01 INFORMATIQUE

www.01netpro.com

Nº 2066 - 6 janvier 2011

BUSINESS & TECHNOLOGIES

Tim Berners-Lee milite pour un internet ouvert P. 27

CRM : pour mieux connaître ses clients et vendre plus P. 19

L'open source a gagné sa place dans l'entreprise P. 34

Bien manager ses équipes à distance P. 43

Recrutements

Les années de rupture

Innovations

Investissements

2010 2011

Projets

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

M 02995 - 2066 - F: 5,00 €

StoreMags

©2010 Accenture. All rights reserved.
• La haute performance. Réalisée.

Votre entreprise est-elle de taille pour faire face à la concurrence ?

Avez-vous mobilisé toutes vos ressources pour optimiser vos forces ? A une période où la marge d'erreur n'a jamais été aussi faible, les champions de la performance doivent devancer leurs concurrents non seulement dans la conception, mais également dans la réalisation. En effet, l'excellence opérationnelle est l'un des principaux moteurs de la haute performance. Pour savoir comment nos études et notre expérience peuvent vous aider à faire de la simple mise en oeuvre un atout concurrentiel, rendez-vous sur accenture.fr

• Conseil • Technologies • Externalisation

accenture

*High performance. Delivered.**

StoreMags - Free Magazines Download in True PDF format

Release: StoreMags & Fantamag. Magazines for All

Storekeep

LA RÉDACTION A...

souhaité une excellente année 2011 à ses lecteurs. Le secteur informatique est de nouveau en croissance, l'emploi est reparti à la hausse, les budgets se sont desserrés. Cette embellie devrait se traduire par une augmentation des dépenses IT de 1,3 % en Europe, selon Gartner. Tous nos vœux vous accompagnent pour cette année 2011 qui, nous l'espérons, sera riche en nouveaux projets.

ISTOCK

DÉNONCÉ le faible niveau de sécurité de la Nasa. L'agence spatiale américaine a été épinglée pour négligence. Les données de ses PC ne sont pas effacées au moment du recyclage des machines et de leur remise sur le marché. Une mine d'or pour les hackers ou les informateurs de Wikileaks.

HAUSSÉ les sourcils en lisant une enquête de Cisco. Selon le constructeur, seules 28 % des entreprises virtualisent plus de la moitié de leurs parcs de serveurs. En cause ? La sécurité et la stabilité des systèmes virtualisés restent complexes à mettre en œuvre.

AFP

soutenu l'éradication de la facture papier. D'ici à 2020, la Commission européenne, présidée par José Manuel Barroso, veut dématérialiser la grande majorité des factures européennes, soit une économie de près de 40 Md€. A ce jour, 42 % des grandes entreprises recourent à la facture électronique, mais seulement 22 % des PME.

jubilé face à l'attitude technophile des Français. Selon une étude de l'Arcep, trois Français sur quatre disposent d'un ordinateur et se connectent à internet. Par ailleurs, un tiers de la population utilise les réseaux sociaux. Mais les débits sont encore jugés insatisfaisants par les internautes, en particulier pour l'internet mobile.

LES MOTS CLÉS DE LA SEMAINE

Open source **Sécurité** Emploi **Mobile** **e-Santé** **Collaboration** Métier **Personnalités** Formation Relation client **Cloud** Télétravail **Internet** **Stratégie** **Réseaux sociaux**

Mobile : p. 7, 8, 14, 16, 29
Personnalités : p. 7, 11, 12, 16, 25
Sécurité : p. 7, 14, 17, 29, 31
Réseaux sociaux : p. 7, 15, 26, 29
Cloud : p. 7, 10, 46
Collaboration : p. 12, 23, 29
Internet : p. 13, 27, 30
Stratégie : p. 13, 14, 15
Télécoms : p. 8, 10, 46
Emploi : p. 9, 15
Métier : p. 17, 24
Open source : p. 34, 52
Relation client : p. 19, 23
e-Santé : p. 16
Formation : p. 44
Télétravail : p. 43

StoreMags - Free Magazines Download In True PDF format
Release: StoreMags & Fantamag. Magazines for All

StoreMags

ÉDITORIAL

N. STOLTENBORG

Frédéric Simottel
Rédacteur en chef

La continuité dans la rupture

L'année 2010 devait être celle de la postcrise, avec plans de relance et dégel des projets au ralenti depuis 2008. Au final, ces douze mois se sont déroulés sous le signe de la rupture. Rupture des usages, avec l'explosion de la mobilité. Rupture dans les architectures IT, avec l'éclosion des modèles cloud et Software as a Service. Rupture dans les organisations, avec la propagation des réseaux sociaux. Rupture dans la gouvernance, avec une nouvelle priorisation des dépenses, coincée entre la pression d'un budget plus serré et un nécessaire besoin d'innovation. Rupture, enfin, sur le marché, avec la lutte acharnée entre des grands acteurs et des sociétés qui n'existaient pas – ou presque plus – il y a dix ans à peine. Le premier coup de projecteur en 2011 est justement à donner sur ces Salesforce, Google et autres Apple, bien décidés à

> « Cette année, Google devra démontrer sa capacité à naviguer dans le monde des entreprises »

s'implanter dans les entreprises. Pour le premier, c'est, depuis ses débuts, l'axe central de sa stratégie. Il va l'accentuer, en signant des partenariats prolifiques, tel celui conclu avec le puissant HP. Pour le second, le marché des entreprises est une priorité, mais il doit pour cela démontrer sa capacité à naviguer dans ce monde, afficher des plannings de développement et prouver sa valeur par rapport aux acteurs historiques, via des rachats, par exemple. Apple, lui, compte jouer sa carte App Store Pro. Pour ce qui est des grandes tendances, si 2011 devrait globalement s'inscrire dans la continuité de ces douze mois passés, des attentes fortes demeurent en termes de gestion des données ; dans la maîtrise de leurs flux, de leur sécurité et de leur utilisation. Autant de projets passionnants, potentiellement générateurs de missions et donc de recrutements, dont nous nous ferons l'écho au cours des prochains mois. Bonne et heureuse année à tous.

01 SOMMAIRE

TENDANCES

7. PERSPECTIVES En 2011, l'effervescence numérique continue de plus belle
8. MOBILITÉ Les opérateurs subissent une révolution qu'ils ont eux-mêmes déclenchée

9. RECRUTEMENT Emploi : une reprise en trompe-l'œil
10. STRATÉGIE Opérateurs et SSII : des offres cloud pour rassurer les entreprises
11. MARCHÉ Mercato informatique sur fond de concurrence exacerbée
12. LOGICIELS Collaborer en déplacement grâce à la bureautique en ligne
13. TÉLÉCOMS Régulation de l'accès à internet : qui va payer la facture ?
14. SSII Un marché des fusions acquisitions dégrippé
15. RESSOURCES HUMAINES Les réseaux sociaux, outils de recrutement
16. SANTÉ L'administration, arbitre de la télémédecine
17. MÉTIERS Les nouvelles modalités de la gestion des risques

EXPÉRIENCES

19. APPLICATIONS Optimiser la gestion de la relation client, un chantier perpétuel
23. SUPPORT CLIENT Un service après-vente assuré à distance
TRAVAIL COLLABORATIF Une interface guidée par les processus métier
24. INTERVIEW Philippe Sersot, directeur technique du Crédit Agricole CIB
25. RENCONTRE Passer du conseil à l'immobilier grâce aux outils statistiques
26. JURIDIQUE Facebook va-t-il introduire un nouveau type de licenciement ?

OPINIONS

27. RÉVOLUTION NUMÉRIQUE Appel pour le maintien des standards ouverts et de la neutralité du web
29. HUMEURS Halte aux prévisions stériles ! L'e-mail a encore de l'avenir
30. ON EN PARLE DANS LES BLOGS
31. CARTE BLANCHE À... Nicolas Arpagian, de l'INHESJ La cyberinsécurité devient une réalité avec Wikileaks

DOSSIER

34. LOGICIELS LIBRES
35. PROJETS Des particularités à connaître et à intégrer
36. COÛTS Des investissements à court terme mais des gains à moyen terme
37. SERVICES Une compétition acharnée pour séduire les entreprises
38. SALLES INFORMATIQUES Les serveurs Linux à armes (presque) égales
40. POSTES CLIENTS OpenOffice moins cher qu'Office
41. PROGICIELS Les logiciels libres particulièrement adaptés aux besoins actuels

VOUS

43. MANAGEMENT Réussir à diriger une équipe en situation de télétravail
44. RESSOURCES HUMAINES Comment vendre le DIF à vos collaborateurs
45. BUSINESS STYLE

46. RENDEZ-VOUS DU CLUB 01
50. AGENDA
52. FLASH-BACK
54. PROCHAINEMENT DANS 01

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

Abonnez-vous en ligne sur www.kiosque01.com

PHOTO DE COUVERTURE : MARC ROBERT

StoreMags - Free Magazines Download In True PDF format
Release: StoreMags & Fantamag. Magazines for All

StoreMags

Microsoft
tech·days

5ème édition
8, 9 et 10 février 2011
Palais des Congrès de Paris

- 3 conférences plénières
- 330 conférences techniques
- Un salon de 5 500 m²
- 140 exposants
- Toutes les nouveautés Microsoft

CLOUD COMPUTING TECH DAYS 2011

Microsoft Office 365
Windows Azure
Microsoft Dynamics CRM Online
Windows Intune
Windows Phone
Microsoft Lync 2010
Windows Internet Explorer 9
Windows HPC Server 2008 R2
Microsoft System Center
Microsoft Expression Studio 4
Microsoft Visual Studio 2010
Et bien d'autres...

Inscription sur www.mstechdays.fr

Restez connectés aux Microsoft TechDays

Twitter
Facebook
Blog TechDays

LIGHTSWITCH
VISUAL STUDIO 2010
CLOUD PRIVE
INTERNET EXPLORER 9
WINDOWS INTUNE
MICROSOFT ONLINE SERVICES
SYSTEM CENTER
LYNC
WINDOWS PHONE7
WINDOWS AZURE
EXPRESSION STUDIO 4
HPC SERVER R2
OFFICE 365
MICROSOFT DYNAMICS
WEB MATRIX
CRM ONLINE

En partenariat avec : 01 Informatique 01net. 01net Pro.

StoreMags - Free Magazines Download in True PDF format
Microsoft France - RCS Nanterre B327 733 184
Release: StoreMags & Fantamag. Magazines for All

StoreMags

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**.

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 : ❑ Mme ❑ Mlle ❑ M.

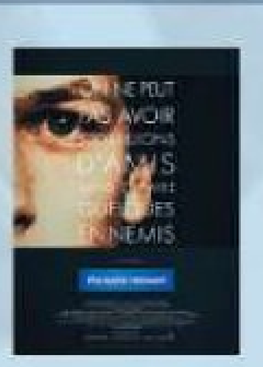
Nom _____
Prénom _____
Société _____
Fonction _____
Adresse _____
Code postal _____ Ville _____
Tél. _____
E-mail (pour bénéficier des services online) : _____
❑ J'accepte que mon e-mail soit transmis aux partenaires de Groupe 01

PPIL44

Free Magazines Download In True PDF format - StoreMags

Release: StoreMags & Fantamag. Magazines for All

StoreMags



Mark Zuckerberg, PDG de Facebook, a refusé les 15 Md$ que lui offrait Microsoft pour racheter sa société en 2007, selon Fritz Lanman, directeur de la stratégie de Microsoft.

En 2015, 10 % de vos amis en ligne ne seront pas humains. En effet, pour optimiser leur présence en ligne, les entreprises auront recours à des agents logiciels. Source : Gartner

PERSPECTIVES Ce que prévoient les analystes pour l'an prochain (et au-delà)

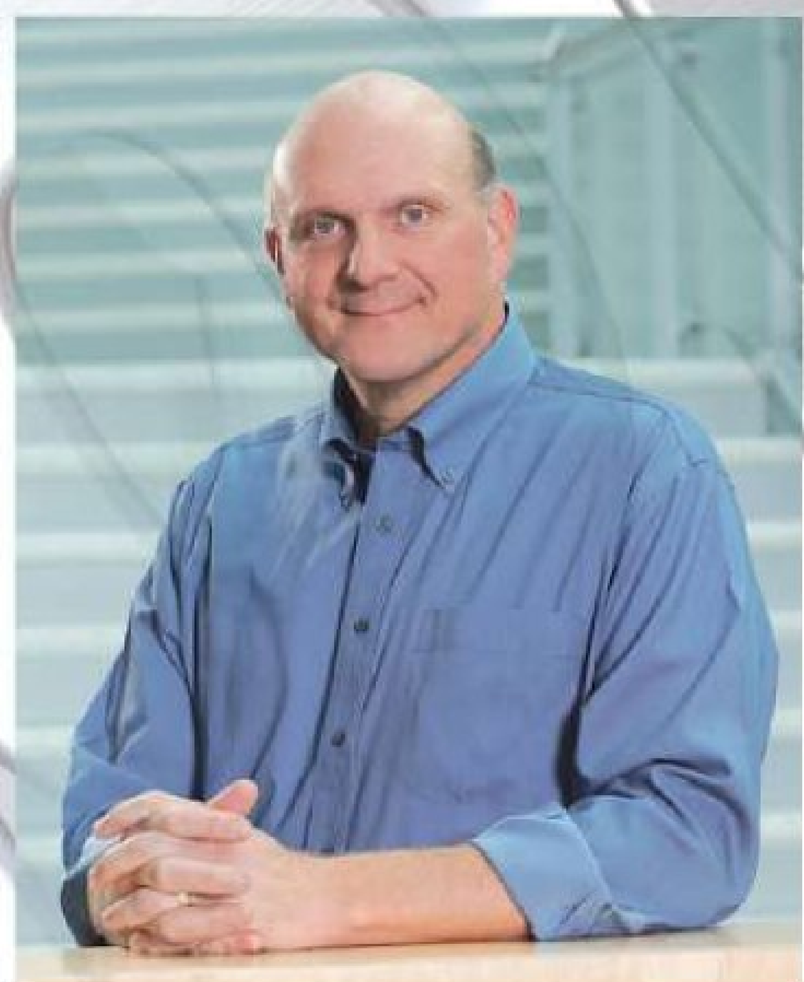
En 2011, l'effervescence numérique continue de plus belle

Fin 2010, les analystes n'ont pas manqué à leur exercice rituel de livraison de prévisions pour l'année suivante. Si beaucoup ne font que confirmer les tendances de 2010 comme le cloud computing et la mobilité, d'autres se montrent beaucoup plus audacieux. Ainsi, la première prévision du cabinet Gartner pour 2011 a déjà des allures de prophétie. Quelques jours avant que les hackers ne déclenchent une cyberguerre contre Mastercard et Visa, ses analystes ont en effet pronostiqué la mise à mal des infrastructures des nations du G20 sous les coups d'attaques multimodales. Gartner craint pour les systèmes financiers, les équipements industriels et les communications mobiles. L'affaire Wikileaks, précédée par l'attaque du ver Stuxnet en septembre sur les infrastructures nucléaires iraniennes, sonne comme un avertissement aux grandes puissances.

Hormis ces menaces bien réelles, les terminaux et applications mobiles sont LE domaine technologique à suivre dans les trois prochaines années selon le cabinet Forrester, devant les médias sociaux et la business intelligence.

Le cabinet Gartner prédit des attaques multimodales sur les infrastructures des nations du G20

Mieux, Gartner fait preuve d'enthousiasme pour l'iPad, alors qu'il s'était montré par le passé plus que circonspect sur l'avenir de l'iPhone en entreprise. En 2013, pas moins de 80 % des sociétés seront d'ailleurs capables de gérer des utilisateurs de tablettes, y compris ceux qui apporteront la leur sur le lieu de travail. Si on y ajoute les smartphones et notebooks personnels, elles seront même 90 % à devoir modifier leur mode de gestion du parc informatique.



Le cabinet Nucleus évoque un hypothétique départ de Steve Ballmer, PDG de Microsoft, en 2011.

DR

Autres prédictions, celles relatives au cloud computing. L'engouement ne tarit pas, bien au contraire. IDC estime que, pour le secteur public, la croissance des dépenses dans ce domaine sera de 30 %. De son côté, Nucleus Research parie sur une compétition entre les fournisseurs cloud. Selon lui, elle va se déchaîner en 2011, les nouveaux entrants venant dynamiter les modes de diffusion des applications traditionnelles. Gartner va plus loin. Il considère que les groupes n'appartenant pas au secteur informatique vont devenir eux-mêmes fournisseurs de services cloud. Ce devrait être le cas de 20 % des sociétés du Global 500.

Quant aux réseaux sociaux, les entreprises ont commencé à y être plus présentes ces derniers mois. Si elles comptent s'y aventurer davantage, les analystes de Nucleus leur conseillent toutefois d'y réfléchir à deux fois : Facebook leur ferait ainsi perdre 1,5 % de productivité…

IBM et Oracle qui rient, SAP et Microsoft qui pleurent

Nucleus s'est aussi livré à quelques pronostics iconoclastes sur l'avenir des fournisseurs en 2011. Il prévoit ni plus ni moins le naufrage de SAP qui, selon le cabinet, n'a rien à offrir face aux solutions de nouvelle génération issues d'Oracle ou aux alternatives telles que Netsuite. Oracle qui, avec IBM, devrait outrageusement dominer le marché IT à l'avenir. SAP n'est pas le seul à en prendre pour son grade : le départ de Steve Ballmer de la direction de Microsoft est ainsi prophétisé. L'éditeur est à un tournant de son histoire et a besoin d'un visionnaire et d'un fin tacticien… ce que n'incarne pas Steve Ballmer selon ces analystes ! Même Google est épinglé : au-delà du moteur de recherche, la firme de Mountain View doit faire ses preuves en entreprise et publier des feuilles de route produits. En quelque sorte, rentrer dans le rang… ■

ALAIN CLAPAUD

StoreMags - Free Magazines Download in True PDF format
Release: StoreMags & Fantamag. Magazines for All

StoreMags

MOBILITÉ Le volume de données explose, au risque de la saturation des réseaux mobiles

Les opérateurs subissent une révolution qu'ils ont eux-mêmes déclenchée

Voilà une réaction en chaîne que peu avaient prédite, et surtout pas les opérateurs de téléphonie mobile. A savoir l'explosion des ventes de smartphones, le développement frénétique des applications et de l'internet mobile, et donc l'augmentation du trafic de données sur des réseaux soit disant à peine dimensionnés pour supporter cette charge supplémentaire. En 2010, cette tendance s'est encore renforcée, selon le cabinet Gartner, qui estime qu'au troisième trimestre, le volume de smartphones vendus a crû de 96 % en un an. Ils comptent désormais pour près de 20 % des téléphones portables commercialisés à travers le monde.

Cette même année, Google est monté en puissance, tant sur le nombre de terminaux fonctionnant avec son système d'exploitation (OS) Android, que sur le nombre d'applications disponibles. D'ailleurs, son OS mobile est désormais le deuxième le plus utilisé, avec 25 % de parts de marché, juste derrière Symbian, en chute libre, et il dépasse celui d'Apple de 10 points.

DR

Les usages mobiles se développent si vite que les opérateurs ont du mal à suivre.

Les offres illimitées devraient peu à peu disparaître au profit de tarifications différenciées

Selon une étude menée par l'éditeur de solutions de gestion des abonnés Arieso, les deux plus gros consommateurs de bande passante seraient l'iPhone 4 d'Apple et le Galaxy S de Samsung. Ce rapport précise aussi que le nombre d'appels voix par abonné reste à un niveau relativement bas. Un phénomène qui ne se limite pas au grand public puisque les entreprises équipent leurs collaborateurs (dirigeants, cadres et techniciens) de smartphones. Ils améliorent ainsi leur mobilité en leur donnant accès, à distance, aux courriels, aux logiciels de CRM ou aux applications métier de leur société.

La géolocalisation, elle aussi, a catalysé le développement d'applications en plein essor (gestion des tournées, éco-conduite professionnelle…).

Indéniablement, c'est Apple qui a amorcé ce phénomène avec le lancement de l'iPhone. Mais il a été bien aidé par les opérateurs et leurs offres data dites « illimitées ». Face au succès, ils s'en mordent les doigts, affirmant que leurs réseaux ne seraient pas dimensionnés pour supporter cette montée en charge. Résultat : saturation, risque de dégradation de la qualité de service, voire panne. Verdict : les opérateurs devraient peu à peu mettre un terme aux offres données illimitées. « *Aujourd'hui, 10 % de nos clients consomment 70 % de la bande passante. On ne peut plus s'en tenir aux structures tarifaires actuelles* », indiquait en novembre dernier, à l'occasion du Digiworld Summit de l'Idate, Stéphane Richard, directeur général de France Télécom.

La fin du faux illimité

« *Nous allons vers des offres segmentées. Certains, comme les professionnels, paieront des abonnements forfaitaires Premium avec un débit garanti, d'autres auront accès à des forfaits prenant en compte leurs usages* », précise le directeur de France Télécom. Même son de cloche chez Vodafone Europe dont le PDG, Michel Combes, assure que « *c'est la fin du faux illimité dans l'internet mobile* ». L'opérateur britannique étend à l'ensemble de l'Europe une tarification différenciée par volume et par qualité de service.

La tendance est générale : dans tous les pays ou les smartphones se généralisent, les opérateurs coupent les vannes. Pour bénéficier du vrai illimité, peut-être faut-il attendre que les opérateurs aient déployé des réseaux assurant le très haut débit mobile : la 4G.

EDDYE DIBAR

À SAVOIR

Deux solutions pour désengorger les réseaux 3G

- **Les femtocells :** ces ministations de base 3G s'installent dans les habitations ou les bureaux et sont reliées au réseau fixe ADSL. Les communications n'encombrent alors plus le réseau cellulaire extérieur.
- **Le Wi-Fi :** Kineto Wireless propose un client logiciel pour smartphones qui impose l'utilisation du réseau Wi-Fi au lieu du réseau 3G si une borne adéquate se trouve aux alentours. Kineto serait en pourparlers avec SFR pour desservir le marché des entreprises.

StoreMags - Free Magazines Download In True PDF format

Release: StoreMags & Fantamag. Magazines for All

StoreMags

RECRUTEMENT La forte augmentation de l'offre ne suffit pas à résorber le chômage

Emploi : une reprise en trompe-l'œil

Si l'on s'en tient aux seules propositions d'embauche, le marché IT est sorti de crise. En cumul sur une année, l'Apec note une progression de ses annonces de 57 % dans la fonction informatique. Syntec numérique est au diapason. Avec 35 000 recrutements prévus pour 2010, le secteur devait renouer avec la création nette d'emplois en terminant l'année par un solde positif de 3 000 à 5 000 postes.

Pour autant, le retour au plein-emploi n'est pas à l'ordre du jour. Après sept mois de baisse consécutifs, le chômage des informaticiens est reparti entre juillet et septembre. Une poussée de fièvre estivale qui peut s'expliquer – pour partie – par l'arrivée sur le marché des jeunes diplômés.

Au bout du compte, la profession comptait 33 400 demandeurs fin octobre en tenant compte des professionnels exerçant une activité réduite. Soit seulement 200 de moins qu'au début de 2010, et un taux sectoriel de 6,6 %, un chiffre élevé pour une population composée aux trois quarts de cadres.

A fin octobre 2010, on ne comptait que 200 demandeurs d'emploi en moins depuis le début de l'année

Car la crise a laissé nombre d'informaticiens sur le carreau. Comme le relève le Munci, sur la base des statistiques de Pôle emploi, les licenciements économiques chez les éditeurs et SSII ont plus que doublé entre 2008 et 2009 et les départs volontaires – des ruptures conventionnelles, pour l'essentiel – multipliés par six ! Des chiffres très éloignés de la moyenne tous secteurs confondus.

Comment expliquer cette contradiction apparente ? La croissance du PIB, à 1,6 %, ne suffit pas à faire chuter le chômage. Et si on analyse les données de Syntec, 85 % des offres publiées viseraient non à accompagner de nouvelles activités, mais à combler les remplacements. « *Après deux ans de gel des salaires, des employés font le pari de changer d'entreprise* », observe ainsi Thibaut Gemignani, directeur général d'Adenclassifieds (Cadremploi, Keljob, Cadresonline).

L'AVIS DE L'EXPERT

BRUNO LÉVY

Pierre Lamblin,
directeur du département études et recherche de l'Apec

« En 2010, les propositions d'embauche étaient surtout motivées par des remplacements »

Tous les indicateurs sont repassés au vert. En 2010, les entreprises devraient avoir recruté plus de cadres dans l'informatique que prévu. Pour autant, les intentions d'embauche étaient encore majoritairement motivées par des remplacements. Elles étaient aussi liées à l'environnement macroéconomique : PIB, investissement, dette...

Le fort volume d'offres doit être apprécié au regard des spécificités du secteur. Plusieurs sociétés de services en ingénierie informatique concourent sur une même mission, chacune publiant une offre d'emploi pour la pourvoir. Mais, à l'arrivée, une seule emporte le marché. Ce qui diminue d'autant le taux de recrutement effectif.

Sans surprise, les informaticiens les plus volatiles sont « *des professionnels justifiant de trois à cinq ans d'expérience, immédiatement opérationnels, et encore financièrement abordables. Peu installés dans la vie, ils peuvent prendre le risque d'une période d'essai.* »

A l'inverse, les deux extrêmes de la pyramide des âges ne sont pas à la fête. Qu'il s'agisse des jeunes diplômés – en dépit d'un début de retour en grâce – ou, surtout, des seniors.

En ce qui concerne les professionnels en tension, Thibaut Gemignani cite les inévitables spécialistes des langages Java, .Net, C++, de l'embarqué et du temps réel, les experts en sécurité et en mobilité, et les métiers du web – experts du référencement, Community Managers.

Optimisme prudent pour 2011

Directeur associé du cabinet de recrutement Selescope, Damien Leblond ajoute à la liste les architectes, les urbanistes et autres chefs et directeurs de projet. « *Avec la crise, les SSII ont conservé un flux de managers pour mener les projets à terme. L'offshore conduit également à renforcer l'encadrement en France.* »

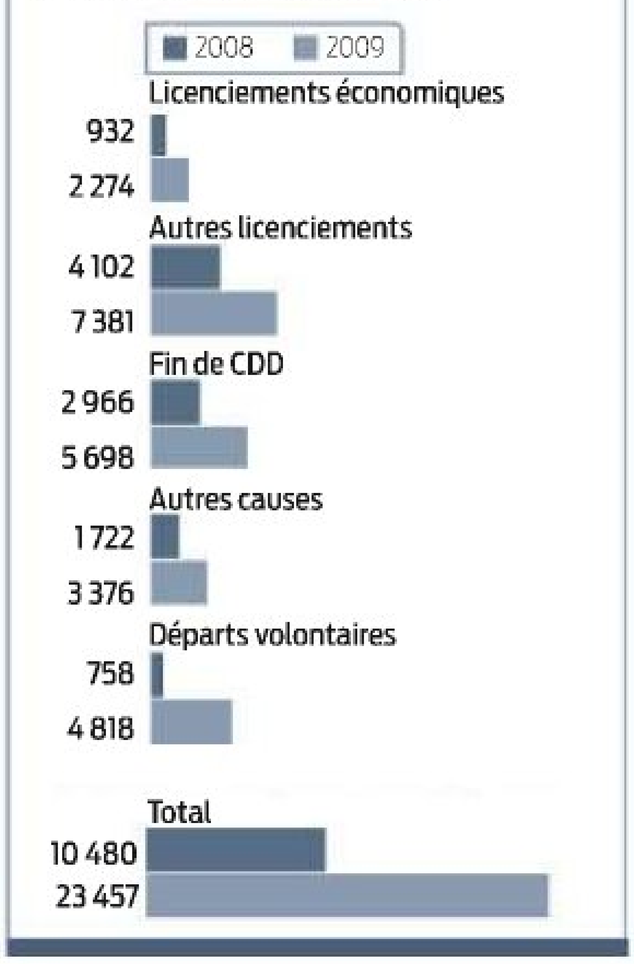
Et pour suivre ces prestataires, « *les directeurs des systèmes d'information ont recommencé à recruter depuis septembre-octobre des pilotes de projet, des gestionnaires de contrats* », complète Sylvain Bonnin, manager exécutif chez Michael Page Systèmes d'information.

Comme ses confrères, ce dernier est prudemment optimiste pour 2011. « *Difficile de dégager une véritable tendance en cette période charnière. Cette année devrait être en légère croissance.* » Au pire, il prévoit une courbe non pas en V ou en W – le soufflé retombe – mais en… √ (racine carrée), soit une remontée suivie d'une stagnation.

XAVIER BISEUL

LA CRISE A DUREMENT FRAPPÉ LES INFORMATICIENS

Motifs de fin de contrat de travail chez les éditeurs et les SSII
Source : Munci, Direction des statistiques, enquêtes et prévisions de Pôle emploi



StoreMags - Free Magazines Download in True PDF format

Release: StoreMags & Fantamag. Magazines for All

StoreMags

Le bogue surprise de l'an 2010

Le bogue de l'an 2000 a lieu avec dix ans de retard. En Allemagne, plus de 25 millions de cartes bancaires fabriquées par Gemalto cessent de fonctionner après le 31 décembre 2009. Les progiciels de SAP, les logiciels de sécurité de Symantec, les commutateurs de Cisco, et les terminaux Windows Mobile tombent également en panne. En cause : des erreurs de programmation dans le codage des dates.

IBM et la SNCF sautent dans le même wagon

La SNCF s'associe à IBM Global Services pour le pilotage de son informatique, plus particulièrement pour l'ensemble des contrats de sous-traitance dans ce domaine passés par l'opérateur ferroviaire. Ce partenariat prend la forme d'une coentreprise. Elle est détenue à 51 % par SNCF Participations et à 49 % par IBM. L'entité ainsi créée devrait représenter un volume d'affaires de 1,7 Md€ sur six ans.

Windows Azure bascule en mode commercial

L'offre cloud computing de Microsoft, Windows Azure, passe en production dans 21 pays. Azure se compose d'une puissance de traitement, de stockage, d'instances de bases de données et de capacités réseau. Il a pour objectif de développer, de tester et de faire fonctionner des applications Windows traditionnelles en ligne.

NKM lance l'écosystème mobile Proxima

Nathalie Kosciusko-Morizet (NKM), alors secrétaire d'Etat chargée de la Prospective et du Développement de l'économie numérique, inaugure le portail Proxima Mobile. Cette collection de services et d'applications gratuits pour téléphones mobiles, d'intérêt général et à destination des citoyens, est une première européenne.

STRATÉGIE Les acteurs des télécoms et des services à l'offensive dans l'informatique à la demande

Opérateurs et SSII : des offres cloud pour rassurer les entreprises

Les opérateurs télécoms contestent la domination des géants de l'informatique sur le cloud. Selon eux, le nuage, c'est le réseau : les opérateurs estiment que la mise en œuvre de services de cloud computing fait donc partie de leur ADN. Tous sont passés à l'action en 2010. Orange Business Services (OBS) a complété sa palette d'offres cloud avec un service de sauvegarde de données et un portail web personnalisable pour applications hébergées. En juin 2010, SFR lançait Infrastructure SI à la demande.

En 2011, l'enjeu consistera à fournir des applications d'entreprise à la demande, de type ERP ou CRM

La maîtrise des infrastructures télécoms, cœur de leur métier, constitue l'élément central de l'argumentaire des opérateurs. Les entreprises peuvent adosser leur architecture cloud à leur réseau sécurisé, qui reste étanche par rapport à l'internet public, tout en bénéficiant de services de sécurité dans le nuage. La maîtrise du réseau (gestion des niveaux de service, etc.) leur permet aussi de revendiquer la position « d'intermédiaire de confiance » pour le cloud entre les prestataires spécialisés (Microsoft, Google, Amazon) et les entreprises.

S'aventurant sur un terrain où l'infrastructure informatique est reine, les opérateurs ont noué des partenariats technologiques. Si tous sont alliés à VMware pour la virtualisation de serveurs, socle du cloud computing, d'autres vont plus loin. Ainsi, OBS a conclu une alliance avec Cisco, EMC et VMware, trois partenaires de poids déjà unis dans la coentreprise Acadia. HP et SFR, eux, ont bâti une plateforme de services complète, hébergée dans les datacenters de l'opérateur. Enfin, pour se lancer dans le stockage hébergé à la demande, Verizon Business s'est associé avec l'Américain Nirvanix, dont il utilise le réseau dédié au stockage dans le cloud.

Des briques optionnelles

Tous les opérateurs proposent des services d'infrastructures à partir de leur datacenters, avec des serveurs virtuels facturés à la demande. Souvent, ils les complètent avec des briques de sécurité, des services de stockage ou de sauvegarde. En 2011, l'enjeu pourrait consister à fournir des applications d'entreprise à la demande (ERP, CRM), offre encore rare chez les opérateurs, excepté la bureautique en ligne et l'hébergement de serveurs Exchange ou de communication unifiée.

FRÉDÉRIC BERGÉ ET OLIVIER DISCAZEAUX

À SAVOIR

L'offre des sociétés de services

- **Infrastructure on Command,** de Steria, est un environnement informatique complet, accessible depuis un portail web. Les entreprises choisissent entre la mise à disposition d'une machine virtuelle ou d'environnements plus complexes incluant des logiciels d'infrastructure.
- **Avec sa plate-forme Sphere,** Atos Origin délivre en mode automatisé des services classiques d'infrastructure : des ressources machines ou de stockage avec une couche de virtualisation.
- **Le nouveau centre informatique de Capgemini,** basé au Royaume-Uni, hébergera sa future offre de cloud. En attendant, la SSII offre surtout des services d'intégration vers des clouds publics ou privés.

StoreMags - Free Magazines Download in True PDF format

Release: StoreMags & Fantamag. Magazines for All

StoreMags

MARCHÉ Les batailles judiciaires entre HP, Oracle et SAP ont tenu les chroniqueurs en haleine

Mercato informatique sur fond de concurrence exacerbée

C'est un feuilleton à suspens qui débute en août 2010 avec le départ rocambolesque du PDG de HP, Mark Hurd. Soupçonné de gestion indélicate de notes de frais et de relations avec une consultante contraires à l'éthique, le dirigeant est contraint à démissionner. Quatre ans après le scandale d'espionnage qui lui avait permis de remplacer Patricia Dunn à la tête du groupe, l'annonce fait l'effet d'une bombe, et les spéculations fusent sur les motivations réelles du conseil d'administration. Hausses de salaires injustifiées, grogne sociale, contre-performance boursière… toutes les hypothèses sont évoquées, tandis que notre homme enfile déjà son parachute doré de 12 millions de dollars et remplit ses poches d'actions et de stock-options.

Au bout d'un mois pendant lequel les commentaires vont bon train, il atterrit sur les terres de son copain Larry Ellison, qui l'embauche en remplacement de Charles Phillips, coprésident d'Oracle. L'ancien banquier d'affaires a vu son plan d'investissement publiquement contesté par l'éditeur, quelques mois après avoir subi les déballages d'une ex-maîtresse via une campagne d'affichage… HP porte alors plainte contre Oracle et Mark Hurd, susceptible de dévoiler des secrets commerciaux. Mais les deux concurrents sont également partenaires et la guerre ne peut pas durer trop longtemps. D'un commun accord, il est mis un terme aux poursuites contre Mark Hurd, qui abandonne 14 millions de dollars de titres HP.

Espionnage industriel

Fin septembre, c'est au tour de Léo Apotheker de refaire surface. Huit mois après son départ de SAP, il est appelé à diriger HP. Coïncidence, le 1er novembre, jour où il prend ses fonctions, s'ouvre le procès d'Oracle contre SAP, à la suite d'une plainte déposée en 2007.

JOHN TODD

« Concernant le départ de Mark Hurd, HP a pris la pire décision dans le secteur IT depuis le renvoi de Steve Jobs par Apple en 1985. »

Larry Ellison, PDG d'Oracle

Larry Ellison accuse Léo Apotheker d'avoir « *supervisé un réseau d'espionnage industriel centré sur le vol répété et massif de logiciels Oracle* » via Tomorrownow. Cette petite entreprise de maintenance à bas coûts pour logiciels Oracle était une filiale de SAP au moment des faits et a été revendue depuis. Malgré les efforts de ses avocats, Larry Ellison ne parvient pas à faire venir Léo Apotheker à la barre pour entendre sa version des faits. HP évite ainsi d'être éclaboussé, alors que SAP est condamné le 23 novembre à verser la somme record de 1,3 milliard de dollars de dédommagement pour vol de secrets industriels.

Deux jours plus tard, Charles Phillips fait à nouveau parler de lui en prenant la tête d'Infor, un autre géant des applications d'entreprise. ■

BORIS MATHIEUX

MARS-AVRIL

Nouvel état-major pour France Télécom

Stéphane Richard et Didier Lombard se partagent désormais la direction de France Télécom. Le premier prend en charge la gestion opérationnelle en tant que directeur général, le second va définir la stratégie technologique en qualité de président. Pour Stéphane Richard, qui s'entoure d'un état-major qui reflète mieux les différents courants de pouvoir de l'entreprise, il s'agit de redresser un leadership entaché par une vague de suicides.

Windows 7 affiche un premier bilan positif

Lancé au dernier trimestre 2009, le système d'exploitation client de Microsoft équipe 4 millions de postes de travail professionnels en France. Pour les trois quarts, il s'agit de machines nouvellement achetées. Selon Microsoft, il faut ajouter à cela 1,3 million de licences Windows 7 déjà vendues aux entreprises, mais pas encore installées.

Steve Jobs entre en guerre contre Flash

MATTHEW YOHE

Le patron d'Apple publie une lettre dans laquelle il explique que ses iPhone et iPad ne supporteront pas la technologie Flash d'Adobe, car elle serait peu fiable, peu performante, mal sécurisée, trop consommatrice d'énergie et inadaptée aux écrans tactiles.

StoreMags - Free Magazines Download In True PDF format

Release: StoreMags & Fantamag. Magazines for All

Storeklags

Philippe Vannier à la tête de Bull

Didier Lamouche cède sa place de PDG de Bull à Philippe Vannier, précédemment patron de Crescendo Industries. Cette société d'investissement était l'actionnaire principal du groupe, avec 20 % du capital. Philippe Vannier est aussi président d'Amesys, entreprise spécialisée dans le traitement du signal, très active dans le domaine de la sécurité et de la défense, que Bull avait acquise fin 2009. Lors de l'annonce de son plan stratégique fin 2010, il a affirmé avoir l'intention de porter le chiffre d'affaires de l'entreprise à 1,4 Md€ d'ici à fin 2013 (à comparer au 1,1 Md€ en 2009).

Exalead racheté par Dassault Systèmes

Dassault Systèmes acquiert Exalead pour 135 M€, ce qui correspond à environ dix fois le chiffre d'affaires du spécialiste de la recherche, dont les pertes s'élevaient en 2009 à 13 M€. Une opération très positive pour Exalead, dont la marque et les produits sont conservés. Ces derniers bénéficient désormais du circuit de distribution de Dassault Systèmes, ainsi que de son implantation chez les grands comptes et à l'international.

Guy Mamou-Mani préside Syntec

Le coprésident de Groupe Open succède à Jean Mounet à la tête du syndicat professionnel des éditeurs, des SSII et des sociétés de conseil en technologies. Il annonce que Syntec informatique pourrait être rebaptisé Syntec numérique, ce qui sera le cas début novembre 2010. De fait, Guy Mamou-Mani compte rénover l'institution. Pour sa candidature, il avait entrepris une démarche originale en ouvrant un blog.

LOGICIELS Microsoft et Google s'affrontent dans les nuages par bureautique interposée

Collaborer en déplacement grâce à la bureautique en ligne

Avec les suites accessibles depuis un navigateur, Microsoft pourrait voir sa domination dans la bureautique bousculée. Avec Word, Excel et Outlook, l'éditeur s'est constitué une rente confortable, sa suite lui rapportant à peu près autant que ses systèmes d'exploitation (environ 17 milliards de dollars pour l'année fiscale 2010). Bien implanté en entreprise, Office résiste à la concurrence du logiciel libre OpenOffice et des outils en ligne comme Google Apps et Zoho. Ces derniers ont l'avantage d'être disponibles à partir d'un navigateur et de faciliter l'édition à plusieurs d'un même document.Depuis décembre, Microsoft a un nouveau concurrent, Oracle et sa version en ligne d'OpenOffice, baptisée Cloud Office.

L'édition de documents via tablettes tactiles et smartphones devrait être l'un des grands enjeux de 2011

Afin de conserver son avance et poursuivre sa progression dans le cloud, l'éditeur a donc lancé cette année des versions en ligne de ses logiciels. Word, Excel et Powerpoint auront attendu leur passage au Saas (Software as a Service) une année de plus que le serveur de messagerie Exchange. Avec Office 2010 et les Office Web Apps, l'édition simultanée et le partage sur internet d'un même document sont possibles via un serveur Sharepoint (interne ou en mode Saas) ou éventuellement via le service Windows Live Skydrive, même s'il est davantage destiné au grand public. Les utilisateurs sont libres de travailler avec leur version d'Office s'ils l'ont installée sur leur poste de travail ou depuis leur navigateur. Dans ce dernier cas, les fonctionnalités sont bridées par rapport à la première option, mais restent équivalentes aux versions proposées par les concurrents de Microsoft.

De son côté, Google a déployé cette année une nouvelle version de Documents en renforçant les options de partage et de collaboration. Dernière évolution majeure : les clients Google Apps for Business peuvent tester Cloud Connect pour Microsoft Office en version bêta.

Synchronisation de Google Documents avec Office

Développé suite au rachat de Docverse début 2010, ce module synchronise avec le nuage de Google des documents bureautiques Microsoft stockés en local sur un poste de travail… Paradoxalement, la firme de Redmond pourrait ainsi devenir le client lourd de Google Documents, même si Google doit proposer un mode hors ligne début 2011. Cette année, les efforts des éditeurs porteront sans doute aussi sur l'édition de documents sur téléphone mobile. Si cela est possible avec Google à partir d'un navigateur mobile sur certains smartphones et tablettes depuis fin 2010, les Office Web Apps de Microsoft ne permettent, pour l'instant, que la visualisation, et non pas l'édition, de documents.

MARIE JUNG

Modifier un document depuis un mobile est déjà possible avec Google Docs.

StoreMags - Free Magazines Download In True PDF format

Release: StoreMags & Fantamag. Magazines for All

StoreMags

TÉLÉCOMS Opérateurs, éditeurs et utilisateurs s'affrontent dans le débat sur la neutralité du net

Régulation de l'accès à internet : qui va payer la facture ?

Le débat sur la neutralité du net a été le fil rouge de l'année 2010. Il s'est manifesté par une première consultation publique, lancée en avril 2010 par Nathalie Kosciusko-Morizet, alors secrétaire d'Etat chargée du Développement de l'économie numérique, suivie d'un colloque international organisé par l'Arcep (le gendarme des télécoms), puis d'une seconde consultation publique en juillet, et enfin de la publication de dix propositions par l'Arcep en septembre. Mais de quoi s'agit-il ? Le principe de la neutralité du net donne à chaque utilisateur l'accès, de façon transparente et non discriminatoire, à l'ensemble des contenus, services et applications disponibles sur internet *(lire p. 27)*. Face à la multiplication de services en ligne très gourmands en bande passante (Youtube, vidéoconférence…), les opérateurs se disent obligés d'investir toujours plus dans les équipements réseaux, sans pouvoir augmenter en conséquence le prix des abonnements des utilisateurs. Ils souhaitent donc faire contribuer au financement des infrastructures les fournisseurs desdits services.

GILLES ROLLE/REA

« Les atteintes au principe de neutralité risquent d'être plus fortes sur les réseaux mobiles. »

Jean-Ludovic Silicani, président de l'Arcep

Menace d'un accès à péage

Ce que ces derniers refusent. *« Il est normal que ce soient les utilisateurs finals qui financent le développement du réseau. Les fabricants d'électroménager ont-ils eu à payer pour le réseau d'électricité ? »*, explique Loïc Rivière, délégué général de l'Association française des éditeurs de logiciels (Afdel), pour qui une telle dépense pénaliserait les petits acteurs et freinerait l'innovation.

Les grandes entreprises utilisatrices, elles, s'opposent à un éventuel internet à péage. *« La volonté légitime de monétiser le réseau ne doit pas aboutir à créer une rente inadaptée pour les opérateurs et les équipementiers »*, souligne le Cigref dans un communiqué.

L'Arcep cherche à trouver un juste équilibre. L'autorité réaffirme le principe de la neutralité du net, mais concède la possibilité aux opérateurs de commercialiser des « services gérés » (soit surfacturés), pour la voix sur IP, la vidéoconférence… Elle accepte aussi l'idée d'une gestion du trafic par les opérateurs avec une limitation de la bande passante, à condition que cela se fasse de manière transparente et non discriminatoire.

A ce sujet, l'année 2011 sera décisive. La retranscription en droit national des directives européennes du dernier paquet Télécoms devrait consacrer le principe de la neutralité du net et définir le cadre de régulation pour la gestion de trafic. C'est à ce moment que seront donc détaillées les marges de manœuvre des différents acteurs. Or, le diable se loge souvent dans les détails… ■

GILBERT KALLENBORN

Econocom prend du poids

En rachetant à la Société Générale sa filiale ECS, spécialisée dans la location informatique, la société de services Econocom a doublé de taille. Leurs clientèles sont complémentaires (PME pour Econocom et grands comptes pour ECS), tout comme leur implantation à l'international (Benelux pour l'un, Europe de l'Est et Allemagne pour l'autre).

France Télécom dévoile son plan stratégique

Histoire de faire table rase du passé, l'opérateur historique a dévoilé son plan Conquêtes 2015 en insistant sur le volet social. Le pacte qu'entend passer France Télécom avec ses salariés est doté de 900 M€ sur trois ans. Au programme : 10 000 recrutements d'ici à la fin 2012, prise en compte de la pénibilité professionnelle, simplification des systèmes d'information…

RIM en froid avec certains États

Le fabricant des Blackberry est soumis à une forte pression de la part de certains gouvernements qui souhaitent accéder à son réseau. Les données échangées par le service Blackberry Enterprise sont en effet chiffrées et véhiculées par les propres serveurs du constructeur. Les services de renseignements indiens et saoudiens, notamment, voudraient accéder à ces données, officiellement à des fins de lutte contre le terrorisme.

Oracle s'attaque à Google

L'éditeur poursuit le moteur de recherche en justice pour violation de brevets au sujet de l'utilisation de Java dans Android, le système d'exploitation pour mobiles. Plus précisément, c'est la machine virtuelle entièrement redéveloppée par Google qui est en cause : elle sert à faire fonctionner des applications écrites en Java en évitant de s'acquitter des royalties à Oracle.

StoreMags - Free Magazines Download in True PDF format

Release: StoreMags & Fantamag. Magazines for All

StoreMags

HP acquiert 3PAR de haute lutte

Le feuilleton de la rentrée 2010 fut sans conteste la bataille sans merci que HP et Dell se sont livrés pour mettre la main sur le spécialiste du stockage haut de gamme 3PAR. Dell avait fait une première offre à 1,1 Md$, mais en déboursant 2,4 Md$, c'est HP qui a remporté le morceau. Un prix élevé pour une entreprise réalisant 200 M$ de chiffre d'affaires annuel. Depuis, Dell s'est consolé en jetant son dévolu sur un autre spécialiste du stockage, Compellent.

Stuxnet défraie la chronique

A n'en pas douter, Stuxnet est le ver de l'année, et réalise une première : viser les systèmes industriels.
Il aurait été programmé pour infiltrer les systèmes de commande employés dans les centrifugeuses du nucléaire iranien. Les attaquants ont su tirer parti de la banalisation des technologies utilisées en milieu critique. En effet, pour des raisons de coût, certains de ces systèmes, jusqu'ici fermés et cryptés, fonctionnent avec Windows...

Microsoft repart à l'assaut du mobile

Avec Windows Phone 7, l'éditeur redéveloppe son système d'exploitation mobile et son interface utilisateur brise les codes actuels. Mais Microsoft perd du terrain sur les smartphones depuis près de deux ans. Et les analystes ne positionnent pas Windows Phone 7 comme plateforme de référence dans les années à venir : à peine 4 % de parts de marché en 2014, selon Gartner.

SSII Le volume des rachats est revenu à la normale l'année dernière, selon AP Management

Un marché des fusions acquisitions dégrippé

En 2010, le marché français des fusions acquisitions dans le secteur du logiciel et des services informatiques a retrouvé des couleurs. Le volume de chiffre d'affaires qui a changé de main est ainsi revenu à une valeur proche du milliard d'euros, selon le baromètre annuel édité par le cabinet de conseil en fusions acquisitions AP Management. C'est pratiquement le niveau moyen observé ces dernières années, si l'on exclut les opérations exceptionnelles. Plus que le nombre d'opérations (en légère augmentation de 15 %), c'est davantage la taille de ces dernières qui est redevenue normale.
Un an auparavant, le volume des acquisitions avait plongé de 46 %. Une chute qui n'était pas liée à l'activité intrinsèque du marché mais à la faible valeur des biens échangés : l'essentiel des rachats concernait de petites sociétés situées en deçà de la dizaine de millions d'euros de chiffre d'affaires.

À SAVOIR

Les plus grosses opérations

- **Econocom** a acheté les activités services d'**ECS** (850 salariés, 70 M€ de chiffre d'affaires).
- **ITS Group** a acquis **Axialog** (300 employés, 25 M€ de CA).
- **Aubay,** conseil en technologies, devient propriétaire d'**Adex** (200 collaborateurs, 18 M€ de CA).
- **Viseo** s'offre **Homsys**, spécialiste du décisionnel (16 M€ de CA).
- **Jouve** prend le contrôle de **Safig** (1 500 personnes, 48 M€ de CA), un acteur de l'externalisation du traitement (de chèques, de campagne marketing...).
- **Devoteam** a racheté la filiale française du groupe scandinave **Tieto** (120 salariés, 20 M€ de CA).

La dynamique retrouvée s'explique surtout par la confiance renforcée des acquéreurs et des banques

En 2010, le nombre d'opérations impliquant des sociétés de taille moyenne est en augmentation. Une partie de l'activité est tirée par un lot d'entreprises en difficulté qui doivent vendre. Citons Safig racheté par Jouve ; la filiale française du groupe Tieto vendue à Devoteam ; une entité d'Astek cédée à Osiatis ; Ovelia (filiale d'Overlap) acquise par Feel Europe Groupe ; et, bien sûr, Ares, qui s'est désagrégé.
Une grosse frange du marché relève également d'opérations stratégiques : Orange Business Services a racheté Alsy, un spécialiste des solutions Microsoft ; Aubay a acquis Adex, intégrateur Java et .Net ; Viseo s'est porté acquéreur de Homsys dans le décisionnel, et ITS Group a complété son maillage dans l'Hexagone en mettant la main sur Axialog. La plus grosse opération est à mettre à l'actif d'Econocom qui, par le biais du rachat d'ECS, spécialiste de la location informatique, a récupéré une activité de services d'infrastructures de 70 millions d'euros, selon l'estimation d'AP Management.

Les banques prêtent plus facilement

Cette dynamique retrouvée s'explique surtout par la confiance renforcée des acheteurs. « *Les sociétés acquéreuses ont finalement bien traversé l'année 2009 et ont gagné en visibilité,* relève Pierre-Yves Dargaud, président-fondateur d'AP Management. *Les banques ont rouvert le robinet du financement et prêtent plus facilement de l'argent.* »
Reste un facteur limitant : la sous-valorisation des acteurs des services informatiques, qui peut freiner la volonté des vendeurs de céder leurs sociétés. L'embellie devrait se confirmer en 2011. La mégafusion annoncée fin 2010 entre Atos Origin et Siemens IT Solutions va, quoi qu'il arrive, booster le marché. ■ OLIVIER DISCAZEAUX

StoreMags - Free Magazines Download In True PDF format

Release: StoreMags & Fantamag. Magazines for All

StoreMags

RESSOURCES HUMAINES Les sociétés informatiques s'appuient sur le web 2.0 pour dénicher des talents

Les réseaux sociaux, outils de recrutement

La recherche d'informaticiens via les réseaux sociaux, bien qu'étant un phénomène récent, transforme déjà les habitudes. Sophie Arnould, directrice du recrutement pour Accenture France, le reconnaît. « *Pour l'instant, nous les expérimentons, mais nous nous sommes fixés comme objectif, d'ici à la fin 2012, d'en faire un de nos principaux canaux de recrutement.* » Monique Charpentier, responsable recrutement de Logica, active sur Facebook et Viadeo, confirme cette tendance : « *Dès 2011, ces réseaux représenteront une part importante de nos moyens de sourcing, et cela pour tout type de fonction.* » Et d'ajouter qu'il est plus facile ainsi d'entretenir des relations de proximité avec un vivier qualifié.

Une meilleure visibilité

Un vivier qu'Alexandra Girard, responsable RH de Business&Decision, apprécie aussi : « *Nos offres d'emploi sont encore plus visibles. Un atout considérable pour nous, qui envisageons de recruter 700 personnes en 2011.* »
Pour sa part, Eric de Saqui de Sannes, DRH de Sogeti France, ne jure que par ce nouveau vecteur en affirmant « *l'utiliser pour recruter sur l'ensemble des profils IT en 2011* ». Depuis l'été 2010, sa société s'est lancée dans l'aventure virtuelle dans le cadre d'une démarche structurée de Community Management et de recrutement. « *Ce qui nous a amenés à embaucher en 2010 près de 1 200 nouveaux collaborateurs (juniors, confirmés et expérimentés). Les sites d'emploi ne nous suffisent plus.* » Quant à Didier Baichère, directeur des RH d'Alcaltel-Lucent, le succès de son opération de recrutement de 100 jeunes diplômés sur Facebook, en 2010, l'engage à renouveler l'expérience en 2011. « *D'autant que ce vecteur devient prioritaire pour notre image de marque.* »

Réseauter prend du temps

Ce sont surtout les profils expérimentés qui sont recherchés (chefs de projet, architectes, développeurs…). Pour Sophie Arnould, sont aussi concernés « *des profils rares tels que les experts Siebel, Java, SAP… Des candidats à l'écoute du marché sans forcément être en recherche active.* »
Mais « réseauter » prend du temps. Et tout le monde s'accorde à dire que, pour des besoins immédiats, les réseaux sociaux resteront au second plan. Les méthodes classiques ont encore de beaux jours devant elles.

MARTINE TRIQUET-GUILLAUME

L'AVIS DE L'EXPERT

Flavien Coronini, consultant senior en recrutement international et spécialiste IT d'Approach People Recruitment

« Une solution pour toucher les candidats passifs mais à l'écoute du marché »

A côté de Facebook et de Twitter, des réseaux sociaux comme Viadeo et Linkedin sont orientés vers le monde professionnel. Ils deviennent des canaux incontournables pour sélectionner, attirer et « séduire » un ingénieur, quelles que soient sa fonction et son expertise technique. C'est surtout un bon moyen, pour nous recruteurs, de repérer des candidats potentiels et de faire du sourcing. Le networking social ne remplacera jamais un site d'emploi ou le recrutement par annonce. Mais il apporte une solution complémentaire en attirant les chercheurs passifs ou simplement à l'écoute du marché. Pour nos clients, le réseau social est surtout un outil de communication de recrutement qui valorise leur image de marque d'employeur.

Syntec informatique change de nom

Le syndicat professionnel s'appellera désormais Syntec numérique. Et cela pour suivre l'évolution de l'industrie des nouvelles technologies où, à l'image des offres cloud, les métiers d'éditeur, de SSII et d'opérateur s'entremêlent. Ce changement touche aussi la gouvernance, qui s'organise désormais par collèges où chaque métier porte ses propres problématiques.

Attachmate acquiert Novell

L'éditeur, connu pour son système d'exploitation réseau Netware, mais aussi pour ses produits open source issus de Suse, a conclu un accord de rachat avec Attachmate, spécialisé dans l'administration et les outils pour mainframes. La transaction, d'un montant de 2,2 Md$, se traduira par une séparation des activités Novell et Suse Linux en deux unités d'affaire distinctes.

Le Forum des droits sur l'internet ferme

Dix ans après sa création, le Forum des droits sur l'internet est contraint de fermer ses portes faute de subvention des pouvoirs publics, notamment celle versée jusqu'à présent par le ministère de l'Industrie. Ce Forum aura émis 34 recommandations, traité près de 13 000 différends et répondu à plus de 25 000 questions d'internautes.

Appels à projets pour le grand emprunt

Le ministère de l'Industrie lance trois appels à projets issus du volet Usages, services et contenus innovants du grand emprunt : le premier sur le logiciel embarqué, le deuxième sur la sécurité et la résilience des réseaux, et le dernier sur la numérisation des contenus culturels, scientifiques et éducatifs. Les propositions doivent être déposées avant le 31 mars prochain.

StoreMags - Free Magazines Download In True PDF format
Release: StoreMags & Fantamag. Magazines for All

StoreMags

LES SUCCÈS DE L'ANNÉE

Véronique Durand-Charlot, DSI 2010

01 Informatique a décerné le trophée DSI de l'année 2010 à Véronique Durand-Charlot. Diplômée de l'Ecole polytechnique et de Supélec, la DSI de GDF Suez a bâti de toutes pièces, en six ans, une direction des systèmes d'information (SI) et a acquis une solide expertise en management de la transformation. Elle a ainsi participé directement à une séparation compliquée, sur le plan des SI, entre EDF et GDF, puis à une fusion tout aussi délicate entre GDF et Suez, en 2008.

iPad : pari gagnant pour Apple

Peut-être pas magique, comme l'affirme Apple, mais en tout cas une réussite. Le constructeur rebat les cartes de la mobilité avec sa tablette tactile. L'iPad à peine annoncé, la concurrence a suivi la route tracée par la firme à la pomme, comme Samsung, notamment. Pour les entreprises, Cisco, Avaya et surtout RIM ont annoncé des modèles plus ou moins proches. En attendant, Apple a écoulé environ 10 millions d'iPad.

Un supercalculateur au CEA

En dépassant le petaflops (1 million de milliards d'opérations par seconde), le Tera 100 installé par Bull à la direction des applications militaires du Commissariat à l'énergie atomique (CEA) est devenu le supercalculateur le plus puissant en Europe. Au niveau mondial, il occupe la sixième place du Top500. Avant la fin de l'année, Bull livrera au Genci (Grand Equipement national de calcul intensif) Curie, un autre supercalculateur, à vocation civile cette fois, encore plus puissant (1,5 Pflops).

SANTÉ Le décret relatif aux pratiques médicales à distance a été publié à l'automne 2010 au *Journal officiel*

L'administration, arbitre de la télémédecine

La télésanté dispose enfin d'un décret d'application qui spécifie ses conditions de mise en œuvre et d'organisation. Il intervient à point nommé, dans un contexte de vieillissement de la population et de rareté des compétences médicales. L'heure du déploiement massif de la télémédecine a-t-elle donc sonné ? Pas si simple…

> « La question est de savoir si les actes définis par les décrets ne sont pas plutôt des activités médicales. »
> **Serge Larue-Charlus,** président de CHAP

En cause : sa transcription dans le monde administratif. Une difficulté qui porte sur la prise en charge des actes (téléconsultation, téléexpertise, télévigilance…). « *La question est de savoir si les actes définis dans les décrets ne sont pas plutôt des activités médicales,* lance Serge Larue-Charlus, président de la Commission de hiérarchisation des actes et des prestations. (CHAP). *Si tel est le cas, il y aurait un risque de dévoiement de la classification commune des 7 600 actes médicaux.* » Celle-ci est effectuée en fonction de cinq critères : la durée, le travail, le stress, la compétence et l'effort mental.

Le problème ? « *La classification est faite pour évaluer la pratique médicale et pas l'outil avec lequel on réalise l'acte. Il faudrait donc étudier dans quelle mesure la téléconsultation, par exemple, nécessite une nouvelle codification* », explique Serge Larue-Charlus. Au moins deux organismes devront prendre ces questions à bras-le-corps. D'abord la Haute Autorité de santé (HAS), qui donne son avis sur le service rendu au patient, ensuite la CHAP. Ces contraintes administratives en désespèrent plus d'un. « *Si nous ne disposons pas des tarifications de la Caisse nationale d'assurance maladie, nous aurons une zone blanche* », redoute Pierre Espinoza, praticien au pôle urgences réseaux télémédecine de l'hôpital Pompidou.

Retour attendu du terrain

Le serpent se mordrait-il la queue ? Car Serge Larue-Charlus, de son côté, attend « *que le terrain fasse remonter, dans chaque discipline, une série d'actes qui garantissent une véritable amélioration dans le traitement des soins. C'est la condition pour que la Sécurité sociale accepte de financer des actes de télémédecine.* »

VINCENT BERDOT

2 QUESTIONS À…

DR

Jean-François Penciolelli,
consultant santé chez Accenture

La télémédecine doit-elle être soumise à une tarification particulière ?
Non. Du moins pas avant qu'elle ait subi une évaluation, de type clinique, comme celle effectuée pour les médicaments. Il faut juste voir la télémédecine comme de nouvelles pratiques collaboratives entre médecins, un canal inédit de prise en charge des patients.

Quel est l'autre enjeu?
Au-delà du simple partage d'imageries, il s'agit de déployer de véritables espaces collaboratifs, avec messagerie, annotation et stockage de documents. Le cadre d'interopérabilité entre professionnels distants proposé par l'Agence des systèmes d'information partagés de santé pour son dossier médical personnel sera donc précieux.

StoreMags - Free Magazines Download In True PDF format

Release: StoreMags & Fantamag. Magazines for All

StoreMags

MÉTIERS Le rôle du responsable sécurité a évolué et a vu son champ d'action modifié

Le responsable sécurité devra-t-il quitter la DSI ?

Réglementations, conformité et respect de la législation sont autant de contraintes pour le responsable sécurité des systèmes d'information (RSSI). Poussé à développer des compétences qui dépassent la technique, celui-ci considère désormais cette dernière comme un simple moyen, même si elle n'est pas devenue anecdotique. Le RSSI pense avant tout stratégie. Il évalue l'environnement de l'entreprise, voire l'audite, et analyse les enjeux liés au risque opérationnel, tout comme les usages informatiques qui peuvent exposer la société juridiquement (vol de propriété intellectuelle, perte de données confidentielles ou clients, etc.).

Pour y parvenir, le rapprochement entre le responsable sécurité et les directions métier est nécessaire. D'une part, afin de mieux appréhender leurs besoins ; d'autre part, pour les sensibiliser aux problématiques de sécurité selon leur degré d'exposition. Une direction comptable n'a pas les mêmes responsabilités que celle des ressources humaines. Cette dernière, par exemple, pousse fortement le RSSI à s'engager dans des projets de gestion des identités et des accès : comment s'assurer que les collaborateurs de l'entreprise ont bien vu leurs droits modifiés en fonction de leurs mouvements dans l'entreprise ou en cas de départ ? Seules les ressources humaines ont la main aujourd'hui sur ces questions.

Un rapprochement indispensable avec les métiers

Pour réussir à mettre en place une politique de sécurité adéquate, et trouver les modalités techniques qui l'accompagnent, une étape préalable de consultation de l'ensemble des directions est donc indispensable. Une phase qui s'avère généralement lon gue, mais déterminante pour le succès de l'opération.

La DSI, qu'on peut qualifier de prestataire informatique interne, répond à des demandes émanant de la direction générale sans avoir nécessairement les compétences pour appréhender les risques induits. Pour cela, « *il est important de séparer la DSI de la sécurité des systèmes d'information afin que personne ne soit à la fois juge et partie.*

À SAVOIR

Le cadre réglementaire des RSSI

- **Norme ISO 27001 :** gestion du système de sécurité.
- **Norme ISO 27005 :** gestion des risques liés au système d'information.
- **Loi informatique et libertés :** respect de la confidentialité des données utilisateurs et de la vie privée.
- **Bâle II :** gestion des risques financiers (loi Sarbanes-Oxley).
- **PCI-DSS :** sécurisation des informations bancaires pour les paiements électroniques.

> Si la technique n'est pas devenue anecdotique, le responsable sécurité doit avant tout penser stratégie

Chez nous, la direction informatique appartient au comité de pilotage de sécurité du système d'information mais elle est présidée par le directeur des risques et de l'audit », explique Fabrice Lecheref, DSI de Sodebo. Un RSSI d'un grand groupe se rappelle : « *Il y a dix ans, nous avions une démarche intuitive. Un risque, c'était un virus, et les impacts qu'il pouvait avoir sur le système d'information. Aujourd'hui, il existe des méthodes pour quantifier les répercussions sur le business.* »

Pour toutes ces raisons, le RSSI sera probablement amené à quitter la DSI pour rejoindre, qui sait, une direction de la sécurité des systèmes d'information.

STÉPHANE BELLEC

LES ÉCHECS DE L'ANNÉE

Cisco sonne le glas des réseaux Wimax

Le géant des réseaux décide d'arrêter la conception et la fabrication de nouvelles stations de base Wimax, une activité issue du rachat de Navini Networks, qui lui avait pourtant coûté 330 M$. Une mauvaise nouvelle pour les adeptes de cette norme, qui perdent leur principal supporter face au LTE (Long Term Evolution).

Des bogues en série à Pôle emploi

Déjà décrié en phase de test, le système d'information unique qui doit consacrer la fusion informatique de l'ANPE et des Assedic accumule les dysfonctionnements, au point que son déploiement est suspendu au niveau national. Entre autres, le chargement, souvent incomplet des profils utilisateurs pousse la DSI responsable à ouvrir une cellule spéciale pour des agents au bord de la crise de nerfs.

France.fr, la risée du web

La vitrine de la France sur le web, France.fr, est fermée pour un mois, après quelques heures de fonctionnement. Le site ne parvenait pas à supporter plus de 25 000 connexions simultanées. Confié à un nouvel hébergeur et nettoyé de ses bogues, France.fr alourdirait sa facture à 4 M€ selon le *Canard Enchaîné*.

StoreMags - Free Magazines Download In True PDF format
Release: StoreMags & Fantamag. Magazines for All

StoreMags

LE 1ER QUOTIDIEN SPORTIF 100% NUMÉRIQUE 100% GRATUIT

RMC SPORT

StoreMags - Free Magazines Download in True PDF format
DeBonneville - Orlando!
Release: StoreMags & Fantamag. Magazines for All

StoreMags

Carlsberg s'appuiera sur Verizon Business pour gérer en Europe, sur les quatre ans à venir, ses réseaux locaux, longue distance et internet, et sa sécurité.

9,2 Md$ en 2010 : le marché du Software as a Service a progressé de 16 % en un an grâce à des déploiements atteignant parfois plusieurs dizaines de milliers de postes. Source : Gartner

APPLICATIONS

Optimiser la gestion de la relation client, un chantier perpétuel

Cross-canal, collaboratif, Software as a Service… Les arguments ne manquent pas pour adopter une nouvelle solution de CRM (gestion de la relation client). L'heure est à la rationalisation et à la refonte des systèmes existants.

Habitudes de consommation, modes de travail des collaborateurs, objectifs stratégiques des entreprises… La gestion de la relation client doit constamment s'adapter à leur évolution. C'est pourquoi elle est au cœur de nombreux chantiers, dont la sortie de crise n'a fait qu'accélérer les lancements. Pour autant, les entreprises investissent encore peu dans les domaines émergents tels que le Social CRM (Customer Relationship Management), la configuration-tarification-devis (Configuration, Pricing and Quoting), ou encore la gestion des contrats. Elles se concentrent avant tout sur des fonctionnalités éprouvées et à la valeur économique reconnue, quitte à se cantonner à un nombre limité de processus.

ISTOCK

La multiplication des canaux de vente justifie le recours à des outils spécialisés pour avoir une vision unique du client et le choyer à la mesure de son potentiel d'achat.

Bien définir le périmètre et les objectifs du projet

En début d'année, ID Logistics a ainsi décidé de mettre en place un logiciel de CRM pour structurer son information clients et optimiser la gestion après-vente des grands comptes sur les cinq continents. Jusque-là, les historiques et documents du prestataire logistique étaient disséminés sur les PC de ses responsables de comptes. « *Les directions générales de nos filiales et les Contract Managers avaient besoin de mieux communiquer ensemble afin d'assurer une meilleure coordination des dossiers clients et des projets* », se souvient Emmanuel Vexlard, en charge du projet CRM chez le prestataire logistique.

Chez Meilleurtaux.com, la gestion de la relation client avait été outillée dès sa création en 1999. Mais comme beaucoup d'entreprises à forte croissance, le spécialiste du courtage de crédit en ligne n'avait jamais eu le temps d'industrialiser son outil. « *Nous avions développé une solution en interne qui nous coûtait très cher en maintenance et qui n'était pas assez souple pour suivre l'évolution de notre activité* », explique Jean-Michel Mougeolle, directeur informatique. De fait, les différentes bases de données dévolues à tel produit (rachat de crédit, assurance emprunteur…) ou à tel canal (réseau d'agences, internet…) pouvaient difficilement échanger entre elles. C'est ainsi que le courtier a décidé en 2009 de se doter d'un nouveau CRM pour centraliser ses informations et coordonner ses canaux. Objectif : réduire le coût de maintenance de 50 % et disposer d'un seul outil pour tous ses collaborateurs.

StoreMags - Free Magazines Download In True PDF format
Release: StoreMags & Fantamag. Magazines for All

Storekeeper

A l'inverse, le dernier chantier CRM lancé chez Nature & Découvertes s'inscrit dans la continuité. Après s'être équipé de modules d'encaissement et de fidélisation auprès de Generix, le distributeur a en effet décidé d'unifier sa communication multicanal. « *Nous souhaitions que les possesseurs de cartes de fidélité soient en mesure d'utiliser leurs points tant en magasin que sur le web* », fait savoir Marie-Claude Poelman, DSI et cofondatrice de la chaîne de magasins. Il s'agissait aussi de mieux connaître et servir les clients qui dépensent 20 % de plus que la moyenne. Et tout consommateur devait pouvoir retrouver les mêmes offres commerciales et réductions par courrier, e-mailing, sur le web et en magasins.

Faisant le même constat de la nécessité d'intégrer les canaux de communication, BNP Paribas Fortis souhaitait, de son côté, pouvoir répondre rapidement à tout besoin métier d'interaction avec les clients. « *De nouveaux développements informatiques devaient être lancés préalablement pour chaque scénario de campagne interactive* », relate Eva Borms, responsable ventes directes et CRM au sein de la division Multichannel Banking de la banque belge. En outre, le CMS (Content Management System) maison, reposant sur Documentum, ne pouvait générer que du contenu web statique, ce qui limitait les interactions avec les internautes.

Des choix de solutions dictés par les besoins

Une fois les besoins exprimés par les Contract Managers, le responsable projet de la DSI d'ID Logistics a retenu les solutions Sage CRM Saleslogix de Sage, SugarCRM et EasiCRM d'Easiware. Le choix de ID Logistics s'est porté sur ce dernier pour sa capacité à faire évoluer sa solution tout en restant robuste. « *La qualité d'écoute, l'ergonomie de l'outil et la customisation ont été déterminantes* », indique Emmanuel Vexlard. Par ailleurs, si le mode hébergé mutualisé – ou Saas, pour Software as a Service – ne correspondait pas à une condition préalable du cahier des charges, il est apparu comme un gage de déploiement simplifié et de bonne sécurisation dans un contexte international.

Pour Meilleurtaux.com, le mode Saas s'imposait au contraire comme une évidence, le pas ayant déjà été franchi avec la messagerie de l'entreprise.

EN TÊTE DES PRIORITÉS : ATTIRER ET RETENIR LES CLIENTS

Principaux objectifs en matière de gestion de la relation client par domaine d'utilisation Source : Forrester Research (février 2009)

« *Il nous semblait déjà à l'époque que le cloud était le meilleur choix compte tenu de la structure décentralisée de la société, avec notamment deux plates-formes téléphoniques et 130 agences* », affirme Jean-Michel Mougeolle.

« *Ce choix était aussi celui d'une équipe d'une dizaine de personnes, qui n'avait pas la capacité de gérer des serveurs en batterie et d'un besoin de montée en puissance rapide et non planifiable, tant en nombre d'utilisateurs que de volumes de traitements* », ajoute Jean-Michel Mougeolle. Malgré tout, le courtier a évalué avec Eurogroup la plupart des solutions leaders du marché, en mode Saas comme en mode licence. Il a voulu s'assurer que les gains financiers étaient bien au rendez-vous. Et, finalement, Saas et licences font jeu égal en matière tarifaire, à niveaux de sécurité et de qualité de service équivalents. Mais le temps gagné sur le développement et le recettage externalisé des montées de version ont une nouvelle fois fait pencher la balance vers le Saas. En décembre 2009, Meilleurtaux.com a donc porté son choix sur Salesforce.com, non seulement pour sa solution CRM et sa facilité de configuration, mais aussi pour sa plate-forme de développement associée.

« Le cloud nous a semblé être la meilleure option compte tenu de notre structure décentralisée. »

Jean-Michel Mougeolle, de Meilleurtaux.com

Pour bâtir son CRM cross-canal, Nature & Découvertes s'est orienté pour sa part vers le module Agil Animation commerciale de Generix, son éditeur de référence en matière de gestion commerciale. A partir d'une base clients unique, du référentiel produits

2 QUESTIONS À...

Emmanuelle Olivié-Paul,
directrice associée de Markess International

Quels sont les principaux enjeux du cross-canal ?

La montée en puissance des nouveaux canaux de contact clients impose une vigilance accrue sur la mise en cohérence des différents canaux et leur complémentarité. Il s'agit de garantir au client la même qualité de service quel que soit le canal utilisé et de lui laisser le choix de recourir à celui qui correspond le mieux à ses attentes.

Où en est l'intégration entre les canaux de contact ?

Selon Markess, 60 % des décideurs jugent que leurs canaux de contact clients sont faiblement intégrés entre eux. Dans la majorité des cas, internet reste complémentaire aux canaux traditionnels. Et même si des outils de CRM ont été mis en place afin d'avoir une vue complète du client, des silos continuent à exister entre les données en provenance des différents canaux.

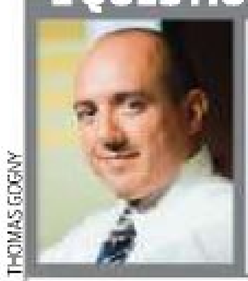
StoreMags - Free Magazines Download in True PDF format

Release: StoreMags & Fantamag. Magazines for All

Storekeep

et de la gestion de tarifs, le module sert aux responsables marketing à créer et à administrer des opérations, puis à les activer automatiquement dans tout ou partie des magasins ou sur internet : bons de réduction en caisse, couponing, remise en pourcentage ou en valeur automatique, lots cadeaux, « trois pour le prix de deux », « le troisième à 1 euro », etc.
Chez BNP Paribas Fortis, Selligent est apparu comme la meilleure solution. *« La suite Selligent Interactive Marketing permet de gérer avec souplesse les interactions avec les clients. Elle offre au service marketing la possibilité de gagner en réactivité et en time to market »*, déclare Eva Borms. La solution aide à gérer à la fois les canaux e-mail, web, mobile et les guichets automatiques.

2 QUESTIONS À...



THOMAS GOGNY

Jean-Michel Mougeolle,
directeur informatique de Meilleurtaux.com

En quoi votre projet Salesforce.com dépasse le seul CRM ?
Au-delà des fonctionnalités de Salesforce CRM Sales, nous avons adopté un module de gestion de contenu de l'éditeur et nous nous intéressons à Chatter, avec ses fonctionnalités de création de groupes de travail et de partage de documents. Cette solution collaborative pourrait notamment servir dans le cadre de notre école de formation pour maintenir le lien entre le tuteur et l'élève.

Pourquoi recourez-vous à Force.com ?
La plate-forme de Salesforce nous a permis de développer des modules complémentaires tels que l'appel à facturation et sa préparation. Ils ont consommé une part importante des 1000 jours/homme de notre projet Salesforce. Nous envisageons aussi d'utiliser le cloud pour Java VMforce en vue de redévelopper notre moteur expert pour le crédit immobilier. Ses montées en charge auront plus de souplesse et il aura un accès direct au CRM.

Montrer les atouts de la nouvelle application aux utilisateurs

EasiCRM a été déployé rapidement en mai dernier chez ID Logistics, avant d'être mis à la disposition des équipes françaises deux mois plus tard. Aujourd'hui, une vingtaine de Contract Managers en France et au Brésil utilisent la solution. La direction générale, la direction R&D et celle des opérations bénéficient, elles, d'une licence de consultation simple. Pour pallier les petites difficultés d'adhésion initiales, l'équipe projet a démontré l'efficacité de l'outil et son enjeu d'intérêt général, notamment en matière de capitalisation des connaissances. Malgré son aspect collaboratif, *« l'outil ne règle pas tout,* remarque toutefois Emmanuel Vexlard. *Il faut régulièrement faire la promotion des points à aller consulter : la collaboration ne s'instaure pas toute seule. »*

Une fois la solution choisie par Meilleurtaux.com, sa direction informatique a mis en place des ateliers de formation pour les 600 futurs utilisateurs – collaborateurs internes ou franchisés – et a commencé le déploiement avec l'aide du cabinet Deloitte.

> **« L'outil collaboratif ne règle pas tout : il faut régulièrement faire la promotion des points à consulter.»**
> **Emmanuel Vexlard,** en charge du projet CRM d'ID Logistics

« Il était important que les utilisateurs aient bien l'outil en main et retrouvent les réflexes qu'ils avaient avec la solution précédente. D'autant que beaucoup de nos commerciaux l'employaient au quotidien », souligne Jean-Michel Mougeolle. Aspect souvent appréhendé avec le mode Saas, l'intégration avec le système d'information existant n'a en fait pas posé de problèmes. *« Nous avons une forte intégration avec notre site web développé en PHP et Java, avec notre moteur de propositions bancaires* (calculs de propositions en fonction des données clients et des accords commerciaux avec les partenaires – NDLR) *écrit en Java, et avec notre outil décisionnel Qlikview »*, précise le directeur informatique. Il balaie d'un revers de main les autres freins à l'adoption du Saas : *« Si nous devions changer de solution, nous ne récupérerions que les données et abandonnerions 1 000 jours/homme de développement sur le premier lot. Mais ce serait pareil avec une solution classique. S'agissant de la confidentialité des informations, la question est certes légitime quand on travaille avec un fournisseur Saas américain. Mais même si nos données sont précieuses, nous n'avons pas de contraintes relevant du secret industriel et bancaire. »*

StoreMags - Free Magazines Download in True PDF format
Release: StoreMags & Fantamag. Magazines for All

StoreMags

Chez Nature & Découvertes, si la mise en œuvre technique du module d'animation commerciale n'a pas posé de problèmes particuliers, le déploiement auprès des divers utilisateurs – marketing, caissiers, prestataires web externes… – a demandé un effort d'accompagnement. Ce projet a également donné lieu à l'embauche d'une responsable CRM, en charge de l'alimentation du site web et de l'animation des campagnes. Faisant le lien entre les forces de vente, le marketing et l'informatique, cette dernière a contribué à démontrer la valeur ajoutée du cross-canal pour les magasins qui percevaient internet comme un concurrent. L'organisation cross-canal a aussi eu un impact sur la supply chain, notamment dans le pilotage du niveau de stock.

Pour BNP Paribas Fortis, la suite Selligent Interactive Marketing (SIM) a été intégrée avec le site internet sécurisé de la banque pour gérer les campagnes web. Mais c'est l'outil de gestion de campagnes marketing Unica Campaign – sur le point d'être remplacé par la solution groupe Teradata Relationship Manager (TRM) – qui interroge le datawarehouse.

Chez Nature & Découvertes, le panier moyen a progressé en quantité et en valeur

« Unica Campaign est une bonne solution pour opérer les sélections de contacts. Cependant, nous le complétons avec SIM pour assurer la gestion des campagnes et des interactions sur internet », explique Eva Borms. Ainsi, après identification sur le site, les bannières peuvent être personnalisées et l'internaute est entraîné d'un clic vers un contenu servi par Selligent. De même, les utilisateurs de SIM ont la possibilité de lancer des offres promotionnelles sur les guichets automatiques, à partir desquels ils pourront éventuellement recueillir des informations clients. Pour les plates-formes téléphoniques, l'emploi de Selligent se limite au suivi administratif des appels concernant les achats directs.

Enfin, pour chacun, le bilan est sans équivoque. *« Avec EasiCRM, nous assurons une meilleure coordination des dossiers clients et des projets*, estime Emmanuel Vexlard d'ID Logistics. *En outre, lorsque le dossier client change de mains, la solution permet un gain de temps et de fiabilité. »* Désormais, les Contract Managers travaillent avec l'éditeur pour que l'outil soit proactif dans sa gestion des alertes sur des mots clés (exemple : envoi automatisé de courriels). D'ici-là, le module de suivi de grands comptes devrait prochainement être déployé dans d'autres pays. *« Nous n'utilisons qu'un petit volet d'EasiCRM, mais il constitue déjà la colonne vertébrale de notre relation client »*, se réjouit Emmanuel Vexlard.

« Le recours à Salesforce permet à l'entreprise de se recentrer sur la notion de client et d'avoir un point d'entrée unique pour la plupart de nos utilisateurs au sein du système d'information, se félicite Jean-Michel Mougeolle, de Meilleurtaux.com. *Auparavant, notre activité était surtout axée sur la gestion de nos 1 000 à 2 000 dossiers quotidiens. »* Grâce à l'adoption du progiciel en mode Saas, son équipe d'une dizaine de personnes dispose de plus de temps pour améliorer les applications métier. Avant, 80 % de leur temps étaient accaparés par la maintenance des CRM maison. Seulement 20 % étaient consacrés aux nouvelles fonctionnalités.

Les offres en vue sur le marché français

SOLUTIONS APPLICATIVES			SERVICES		
Suite CRM	Business Analytics	Interactions cross-canal	Conseil	Stratégie Marketing et commercial	Opérateurs de services
Microsoft Oracle-Siebel Salesforce SAP Cegid Coheris E-Deal Eudonet Ines Sage Selligent Sugar CRM	SAS Business Objects IBM Cognos/SPSS Qliktech-Coheris Spad Sphinx-Teradata **MDM/ETL** IBM Infosphere Informatica Talend **Data Quality** Experian QAS Uniserv	Neolane IBM Unica Rightnow Selligent • Interactions entrants : Akio-Eptica • Analyse des interactions : Nice Systems • Solutions communicantes : Genesys Lab Avaya-Cisco Vocalcom	Bearingpoint Columbus Consulting Ernst & Young KPMG PwC **Services IT** Accenture, Atos, Business & Decision, Capgemini, IBM, Logica, Micropole Soft Computing, Sopra, SQLI…	Highco MRM WW Ogilvy Numsight Publicis Conseil	Cegedim Arvato France Télécom La Poste Pages jaunes Tessi WDM

Source : Markess International (novembre 2010)

Des retours sur investissement très avantageux

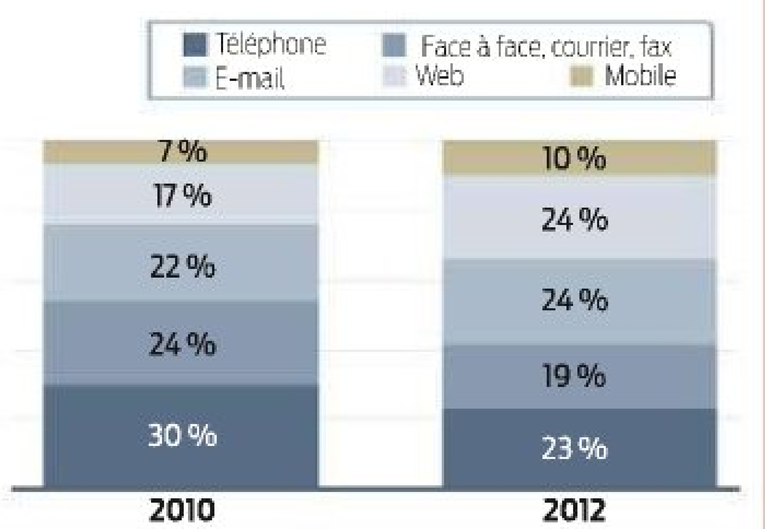
« Cette année, les campagnes de recrutement nous ont permis d'obtenir 36 % d'adhérents supplémentaires à notre programme de fidélité, témoigne Marie-Claude Poelman, de Nature & Découvertes. *Notre connaissance client a nettement progressé et, sous l'effet des animations commerciales, le panier moyen passe de 2 à 2,4 produits. Le panier des clients titulaires d'une carte progresse, lui, de 80 % en valeur. »* L'enseigne estime que le retour sur investissement du module d'animation commerciale a été atteint en moins d'un an. En 2011, elle prévoit de mettre en place un datawarehouse pour mieux analyser ses données clients (tickets de caisse, informations web…). Elle réfléchit enfin à l'intégration des données de réseaux sociaux pour adapter les produits en marque propre.

Dans la filiale belge de BNP Paribas, Eva Borms estime qu'elle peut désormais mieux étudier les différentes étapes dans un processus de vente en ligne à travers les différents canaux commerciaux de la banque. Grâce à cette analyse, la relation avec les clients et les prospects est prolongée au-delà des campagnes et leurs retours s'en trouvent nettement améliorés.

BORIS MATHIEUX

LE WEB ET LE MOBILE S'IMPOSENT

Évolution des canaux privilégiés par les entreprises françaises pour interagir avec les clients Source : Markess International (2010)



StoreMags - Free Magazines Download in True PDF format

Release: StoreMags & Fantamag. Magazines for All

StoreMags

SUPPORT CLIENT Fujifilm Medical Systems prend le contrôle de ses machines chez ses clients

Un service après-vente assuré à distance

La qualité des réponses fournies aux clients est un bon moyen de les fidéliser. Fujifilm Medical Systems France l'a compris et s'est doté d'une solution de support « *simple et efficace* », minimisant l'intervention du client, estime Philippe Carrilho, responsable support. La société vend aux radiologues (de ville, des hôpitaux et des cliniques) des produits d'imagerie médicale. La maintenance de la partie électronique est assurée par 75 techniciens régionaux intervenant en premier niveau. Tout problème informatique remonte au niveau supérieur, le centre support client (CSC), qui peut prendre le contrôle des postes à distance.

L'ENTREPRISE

Activité : fabrication et vente de solutions d'imagerie médicale.
CA 2009 : 84 M€.
Effectif : 160 personnes (France).
Siège : Asnières-sur-Seine (92).

LE PROJET

Solution déployée : NTR Admin de NTR Global.
Coûts : 30 000 € annuels pour 2 000 machines connectées.

Des machines accessibles depuis le portail de NTR Global

« *Longtemps, nous avons utilisé des solutions hétérogènes : réseau privé virtuel PPTP (Point to Point Tunneling Protocol) ou pcAnywhere, par exemple,* rappelle Philippe Carrilho. *A la longue, cela devenait impossible à gérer. En 2008, nous avons décidé d'homogénéiser le système.* »
Après un examen du marché, il retient la solution de NTR Global. D'abord à cause de son prix (la moitié de ceux des concurrents), mais également parce qu'elle est simple d'utilisation, sécurisée via le protocole HTTPS, multi-navigateur et multi-plates-formes. Un plug in est installé sur les postes vendus par Fujifilm Medical Systems, qui les relie en permanence au portail de NTR Global. Lorsqu'un client a un problème, le centre se connecte à son tour au portail de NTR et entre le numéro du client. Il est alors en prise directe sur la machine en faute. « *Seul prérequis, le radiologue doit disposer d'une connexion internet à haut débit, aujourd'hui répandue.* » Une simplicité qu'apprécient les clients, qui n'ont aucune manipulation à effectuer.

JEAN-PIERRE SOULÈS

Fujifilm Medical Systems garantit à sa clientèle de radiologues un support simple et efficace.

DR

TRAVAIL COLLABORATIF Neubauer simplifie le travail de ses utilisateurs

Une interface guidée par les processus métier

La croissance rapide d'une entreprise est un signe de bonne santé. A condition qu'elle soit maîtrisée. Un objectif auquel s'est attelée la branche luxe du distributeur automobile Neubauer. « *En deux ans, nous avons ajouté quatre marques à notre portefeuille et ouvert une dizaine de concessions,* souligne Olivier Loedel, responsable qualité. *Il fallait instaurer une communication efficace entre tous les employés et rationaliser l'outil informatique.* »
Après une étude du marché des solutions de travail collaboratif, le choix de l'entreprise se porte sur la plate-forme d'intelligence collaborative ROK (Risk Organization Knowledge), éditée par ROK Solution et bâtie sur le moteur Silverlight de Microsoft. Elle se présente sous la forme d'un bureau virtuel, sur lequel l'utilisateur retrouve les applications qui étaient déjà à sa disposition – la suite Office de Microsoft, la GED (gestion électronique des documents) – et des applications métier – les DMS (Dealer Management Systems) utilisés dans le monde de l'automobile, par exemple. S'y affichent également les tâches à accomplir et les processus à suivre, selon un principe de workflow.

L'ENTREPRISE

Activité : distributeur automobile.
Effectif : 900 personnes, dont 300 dans la branche luxe.

LE PROJET

Solution déployée : plate-forme d'intelligence collaborative ROK, de ROK Solution.

Un bureau virtuel automatiquement mis à jour

ROK intègre l'organisation de l'entreprise. Lorsqu'une tâche est modifiée ou qu'elle est affectée à un autre utilisateur, l'information est automatiquement diffusée aux personnes concernées et leur bureau virtuel est mis à jour. D'où un pilotage plus facile de la part des chefs de service. « *L'accueil a été enthousiaste,* affirme Olivier Loedel. *Nous prévoyons la généralisation de l'outil à l'ensemble des 300 personnes de la branche luxe à court terme. Lorsque tout le monde maîtrisera l'outil actuel, nous déploierons la version 3, encore plus riche. Mais en identifiant systématiquement les besoins individuels et en rationalisant notre utilisation de l'outil.* »

JEAN-PIERRE SOULÈS

StoreMags - Free Magazines Download In True PDF format
Release: StoreMags & Fantamag. Magazines for All

StoreMags

INTERVIEW

« Les directions de production élargissent leurs compétences »

PHILIPPE SERSOT, directeur technique du Crédit Agricole CIB (Corporate Investment Bank), est le président du Club des responsables d'infrastructure et de production grâce auquel il espère répandre les bonnes pratiques de la profession.

A quels besoins répond le Club des responsables d'infrastructure et de production (Crip) ?

PHILIPPE SERSOT : Le Club est une association loi 1901, créée il y a trois ans, dont l'objectif est de fédérer puis de partager les bonnes pratiques autour des thématiques liées à la gestion de projets techniques propres aux directions de la production, tels que la virtualisation ou la mise en place d'un datacenter, mais aussi l'organisation et la gouvernance. Par ailleurs, l'association est un moyen, pour ses membres, d'enrichir leur réseau et de rencontrer des entreprises faisant face à des problématiques communes. Une façon de combler le vide existant entre les clubs utilisateurs (généralement centrés sur une technologie et ciblant des profils techniciens) et des travaux plus généraux, conduits par le Cigref à l'attention des DSI. J'insiste sur le fait que nous sommes totalement indépendants des fournisseurs technologiques et des prestataires de services.

Comment évolue le métier de responsable de production ?

PS : Les besoins des entreprises changent. Aujourd'hui, les directions de production ont en charge d'importants projets, dont les risques stratégiques, techniques et organisationnels sont élevés. Elles sont donc à la recherche de profils transverses, capables aussi bien de gérer les process que les projets ou la relation client… Par exemple, lors d'un projet de rationalisation, il ne s'agit plus seulement de trouver des solutions techniques. Les responsables de production ont aussi à calculer les dépenses, fixer des délais ou encore estimer un retour sur investissement. Le business case de ce type de projet s'apparente de plus en plus à une analyse faite en école de commerce. Par ailleurs, on assiste à une filialisation des fonctions de production. Ces entités s'apparentent à des outsourceurs facturant leurs services aux entreprises. Certaines doivent donc intégrer un poste de directeur financier dans leur fonctionnement.

Les rapports avec les autres directions en sont-ils modifiés ?

PS : Les directions de la production doivent désormais être considérées comme des partenaires à part entière des équipes de développement. Il convient donc de les prendre en compte le plus en amont possible dans les projets et leurs plannings. Elles peuvent alors apporter leur expertise technique et organisationnelle. Par ailleurs, les DSI ne doivent plus juger la production comme un mal nécessaire. En effet, les budgets qui lui sont alloués sont conséquents et les enjeux suffisamment stratégiques pour qu'elle soit estimée à son juste niveau. Mais c'est aussi aux directions de production de recruter les bons profils afin de relever ces défis.

Ces challenges attirent-ils les jeunes ?

PS : Non. Nous sommes pourtant à une croisée des chemins, mais les compétences requises s'avèrent difficiles à recruter. La question se pose de savoir comment faire venir de nouveaux talents sur des technologies que l'on disait mortes, comme le mainframe, et qui ont encore une durée de vie assurée. Aujourd'hui, les spécialistes de ces domaines vieillissent. Pourtant, les jeunes diplômés ont peu de formation et sont peu attirés par ces technologies.

Quels sont les différents enjeux que vous avez identifiés ?

PS : Les technologies issues du grand public nous poussent à bouger. Il faut que les directions informatiques et de production s'adaptent à ces références, soit pour développer leurs propres offres, soit pour les intégrer directement. Par exemple, elles peuvent proposer à leurs collaborateurs des terminaux mobiles. Dans ce cas, elles ont le choix entre sécuriser ces outils – ce qui implique généralement une dégradation de l'ergonomie et une perte de fonctionnalités – ou maintenir toutes les fonctions pour évoluer rapidement – ce qui se fait au détriment de la sécurité. Enfin, nous devons être capables de répondre aux questionnements des directions aussi bien générales que métier, qui suivent le sujet des clouds (Saas, Paas et Iass) de très près.

PROPOS RECUEILLIS PAR EDDYE DIBAR

BIO EXPRESS

De 1985 à 1995 : ingénieur système chez la SSII Sedap, dans le groupe pétrolier Esso et chez Sovac (industrie bancaire).
De 1995 à 2005 : responsable des opérations IT chez Calyon, au Crédit Agricole Indosuez, et chez General Electric.
De 2005 à 2008 : responsable de l'infrastructure IT chez Silca (groupe Crédit Agricole).
Depuis mars 2008 : directeur technique au Crédit Agricole CIB.

NIELS STOLTENBORG

StoreMags - Free Magazines Download in True PDF format

Release: StoreMags & Fantamag. Magazines for All

StoreMags

RENCONTRE JULIEN CHEYSSIAL, cofondateur et CTO de Meilleursagents.com

Passer du conseil à l'immobilier grâce aux outils statistiques

Au départ, rien ne prédestinait ce manager de 28 ans à se lancer dans le web immobilier. C'est pourtant le pari qu'a relevé Julien Cheyssial, cofondateur et Chief Technology Officer (CTO) du site immobilier Meilleursagents.com. Ce diplômé de Supinfo (Ecole supérieure d'informatique) a fait ses armes chez Microsoft en tant que chef de projet sur les outils de gestion des ressources humaines, avant de rejoindre Bearingpoint où il s'occupait des partenariats avec Microsoft et Google (pour le serveur de recherche Google Search Appliance).

BERNARD GOUÉDARD

Julien Cheyssial souhaite étoffer son équipe technique en 2011 afin de soutenir la croissance de Meilleursagents.com, qui compte 40 collaborateurs et 500 000 visiteurs uniques par mois.

« Il faut sans cesse réfléchir et être prêt à lancer de nouveaux services »

C'est en 2007 qu'il aborde le secteur de l'immobilier, en créant Immoplaza.fr, l'un des premiers sites d'annonces géolocalisées. *« C'est mon insatisfaction face aux portails immobiliers qui m'a poussé. A cette époque, ils ne prenaient pas en compte les critères de recherche géospatiaux, tels que la proximité d'une ligne de métro ou d'une école. »* L'aventure d'Immoplaza est de courte durée. Dès la fin de l'année 2007, Julien Cheyssial s'associe avec quatre partenaires pour fonder le site Meilleursagents.com. Avec un défi technologique majeur : *« Notre objectif était de rendre le marché de l'immobilier français un peu plus transparent. Pour cela, nous souhaitions, notamment, créer une carte des prix au mètre carré pour tous les immeubles d'Ile-de-France, réactualisée chaque mois. »*

Une carte inédite par sa précision et la complexité des données. Car, pour évaluer le prix de chaque immeuble, encore fallait-il être en mesure d'actualiser les prix issus des transactions précédentes, datant parfois de dix, quinze ou vingt ans. *« C'est à ce moment-là que nous avons entendu parler de la thèse d'Arnaud Simon,* raconte Julien Cheyssial. *Ce maître de conférences avait élaboré un algorithme permettant de projeter l'évolution des prix immobiliers. »* Ils décident de relever le pari de développer un outil grand public à partir de ce travail universitaire, qui dormait depuis des années sur les étagères de l'université Paris-Dauphine. Rassemblant des informaticiens spécialisés en statistiques, l'équipe tente alors de mettre en œuvre ce modèle. *« Un pari risqué car, entre la théorie et la pratique, l'écart était grand. Nous avons dû procéder à plusieurs itérations avant d'y parvenir, en septembre 2008. »*

SES CONSEILS

- Se confronter le plus tôt possible à une diversité de problématiques.
- Préférer les petites structures, comme les pure players du web.
- Se lancer jeune dans l'entrepreunariat.

SON PARCOURS

De 1999 à 2004 : Supinfo.
2004 : chef de projet outils RH chez Microsoft.
De 2004 à 2007 : consultant senior chez Bearingpoint France.
2007 : création du site Immoplaza.fr.
Depuis décembre 2007 : cofondateur et CTO du site Meilleursagents.com.

De nouveaux outils d'évaluation immobilière

Julien Cheyssial est également à l'origine d'un nouvel outil de scoring d'agences immobilières : *« Ayant accès aux registres de nos agences partenaires, nous identifions à l'aide d'un algorithme quelles sont les deux les mieux placées pour vendre tel type de bien dans tel quartier, en fonction de leurs transactions précédentes. »*

Une première étape puisque le site Meilleursagents.com a aussi pour projet d'optimiser toute la chaîne de la transaction immobilière, en normant chacune des phases grâce à des outils en ligne. De quoi satisfaire son jeune CTO : *« Créer de la valeur ajoutée en s'appuyant simplement sur de la matière grise m'a toujours passionné dans le développement web ! »*

LAURE MARCUS

StoreMags - Free Magazines Download In True PDF format
Release: StoreMags & Fantamag. Magazines for All

StoreMags

NUL N'EST CENSÉ...

La Cnil et les compteurs électriques

Le 14 octobre dernier, la Cnil a émis un certain nombre de recommandations relatives aux nouveaux compteurs dits « intelligents ». Leur particularité tient à ce qu'ils transmettent électroniquement les index de consommation à l'opérateur du réseau. La Cnil recommande des garanties de protection de la vie privée quant au suivi des habitudes de consommation des utilisateurs et rappelle l'obligation d'information des opérateurs à l'égard des intéressés sur les modalités d'exercice de leurs droits. Les recommandations à lire sur http://goo.gl/1dZaH.

Collectivités et plates-formes dématérialisées

Par une ordonnance de référé du 12 novembre dernier, le tribunal administratif de Limoges a rappelé la responsabilité des collectivités en cas de dysfonctionnement de la plate-forme de passation de marchés publics dématérialisés. Une défaillance du système de reconnaissance des certificats de signature électronique avait conduit au rejet d'un dossier d'offre pourtant valablement signé par la société candidate. Le tribunal a ordonné la reprise de la procédure au stade de l'examen des candidatures.

Google suspecté d'abus de position dominante

La Commission européenne va ouvrir une enquête suite aux plaintes déposées par des sociétés concurrentes qui accusent Google de favoriser ses propres services dans ses résultats de recherche en ligne. Sont principalement critiqués les conditions imposées pour la publicité payante du service Adsense de Google, ainsi que le classement des résultats du moteur de recherche gratuit. La Commission devra examiner les modalités de classement des services de Google par rapport à celles de ses concurrents dans le moteur de recherche. Le communiqué sur http://goo.gl/ALSJM.

JURIDIQUE

DR

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

Facebook va-t-il introduire un nouveau type de licenciement ?

LE FAIT : Le conseil des prud'hommes de Boulogne-Billancourt (92) a estimé fondé le licenciement pour faute grave d'une salariée qui a tenu des propos déplacés sur le « mur » de son compte Facebook.

Au-delà du devoir de loyauté que le salarié doit à l'égard de son employeur, le code du travail lui donne la possibilité d'exprimer librement ses opinions en ce qui concerne *« le contenu, les conditions d'exercice et l'organisation de [son] travail »* (art. 2281-1). Cette liberté d'expression fait toutefois l'objet d'une protection particulière, s'agissant de ses correspondances privées. En effet, la jurisprudence a considéré que les messages libellés « personnel » adressés par un collaborateur depuis sa messagerie professionnelle ne peuvent être interceptés ou exploités par l'employeur sans l'autorisation dudit collaborateur.

Difficulté d'appréciation des sphères privée et publique

Or le conseil des prud'hommes nous enseigne que cette protection n'est pas automatiquement garantie pour des propos tenus sur les réseaux sociaux. Et cela, même s'ils ont été tenus à l'extérieur de l'entreprise – à domicile – et en dehors du temps de travail – un samedi soir.

En réalité, ce sont les conditions d'utilisation d'un compte qui sont en cause dans cette affaire. Facebook, comme les autres réseaux sociaux et forums de discussion, peut être qualifié d'espace privé ouvert au public. On est en droit de se demander si la solution aurait été différente si le « mur » avait été paramétré pour n'être accessible qu'aux amis de cette salariée. Les tribunaux préciseront sans doute les critères d'appréciation d'un espace privé ou de la sphère publique sur les réseaux sociaux.

À l'utilisateur de restreindre l'accès à certains propos

Une décision est précisément attendue courant mars 2011 dans une affaire où trois employées auraient tenu sur Facebook, depuis leur domicile, des propos concernant leur employeur. Leurs comptes auraient suivi des règles de confidentialité plus strictes, l'accès à certains propos échangés de « mur à mur » étant exclusivement réservé à leurs « amis ». Cependant, si une personne a plusieurs centaines d'amis, la question de la sphère privée-publique resurgirait. Aux utilisateurs, donc, d'opérer une sélection au sein même de leur liste d'amis, afin que seul un nombre restreint de destinataires accède à leur « mur » ou à leur « profil ». ■

CHRISTIANE FÉRAL-SCHUHL

CE QU'IL FAUT RETENIR

Un salarié qui voudrait exprimer une opinion sur ses employeurs doit surveiller la nature de ses propos, mais aussi les personnes susceptibles d'en prendre connaissance. Les réseaux sociaux offrent des options de paramétrages de confidentialité, mais la prudence reste de rigueur.

StoreMags - Free Magazines Download in True PDF format

Release: StoreMags & Fantamag. Magazines for All

StoreMags

Condamnée par le tribunal de l'Union européenne pour violation de droits d'auteur, la Commission européenne devra verser 12 M€ à l'éditeur français Systran.

1% sur les achats d'espaces publicitaires en ligne : la taxe est adoptée par le Parlement, au grand dam de l'Union des annonceurs. Son application est toutefois reportée à mi-2011.

RÉVOLUTION NUMÉRIQUE SIR TIM BERNERS-LEE, le « père » du World Wide Web

Appel pour le maintien des standards ouverts et de la neutralité du web

Le web tel que nous le connaissons est menacé. Certains de ses plus fameux locataires ont commencé à rogner sur ses principes. D'énormes sites de réseaux sociaux retiennent captives les informations postées par leurs utilisateurs, à l'écart du reste du web. Les fournisseurs d'accès à internet sans fil sont tentés de ralentir le trafic des sites avec lesquels ils n'ont pas d'accords commerciaux. Les gouvernements (totalitaires ou démocratiques) surveillent les habitudes en ligne des citoyens, mettant en danger d'importants droits de l'homme. […]

L'universalité est le principe fondateur

Il existe des principes clés pour s'assurer que le web devienne toujours plus précieux. Le premier principe de conception, qui sous-tend l'utilité du web et son développement, est l'universalité. Lorsque vous créez un lien, vous pouvez le diriger vers n'importe quoi. Chacun doit être capable de mettre tout ce qu'il veut sur le web, quels que soient l'ordinateur, le logiciel utilisé ou la langue parlée, qu'on ait une connexion avec ou sans Wi-Fi.

La décentralisation est un autre principe important de conception. Vous n'avez nul besoin de l'approbation d'une quelconque autorité centrale pour ajouter une page ou faire un lien. Il vous suffit d'utiliser trois protocoles simples et standards : écrire une page en HTML (langage de balisage hypertextuel), la nommer selon une norme d'URI (identifiant uniforme de ressource), et la publier sur internet en utilisant le protocole HTTP (transfert hypertexte). La décentralisation a rendu possible l'innovation à grande échelle et continuera de le faire à l'avenir. […]

ENRIQUE DANS (WIKIMEDIA)

« Longue vie au web ! Il est promis à un avenir extraordinaire, si nous pouvons en préserver les principes »

Plusieurs menaces à l'encontre de l'universalité du web sont récemment apparues. Les compagnies de télévision par câble qui vendent l'accès à internet se demandent s'il faut, pour leurs clients, limiter le téléchargement à leurs seuls contenus de divertissement. Le problème est différent sur les sites de réseaux sociaux. Facebook, Linkedin, Friendster et d'autres apportent essentiellement une valeur en s'emparant des informations quand vous les saisissez : votre date de naissance, votre adresse de courriel, vos centres d'intérêt, les liens qui indiquent qui est ami avec qui et qui est sur quelle photo. Les sites rassemblent ces données éparses dans d'ingénieuses bases de données et réutilisent les informations pour fournir un service à valeur ajoutée, mais uniquement sur leurs sites. Une fois que vous avez fourni vos données à un de ces services, vous ne pouvez pas facilement les utiliser ailleurs. Chaque site est un silo séparé des autres par une cloison hermétique. Vos pages sur ces sites sont sur le web, mais vos données n'y sont pas. Vous pouvez accéder à une page web contenant une liste de gens que vous avez rassemblée au même endroit, mais vous ne pouvez pas envoyer tout ou partie de cette liste vers un autre site. […]

Les standards ouverts sont le moteur de l'innovation

Permettre à chaque site d'être lié à n'importe quel autre est nécessaire mais pas suffisant pour que le web ait une armature solide. Ses technologies de base, dont les particuliers et les entreprises ont besoin pour développer des services avancés, doivent être gratuites et sans redevance. Amazon.com, par exemple, est devenu une gigantesque librairie en ligne, puis un disquaire, puis un immense entrepôt de toutes sortes de produits, parce que l'entreprise avait un accès libre et gratuit aux standards techniques qui sous-tendent le web. Amazon, comme tout usager du web, a pu utiliser le HTML, l'URI et le

StoreMags - Free Magazines Download In True PDF format
Release: StoreMags & Fantamag. Magazines for All

StoreMags

À SAVOIR

Hadopi oublie les juges

DR

Le Conseil constitutionnel français a rappelé à l'ordre les députés oublieux des droits du réseau.

Les régimes totalitaires ne sont pas les seuls à violer les droits du réseau de leurs citoyens. En France, une loi de 2009, appelée Hadopi, autorise l'administration du même nom à déconnecter un foyer pendant un an si quelqu'un dans la maison est accusé par une compagnie de distribution de médias d'avoir téléchargé illégalement de la musique ou des vidéos. Suite à une forte opposition, le Conseil constitutionnel français a demandé qu'un juge soit saisi du dossier avant que l'accès à internet ne soit coupé. Mais si le juge l'accepte, le foyer familial pourra être déconnecté sans procédure légale digne de ce nom. Le web s'avérant essentiel pour notre vie privée et notre travail, nous pourrions proclamer : *« Aucun individu ni organisation ne pourra être privé de la possibilité de se connecter aux autres sans une procédure légale en bonne et due forme, qui tienne compte de la présomption d'innocence. »*

HTTP sans en demander l'autorisation à quiconque et sans avoir à payer. La firme a également bénéficié des améliorations de ces standards développés par le World Wide Web Consortium, qui permettent aux clients de remplir un bon de commande virtuel, de payer en ligne, d'évaluer les marchandises achetées et ainsi de suite. […]

Les standards libres de droits et ouverts ne signifient pas qu'une entreprise ou un individu ne peut pas concevoir un blog ou un programme de partage de photos et vous faire payer son utilisation. Ils le peuvent. Et vous pourriez avoir envie de payer pour ça, si vous pensez que c'est mieux que le reste. L'important est que les standards ouverts permettent un grand nombre d'options, gratuites ou non. […] Au contraire, ne pas utiliser les standards ouverts crée des univers fermés. Par exemple, le système iTunes d'Apple identifie les chansons et les vidéos par des URI que l'on ouvre. Mais les adresses commencent par « itunes: » (et non par « http: »). Vous ne pouvez accéder à un lien itunes: qu'en utilisant le logiciel propriétaire d'Apple. Vous ne pouvez pas faire un lien vers une information dans l'univers iTunes, comme une chanson ou une information sur un groupe. Cet univers est centralisé et emmuré. Vous êtes piégés dans un seul magasin, au lieu d'être sur une place ouverte. Malgré toutes les fonctionnalités merveilleuses du magasin, leurs évolutions sont limitées par ce qu'une seule entreprise décide.

Contre « les jardins emmurés »

Certaines personnes pourraient penser que les univers fermés ne sont pas un problème. Faciles à utiliser, ils peuvent donner l'impression de leur apporter tout ce dont elles ont besoin. Mais, comme on l'a vu dans les années 90 avec le système informatique bas débit d'AOL, qui donnait un accès restreint à un sous-ensemble du web, ces « jardins emmurés », même agréables, ne peuvent rivaliser en diversité, en profusion et en innovation avec l'agitation démente du web à l'extérieur de leurs portes. Toutefois, si un « clôt » a une emprise trop importante sur un marché, cela peut différer sa croissance extérieure. […]

Tant que les principes fondamentaux du web seront maintenus, son évolution ultérieure ne dépendra d'aucun individu ni d'aucune organisation particulière, ni de moi, ni de personne d'autre. Si nous pouvons en préserver les principes, le web est promis à un avenir extraordinaire. La dernière version du HTML, par exemple, intitulée HTML5, n'est pas simplement un langage de balisage, mais une plate-forme de programmation qui va rendre les applications web encore plus puissantes. Avec la prolifération des smartphones, le web va être encore plus au cœur de nos vies. L'accès sans fil donnera un avantage précieux aux pays en voie de développement, où beaucoup de gens n'ont aucune connexion filaire ou par câble, mais peuvent en avoir sans fil. Et il reste encore beaucoup à faire, y compris en termes d'accessibilité pour les personnes handicapées, et pour concevoir des pages qui s'afficheront aussi bien sur tous les écrans, depuis le mur d'images géantes en 3D jusqu'à la taille d'un cadran de montre.

L'interconnexion des données, avenir du web

Un excellent exemple de futur prometteur, qui exploite la puissance conjuguée de tous ces principes, est l'interconnexion des données. Le web d'aujourd'hui est relativement efficace pour aider les gens à publier et découvrir des documents, mais nos programmes informatiques ne savent ni lire ni manipuler les données elles-mêmes au sein de ces documents. Quand le problème sera résolu, le web sera bien plus utile, parce que les données concernant presque chaque aspect de nos vies sont générées à une vitesse stupéfiante. Enfermées au sein de toutes ces données, se trouvent les connaissances qui permettent de guérir des maladies, de développer les richesses d'un pays et de gouverner le monde de façon plus efficace. […]

TIM BERNERS-LEE

SCIENTIFIC AMERICAN

Long Live the Web: A Call for Continued Open Standards and Neutrality

The Web is critical not merely to the digital revolution but to our continued prosperity—and even our liberty. Like democracy itself, it needs defending

Energy Poll

Extrait de l'article paru dans le magazine *Scientific American*, retranscrit et traduit avec l'aimable autorisation de l'équipe du site Framablog.org.

StoreMags - Free Magazines Download in True PDF format

Release: StoreMags & Fantamag. Magazines for All

StoreMags

HUMEURS LE POINT DE VUE DES JOURNALISTES DE LA RÉDACTION

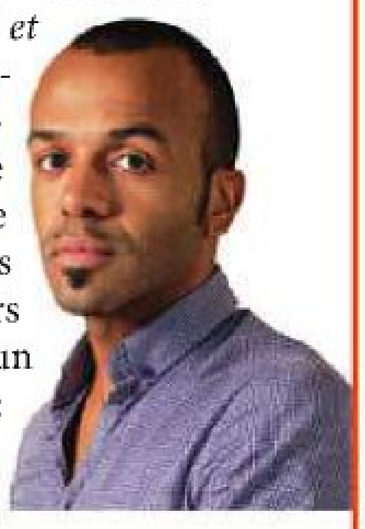
Halte aux prévisions stériles !

Eddye Dibar, journaliste à *01 Informatique*

Entreprises, que va-t-il vous arriver en 2011 ? Quelles seront les technologies qui vont améliorer votre business ? Vers quels marchés allez-vous devoir aller pour doper votre chiffre d'affaires ? A quelles menaces allez-vous devoir faire face ? Heureusement qu'à chaque fin d'année arrive à la rescousse le langage sibyllin des analystes, des constructeurs et des éditeurs. Et surtout, merci à eux de partager avec nous leurs visions (troubles) qui permettront un retour rapide à la croissance. « *Les problématiques sécurité des entreprises seront plus complexes en 2011* », alerte Check Point. Ça commence bien ! L'éditeur de solutions de sécurité a vu dans sa boule de plastique qu'une fois encore votre réseau allait se faire pirater et que vos données allaient se faire voler. De son côté, Symantec voit dans son marc de café bon marché que le volume de données que vous allez devoir stocker augmentera de façon exponentielle ! Il prévient que les nouveaux usages (collaboration, mobilité, virtualisation) ouvrent des failles de sécurité dans vos systèmes d'information.

« Gartner et IDC ne font qu'enfoncer des portes ouvertes »

Quel crédit accorder à ces discours très orientés ? Aucun ! Les prédictions des analystes, théoriquement indépendants, devraient, elles, en avoir davantage et, surtout, vous donner les meilleures pistes à suivre. Mais non ! Les analystes d'IDC et de Gartner se bornent souvent à enfoncer des portes ouvertes. Extraits : « *Retour des dépenses IT* » (ça, seul votre directeur administratif et financier le sait !), « *ventes des terminaux mobiles qui dépassent celles des postes fixes* », « *des milliards d'applications mobiles vendues* », « *verticalisation des réseaux sociaux et de la mobilité* », « *diversification des services de cloud computing* ». Soit vous avez déjà vous-même repéré ces tendances, soit elles ne vous concernent pas. Au mieux, elles ne font que rassurer les constructeurs et les éditeurs. Ces prédictions sont un peu comme les bonnes résolutions : il y a en a beaucoup, mais elles ne valent pas grand-chose.



L'e-mail a encore de l'avenir

Marie Jung, journaliste à *01 Informatique*

Début novembre 2010, le cabinet Gartner prédisait que l'e-mail serait remplacé par les réseaux sociaux dans 20 % des communications professionnelles d'ici à 2014. Aucun doute : certains échanges vont se déplacer de la messagerie électronique vers les réseaux sociaux, qu'ils soient externes comme Facebook ou Viadeo, ou internes comme Bluekiwi ou Sharepoint. On pourrait même dire que c'est d'une trivialité indiscutable. Et pourtant… Dans la sphère privée, le succès de Facebook a-t-il vraiment provoqué une baisse flagrante de l'envoi de courriels ? N'assistera-t-on donc pas plutôt à une augmentation globale du volume des communications dans le monde du travail ? Après tout, l'objectif des réseaux sociaux d'entreprise (RSE) est, entre autres, de créer des interactions là où elles manquent, pas d'en diminuer le nombre. Les entreprises qui ont déjà lancé des projets dans ce domaine ne constatent d'ailleurs pas de réduction du volume des e-mails… Les rares qui font quand même état d'un recul n'avancent pas toujours de chiffres : le calcul précis n'est pas souvent effectué. Ce serait pourtant un bon moyen de mesurer le retour sur investissement de ces outils. Dans le même temps, d'autres affirment, au contraire, que le volume des courriels a tendance à s'accroître, au moins temporairement. Et pour cause, ces plates-formes sont souvent paramétrées pour envoyer par défaut des messages d'alerte sous forme d'e-mail au moindre changement. Du coup, plus la plate-forme est utilisée, plus le nombre de messages aura tendance à augmenter. Il sera d'ailleurs difficile de désactiver ces alertes tant la messagerie électronique est répandue en entreprise… Il faut bien aller y chercher les utilisateurs pour réussir à les en sortir. La cohabitation entre les deux types d'outils (messagerie électronique et réseaux sociaux) risque donc d'être longue. Leur mutuelle intégration est d'ailleurs de plus en plus forte. Déployer un RSE avec pour seul espoir de voir la quantité de courriels diminuer n'est sans doute pas une bonne idée.

« Les réseaux sociaux créent des échanges, ils n'en baissent pas le nombre »

PHOTOS NIELS STOLTENBORG

StoreMags - Free Magazines Download in True PDF format

Release: StoreMags & Fantamag. Magazines for All

Storekeep

ON EN PARLE DANS LES BLOGS

Que nous apprend Wikileaks sur le contrôle d'internet ?

La synthèse. Pour l'association La Quadrature du net, l'affaire Wikileaks est *« révélatrice d'enjeux fondamentaux pour le futur de nos sociétés en réseau »*. Le sénateur américain Joe Lieberman a fait pression sur Amazon, EveryDNS et Paypal pour qu'ils cessent leurs prestations auprès de Wikileaks. Ces sociétés privées se sont exécutées, sans qu'aucune décision de justice ne vienne les y contraindre. Les autorités américaines ont trouvé en France un relais en la personne d'Eric Besson, ministre de l'Industrie. *« Au nom d'une raison d'Etat aux contours flous, les gouvernements américains et français tentent de se livrer à une forme de censure politique d'internet. »* Une censure qui fait suite aux lois Loppsi et Hadopi, en attendant le futur accord anticontrefaçon (Acta).

Une humeur de Jérémie Zimmerman, un des fondateurs de La Quadrature du net

http://goo.gl/SIdpO

Le CIO est mort, vive le CBTO !

La synthèse. Tous les chefs d'entreprise redoutent que le DSI et ses équipes ne soient plus intéressés par la technologie pour la technologie, mais que pour ce qu'elle peut apporter dans le développement des affaires. Afin d'éviter cette dérive et d'aligner

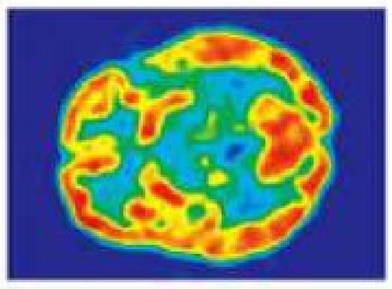
l'informatique sur le business, George Colony préconise de remplacer l'acronyme IT par BT, pour Business Technology. Le CIO, de son côté, deviendrait CBTO ou Chief Business Technology Officer. Pour savoir si un CIO colle à cette évolution, le président de Forrester Research propose une sorte de minitest. *« Vous êtes devenu un CBTO si vous êtes en mesure de parler fusions et acquisitions avec votre PDG. »*

Un billet (en anglais) de George Colony, président de Forrester Research

http://goo.gl/OsYTS

Le cerveau artificiel n'est pas pour demain

La synthèse. Imaginons que nous fabriquions un robot à partir d'un humain, disons Henri, volontaire pour devenir immortel. Pour y parvenir, il faudrait remplacer un à un les quelques cent milliards de neurones du cerveau d'Henri par des neurones artificiels. Cette idée a été très sérieusement avancée par le philosophe David Chalmers. Frédéric Alexandre, spécialiste en neurosciences computationnelles – une nouvelle science du cerveau née de l'informatique –, estime toutefois que ce rêve fou de science-fiction ne se concrétisera pas de sitôt. Notre cerveau a des millions d'années et nos capacités cognitives ont suivi l'évolution des espèces animales. *« Cela a pris un nombre d'essais-erreurs vertigineux. »* Pas évident à reproduire avec des neurones artificiels.



Une analyse de Frédéric Alexandre, directeur de recherche à l'Inria

http://goo.gl/e97y0

LE BUZZ SUR 01 NET PRO

01netPro.

Véronique Durand-Charlot, de GDF Suez, élue DSI de l'année 2010

A. CAZARD

Prix. En décembre dernier, Véronique Durand-Charlot, de GDF Suez, a été élue DSI de l'année. Cinq autres DSI ont été distingués dans les catégories Innovation, Développement durable, Rapprochement avec les métiers, PME, et Club 01 DSI. Des catégories qui ont dérouté certains « 01nautes », quand d'autres, a priori collaborateurs des DSI récompensés, ne se retrouvaient pas forcément dans les lauriers tressés à leurs chefs.

http://goo.gl/A8XJ7

RECTIFICATIF : dans notre édition précédente se sont glissées deux imprécisions. Le budget de la DSI de GDF Suez s'élève à 500 M€ et non à 1,5 Md€, qui représentent l'ensemble des dépenses SI du groupe. Par ailleurs, le commentaire du jury aurait dû être : *« GDF Suez est un grand groupe, avec un environnement compliqué et des cultures très variées. Ce qui rend la tâche de la DSI d'autant plus ardue. »*

StoreMags - Free Magazines Download in True PDF format
Release: StoreMags & Fantamag. Magazines for All

StoreMags

CARTE BLANCHE À...

La cyberinsécurité devient une réalité avec Wikileaks

NICOLAS ARPAGIAN, directeur scientifique du cycle Sécurité numérique à l'Institut national des hautes études de la sécurité et de la justice (INHESJ) et auteur de *La Cybersécurité* (chez PUF), livre ses réflexions sur l'affaire Wikileaks.

Le mode de transmission des télégrammes diplomatiques français va être révisé. C'est une des conséquences de l'explosion politico-médiatique qui a agité les chancelleries du monde entier avec la publication, par le site Wikileaks, de documents internes à l'Administration états-unienne.

Classiquement dans l'univers de la sécurité, c'est un événement marquant qui conduit à revoir les usages et les modes de travail qui prévalaient jusqu'alors. Avec la mise à disposition sur la Toile de telles quantités de mémorandums confidentiels et autres correspondances réservées, on dispose d'un cas exemplaire d'atteinte à la sécurité numérique. Toutes les composantes sont en effet réunies : un seul individu, en l'espèce peu gradé mais au contact d'informations sensibles, a pu collecter une très grande quantité de données. En les copiant sur de simples CD-Rom sur son lieu de travail.

L'information, un actif à protéger par des technologies adaptées

S'il n'avait pas choisi de rendre ces éléments publics, leur copie serait passée inaperçue. Faute de précautions techniques permettant de suivre l'usage qu'il est fait de données stockées, celles-ci peuvent être dupliquées sans que son légitime propriétaire en soit alerté. Il faudra se décider à admettre que l'information constitue un actif à part entière. Qui mérite donc d'être protégé de manière appropriée.

La transmission en mode crypté pose aussi la question de la fiabilité des solutions de codage et de leurs modalités d'emploi par des intérêts privés (particuliers, militants, entreprises…). Gages de liberté d'expression pour les uns, ces solutions sont aussi de véritables boucliers numériques. Une réflexion sur l'usage de ces outils de haute confidentialité par un nombre croissant d'utilisateurs est donc indispensable.

CHRISTOPHE DUPONT ELISE

« Wikileaks ? Transparence pour certains, atteinte à la confidentialité pour d'autres »

L'annonce faite par Amazon de cesser d'héberger Wikileaks, puis celles de Paypal ou de Mastercard d'interrompre les versements à son profit montrent bien que les acteurs privés sont partie prenante de la cybersécurité. Car ces opérateurs sont en mesure de rendre accessibles ou non les informations collectées. Cela illustre, en outre, le caractère international du cloud computing, qui permet de stocker les données dans des structures disséminées, les rendant davantage hors d'atteinte de ceux qui souhaiteraient les pirater.

L'affaire Wikileaks révèle aussi les disparités juridiques qui perdurent sur le net entre les différents pays. Ces derniers ne s'accordent pas entre eux sur le traitement qu'il faut accorder à l'exposition de tels documents. Opportunité de transparence démocratique pour les uns, atteinte majeure à la confidentialité des travaux diplomatiques pour les autres.

Des données pourtant obscures sans un décryptage journalistique

L'émergence d'une économie d'opinion est également significative, Wikileaks annonçant être financé par des dons de personnes physiques. Elle démontre aussi que la mobilisation pécuniaire de quelques-uns peut favoriser l'émission et la diffusion d'informations à l'échelle planétaire, sans structure commerciale ni campagnes publicitaires préalables.

Le clivage apparu avec la mise en ligne des télégrammes du département d'Etat est aussi intéressant à observer. D'un côté, les tenants du secret le présentent comme la condition indispensable à la réussite des négociations intergouvernementales. De l'autre, les partisans de la transparence se réjouissent de cette mise à nu institutionnelle. Il s'agit sans doute d'une version étatique du « conflit » qui oppose les inconditionnels du site Facebook et ses détracteurs. Autrement dit, entre ceux qui estiment que la notion de vie privée est obsolète et ceux qui en font un bien sacré qu'il convient de préserver.

Enfin, le choix de Wikileaks de s'associer à des médias bien établis pour accompagner la mise en ligne de ses documents renforce l'idée que le traitement de l'information reste un métier à part entière. L'expérience nous a appris qu'il ne suffit pas de rendre disponible des matériaux bruts pour que l'opinion s'en saisisse et sache les décrypter. Il faut un travail préalable de vérification, d'explication et de présentation qui exige du temps et des compétences.

Autant de pistes de réflexion qui font de Wikileaks un cas d'école salutaire pour poser le débat de la cybersécurité, lequel concerne aussi bien les individus que les entreprises et les Etats. ■

NICOLAS ARPAGIAN

StoreMags - Free Magazines Download in True PDF format

Release: StoreMags & Fantamag. Magazines for All

StoreMags

ÉVÉNEMENT

01

Avec

EMC²

where information lives

Jean-Yves Pronier, EMC France.

Les DSI présents ont recueilli les clés de la transformation du SI vers le Cloud Privé.

CONFÉRENCE-DÎNER PRESTIGE

EN ROUTE VERS LE CLOUD PRIVÉ

Le mardi 7 décembre, 01 réunissait les DSI au sein du prestigieux hôtel « Le Bristol » pour débattre de la transformation du SI et de son évolution vers le Cloud Privé.

La génération numérique baigne dans la technologie - terminaux mobiles, réseaux sociaux, solutions collaboratives - et ne comprend pas qu'elle ne puisse pas disposer des mêmes outils en entreprise. *« Oui, l'entreprise doit rattraper son retard »* lance Didier Lambert, ex-DSI d'Essilor, en ouverture des débats, avant de renchérir : *« il faut faire naître l'entreprise numérique »*.

Le système d'information se trouve donc au sein de cette révolution digitale. Le DSI se doit de réagir afin de rendre le SI plus souple, plus dynamique et plus tourné vers les besoins métiers. Cet objectif porte un nom : le Cloud Privé.

La première étape est la virtualisation des infrastructures et des applications. *« La machine virtuelle devient l'élément de base du Data Center »* explique Jean Michel Giordanengo, Directeur Général Adjoint d'EMC France, *elle permet la mobilité applicative »*. Les DSI ont encore cependant des craintes à virtualiser certaines applications critiques ou stratégiques. *« Ces peurs peuvent être balayées. Près de 43 % des clients ont virtualisé leur environnement SAP »* rassure Thierry Pierre, Responsable Solutions Technologiques chez SAP. *« Nous avons virtualisé plus de 60 % de nos applications critiques »* renchérit Jean-Yves Pronier, Directeur Marketing d'EMC France.

Il faudra veiller d'autre part, dans le cadre d'un tel projet de virtualisation, à adapter l'environnement de stockage. Eric Debray, Responsable des Solutions Data Center chez Cisco France, appuie sur la nécessité de faire converger les réseaux afin de bâtir la base du Cloud. Une fois ce socle posé, la DSI peut alors s'attaquer à l'optimisation du data center. EMC se réfère ainsi à sa propre expérience et affiche les bénéfices réalisés : 11 millions de dollars de gains en Opex et 6 millions de dollars d'économie sur les infrastructures des data centers.

Cette première étape passée, le data center évolue vers un modèle IT as a service, à travers le Cloud Privé. L'ultime transformation aboutit alors à une plateforme où l'utilisateur consomme ses services à la demande. *« Le challenge pour l'IT est maintenant de fédérer tous ces éléments de manière cohérente, sécurisée et conforme »* annonce Elie Kanaan, VP Marketing EMEA chez VMWare. *« il faut repenser l'environnement utilisateur, moderniser la plateforme applicative et faire évoluer l'infrastructure »*.

Adopter une démarche cohérente

Arnaud Allouche, Directeur Régional de VCE France (Virtual Computing Environnement, alliance entre Cisco / EMC et VMWare) présente alors les bénéfices d'une approche intégrée modulaire. VBlock, c'est son nom, intègre la couche réseau, le stockage, la virtualisation ainsi que les APIs, les outils de management et de sécurité nécessaires.

Et les DSI, où en sont-ils ? Jean-François Loche, DSI de Nissan Europe et CTO de l'alliance Renault/Nissan, pose la situation *« Côté Nissan, nous sommes en pleine expansion, notamment en Chine et en Russie. Par ailleurs, le marché US reprend. Nos systèmes deviennent dépassés pour absorber cette croissance. Nous cherchons d'autre part à atteindre l'excellence au niveau de l'expérience clients. Nous avons donc besoin d'une réelle rupture, de transformer le SI pour le rendre plus agile »*. Il enchaîne *« Côté Renault, nous sommes un peu plus en pointe. Nous avons bâti un Cloud Privé pour des applications de calcul hautes performances, comme les crash-tests et les calculs*

StoreMags - Free Magazines Download in True PDF format

Release: StoreMags & Fantamag. Magazines for All

StoreMags

de structures. Si l'expérience est probante, nous l'étendrons à d'autres systèmes d'ici 2012».

Mettre le SI au service des métiers

D'autres structures sont nettement plus en avance sur l'avancée vers le Cloud, notamment celles où les systèmes d'information sont au cœur de l'entreprise. *«Évoluant dans un secteur ultra concurrentiel, nous avons dû très tôt être beaucoup plus souples, réactifs et agiles»* explique Alain Moustard, DSI de Bouygues Telecom. *«Notre marché s'accélère et les cycles de vie des produits se réduisent. Nous cherchons sans cesse à réduire les coûts unitaires tout en améliorant la qualité de service»*. L'opérateur a donc rationnalisé ses data centers, s'est lancé dans l'IaaS afin de *«mettre en place des environnements plus rapidement, affecter les ressources à la demande et refacturer à l'usage»*. Il est ensuite monté dans le PaaS, notamment pour les sites internet institutionnels et envisage de basculer certaines applications en mode SaaS.

«Bien souvent, les DSI commencent à attaquer les marches de l'empire en portant dans le Cloud des applications périphériques, précise Didier Lambert. *Tout ne basculera pas dans le Cloud, la DSI aura à composer avec des systèmes hybrides».*

«Il y a 5 ans, le DSI était avant tout un technicien, poursuit Aain Moustard. *Aujourd'hui, il se fait communicant, au croisement de la DG et de la MOA. Demain il évoluera dans un monde encore plus complexe, baigné dans le Cloud et l'innovation. C'est un des rares métiers transverses qui aura encore plus d'importance demain».* Le Cloud Privé transforme ainsi peu à peu le visage de l'entreprise.

Ci-dessus : Elie Kanaan – VMWare, Eric Debray – Cisco France et Jean-Michel Giordanengo – EMC France.
Ci-dessous : Thierry Pierre – SAP, Alain Moustard – Bouygues Telecom, Jean-François Loche – Nissan Europe, Didier Lambert – Essilor et Jean-Michel Giordanenego – EMC France.

En partenariat avec

En association avec

StoreMags - Free Magazines Download in True PDF format

Release: StoreMags & Fantamag. Magazines for All

Storekeep

« Ce n'est pas le coût qui motive le passage à l'open source, mais la qualité, la fiabilité, l'agilité, l'innovation… »

Cyril Bartolo, du Groupe Largardère

PHOTOS DR

EN CHIFFRE

92 % des entreprises et administrations françaises ont eu recours à l'open source en 2009.

Source : Markess International

TENDANCE

L'acronyme Floss (Free/Libre Open Source Software) et son équivalent américain Foss rentrent dans les mœurs. Lancé en 2001, et poussé par l'Union européenne, Floss a pour vocation à se substituer aux concepts d'open source et de logiciel libre.

Logiciels libres

L'OPEN SOURCE A GAGNÉ SA PLACE DANS LE SYSTÈME D'INFORMATION

Les logiciels libres sont désormais éprouvés, moins chers, parfois plus efficaces et fiables. Néanmoins, ils gardent des contraintes spécifiques à leur modèle. Notamment le pilotage de projets, qui doit prendre en compte la redistribution à la communauté des développements internes. Toujours est-il que le succès de l'open source est tel, que les sociétés de services bataillent pour l'intégrer en entreprise.

StoreMags - Free Magazines Download in True PDF format

Release: StoreMags & Fantamag. Magazines for All

Storekeeper

DOSSIER RÉALISÉ PAR
THIERRY JACQUOT ET YANN SERRA

À CONSULTER

Sponsorisé par Bull, le guide Novaforge est une mine d'informations précieuse sur les principales solutions libres d'entreprise. Pour une exploration plus large du marché, on se tournera vers le site de référencement de Framasoft.

EN CHIFFRE

22,4 % c'est la croissance annuelle du marché mondial du logiciel libre, soit une prévision d'environ 8,1 Md$ en 2013.

Source : IDC

« Le grand nombre d'applications métier des entreprises rend toute migration problématique. »

Emmanuel Florac, d'Intellique

Projets DES PARTICULARITÉS À CONNAÎTRE ET À INTÉGRER

Le logiciel libre pose des questions spécifiques, notamment en matière d'évaluation, de documentation et de contribution.

Il convient de définir des politiques open source d'entreprise et de s'appuyer sur des outils de référencement.

Que l'on opte pour une solution libre ou une propriétaire, la démarche projet reste, dans ses grandes lignes, la même. Pour autant, du fait de son mode de développement communautaire, d'une dynamique de démultiplication des projets et de leur réutilisation les uns par les autres, sans compter la mise à disposition des codes source et les interactions complexes entre les communautés et les éditeurs commerciaux, le logiciel libre reste difficile à cerner. Avant de s'engager plus avant dans ce choix, on peut le télécharger et le tester en interne pour l'évaluer. Mais cette façon de procéder est insuffisante, car ce type d'application n'est pas seulement un outil, mais aussi un produit qui suppose une gouvernance particulière. « *Le terme licence a une signification bien précise dans le contexte de l'open source. Il s'agit non pas de définir le coût du produit, mais l'ensemble des droits et des restrictions qui s'appliquent lors de l'utilisation et de la modification de l'application. Ce qui incite les directions des achats à se poser des questions de recours en cas de problème, de légalité et d'interopérabilité* », précise Pascal Ognibène, directeur technique de Valtech. De fait, les prestataires incitent les entreprises à sélectionner leurs solutions open source selon une certaine méthodologie.

Vers la formalisation et la qualification des solutions open source

En 2006, Atos Origin a proposé, sous la dénomination QoS (Qualité de service), une cinquantaine de critères déclinés sous forme de grilles fonctionnelles, afin de qualifier un logiciel libre dans un projet. Une tentative plus globale de formalisation de l'approche open source vient d'être publiée par Syntec numérique et la Fnill (Fédération nationale de l'industrie du logiciel libre)(*). Ce guide, intitulé *Réflexions sur la construction et le pilotage d'un projet open source*, propose un balayage précis des questions d'organisation et de gouvernance que pose l'adoption de telles solutions.

Ces problématiques peuvent avoir de multiples ramifications, comme en témoigne le référencement des codes source. Cartographier et documenter les codes employés en interne s'impose pour rationaliser les développements mais aussi pour des raisons juridiques. Il incombe aux équipes projet de maintenir des inventaires des composants aussi précis que possible, ainsi que des modes d'interaction entre eux et des licences et droits d'auteur qui leur sont associés. On peut

L'AVIS DE L'EXPERT

DR

Patrick Bénichou, PDG d'Openwide

« Les logiciels libres sont devenus politiquement corrects »

L'époque du téléchargement sous le manteau est révolue. Il y a cinq ans, on rencontrait encore des entreprises qui adoptaient le libre pour éviter de passer par leur service achats interne et les processus budgétaires associés. Aujourd'hui, ce type de téléchargement est devenu une façon d'évaluer la maturité d'une solution. Si celle-ci paraît conforme aux attentes, l'entreprise cherche a l'acquérir mais accompagnée d'un support et maintenue de façon professionnelle.

La logique de la souscription entreprise tend a remplacer le droit d'usage de la licence propriétaire. Cette récente évolution des mentalités crédibilise le modèle éditeur de logiciels libres. Red Hat, avec ses 8 Md$ de capitalisation boursière, en est le plus brillant représentant.

ISTOCK

StoreMags - Free Magazines Download in True PDF format
Release: StoreMags & Fantamag. Magazines for All

StoreMags

s'appuyer pour cela sur des outils d'audit logiciel. Citons Black Duck Suite, un gestionnaire des risques et des conformités dont l'éditeur vient de signer un partenariat avec Linagora. Ou encore Fossology, à l'origine un outil interne de datamining édité par HP, désormais disponible sous licence GPL.

En aval des projets se pose une autre question épineuse, celle de la mise à disposition du code nouvellement développé ou modifié. Sur un plan intellectuel, on s'accorde volontiers sur l'importance de contribuer au pot commun afin de mutualiser les efforts de développement et de maintenance. « *Reverser à la communauté le code supplémentaire développé à façon conduit à l'inclure dans la version standard d'une application, ce qui évite de devoir soi-même le réintégrer à chaque nouvelle mise à jour du logiciel. Cela permet aussi de ne pas être captif d'un intégrateur en particulier* », témoigne Cyril Bartolo, responsable des applications du Groupe Lagardère. Néanmoins, la réalité est plus prosaïque. Et parfois mesquine, lorsque l'on interdit aux collaborateurs toutes contributions, alors même que l'on pioche dans le code communautaire.

Contribuer un minimum

Certes, l'entreprise peut avoir des inquiétudes légitimes. Les développeurs ne consacrent-ils pas trop de temps au travail communautaire ? Des informations internes ne risquent-elles pas d'être mises sur la place publique ? Un transfert de savoir-faire dont pourrait profiter la concurrence n'est-il pas à craindre ? Rien n'empêche de limiter ses contributions en n'en reversant que des génériques. Mais il est souvent tentant de se replier sur soi. C'est à ce stade que les prestataires de services doivent assumer leur rôle d'intermédiaire. Comme le constate l'intégrateur Audaxis, la priorité première du client est de gagner des parts de marché, pas de redistribuer du code. A l'intégrateur, par conséquent, de faire acte de volontarisme et de remettre, avec l'assentiment du client, le code à la disposition de l'éditeur ou du site communautaire.

(*) http ://opensourceguide.info/guide/guide-open-source

TÉMOIGNAGE

E. LECOUHY

Stéphane Corda, responsable informatique au Secours Catholique

« Nous mettons généralement en balance solutions libres et propriétaires »

Nous avons étudié sept solutions d'ERP. C'est celle de Compiere, la seule libre, que nous avons retenue, après l'avoir téléchargée pour l'évaluer. Elle répondait parfaitement à la demande et notre équipe d'intégration avait émis une bonne appréciation. Sa mise en œuvre en version web a requis 300 jours de travail. Quelques adaptations ont été nécessaires pour répondre à nos besoins de traçabilité de l'emploi des dons et de gestion des comptes bancaires.

Nous avons intégré deux modules supplémentaires. L'un destiné à la gestion de parcs immobiliers, l'autre à celle de projets, fondé sur l'outil open source Tobflow. En ce qui concerne les transferts de compétence, deux personnes ont été formées en interne, sur l'ERP lui-même et sur l'outil de gestion de projets. Enfin, un contrat de maintenance évolutive engage notre intégrateur Audaxis sur une montée en version majeure tous les deux ans.

Coûts DES INVESTISSEMENTS À COURT TERME MAIS DES GAINS À MOYEN TERME

Le faible coût des applications open source est à pondérer par la facture de la migration et celle des formations nécessaires.

Les avantages du libre sont techniques, le bénéfice financier étant plutôt du côté des logiciels en Software as a Service (Saas).

Bien que l'on puisse réaliser des économies assez significatives lors de l'achat en choisissant l'open source, le calcul du coût total de possession (TCO) n'est pas si évident. Au niveau système, par exemple, l'économie réalisée par l'adoption de Linux sur des serveurs ou des postes de travail est à nuancer. Le système d'exploitation ne représente que quelques pour-cent du prix d'une plateforme de service, et les modèles de tarification de Microsoft, Red Hat et Suse sont proches.

En quelques années, la gendarmerie nationale s'est ainsi lancée dans le double chantier de migrer environ 80 000 postes vers la suite bureautique OpenOffice, puis vers le système Linux Ubuntu. Elle avance comme justificatif une économie de 2 millions d'euros par an. En réalité, celle-ci se révèle modeste (moins de 30 euros par poste) et peut difficilement servir d'exemple aux entreprises qui ne déploient pas autant de PC.

Michel Loiseleur, directeur chez Linagora, n'est pas d'accord : « *Certes, une licence Windows pour un poste de travail est relativement peu onéreuse, en moyenne 50 euros par poste pour une durée de vie de cinq ans, ce qui revient à 10 euros par an. Mais un poste doit être branché à l'annuaire, ce qui oblige à payer les licences d'accès client (CALs). Il faut aussi qu'il se connecte au réseau, donc qu'il passe par les coûteuses licences des systèmes ser-*

StoreMags - Free Magazines Download In True PDF format

Release: StoreMags & Fantamag. Magazines for All

veurs et des logiciels appropriés, facturées au nombre d'utilisateurs. Au final, l'investissement pour un poste de travail peut s'élèver jusqu'à trois fois le prix du matériel », analyse-t-il.

L'abonnement à un logiciel Saas moins cher que l'open source

Eric Le Bihan, DSI d'Apria RSA (Réunion des sociétés d'assurances), a une expérience différente : *« Les coûts de maintenance et d'achat des logiciels libres se révèlent moins élevés. Le problème est que leur retour sur investissement se calcule à moyen terme, alors que les dépenses liées (formation pour les utilisateurs, migration des données et des applications pour les serveurs…) sont, elles, à court terme »*, indique-t-il. De fait, les chantiers d'intégration, de réduction de points de blocage, de migration des données et de gestion du changement représentent autant de dépenses supplémentaires lorsque l'on passe à l'open source.
« Finalement, un ERP libre ne s'avère pas forcément beaucoup moins cher, estime Coralie Girardet, directrice commerciale d'Audaxis. *Les frais de licences affichés 30 % moins chers servent surtout d'argument aux entreprises pour faire baisser les tarifs des éditeurs de solutions propriétaires. Les sociétés qui cherchent à faire des économies se tourneront davantage vers les logiciels en Saas que vers ceux en open source. »* Selon elle, opter pour des solutions libres reste un choix technique et certainement pas une stratégie budgétaire. Marc Hill, DSI de L&L Products, va dans son sens. Il se félicite que son système SAP sous Linux lui permette, neuf ans après son déploiement, de finalement réaliser des économies substantielles. *« Mais c'est un succès accessoire. Notre motivation de départ n'était pas financière. Nous cherchions juste une solution stable »*, témoigne-t-il.

2 QUESTIONS À…

T. PAVIOT

Philippe Kanony, directeur chez Logica Business Consulting

Selon vous, les logiciels libres sont-ils vraiment économiques ?
Oui. Le coût total d'acquisition d'une solution libre reste moins élevé que celui d'une solution propriétaire. Surtout, le modèle économique est différent. Le prix de licence à débourser à l'entrée d'un logiciel propriétaire est significatif, et la maintenance annuelle représente 20 % du prix de la licence, le tout imputé sur le budget logiciels. Dans le cas des solutions open source, l'acheteur paie une souscription annuelle auprès de l'éditeur, ainsi qu'une formation, soit majoritairement un budget services.

Comment réagissent les directions des achats face à l'open source ?
Lorsqu'elles traitent avec des structures comme Red Hat, Talend, Jahia, Nuxeo ou Alfresco, elles oublient vite qu'il ne s'agit pas d'éditeurs traditionnels. Ce sont des structures juridiques professionnelles, qui savent prendre des engagements. Il suffit de regarder leurs contrats. On est très loin de l'imagerie communautaire…

Services UNE COMPÉTITION ACHARNÉE POUR SÉDUIRE LES ENTREPRISES

Les grandes SSII proposent à leur tour du service sur les logiciels libres et marchent ainsi sur les plates-bandes des SSLL.

Les spécialistes de l'open source s'adaptent à cette situation en jouant les cartes de la consolidation, de la supervision ou de l'expertise métier.

Tout le monde inroduit du libre dans son système d'information. Tous les prestataires se sont donc mis à en faire. Y compris les grands intégrateurs, cabinets de consulting et constructeurs, qui ont investi lourdement dans ce secteur d'activité. Citons, parmi les plus actifs, Atos Origin, Bull et Capgemini. Par conséquent, les pionniers de la prestation open source, les SSLL (sociétés de services en logiciels libres) perdent en visibilité. A tort, estime Arnaud Dupuis, responsable du centre Core Business chez Devoteam : *« Une société qui a de vraies compétences en logiciels libres saura mieux satisfaire les exigences de ses clients sur des projets open source qu'une autre plus opportuniste »*, lance-t-il. Et d'ajouter qu'il est facile de vérifier les dires en la matière, *« en repérant le nombre de contributions du candidat prestataire sur les sites de projets semblables à la demande du client »*, indique-t-il.

Des offres industrialisées

En pratique, les SSLL comptent sur leur structure légère pour proposer des prestations compétitives face à celles des grandes SSII. Mais il leur est plus difficile qu'à leurs concurrents d'industrialiser leurs offres de service. Leur petite taille n'est pas non plus un atout pour rassurer les clients potentiels. *« On attend d'un prestataire qu'il soit capable d'assurer l'intégration et le support des solutions en mode industriel, qu'il n'ait pas qu'une lecture technique d'un projet, mais aussi qu'il connaisse les besoins et le contexte clients du*

StoreMags - Free Magazines Download In True PDF format
Release: StoreMags & Fantamag. Magazines for All

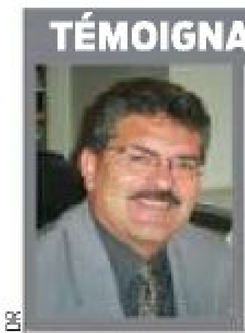
StoreMags

marché auquel il s'adresse », lance Bertrand Caron, directeur associé d'Avencall. Il ne suffit pas d'être impliqué dans le logiciel libre pour exercer le métier de prestataire.

Généraliste ou spécialisée

Pour discerner les compétences, certaines SSLL se sont regroupées dans des structures corporatives à l'échelon régional, comme le Ploss (Paris libre et open source software), ou national, tel le nouveau CNLL (Conseil national du logiciel libre), créé en février 2010. Quelques-unes se sont engagées sur la voie de la croissance externe, de façon à pouvoir intervenir sur tout le cycle de vie des solutions open source, du conseil à l'infogérance, en passant par le développement, la formation et le support. Avec sept acquisitions, Alterway est l'archétype de ces généralistes ambitieux du libre, aux rangs desquels on trouve également Linagora et Open Wide.
Certaines se sont spécialisées. L'ancienne société de services IdealX s'est ainsi transformée, depuis 2007, en Opentrust, un éditeur spécialiste de la sécurité. Elle justifie sa métamorphose par le caractère peu rentable du modèle SSLL. Plusieurs de ces sociétés de services ont de la même façon capitalisé sur une expertise fonctionnelle, ou métier, pointue. StarXpert, par exemple, s'est focalisé sur le poste de travail open source.

TÉMOIGNAGE



DR

Jacky Herault, DSI du conseil général de la Loire

« L'utilisation d'un logiciel libre sans prestataire est un cauchemar »

Nous avons retenu le logiciel Scribe pour administrer les ressources réseau dans les collèges. L'outil est opérationnel, mais il souffre, sur la partie assistance, d'un manque cruel de qualité. En guise de hot line, on nous propose un forum, sur lequel nous pouvons poser toutes les questions imaginables, sans critère de cohérence, et autant de réponses. Tout trier est épuisant. Et lorsque l'on ne trouve pas la réponse espérée... il faut attendre qu'elle arrive ! Par conséquent, les dysfonctionnements traînent en longueur.

Pendant ce temps, notre qualité de service se dégrade. Comme l'outil évolue à vitesse grand V, il accumule plusieurs points d'attentes et son usage en devient quasiment rédhibitoire... Je suis pour les systèmes collaboratifs, à condition que l'intégration et la recette de la stabilité aillent de pair avec chacune des versions livrées !

D'autres l'ont fait sur les progiciels métier, dont la mise en œuvre n'est d'ailleurs pas un point fort des prestataires open source conventionnels. Les compétences métier particulières à ce domaine sont encore rares, alors qu'elles sont fortement demandées par les clients. C'est ce qui a amené un expert en solutions propriétaires comme Audaxis, avec son palmarès de 500 projets ERP, à prendre le virage du libre.

Salles informatiques LES SERVEURS

LINUX À ARMES (PRESQUE) ÉGALES

Linux rivalise aujourd'hui avec les systèmes serveurs propriétaires, que ce soit avec Windows pour les infrastructures génériques ou avec Unix sur les solutions critiques.

La pile des services d'infrastructures open source, en particulier les serveurs de bases de données, manque encore de maturité.

Sur le tout-venant des serveurs, le système Linux s'accompagne de toutes les fonctions standards : les serveurs d'applications Java, les bases de données, les portails répondent à l'appel. Aujourd'hui, il se décline aussi en hyperviseurs open source, pour bâtir un cloud à demeure et y exécuter à la demande des machines virtuelles, tout comme le font ESX de VMware et Hyper-V de Microsoft. Bien sûr, Linux se virtualise tout autant que Windows. *« Ce système d'exploitation est, au final, moins gourmand qu'Unix et Windows. Nous l'avons installé chez un client sur des serveurs de terminaux, utilisés par jusqu'à 30 personnes chacun. La configuration de ces machines serait pourtant juste suffisante pour exécuter un seul poste Windows 7 »*, relate Emmanuel Florac, directeur technique d'Intellique.
Selon Franz Meyer, vice-président Europe de Red Hat, Linux ne s'adresse pas qu'à certains métiers : *« Si la carrière de ce système libre s'est bâtie avec le déploiement des serveurs web, il est désormais partout présent. Les grands éditeurs (Oracle, Sybase, SAP, Generix, Dassault Systèmes, etc.) ont adapté leurs solutions. »*

Plébiscité pour les gros calculateurs

Franz Meyer reconnaît pourtant que *« la finance, les télécommunications et l'informatique scientifique constituent nos premiers et plus grands marchés. Le secteur gouvernemental est aussi un très fort consommateur de solutions Linux. L'industrie est encore un peu en retrait, du fait de cycles d'adoption des nouvelles technologies souvent plus longs. »* En environnement virtualisé, l'OS open

StoreMags - Free Magazines Download in True PDF format
Release: StoreMags & Fantamag. Magazines for All

StoreMags

source fait une entrée remarquable sur les mainframes IBM. Selon Gartner Group, Linux pour Systèmes z est aujourd'hui une technologie mature, employée par les grands comptes pour consolider leurs charges de travail Linux.
D'ailleurs, c'est dans ces domaines de niche que ce système affiche sa supériorité. Quatre-vingt pour cent des 500 plus puissants calculateurs du monde fonctionnent sous Linux, preuve de l'importance stratégique particulière dans le calcul de haute performance. La marche forcée de ce sytème dans le très haut de gamme se décline sur l'informatique de gestion, un domaine qui a lui aussi des problématiques d'exécution sur de très gros matériels pour traiter des bases de données gigantesques.

Linux aussi performant qu'Unix

Pour Franz Meyer, le fait que Linux parvienne à faire aussi bien qu'Unix sur des serveurs génériques peut être considéré comme la réussite du système de l'année 2010 : *« Notre précédente plateforme, RHEL 5 (Red Hat Enterprise Linux 5), sortie en 2007, reconnaissait un maximum de 255 processeurs. Avec la version 6, cette limite a été portée à 4 096 processeurs, soit autant que le maximum théorique sous Unix. En pratique, nos partenaires certifient déjà des machines à 128 processeurs »*, indique-t-il.
Néanmoins, les briques logicielles de bas niveau open source ne sont pas encore aussi évoluées que leurs équivalentes propriétaires. Selon Gartner Group, les solutions libres manquent de quelques années de maturité. Pascal Ognibène, directeur technique de Valtech, préfère dénoncer la dérive non standard des logiciels commerciaux historiques : *« Le principal problème de cohabitation rencontré entre des serveurs Windows et Linux est l'authentification défaillante des seconds sur le service Active Directory de Microsoft. »* Selon lui, le meilleur moyen de contourner cette difficulté reste de ne peupler l'infrastructure que de composants open source, open LDAP et Samba, lesquels miment ensemble Active Directory avec des fonctions tantôt compatibles, tantôt standards, mais jamais en avance techniquement.

Les logiciels open source d'infrastructure

DOMAINE FONCTIONNEL	EXEMPLES DE SOLUTIONS
Administration/Supervision	GLPI/OCS, Groundwork Monitor, Hyperic, Nagios, OpenNMS, Zabbix, Zenoss Core.
ESB	Apache Servicemix, Mule ESB, Fuse ESB, JBossESB, JeeESB, WSO2 ESB.
Gestion de données	SGBD : Berkeley DB, Ingres, MariaDB, mySQL, PostgreSQL, SkySQL. SGBD XML : Sedna, MonetDB/Xquery, eXist.
Gestion des identités	OpenLDAP, Apache Directory Services, OpenDS, JXplorer, Red Hat Directory Server.
Hypervision	FreeNX, KVM, OKL4, OpenVZ, Qemu, rHype, Virtualbox, Xen.
Intégration de données	Apatar, CloverETL, Enhydra Octopus, Jitterbit, Kettle, Snaplogic Integration Platform, Talend Open Studio, XAware.
Middleware EAI	ActiveMQ, AMQP, Fuse Message Broker, JBoss Messaging, Joram, OSMQ, Opensplice DDS, RabbitMQ.
Systèmes d'exploitation clients	Distributions Linux : Debian, Fedora, Mandriva, Opensuse, Ubuntu. Distributions BSD : NetBSD et FreeBSD.
Système d'exploitation serveurs	Red Hat Linux Enterprise, Suse Linux Enterprise Server, Suse Linux Enterprise Consolidation Suite pour Systèmes z, Ubuntu Server.

Des bases de données encore en retrait

En revanche, Pascal Ognibène reconnaît que les bases de données demandent des adaptations « assez lourdes » pour les faire migrer vers des solutions libres. Les serveurs de bases de données open source, MySQL principalement, sont peu adaptés au service intensif de données ou au décisionnel. Aucune des plates-formes référencées par le banc de test TPC-C ne met en œuvre un SGBD open source, preuve des difficultés de ce type de système de gestion à monter dans les performances extrêmes.
Ce qui explique que les entreprises qui déploient des progiciels open source, tels que les ERP, le font souvent avec un SGBD Oracle. *« Ces applicatifs métier sont le cœur de notre business ; ils peuvent mettre en péril la société s'ils n'atteignent pas leurs objectifs. Je préfère avoir la possibilité de faire intervenir Oracle. Avec une très large base installée de clients, celui-ci est un gage de stabilité et de support »*, indique Valérie Bourbon, DSI de Smartbox.

2 QUESTIONS À...

DR

Laurent Guérin, responsable open solutions chez Sogeti

L'intégration entre logiciels libres et propriétaires est-elle source de nombreux problèmes ?
Disons qu'il en reste mais que ce n'est pas la faute des développeurs open source. Les problèmes d'intégration sont étroitement liés au non-respect des standards. Les logiciels propriétaires sont fautifs. En revanche, la plupart des solutions libres, notamment dans le monde Java, sont très respectueuses des standards. Il suffit de consulter leur code source pour en avoir la preuve.

Les solutions open source ont-elles moins de fonctions ?
Non. Ce sont des idées reçues de la part des DSI. Une étude de qualification de la solution open source, fondée sur un modèle de maturité, suffirait à leur apporter un regard objectif. Une solution libre est un logiciel aussi fonctionnel qu'un autre. Sa nature ouverte ne sert qu'à faciliter son obtention et l'étude éventuelle de son code source. Il ne s'agit en aucun cas d'un logiciel ne disposant que du minimum vital fonctionnel par rapport aux solutions propriétaires.

StoreMags - Free Magazines Download in True PDF format
Release: StoreMags & Fantamag. Magazines for All

StoreMags

Postes clients OPENOFFICE

MOINS CHER QU'OFFICE

Le poste de travail open source peut s'appuyer sur des solutions éprouvées, Linux Ubuntu à la place de Windows, Thunderbird en guise d'Outlook, et OpenOffice pour remplacer Office.

Pourtant, des tensions apparaissent chez les développeurs de la suite bureautique libre concurrente de celle de Microsoft.

Surtout connu dans le monde des serveurs, le système gratuit Linux peut aussi remplacer le Windows classique des PC bureautiques. La version Ubuntu, par exemple, propose un environnement graphique peu ou prou similaire à celui du Mac, ainsi qu'un kit de logiciels nécessaires à la bureautique : du navigateur Firefox, déjà sous Windows avec plus de 30 % des parts de marché, à la suite OpenOffice, qui reprend l'interface et les menus qu'avait Microsoft Office jusqu'en 2003. C'est cette configuration qu'a récemment adoptée la gendarmerie nationale avec, à la clé, l'ambition d'une économie annuelle de 2 millions d'euros d'ici à 2015, une fois qu'elle aura définitivement migré ses 80 000 postes de travail. Pour Isabelle Boulet, responsable produit chez StarXpert, ce choix entièrement open source est la preuve que ce type de solution est opérationnel, *« d'autant que la gendarmerie nationale communique beaucoup sur la méthode et les outils qu'elle emploie lors de ses migrations et que ces éléments sont réutilisables par toutes les entreprises »*. Et d'ajouter que l'économie réalisée sera au moins susceptible d'intéresser tous les organismes publics, *« étant donné la pression sur les budgets qu'ils subissent tous. En effet, la RGPP (Révision générale des politiques publiques) fixe d'importants objectifs de réduction des coûts »*, dit-elle.

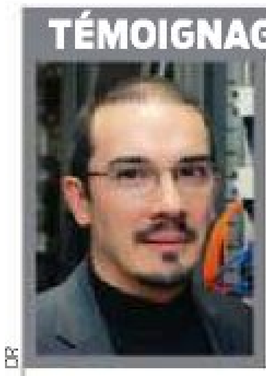
Bertrand Sabat, le DSI d'Ikea pour la France, a quant à lui un avis plus mitigé : *« Au-delà du prix des licences, il faut ici prendre en compte les conséquences d'un changement d'outil de travail. Pour les grandes entreprises, c'est un frein majeur, à cause des coûts de formation et, dans un premier temps, de la probable baisse de productivité. D'autant plus lorsque cela concerne la bureautique, quand on connaît la place particulière qu'a prise Microsoft sur cette activité »*, estime-t-il.

Migrer en douceur pour faciliter l'adhésion des utilisateurs

Marc Hill, DSI de L&L Products, a lui aussi opté pour des solutions open source sur ses postes de travail. Il a calculé que cela ne lui coûterait pas plus cher dans l'immédiat que de migrer vers Windows 7 et la dernière suite Office depuis les versions XP des logiciels de Microsoft. Il milite néanmoins pour une migration pas à pas, en déployant durant les premières années la suite bureautique OpenOffice, ainsi que la messagerie Thunderbird, sur des postes fonctionnant sous Windows. *« C'est un compromis intéressant, car il facilite une adhésion des utilisateurs en douceur. Une fois l'appropriation des logiciels libres effectuée, le passage vers un poste tout Linux devient plus naturel »*, affirme-t-il. D'ailleurs, on ne compte plus les déploiements de cette suite bureautique libre, dont 135 millions d'exemplaires ont déjà été téléchargés.

Pourtant, derrière ce succès, les tensions s'accumulent. En septembre 2010, une crise au sein de ses équipes de développement a éclaté, due à la sécession d'une partie des contributeurs et à la création d'une fondation, The Document Foundation (TDF). Cette dernière s'est immédiatement lancée dans la promotion d'un projet bureautique, LibreOffice, un OpenOffice agrémenté de fonctions supplémentaires issues de travaux réalisés chez Novell. Cause de cette rupture : Oracle, le repreneur de Sun et de la marque OpenOffice. Ce champion des logiciels propriétaires n'inspire pas confiance aux développeurs des communautés du libre. Mais il n'est pas sûr que TDF aille bien loin ; le projet n'a que peu de ressources et cherche

TÉMOIGNAGE



DR

Nicolas Schockaert, directeur des systèmes d'information et des télécommunications à la mairie de Beauvais

« Nous construisons brique après brique un système non cloisonné »

La réduction des coûts est la raison majeure de notre passage à OpenOffice. Nous fonctionnons avec un budget public et avons pour devoir moral d'optimiser nos dépenses. Le désir d'interopérabilité et d'ouverture a aussi joué un rôle important dans notre décision. Nos différents applicatifs peuvent dialoguer sans artifice et nous construisons brique après brique un système d'information non cloisonné.

Quel que soit l'outil bureautique, la plupart des utilisateurs exploitent seulement quelques pour-cent des fonctionnalités. C'est sur cette partie qu'il faut pousser les comparaisons ; on se rend ainsi compte que le prix d'une licence propriétaire est souvent démesuré par rapport aux bénéfices réels offerts.

Nous avons dû faire face au refus de certains utilisateurs. Un de nos agents, particulièrement, avait appris que les fonctionnalités de publipostage étaient bien moins avancées dans les premières versions d'OpenOffice. A l'occasion du renouvellement d'un poste, nous lui avons présenté les possibilités de la version 3 et lui avons proposé de les tester. Il a alors adopté le logiciel sans difficultés.

StoreMags - Free Magazines Download in True PDF format

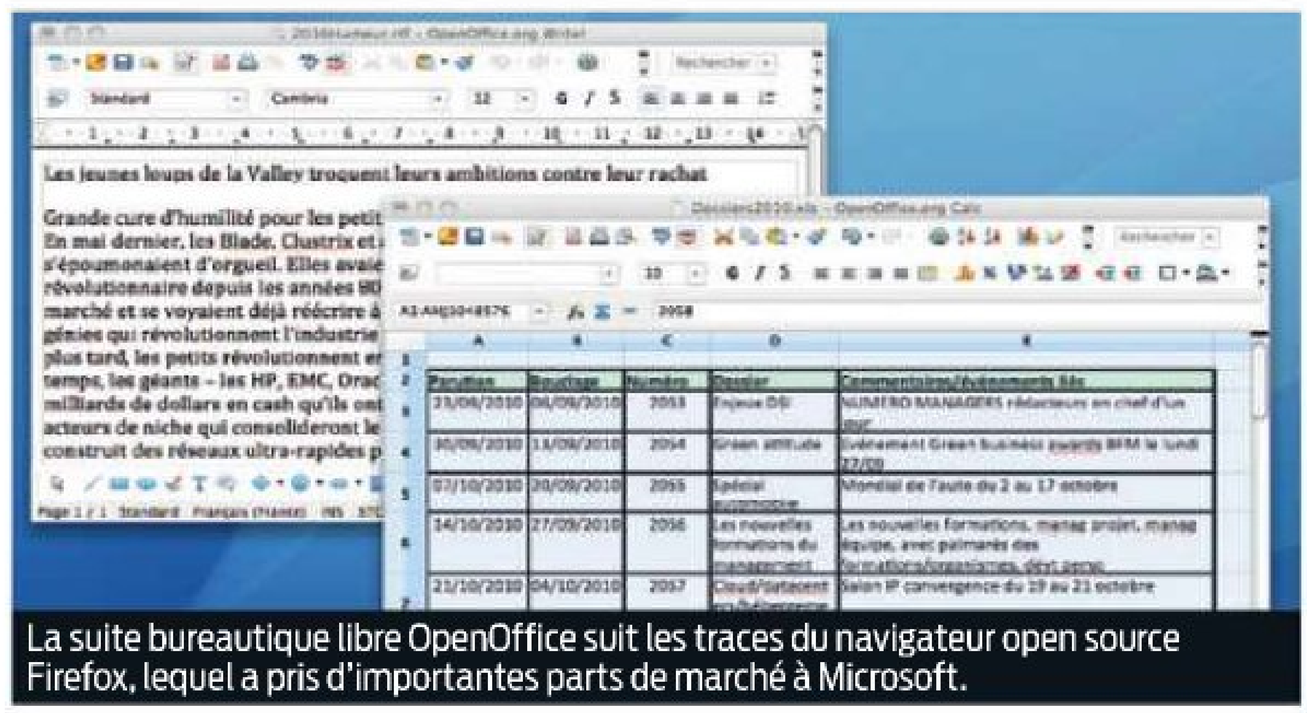
Release: StoreMags & Fantamag. Magazines for All

Storeklegf

des sponsors. En revanche, il ébranle la confiance des utilisateurs envers la bureautique open source, une confiance qui a pourtant mis longtemps à être acquise.

La force de l'open source

Isabelle Boulet nie vigoureusement le problème : « *Au contraire, c'est la force des logiciels libres. Ils peuvent continuer à se développer même lorsque l'un des acteurs majeurs du projet semble changer de direction. Je ne doute pas que la meilleure des suites bureautiques open source survivra et bénéficiera de la base installée des utilisateurs de l'autre* », lance-t-elle.


La suite bureautique libre OpenOffice suit les traces du navigateur open source Firefox, lequel a pris d'importantes parts de marché à Microsoft.

Progiciels LES LOGICIELS LIBRES PARTICULIÈREMENT ADAPTÉS AUX BESOINS ACTUELS

Open Bravo, GPLI, Hermes H2O, Alfresco, SugarCRM, Jaspersoft et Zimbra sont très appréciés des entreprises.

Mimant de mieux en mieux les progiciels propriétaires, ces solutions open source ont désormais fait leurs preuves, particulièrement dans la gestion de contenu.

Fabrice Noël, le DSI de Sodexi, filiale du groupe Air France-KLM, est conquis par l'utilisation de logiciels libres . « *Une solution open source peut être testée à volonté et son code analysé. Sa documentation est en général bien faite et, concernant le support, les communautés s'en chargent. Le plus souvent, avec un professionnalisme qui pourrait faire pâlir plus d'un éditeur. Cerise sur le gâteau, on n'est pas harcelé par un commercial tout au long du test* », se réjouit-il ! Lui a déployé GPLI (Gestion libre de parc informatique), une solution pour l'inventaire des matériels et la gestion du help desk, très appréciée par les DSI.

Dans son domaine, Jaspersoft fait autorité. Qu'il soit open source est secondaire.

Pour Laurent Guérin, responsable des solutions ouvertes chez Sogeti, deux autres progiciels ont le vent en poupe : l'ERP Open Bravo et la suite de gestion de la chaîne logistique Hermes H2O. « *Ces solutions ont prouvé qu'elles répondaient aux besoins des maîtrises d'ouvrage tout en étant fiables* », commente-t-il. Cela dit, selon lui, les progiciels libres représentent aujourd'hui plus un gage de pérennité que leurs équivalents propriétaires : « *L'avenir des solutions commerciales historiques est plus difficile à évaluer dans le contexte actuel de rachats et de concentrations des éditeurs* », estime-t-il. Parmi les autres vedettes du logiciel libre, on trouve Alfresco pour la GED ; SugarCRM pour le CRM ; Jaspersoft pour la busines intelligence ; Asterisk pour le PBX ; et Zimbra pour la messagerie, ce dernier reprenant les données d'IBM Lotus et de Microsoft Exchange.

Dans un rapport daté de l'année dernière, Gartner dénonçait une ergonomie étriquée et une richesse fonctionnelle relativement limitée pour les logiciels libres censés reproduire les solutions métier historiques des éditeurs propriétaires. Notamment chez ceux qui concernent la comptabilité ou les fonctions liées à la chaîne graphique. Mais le fait est que les logiciels libres répondant à des besoins plus modernes, comme la gestion de contenu, se montrent, eux, plus sophistiqués en termes de support (tests menés à grande échelle) et de qualité du développement (respect des standards Java) que les solutions propriétaires. Ils ont l'avantage de leur jeunesse : ils n'ont pas à traîner un existant dépassé.

StoreMags - Free Magazines Download in True PDF format
Release: StoreMags & Fantamag. Magazines for All

StoreMags

LA FRANCE A ENFIN SA CHAÎNE ÉCONOMIQUE ET FINANCIÈRE

DeBonneville-Orlandini

BFM BUSINESS

N°1 sur l'économie.

StoreMags - Free Magazines Download In True PDF format

Release: StoreMags & Fantamag. Magazines for All

Store/Kaff

VOUS

DR

« Pour accroître notre notoriété, nous menons près de 200 actions par an dans les écoles d'ingénieurs. »

Sandrine Antignat, responsable communication d'Alten

L'éditeur Central Test lance l'outil d'évaluation en ligne Profil e-Stress. Objectif : aider les entreprises à identifier, à partir de 55 questions, les facteurs de stress de leurs collaborateurs.

MANAGEMENT La pratique du travail à distance gagne du terrain dans l'informatique

Réussir à diriger une équipe en situation de télétravail

En trois ans, nombre d'entreprises high-tech ont signé des accords pour mieux encadrer le télétravail. Parmi elles : Alcatel-Lucent France, France Télécom, Microsoft, Oracle, Atos Origin… Cette pratique s'avère encore très peu répandue dans l'Hexagone, même dans le secteur informatique, bien que certains grands acteurs comme IBM et HP aient ouvert la voie il y a quelques années. A raison de deux ou trois jours par semaine, une moyenne raisonnable, cette façon de travailler est facilement appréhendée par les informaticiens, généralement bien équipés. Quel que soit le contexte, ils doivent mettre en œuvre pour eux-mêmes et pour leurs équipes une organisation rigoureuse. Voici quelques règles incontournables.

1. Se réserver un espace dévolu au télétravail dès le départ

Lorsque l'on travaille à domicile, la tentation est grande de se disperser et de rapidement empiéter sur sa vie privée. « *Il faut installer son bureau dans un lieu de travail à part et non dans l'espace familial,* rappelle Cyril Slucki, directeur de Cyberworkers.com. *Il est aussi impératif de fixer les règles dès le départ avec ses enfants.* » Si l'habitude n'est pas instituée tout de suite, c'est très dur de remonter la pente.

2. Créer un sentiment d'appartenance à la société

A hautes doses, le télétravail est parfois synonyme d'isolement. Le manager doit souvent se rendre au siège pour maintenir un lien avec ses collègues et recréer un peu de convivialité. Il y a deux ans, Laurent Rochette, directeur commercial Sud-Ouest d'Alcatel-Lucent, télétravailleur à temps plein, organisait régulièrement une conférence téléphonique avec ses collaborateurs, dispersés entre Marseille, Lyon et Nice. Au bout d'une année, il s'est aperçu que cela n'était pas efficace pour développer un esprit d'équipe. « *Pour éviter que mes collaborateurs aient le sentiment de développer leur microentreprise avec des modes de fonctionnement trop autonomes, je rencontre une partie d'entre eux tous les quinze jours, le lundi. Et, une fois par trimestre, je les réunis tous lors d'un miniséminaire de deux jours, avec au programme des activités ludiques qui permettent de créer une certaine cohésion* », explique-t-il.

ISTOCK

Le télétravail offre aux cadres une grande souplesse d'organisation.

« Chaque mois, je discute avec mes collaborateurs des difficultés rencontrées dues au télétravail. »

Didier Corvest, de Microsoft

3. Instaurer un système de reporting efficace

Pour gérer une équipe à distance, le préalable indispensable est de faire confiance à ses collaborateurs et d'accepter l'idée qu'ils sont autonomes et s'organisent comme ils veulent pour atteindre leurs objectifs. Cela n'empêche pas les entreprises concernées de se doter d'outils de contrôle et de reporting. « *Le vendredi, chaque membre de mon équipe doit m'envoyer un petit fichier synthétique pour faire un point sur les dossiers en cours, les clients qu'il a rencontrés. C'est bien vécu aujourd'hui, mais il faut que je fasse régulièrement des piqûres de rappel* », reconnaît Laurent Rochette.

4. Recueillir le feedback de ses collaborateurs

Le télétravail ne convient pas à tout le monde. Loin de là ! Aussi est-il impératif, pour un manager, de prendre la température de son équipe. « *Dans le cadre des entretiens mensuels, j'examine les résultats de mes collaborateurs et les interroge sur leur ressenti par rapport au télétravail, ceci afin de discuter avec eux des difficultés qu'ils rencontrent et de les conseiller* », raconte Didier Corvest, responsable de l'équipe support d'Internet Explorer chez Microsoft. Plus original, après six mois d'expérience de travail à distance, tous les membres de la division support du groupe se sont mis au vert une journée complète pour échanger sur leurs pratiques et rédiger une charte de bonne conduite du télétravail.

SANDRINE CHICAUD

StoreMags - Free Magazines Download In True PDF format
Release: StoreMags & Fantamag. Magazines for All

StoreMags

EN BREF

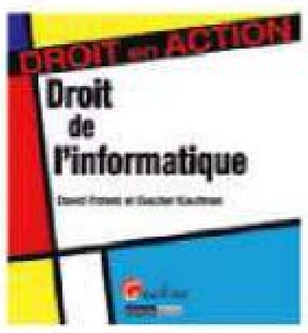
La loi Informatique et libertés et les RH

RENDEZ-VOUS Recrutement, gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC), gestion des hauts potentiels... les ressources humaines manipulent nombre d'informations sensibles. L'Association française des correspondants à la protection des données à caractère personnel (AFCDP) a créé un groupe de réflexion spécifique. La réunion de lancement se tiendra le 14 janvier 2011 (http://goo.gl/nr50C).

Expatriation, mode d'emploi

SITE WEB Plus de 2 millions de Français ont déjà fait le choix de vivre à l'étranger et sept cadres sur dix rêveraient de décrocher un poste hors de nos frontières. Pour autant, s'expatrier ne s'improvise pas. Quelles sont les bonnes recettes ? Quel est le cadre juridique ? Edité par Cadremploi, Jetravaillealetranger.fr propose des conseils pratiques, des avis d'experts et des témoignages.

Le droit informatique, une science vivante



LIVRE Logiciel libre, cloud computing, etc., loin d'être une spécialité hermétique et figée, le droit de l'informatique se nourrit des innovations comme de l'actualité juridique. Rédigé par deux avocats, David Forest et Gautier Kaufman, cet ouvrage fait le point sur le droit pénal dans ce domaine, la propriété intellectuelle et les grands principes de la vie des contrats (Lextenso Editions).

RESSOURCES HUMAINES Les salariés n'ont pas encore le réflexe de faire valoir leur droit à la formation

Comment vendre le DIF à vos collaborateurs

En mai dernier, le DIF fêtait ses six ans. Faute d'avoir fait valoir leur droit individuel à la formation, des centaines de milliers de salariés ont alors atteint le plafond de 120 heures cumulables. Méconnaissance du dispositif, difficultés à identifier leurs attentes, manque de temps… autant de raisons évoquées pour expliquer cette désaffection. Pour éviter de se retrouver face à un flux soudain et concentré de demandes, les directions des ressources humaines sont vivement invitées à mener des actions de sensibilisation.

En tout premier lieu, la DRH doit constituer un catalogue de formations en prenant soin de cartographier les besoins actuels et futurs, en fonction de l'évolution de l'entreprise. « *Il est important d'accompagner les salariés dans la compréhension de ce catalogue et des dispositifs de formation* », prévient Didier Cozin, gérant de l'Agence pour la formation tout au long de la vie (AFTLV).

Pascal Chartrain, chef de projet senior chez Demos.

DR

Les développeurs sont en général sensibles aux propositions de formations certifiantes

La DRH et le manager peuvent être aussi force de propositions. En s'appuyant sur la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC), ils ciblent les besoins spécifiques de chaque salarié. « *Pour un développeur, on pourra ainsi proposer un cursus en vue d'une certification. Les informaticiens y sont généralement très réceptifs* », indique Pascal Chartrain, chef de projet informatique chez Demos.

Autre cas de figure : la DRH trouve une formation en marge du métier de la personne concernée. « *Cette proposition pouvant être perçue comme une suppression de poste ou l'arrêt d'une activité, il est important, si tel n'est pas le cas, d'insister sur l'enrichissement individuel, l'ouverture à de nouvelles technologies et de le rassurer sur son avenir* », conseille Pascal Chartrain.

Convaincre un informaticien de l'intérêt de suivre une formation en communication et développement personnel est souvent difficile. Tout l'art consiste à lui en présenter la finalité. En lui expliquant, par exemple, qu'apprendre à rédiger un discours ou un document synthétique lui permettra de communiquer sur l'évolution de l'informatique du groupe, et ainsi d'accompagner la conduite du changement.

Promouvoir les cursus reconnus

Il s'agit également de mettre en avant les formations qui ont reçu un excellent accueil et de bonnes évaluations. Et de privilégier, enfin, parmi ces dernières, celle qui est faite pendant le temps de travail en organisant l'activité du salarié de manière à ce qu'il puisse la suivre en toute sérénité.

JULIETTE FAUCHET

POUR ALLER PLUS LOIN

- Le site du ministère du Travail fournit une manne d'informations sur le DIF (http://goo.gl/jzpyl).
- Comment s'organisent Sogeti, Steria et Euriware pour vendre le DIF en interne, sur 01netPro (http://goo.gl/lwfAd).

StoreMags - Free Magazines Download in True PDF format
Release: StoreMags & Fantamag. Magazines for All

StoreMags

BUSINESS STYLE LA SÉLECTION HIGH-TECH DE LA RÉDACTION

Tout compris !
La nouvelle Freebox ambitionne, ni plus ni moins, de remplacer tout ce qui est connecté à nos télés : lecteur Blu-ray, console de jeu, disque dur multimédia, décodeur télé... tout est intégré !

Station design
Dell a soigné le look de ses nouvelles stations de travail Fractal. On serait presque fier de les montrer.

Touche pas à mon iPad

Impossible de laisser sa tablette traîner sur son bureau sans qu'elle attire la convoitise. Pour se rassurer, on peut la sécuriser avec la housse antivol de Maclocks.

e-Lecture tactile
La nouvelle génération de liseuses Orizon, de Bookeen, adopte le tactile et une liaison Wi-Fi. Avec un poids de 245 g, elle est aussi l'une des plus fines du monde.

PHOTOS : DR

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

StoreMags - Free Magazines Download In True PDF format
Release: StoreMags & Fantamag. Magazines for All

StoreMags

ÉVÉNEMENT Journée Informaquitaine, organisée par l'Adeiso le 25 novembre 2010 à Bordeaux, en partenariat avec *01 Informatique*

Le cloud, un concept encore bien nuageux

« Le cloud, ça vous parle ? » *« Oui, je suis en plein dedans ! »* Tels furent les premiers échanges téléphoniques avec une dirigeante de PME bordelaise, l'un des témoins de la table ronde Informaquitaine « Cloud computing, un concept nuageux ou une solution réelle ? ». En réalité, elle avait tout simplement externalisé ses serveurs chez un prestataire (en simple mode ASP, pour Application Service Provider) et n'était pas encore arrivée jusqu'au cloud.

A l'ouverture des débats, il fut ensuite bien difficile de définir ce que pouvait être le cloud. « Paas, Iaas, Saas… Everything as a Service » sont encore des termes nébuleux pour les dirigeants, certes, mais aussi pour les responsables informatiques de PME. Si Paris est abreuvé chaque semaine d'événements, la province fait encore figure de parent pauvre de l'information sur le sujet (avant Informaquitaine !). Pour autant, les PME se mettent désormais à consommer du Saas (Software as a Service), partie émergée du cloud, sans plus trop se poser de questions. Avant tout parce que le retour sur investissement est immédiat, comme en témoigne Frédéric Cirier, DSI de Keolis Bordeaux (transports). Celui-ci utilise Zoho, une suite de logiciels en mode Saas, notamment pour le traitement des réclamations clients. Passage du Capex à l'Opex (forfait mensuel par utilisateur), solution temporaire répondant aux contraintes des marchés publics, simplicité d'utilisation, multi-accès… Zoho correspondait parfaitement à ses besoins.

Des doutes à lever

Ce cas est aussi symptomatique des questions que peut soulever le Saas : pérennité de l'éditeur, confidentialité des données hébergées aux Etats-Unis, support par mail en anglais, pas de compte client… Ces questions cruciales doivent sortir du nuage pour que le cloud tienne ses promesses et ne soit plus une nébuleuse.

AGENDA

DR

Mardi 1er février 2011
Matinée 01 : Cloud computing, la tentation du Saas
- Le Saas, un contre-pouvoir à la DSI ?
- Performance, sécurité, réversibilité.

Mardi 15 mars 2011
Matinée 01 : Agility Business
- Les bonnes pratiques.
- Applications concrètes.

Mardi 5 avril 2011
Matinée 01 : Sécurité, failles et menaces sur le SI
- Evolution du métier de RSSI.

Contact : 01evenements.com

DR

POINT DE VUE **Philippe Bossut,** responsable informatique du Crédit Coopératif, intervenant sur la conférence Bâtir le socle d'un SI dynamique

« Un réseau métropolitain privé est plus souple qu'une offre d'opérateur »

Pourquoi avoir bâti un Metropolitan Area Network (MAN) privé ? Quels étaient les prérequis ?

PHILIPPE BOSSUT : Nous étions en plein projet de déménagement de notre siège et de migration du centre de traitement de chèques, et cherchions à assurer une haute qualité de notre production 24 h/24, 7 j/7. De plus, nous avons lancé au même moment de vastes projets de téléphonie sur IP (ToIP), de virtualisation et de refonte du SAN (Storage Area Network). Nous avons donc dû prendre en compte de lourdes problématiques de sécurité, de performance et de redondance. Voilà pourquoi nous avons décidé de bâtir un MAN Gigabit Ethernet (GE). Après l'avoir comparée à une offre d'opérateur, nous avons préféré une solution propriétaire. Nous disposons ainsi de débits plus élevés, d'une réactivité sans égal et d'une infrastructure évolutive.

Qu'avez-vous mis en place ?

PB : Nous avons loué de la fibre noire et installé des équipements optiques MRV, par l'intermédiaire de sa filiale Interdata, pour construire notre MAN 10 GE entre nos deux datacenters et nos trois centres de production. Ce réseau Dense Wavelength Data Multiplexing (DWDM) nous permet de gérer tous types de protocoles et de monter jusqu'à 40 Gbit/s par longueur d'ondes. L'infrastructure est modulable, redondante et sécurisée par chiffrement.

Quels sont les investissements et les gains réalisés ?

PB : L'investissement de départ peut sembler important (location de la fibre noire, investissement en matériel, maintenance, formation, administration…), mais, au final, la solution coûte 40 % moins cher qu'une offre d'opérateur. Nous gagnons surtout en réactivité, en souplesse et en évolutivité. Nous avons ainsi pu bâtir un plan de reprise d'activité et un réseau ToIP de type Centrex. Surtout, nous serons capables de supporter les développements futurs, gourmands en bande passante : virtualisation du poste de travail, dématérialisation, visioconférence et téléprésence. C'est un investissement pour le long terme.

StoreMags - Free Magazines Download in True PDF format

Release: StoreMags & Fantamag. Magazines for All

StoreMags

IT for BUSINESS FORUM

7 au 9 avril 2011

3 jours pour comprendre les enjeux des technologies dans la transformation de son entreprise.

Cette manifestation de haut niveau réunira de nombreux dirigeants autour d'intervenants prestigieux du ***7 au 9 avril 2011*** à **Courchevel.**

Au programme :

- Les ruptures sociétales
- Diriger une entreprise 2.0
- Maîtriser son E-Réputation
- La métamorphose de l'interface homme-machine
- Sécurité, pilier de la compétitivité
- Business du Green IT
- Stratégie multicanal et relation client
- Les nouveaux concepts collaboratifs
- À quand la prochaine rupture ?

Avec notamment la participation de :

Rahaf Harfoush, *responsable Communication nouveaux médias de la campagne de Barack Obama.*
Denis Payre, *créateur de Business Objects et de Kiala, leader de la vente à distance.*
Gauthier Picquart, *PDG et Fondateur de RueDuCommerce*
Tan Le, *créatrice de l'environnement contrôlé par la pensée.*
Anand Agarawala, *inventeur du révolutionnaire bureau 3D BumpTop, racheté par Google.*
Jamais Cascio, *futurologue américain le plus réputé, créateur du 2ème forum prospectiviste au monde.*

Liste complète des intervenants disponible sur le site internet du forum

PROGRAMME ET INSCRIPTION :

www.itforbusinessforum.com*

* Programme et conditions d'inscriptions sur www.itforbusinessforum.com / Dans la limite des places disponibles.

Tarif « Early Bird » jusqu'au 31 janvier 2011 minuit.

Partenaires stratégiques

Partenaires media

Produit par

En collaboration avec

StoreMags - Free Magazines Download In True PDF format

Release: StoreMags & Fantamag. Magazines for All

StoreMags

1&1 HÉBERGEMENT

J'ai choisi 1&1 car ils bénéficient de serveurs d'une grande stabilité, de coûts abordables, d'une gamme de services très complète et d'une bonne réactivité en hotline.

Sylvain Jacquet
www.lemagasinbio.com

VOTRE SITE
TOUT COMPRIS
GRATUIT
PENDANT UN AN !*

*Le Pack Initial est gratuit pendant 1 an sous réserve d'un engagement de 24 mois. Frais de mise en service de 5,97 € TTC. A l'issue de la première année, le Pack Initial est au prix habituel de 2,38 € TTC/mois. Offre domaine applicable uniquement la première année au lieu du prix habituel de 6,99 € HT/an (8,36 € TTC). Conditions détaillées sur www.1and1.fr. Offres sans engagement également disponibles.

StoreMags - Free Magazines Download in True PDF format

Release: StoreMags & Fantamag. Magazines for All

StoreMags

1&1 PACK INITIAL 1 AN GRATUIT*

1&1, des packs hébergement tout compris au meilleur prix !

Nom de domaine inclus

Profitez d'un nom de domaine inclus pendant toute la durée de votre pack, sans coût supplémentaire.

Trafic illimité

Restez à l'abri des mauvaises surprises sur votre facture grâce au trafic illimité.

Logiciels avancés de web design

Concevez votre site comme un pro et optimisez-le pour la consultation sur terminaux mobiles.

Fonctions pour développeurs

Disposez de toutes les fonctions nécessaires pour développer votre site et vos applications dans votre environnement favori.

Outils de marketing en ligne

Propulsez votre site en tête des moteurs de recherche à l'aide des outils de référencement 1&1.

Centres de données verts

Réduisez votre impact sur l'environnement en optant pour un hébergement 1&1.

1&1 PACK INITIAL :

- Nom de domaine inclus
- 2,5 Go d'espace disque
- Trafic ILLIMITÉ
- 10 comptes email (POP3 et IMAP)
- Accès FTP
- Base de données MySQL
- e-Boutique Start
- Outils de référencement
- Assistance technique par email et téléphone
- Et bien plus encore...

Retrouvez toutes nos offres du moment sur 1and1.fr, comme par exemple le nom de domaine en .fr à seulement 3,99 € HT/an (4,77 € TTC/an)* !

Appelez le **0970 808 911** (appel non surtaxé) ou consultez notre site Web **www.1and1.fr**

StoreMags - Free Magazines Download in True PDF format

Release: StoreMags & Fantamag. Magazines for All

StoreMags

AGENDA

RETROUVEZ TOUS NOS ÉVÉNEMENTS SUR WWW.01NETPRO.COM

Semweb.pro 2011

Les 17 et 18 janvier2011 à Paris (FIAP Jean-Monnet)

Organisée par l'acteur du logiciel libre Logilab, la première édition de ces journées professionnelles réunira experts, chercheurs, dirigeants d'entreprise, acteurs du web et développeurs autour des applications concrètes du web sémantique.
www.semweb.pro

Salon E-Marketing

Les 25 et 26 janvier à Paris (Palais des congrès/Porte Maillot)

DR

Pour la onzième édition de cette rencontre, 200 exposants et 250 conférenciers présenteront les pratiques et les nouvelles tendances du digital marketing. Les E-Marketing Awards récompenseront les meilleures innovations dans ce domaine.
http://emarketingparis.com/2011/

Université des correspondants informatique et libertés

Le 28 janvier à Paris-Montparnasse (chez CNP Assurances)

Organisée par l'Association française des correspondants à la protection des données à caractère personnel (AFCDP) au siège de l'un de ses membres, cette journée abordera différents problèmes concrets rencontrés par les correspondants informatique et libertés (CIL). Par exemple, qui est responsable des données traitées quand le système est l'œuvre de plusieurs partenaires ?
www.afcdp.net

La Tentation du Saas

Le 1er février 2011 à Paris

Le Saas (Software as a Service), qui confère aux utilisateurs une autonomie nouvelle, peut aussi affaiblir l'influence des DSI. Cette matinée de débats organisée par le Groupe 01 se propose de donner aux décideurs IT les clés de la réussite d'un tel projet. Au programme : une ouverture sur la révolution du Saas, une table ronde, des retours d'expériences et des avis d'experts, dont un sur le thème de la sécurité.
http://01netpro.com

IT for Business Forum

Du 7 au 9 avril à Courchevel (Centre des congrès)

DR

La première édition de cette rencontre, organisée par NextradioTV et le Groupe 01, devrait réunir 300 dirigeants de grandes entreprises et des acteurs du secteur des technologies de l'information (IT), des fondateurs de start up, des chercheurs, des économistes, etc. Le but de ces trois journées ? Aider les décideurs à comprendre les enjeux des technologies dans la transformation de leurs sociétés.
www.itforbusinessforum.com

DR

iLearning Forum Paris 2011

Les 1er et 2 février à Paris (Espace Champerret)

Cet événement dévolu aux technologies au service de l'apprentissage tout au long de la vie confirmera la maturité de l'e-learning dans les entreprises.
www.ilearningforum.org

IT Partners

Les 1er et 2 février à Disneyland Paris (Chessy-Marne-la-Vallée)

La sixième édition de ces rencontres d'affaires permettra de rassembler un grand nombre d'acteurs de la distribution informatique, (revendeurs, constructeurs et grossistes).
www.itpartners.fr

Cebit 2011

Du 1er au 5 mars 2011 à Hanovre (Allemagne)

Le plus grand salon informatique et télécoms du monde aura pour thème Travailler et vivre avec le cloud. Il devrait réunir les offres de plus

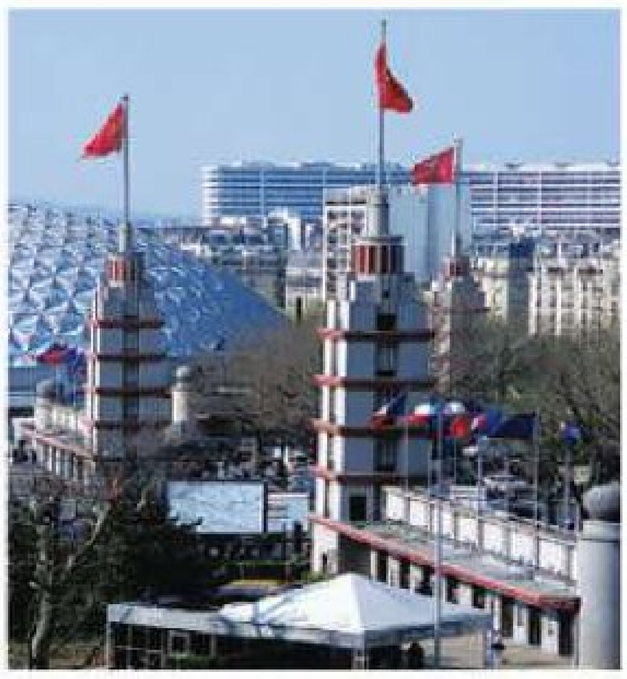
StoreMags - Free Magazines Download In True PDF format
Release: StoreMags & Fantamag. Magazines for All

StoreMags

de 4 000 entreprises venant d'une soixantaine de pays. Un millier de forums et conférences compléteront le programme. A noter : la présence d'un pavillon français.
www.globalfairs.fr/-CeBIT-.html

Solutions ressources humaines et ELearning Expo

Du 8 au 10 mars à Paris (Porte de Versailles)



DR

Le salon des outils et services consacrés aux dirigeants d'entreprise ainsi qu'aux responsables des ressources humaines ou de la formation se tiendra en synergie avec celui de la formation à distance et en ligne. Ce dernier intégrera un nouvel espace et des conférences consacrés aux serious games.
www.solutions-ressources-humaines.com

Solutions intranet & Collaboratif

Du 8 au 10 mars à Paris (Porte de Versailles)

Pour sa sixième édition, ce salon consacré aux outils, conseils, services applications intranet et aux solutions de travail collaboratif accueillera un espace réseaux sociaux d'entreprises (RSE).
www.salon-intranet.com

CoIP 2011/ Communications over IP & Entreprise collaborative

Du 8 au 10 mars à Paris (Porte de Versailles)

Cette édition sera consacrée à la modernisation des communications de l'entreprise et à toutes les applications sur IP (convergence fixe/mobile, centres d'appels, web conferencing...)
www.salon-coip.com

01 INFORMATIQUE BUSINESS & TECHNOLOGIES

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 : Stéphane Bellec (5363), Eddye Dibar (5420), Marie Jung (5446), Christine Peressini (5481), Armelle Siccat (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.

Progiciels, 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, Eddye Dibar, Gilbert Kallenborn, Yann Serra.

Sécurité : Stéphane Bellec, Gilbert Kallenborn.

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

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

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 Siccat.

RÉALISATION

Rédactrice en chef technique adjointe : Christelle Denis.

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

Première rédactrice-graphiste : Isabelle Fouin.

Rédactrice-graphiste : Adriana Delettieres.

Infographie : Marc Robert.

Couverture : DBO.

Conception graphique : Rampazzo & Associés.

DOCUMENTATION ET AGENDA

E-mail : documentation@groupetests.fr.

ÉVÉNEMENTS 01 (www.evenements01.com)

Directeur des événements et conférences : Alexandre Nobécourt

Responsable éditorial : Olivier Coredo

Responsable relation audience : Patricia Sciarrino

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 Fénéon (53 09), directrice commerciale - Pôle Print ; Sylvia Besse (53 08), assistante de direction ; Fatma Boulila (53 10), assistante commerciale.

Pôle Annonceurs

Katia Nony (53 31), directrice de publicité ; Stéphany Barret (53 03), directrice de clientèle ; Valérie Soulhol (53 37), directrice de clientèle ; François Rincel (53 33), chef de publicité ; Appolinaire Houssou-Montvert (53 22), responsable exécution.

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

Pôle Agences Média

Laurent Laventure (53 24), directeur de publicité ; international; Farida Mérabet (53 27), directrice de clientèle ; Appolinaire 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) 77 562 1900 - Fax : (972) 77 562 1903 (talbar@talbar.co.il).

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

GROUPE 01 - SA au capital de 199 272 euros. Siège social : 12, rue d'Oradour-sur-Glane, 75015 Paris. Tél. : 01 71 18 54 00. Immatriculation RCS : 311 243794 PARIS - Code APE 5814Z - Siret 311 243794 00139 - TVA intracommunautaire FR 82 311 243794 Principal actionnaire : NextRadio TV

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

©2007 GROUPE 01 - Tous droits réservés.

Commission paritaire : n°0714K85185 - ISSN 0298-2285.Dépôt légal : à parution.
Imprimerie :Maury Imprimeur, route d'Etampes, 45330 Malesherbes.

StoreMags - Free Magazines Download in True PDF format

Release: StoreMags & Fantamag. Magazines for All

StoreMags

FLASH-BACK

Il y a dix ans, Linux entrait en fanfare dans l'entreprise

En 2000, *01 Informatique* en parle : le système d'exploitation open souce entre par la grande porte dans les entreprises. IBM le propose sur ses S/390 et IBM Global Services, pour la première fois, en assure le support.

En 2011, Linux fêtera ses 20 ans. Conçu en 1991 par le Finlandais Linus Torvalds, ce système d'exploitation libre s'est, depuis, répandu dans toute l'industrie des TIC. Peu de technologies ont eu un impact aussi fort sur la totalité de l'écosystème informatique. Issu du milieu universitaire, Linux aura mis dix ans pour investir les entreprises : grâce à IBM, d'une part, et au boom d'internet vers la fin des années 90, d'autre part. A l'époque, déployer une série de serveurs Debian Linux permettait de démarrer rapidement un business dans le web, sans brûler trop de cash.

Aujourd'hui, Linux est devenu incontournable dans les salles blanches. Selon IDC, ce système représente 17,5 % des ventes mondiales de serveurs. Windows accapare 47,7 % de ce gâteau, Unix 21,2 % et z/OS 8,6 %. Côté serveurs, Linux offre l'avantage d'être stable, peu onéreux et bien connu des administrateurs. Il n'est donc pas cher à déployer. Sur les postes de travail, en revanche, c'est une autre paire de manche. Le manque de pilotes et d'applications freine sa diffusion massive auprès des utilisateurs. Ceux qui ont déjà recompilé un noyau Linux pour installer une imprimante peuvent en témoigner.

GETTYIMAGES

En 1991, Linus Torvalds n'imaginait pas que son système aurait autant de succès.

Toutefois, la situation s'améliore. Notamment grâce à l'arrivée d'Ubuntu Linux, plus ergonomique. Quelques déploiements spectaculaires commencent à défrayer la chronique. La gendarmerie nationale, par exemple, migre actuellement ses 85 000 postes vers Ubuntu, avec, à la clé, une économie de plus de 2 millions d'euros par an.

À la conquête de l'informatique mobile et embarquée

Mais Linux ne se limite pas aux serveurs et aux postes de travail. Il s'est également imposé dans l'informatique embarquée, où il figure parmi les systèmes les plus utilisés. Les distributions Wind River Linux et Meego sont ainsi intégrées dans les systèmes de divertissement pour automobiles.

Linux est également en train de conquérir le monde de la téléphonie mobile, avec le système Android de Google. Après vingt ans d'existence, ce système libre n'a donc pas fini de faire parler de lui.

GILBERT KALLENBORN

DATES CLÉS

1984 : Richard Stallman lance le projet de système d'exploitation libre GNU.
1991 : Linus Torvalds crée Linux.
1993 : Debian, une distribution Linux libre.
1994 : Red Hat Linux, un Linux destiné aux entreprises.
2007 : Android, un Linux pour mobiles.

LA SEMAINE DE BOBINEAU par Yann Serra

StoreMags - Free Magazines Download in True PDF format
Release: StoreMags & Fantamag. Magazines for All

Storel\ eqF

FORMATION

ANNONCES

RHÔNE
LE DÉPARTEMENT

Le Département recrute par voie statuaire ou contractuelle

LE DIRECTEUR DES SYSTÈMES D'INFORMATION

(H/F)

Attaché territorial ou ingénieur territorial (titulaire ou contractuel)

MISSIONS DU DIRECTEUR :

L'objectif est d'une part ; de parvenir à la « maison numérique du Rhône » c'est-à-dire donner la capacité aux usagers de remplir en ligne les documents administratifs ou de les imprimer depuis leur domicile ; d'autre part de numériser l'ensemble de la circulation des documents entre les services pour leur instruction et leur traitement.

ACTIVITÉS :

En qualité de pilote de la direction des systèmes d'information, vous déclinez les orientations délivrées par la direction générale en objectifs opérationnels. Vous conduisez notamment le projet stratégique de mise en œuvre de la « maison numérique du Rhône ».
Vous êtes le garant de la qualité des prestations rendues aux usagers. Vous êtes chargé(e) d'animer et manager l'ensemble des équipes constituant la Direction des systèmes d'information.

Vous anticipez et participez au changement et à l'évolution du service notamment en matière de mutualisation des moyens avec d'autres collectivités, de simplification des outils et de mise en cohérence.
Enfin, Vous veillez à optimiser l'assistance aux utilisateurs et aux services ; vous analysez et répondez aux besoins, anticipez les difficultés rencontrées par les utilisateurs pour mieux les prévenir. Dans le cadre du respect de la réglementation, votre action s'inscrit dans une démarche d'amélioration du service rendu aux usagers et d'optimisation du temps de travail des agents de la DSI.

APTITUDES PERSONNELLES :

- Esprit d'initiative.
- Bonne connaissance du langage et des systèmes d'information.
- Rigueur et sens du travail en équipe.
- Capacité à manager des projets.

Merci d'adresser vos éléments de candidature **avant le 20 janvier 2011.**

Contact : Chrystèle Peyrachon
chargée de mission auprès du directeur général des services
Direction générale Coordination.

04 72 61 78 36
chrystele.peyrachon@rhone.fr

› OFFRE EMPLOI ›

Département du Rhône - 29/31 cours de la Liberté - 69483 Lyon cedex 03

StoreMags - Free Magazines Download In True PDF format

Release: StoreMags & Fantamag. Magazines for All

StoreMags

ANNONCES

INFOPRO COMMUNICATIONS

InfoPro Communications, 800 collaborateurs, 120 M€ de chiffre d'affaires, est un groupe leader d'information et de services professionnels en France. Nous couvrons cinq univers clefs de l'économie : l'automobile, l'industrie, l'assurance, la finance, la distribution, le tourisme. Le groupe propose aux acteurs de ces univers une gamme complète de médias et de services : logiciels, bases de données, web, magazines, salons et événements..., avec des marques telles que LSA, l'Usine Nouvelle, l'Argus de l'assurance.

Nous recherchons pour accompagner la croissance de notre pôle R&D un :

Chef de Projet Informatique Java/J2EE (H/F)

CDI

Poste basé à Antony – RER la Croix de Berny – 92

Sous la responsabilité du Responsable R&D, vous supervisez la conception de la solution informatique la plus adaptée à la demande exprimée par les représentants de la maitrise d'ouvrage (MOA). A ce titre, vous les assistez dans la définition de leurs besoins puis vous élaborez le cahier des charges.
Vous évaluez le temps de travail et le budget nécessaires à la réalisation.
Vous établissez les plannings et évaluez les risques et les enjeux et effectuez le reporting.
En tant que coordinateur, vous contrôlez la qualité des développements et veillez au respect des délais et des coûts.
De formation supérieure, vous avez une expérience significative en tant que développeur Java/J2EE puis avez évoluez vers des fonctions de chef de projet
Outre de solides compétences techniques dans le développement d'applications web JAVA/J2EE, vous possédez impérativement des qualités de coordination et relationnelles, tant pour dialoguer avec les demandeurs que pour animer une équipe.
Une parfaite maitrise du cycle de vie projets et une bonne connaissance de la langue anglaise sont requises à ce poste.

Transmettez nous votre candidature par mail sous référence MRH/CPI/PR :
recrutement@infopro.fr

INFOPRO COMMUNICATIONS

InfoPro Communications, 800 collaborateurs, 120 M€ de chiffre d'affaires, est un groupe leader d'information et de services professionnels en France. Nous couvrons cinq univers clefs de l'économie : l'automobile, l'industrie, l'assurance, la finance, la distribution, le tourisme. Le groupe propose aux acteurs de ces univers une gamme complète de médias et de services : logiciels, bases de données, web, magazines, salons et événements..., avec des marques telles que LSA, l'Usine Nouvelle, l'Argus de l'assurance...

Nous recherchons pour accompagner la croissance de notre pôle R&D un :

Un Développeur Java/J2EE (H/F)

CDI

Poste basé à Antony – RER la Croix de Berny – 92

Sous la responsabilité du Chef de Projet, , vous aurez pour mission d'assurer la conception et le codage des projets en cours.
A ce titre, vous serez chargé de de rédiger les documentations afférentes, telles les spécifications techniques, le dossier de réalisation et/ou d'architecture (si applicable), la procédure de validation et le dossier de transfert de compétences.
Vous serez tenu de respecter les objectifs du service : livrer à l'heure et dans une qualité irréprochable la documentation et le code.

De formation supérieure, vous avez une expérience significative de minimum 3 ans en tant que Développeur.
Vous maîtrisez impérativement les technologies Java /J2EE, Hibernate, Struts, Spring.
Doté d'un excellent relationnel, dynamique et curieux, vous appréciez le travail en équipe.
Des qualités rédactionnelles ainsi qu'une bonne pratique de l'anglais sont requises à ce poste.

Transmettez nous votre candidature par mail sous référence MRH/CPI/PR :
recrutement@infopro.fr

CONTACTS ANNONCES CLASSEES

Marie Caland :
01 77 92 93 77
mcaland@emploipro.fr

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

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

StoreMags - Free Magazines Download In True PDF format
Release: StoreMags & Fantamag. Magazines for All

StoreMags

01NETPRO.COM

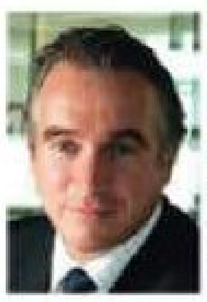
Quel navigateur choisir pour l'entreprise

Avec HTML5, une nouvelle génération de navigateurs arrive. Mais sauront-ils faire fonctionner les applications métier développées pour Internet Explorer 6 ? Car, en 2014, le support de Windows XP s'arrêtera, et avec lui celui d'IE 6. Il reste donc moins de quatre ans aux sociétés pour choisir un autre navigateur et migrer.

Nouvelle page d'accueil

Début 2011, le site 01netPro va évoluer. Il se dotera d'une page d'accueil plus simple, plus conviviale, qui mettra en avant nos différents dossiers et les guides pratiques. De nouveaux services feront aussi leur apparition.

01BUSINESS



6 janvier 2011 : Emploi et carrière dans l'informatique : où en est-on ?

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

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 21 h 50 et 23 h 50.

PHOTOS : N. STOLTENBORG

01 PROCHAINEMENT...

TENDANCES — Le 13 janvier dans le nº 2067

SECTEUR PUBLIC

Administration 2.0 : les usagers ont la parole

VILLE DE VINCENNES

L'Etat et les collectivités locales s'intéressent de plus en plus aux outils 2.0. Objectifs : améliorer le service rendu à leurs administrés dans une démarche de co-innovation, mais aussi déplacer le débat démocratique sur internet, notamment autour de thématiques liées à l'urbanisme.

EXPÉRIENCES — Le 13 janvier dans le nº 2067

FORMATION

L'e-learning devient incontournable

Plus facile et rapide à mettre en œuvre une fois les supports de cours élaborés, l'e-learning s'avère aussi plus économique que les formations en présentiel si le nombre d'apprenants est suffisant. Un interlocuteur privilégié, ou tuteur, est toutefois nécessaire pour parfaire la méthode.

EXPÉRIENCES — Le 13 janvier dans le nº 2067

DATACENTER

Le Groupe BPCE bascule une partie de son informatique à Castres

Le 20 octobre dernier, le Groupe BPCE a inauguré Albiréo, son nouveau centre de données, à Castres (81). Il héberge d'ores et déjà les infrastructures informatiques de 21 banques du groupe et s'ouvre à d'autres entités.

DOSSIER — Le 13 janvier dans le nº 2067

RECRUTEMENT

Les bons plans pour trouver un emploi en informatique

Parmi les sites généralistes ou professionnels, lesquels choisir et comment les utiliser pour se faire remarquer des recruteurs ? Quelles stratégies et astuces adopter pour vraiment tirer parti des réseaux sociaux et sortir du lot ? Enfin, comment aller au-delà des grandes entreprises et identifier les entreprises plus petites susceptibles de vous intéresser ?

DOSSIER — Le 20 janvier dans le nº 2068

GESTION DE DONNÉES

Quand la donnée devient un atout compétitif pour l'entreprise

L'information est un actif stratégique trop souvent négligé. Un projet de qualité des données est l'occasion de mettre en place les bons outils et de trouver la gouvernance adaptée pour fiabiliser les informations, les diffuser plus rapidement et rendre l'entreprise plus agile.

StoreMags - Free Magazines Download In True PDF format

Release: StoreMags & Fantamag. Magazines for All

StoreMags

Renforcez votre capacité de stockage. Optez pour un serveur Dell.

Plus votre entreprise se développe, plus ses besoins en termes de capacité augmentent. Remplacer un ordinateur de bureau par un serveur Dell peut vous offrir la capacité nécessaire et vous aider à trouver les fichiers plus rapidement, à renforcer le contrôle de votre messagerie, à accélérer les sauvegardes, et bien plus. Facile à installer et simple à gérer, un serveur Dell ne vous coûtera pas plus cher qu'un ordinateur de bureau et représente un excellent investissement pour votre entreprise.

8 bonnes raisons pour une mise à niveau

www.dell.fr/firstserver

ÉCONOMISEZ 107 €!

PowerEdge™ T110

Votre premier serveur idéal.

719 €HT Avant 826 €HT

E-RÉF. XF2-PE4T110RFS

- Processeur Intel® Core™ i3-540 (3.06 GHz, 4 Mo Cache)
- 2 Go (2 x 1Go), 1066MHz, Single Ranked UDIMMs 1 Processeur
- 1x 500 Go 7.2K rpm, SATA HDD, 3.5 IN
- 3 ans de services Dell ProSupport

Contactez-nous pour connaître nos offres en matière de serveurs : 0 825 055 105

Offre valable jusqu'au 25/01/2011

Du lundi au vendredi de 9h à 19h. Numéro Indigo : 0.15 € TTC/min.

Offres réservées aux petites entreprises de moins de 200 salariés. Offre réservée à la France métropolitaine et valable jusqu'au 25/01/2011 dans la limite des composants et pièces disponibles. (*)Offres valables sur une sélection de systèmes Dell™ avant le 25/01/2011. 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, 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 préviendra le plus tôt possible. Dell S.A. 1 rond point Benjamin Franklin 34938 Montpellier. RCS Montpellier n°351 528 229.

StoreMags - Free Magazines Download In True PDF format

Release: StoreMags & Fantamag. Magazines for All