans le n° 2065

INNOVATION

Quand l'entreprise devient numérique

A l'occasion de ses 40 ans, le Cigref s'interroge sur le modèle de la future entreprise numérique et sur le rôle qu'aura à y jouer le DSI. Experts, historiens, sociologues et DSI nous interpellent sur leur vision de l'évolution du système d'information à l'ère du cloud computing et des réseaux sociaux.

DOSSIER Le 6 janvier dans le n° 2066

RÉTROSPECTIVE

Le grand journal de l'année 2010



De l'éviction du patron de HP à la sortie de l'iPad, de l'essor du paiement sans contact au changement à la tête de Bull, de la confirmation du cloud au sein des entreprises au déploiement de la virtualisation, 01 Informatique revient sur tous les grands événements qui ont marqué l'année numérique 2010.

Windows®. La vie sans limites.
Fujitsu recommande Windows 7.

LIFEBOOK. Amélioration
de la fiabilité et des performances
grâce à la famille des processeurs
Intel® Core™



Même
principe

mais plus mobile.

Le nouveau LIFEBOOK A530 - **robustesse et endurance** grâce à la famille des processeurs Intel® Core™ qui apporte des performances sur mesure et des possibilités multitâches plus rapides. De plus, avec une conception visant à pérenniser votre investissement et à améliorer l'efficacité énergétique, la famille des processeurs Intel® Core™ est le choix parfait pour un PC professionnel.

LIFEBOOK

avec processeur Intel® Core™ vPro™ - il rend votre vie plus riche.

- Processeur Intel® Core™ i3-350M
 - Windows® 7 Professionnel authentique
 - Écran LED 15,6" HD (1366 x 768) VGA & HDMI
 - 2 Go DDR3
 - 320 Go
 - Wi-Fi 802,11 a/g/n, Bluetooth®, LAN 1000
 - 3 x USB, ExpressCard (54/34)
 - Webcam 1,3 mégapixels
 - Pavé numérique intégré étanche
 - 2,75 kg, garanti 1 an enlèvement sur site
 - Existe aussi en processeur Intel® Core™ i5-460M
- Réf. VFY:A5300MF101FR
prix moyen constaté : 659 €^{HT}*

© 2010, Intel Corporation. Tous droits réservés. Intel, le logo Intel, Intel Core, Core Inside, Intel vPro, Pentium, Pentium Inside, Xeon, Celeron, Celeron Inside, Intel Atom, Atom Inside, Centrino et Centrino Inside sont des marques déposées ou enregistrées d'Intel Corporation ou de ses filiales, aux États-Unis et dans d'autres pays.
* Les prix indiqués sont des prix moyens constatés. Les revendeurs sont libres de leur tarification.

479 €^{HT}* Réf. VFY:A5300MXA1FR

shaping tomorrow with you

FUJITSU