01 INFORMATIQUE

www.01netpro.com

Nº 2068 - 20 janvier 2011

01 BUSINESS & TECHNOLOGIES

Mieux gérer ses données pour être plus réactif P. 38

Les mégacontrats ne font plus peur à Atos Origin P. 7

Le paiement sur mobile expliqué à votre DG P. 15

Le dossier médical partagé enfin relancé P. 12

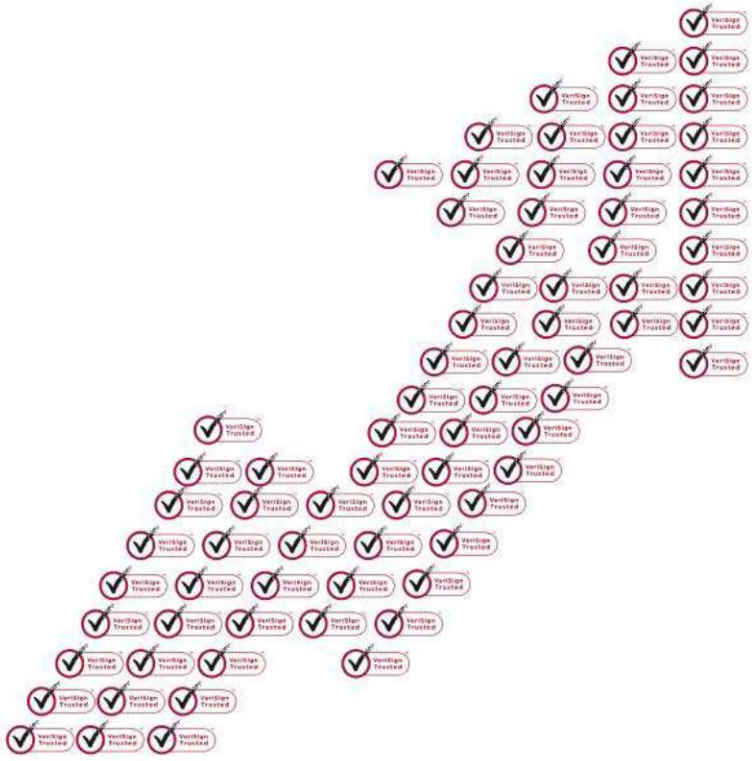
Infogérance

Des **contrats** à géométrie variable

ENQUÊTE P. 21

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

M 02995 - 2068 - F: 5,00 €



NOUVEAUX CERTIFICATS VERISIGN SSL :

PLUS DE SÉCURITÉ. PLUS DE FONCTIONNALITÉS. PLUS D'AVANTAGES POUR VOUS.

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

VeriSign Trusted™

Now from Symantec.

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

LA RÉDACTION A...

alerté les fournisseurs informatiques sur l'approvisionnement en « terres rares ». En 2011, la Chine veut réduire de 35 % l'export de ces matières premières, indispensables à la fabrication de nombreux produits informatiques et principalement issues de l'empire du Milieu. Une dépendance dont on se passerait bien et qui va bientôt nous coûter cher. Augmentations des prix et ruptures de stocks seront à prévoir chez les fournisseurs tricolores.

DR

CRAQUÉ la sécurité numérique de plusieurs véhicules. La rédaction s'est aidée des travaux de chercheurs suisses qui ont piraté les systèmes sans fil chargés de verrouiller et déverrouiller les portes et le démarrage. Quelques antennes et un peu de traitement de signal suffisent. Coût de l'opération : 50 € !

ADMIRÉ le dynamisme des Américains en matière de brevets. En 2010, les sociétés américaines ont déposé 219 614 brevets, un record historique. Les dix premiers contributeurs sont tous des fournisseurs IT. A leur tête : IBM, avec plus de 5 000 brevets déposés en un an. Respect.

F.DURAND/AFP/GETTYIMAGES

épinglé la mairie de Paris. Dans une étude menée par l'éditeur Navteq, la municipalité de Bertrand Delanoë se classe deuxième ville européenne la plus embouteillée, derrière Londres. Le fournisseur de cartes a obtenu ce résultat en compilant des milliards de données GPS (position et vitesse), issues de différents réseaux de sondes. Un bien triste score.

applaudi l'accord entre la DGCCRF et la Cnil. Les agents de la répression des fraudes vont aider les contrôleurs d'Alex Türk, président de la Cnil. Il était temps, car la commission est clairement sous-dimensionnée. En un an, la direction a effectué 10 582 contrôles sur 9 000 sites, contre seulement 300 pour la Cnil.

LES MOTS CLÉS DE LA SEMAINE

Gestion des données **Banques** Géolocalisation **SSII** **Social** Développement durable **Infogérance** **Mobilité** **e-Commerce** Dématérialisation Décisionnel **Sécurité** Master Data Management **e-Santé**

Mobilité : p. 10, 15, 16, 26
Sécurité : p. 10, 15, 38
SSII : p. 7, 8 et 21
Banques : p. 14, 15
e-Santé : p. 12, 29
Infogérance : p. 7, 22
Décisionnel : p. 17
Dématérialisation : p. 18
Développement durable : p. 46
e-Commerce : p. 19
Géolocalisation : p. 18
Gestion des données : p. 38
Master Data Management : p. 38
Social : p. 8

ÉDITORIAL

N.STOLTENBORG

Frédéric Simottel
Rédacteur en chef

Pieds et poings déliés

Augmentation des coûts, besoin accru de compétitivité, pénurie de compétences, développement à l'international… Les entreprises vont encore accroître le recours à l'externalisation de tout ou partie de leur système d'information. Mais plus à n'importe quel prix. Mieux identifiés, les demandes des sociétés, les variations ou les pics d'activité sont définis sur des périmètres précis. On parle couramment d'unités d'œuvre, voire plus rarement d'unités métier telles que les fiches de paie dans le domaine RH ou les tickets de caisse dans l'univers de la grande distribution *(lire p. 21)*. A la SSII de proposer des clauses contractuelles de variabilité financière plus souples. La flexibilité s'est ainsi, en quelques années, définitivement invitée dans les contrats d'infogérance. Délais

> « Un mouvement qui pourrait enfin donner naissance à une facturation à la consommation »

raccourcis entre chaque renégociation de contrat, garanties de gains de productivité, clauses de benchmarking, conditions de sorties moins contraignantes figurent désormais noir sur blanc dans les contrats. Dénouant les liens d'engagement qui les retenaient parfois sur de longues périodes avec leurs prestataires, les entreprises qui ont choisi l'infogérance se sentent plus agiles. Maîtrisant leurs coûts et capables d'agir sur plusieurs leviers, les DSI s'estiment alors mieux armés, notamment quand le climat budgétaire se tend. Forts de ces bonnes pratiques, certains reproduisent ce schéma en interne et s'instituent comme d'authentiques prestataires de services auprès de leurs directions métier. Un mouvement qui s'intensifie et qui pourrait enfin donner naissance à un modèle de facturation à la demande, où l'entreprise ne paiera plus que les ressources IT consommées. ■

01 SOMMAIRE

TENDANCES

7. SSII Atos Origin prêt pour les mégacontrats
8. SOCIAL Les SSII ont traité la crise avec pragmatisme

10. SÉCURITÉ Mobiles : le mélange des genres n'est pas sans risques
12. E-SANTÉ Dossier médical personnel, année zéro
14. DÉRÉGULATION Pourquoi passer par les nouveaux organismes de paiement
15. DÉCRYPTAGE Le paiement sur mobile expliqué à votre directeur général
16. MOBILITÉ Services à la personne : l'échange numérique se standardise
17. GREEN TECH Le décisionnel appliqué à la performance énergétique
18. DÉMATÉRIALISATION Ce qu'il faut savoir pour se préparer à un contrôle fiscal informatisé
USAGE La géolocalisation indoor arrive sur smartphone
19. START UP Une passerelle entre sites marchands et magasins physiques

EXPÉRIENCES

21. INFOGÉRANCE Des contrats d'externalisation à géométrie variable
26. TÉLÉCOMS Le mobile, pierre angulaire de l'optimisation des processus
28. CONTINUITÉ DE SERVICE Les Apprentis d'Auteuil améliorent la disponibilité de leurs applications
RÉSEAU Du très haut débit pour les flux financiers
29. INTERVIEW Philippe Mayer, DSI du centre hospitalier de Nice
30. RENCONTRE Il a pris ses distances avec l'informatique pour devenir directeur général adjoint
31. JURIDIQUE Alerte professionnelle : la Cnil clarifie le périmètre

OPINIONS

33. INNOVATION ET MARKETING Les technologies modifient le rapport au temps
34. HUMEURS Windows contre Windows
Le déni de service, nouveau fléau
35. ON EN PARLE DANS LES BLOGS
36. CARTE BLANCHE À…
Philippe Debry, avocat associé, et Julie Besse, avocate, au sein du cabinet Fidal

DOSSIER

38. PERFORMANCE DU SI
39. OPTIMISER Des référentiels unifiés pour casser les silos entre les métiers
40. VALORISER Réutiliser les informations intégrées dans les applications temps réel
41. ORGANISER Pas de gestion des données efficace sans une gouvernance forte
43. CHOISIR La lente démocratisation de l'offre logicielle

VOUS

45. MANAGEMENT Evaluer les risques dans le choix et la mise en œuvre d'un progiciel
46. RH Le développement durable des compétences
47. BUSINESS STYLE

49. RENDEZ-VOUS DU CLUB 01
52. AGENDA
54. FLASH-BACK 1981, les PC envahissent les salons informatiques
58. PROCHAINEMENT DANS 01

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

Abonnez-vous en ligne sur www.kiosque01.com

PHOTO DE COUVERTURE : ISTOCK

HP Color LaserJet

Elle S'AUTOFINANCE

en moins d'un an.

Les années suivantes,

elle **FINANCE**

VOTRE **ENTREPRISE.**

HP Color LaserJet CP3525DN

HP Color LaserJet vous permet d'imprimer de votre entreprise des documents de qualité professionnelle. Grâce à ses performances, vous économiserez* sur l'énergie, le papier, les cartouches et les frais d'entretien. De plus, l'outil HP de contrôle d'accès à la couleur, vous permettra de maîtriser vos impressions couleur. Acheter une HP Color LaserJet c'est s'assurer un retour sur investissement dès la première année. Découvrez comment sur le site **www.hp.com/fr/colorlaserjet**

HIT **PRINT**
INTELLIGENTLY**

© 2011 Hewlett-Packard Development Company, L.P. *L'économie réalisée se base sur le coût d'impression de 5000 pages par mois en utilisant l'outil HP de contrôle d'accès à la couleur sur une HP Color LaserJet CP3525DN. Les économies supplémentaires proviennent de la technology instant-on, de l'impression automatique recto verso et de l'impression HP smart web. Etude sur les économies réalisées avec l'outil HP de contrôle d'accès à la couleur : BenchExpert, Juin 2010. Pour plus de détails sur la méthodologie d'étude et d'échantillonnage, rendez vous sur www.hp.com/fr/cac. **Imprimez intelligemment.

01 INFORMATIQUE BUSINESS & TECHNOLOGIES

OFFRE DE LANCEMENT !

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

Abonnement PACK PRO

190€

au lieu de ~~484€~~*

61% d'économie !

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

01 INFORMATIQUE BUSINESS & TECHNOLOGIES

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 ❑ Melle ❑ 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

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

01

Bruno Revellin-Falcoz est élu président de l'Académie des technologies, une institution qui fait le lien entre les chercheurs et les acteurs socio-économiques.

5,1% Gartner revoit à la hausse la croissance des dépenses informatiques mondiales en 2011, estimées à 3 600 Md$. Un résultat à nuancer, car à taux de change équivalent, elle recule de 0,4 %.

SSII La société présidée par Thierry Breton a fait l'acquisition de Siemens IT Solutions

Atos Origin prêt pour les mégacontrats

Deux ans après une querelle d'actionnaires qui l'avait fragilisée, la SSII Atos Origin est repartie en campagne. Fin décembre, elle a scellé une alliance avec Siemens afin de racheter sa société de services informatiques, Siemens IT Solutions (SIS). L'entreprise présidée par Thierry Breton reprend ainsi le fil de son histoire, émaillée de grosses acquisitions (notamment Origin en 2000, puis Sema en 2004).

Grâce à cette transaction, la SSII française passe d'un chiffre d'affaires d'environ 5 milliards d'euros en 2010 à 8,7 milliards pro forma, et se hisse au troisième rang des prestataires de services en Europe, derrière IBM et HP. Elle devient également le numéro sept mondial des services informatiques, juste devant… Capgemini. Mais son centre de gravité reste essentiellement européen, avec 90 % du chiffre d'affaires réalisé sur le Vieux Continent.

Ouvrir des perspectives dans le cloud

Le point fort du groupe sera sans conteste l'infogérance, qui devrait représenter 60 % du chiffre d'affaires. La possibilité, via l'effet de taille, de se positionner sur les mégacontrats est un des bénéfices majeurs de cette opération. La capacité en centres de données représente également un atout non négligeable dans la perspective du développement d'offres de cloud computing.

Cette acquisition est présentée par les deux groupes comme un « partenariat » industriel. Au terme du rachat, Siemens sera en effet actionnaire de la SSII à hauteur de 15 %, pour une période minimale de cinq ans. La transaction est assortie d'un contrat d'externalisation de l'informatique de Siemens de 5,5 milliards d'euros sur les sept prochaines années. Un montant qui constitue 80 % du poids de la sous-traitance en services informatiques du groupe allemand.

SIEMENS

Peter Löscher *(à gauche)*, président de Siemens, et Thierry Breton, PDG d'Atos Origin.

Atos Origin devient le numéro sept mondial des services informatiques

Enfin, les deux entreprises investiront conjointement 100 millions d'euros (répartis à part égale) en R&D pour la mise au point de nouvelles offres, en particulier verticales, dans les trois prochaines années.

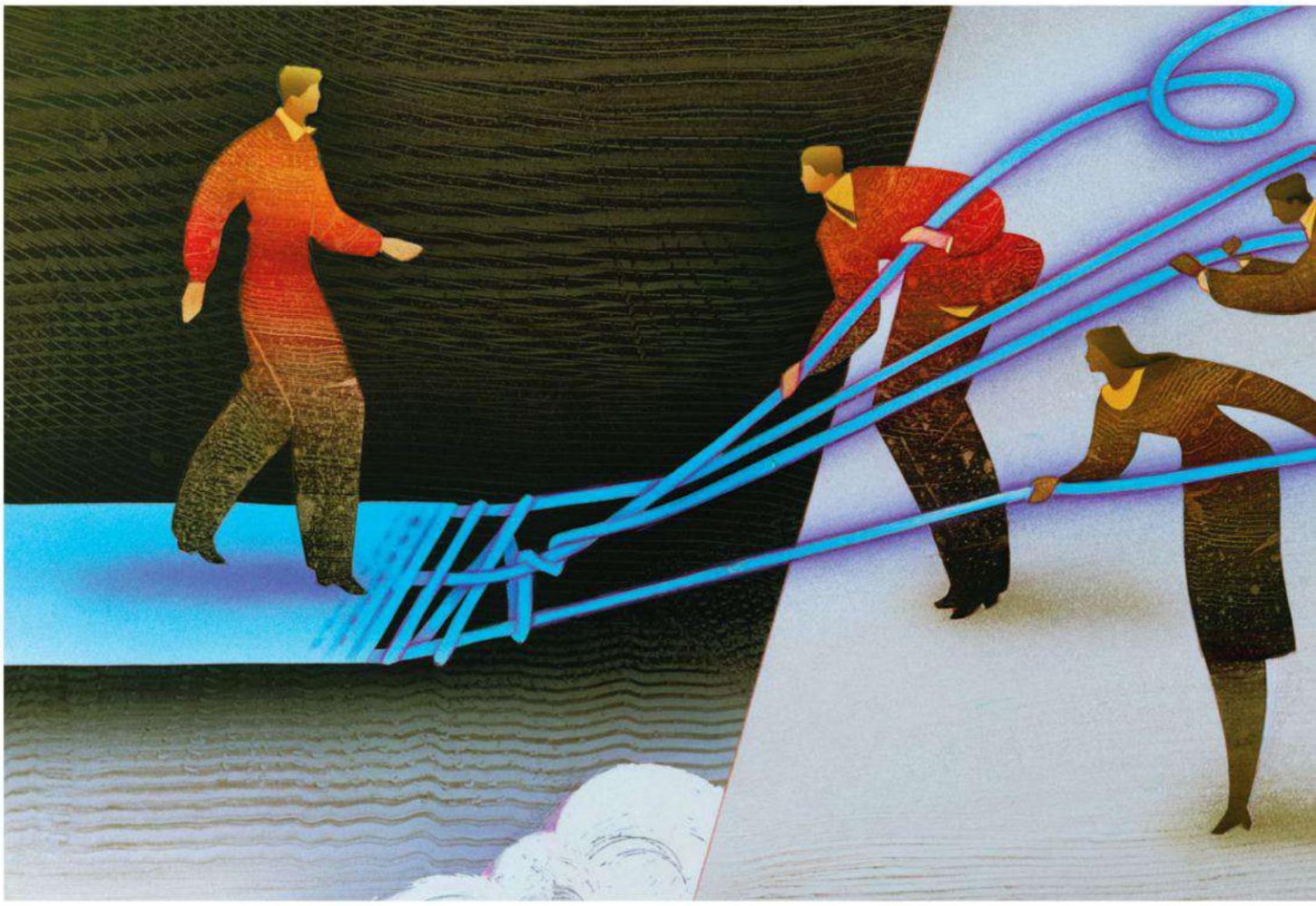
Financièrement, l'opération s'avère très favorable à Atos Origin. La SSII débourse la modique somme de 850 millions d'euros pour une entité dont le chiffre d'affaires s'établit à 3,7 milliards. Un montant d'autant plus faible que c'est Siemens qui supportera la quasi-totalité des coûts d'intégration et de restructuration. Le groupe industriel allemand s'est engagé à verser 250 millions d'euros. Une somme qui inclut le coût de la suppression de 1 750 postes chez SIS (sur un effectif de 28 000 personnes), en difficulté depuis quelques années.

Premier défi à relever : redresser SIS

Cette option épargne les salariés d'Atos Origin, qui viennent de subir les conséquences du programme de restructuration lancé par son PDG, Thierry Breton, début 2009. Programme qu'il entend d'ailleurs appliquer du côté de Siemens IT Solutions. Pour les collaborateurs de la SSII allemande, la pilule risque d'être difficile à avaler, eux qui ont traversé une série de plans sociaux ces dernières années.

Séduisant sur le papier, le nouvel ensemble aura néanmoins quelques défis à relever. A commencer par le redressement de SIS, une entité qui perdait de l'argent et dont le groupe allemand cherchait à se débarrasser. Ce qui est susceptible de retarder l'intégration. Le mélange des cultures française et allemande fait également partie des incertitudes. Enfin, il n'est jamais aisé d'intégrer un groupe d'une telle dimension. Par le passé, lors des acquisitions d'Origin et de Sema, il a déjà été reproché à Atos Origin d'être une succession d'entités locales sans véritable coordination à l'international. Ce rachat vient à point nommé pour démontrer que l'arrivée de Thierry Breton a changé la donne.

OLIVIER DISCAZEAUX



SOCIAL

Les SSII ont traité la crise avec pragmatisme

Contrairement à la façon dont elles avaient agi pendant la crise de 2001-2003, les SSII n'ont pas procédé, sauf exception, à des plans sociaux, préférant privilégier les départs individuels, volontaires ou subis.

Comment les sociétés de services ont-elles géré la crise économique au niveau social ? S'il est encore prématuré de parler de cette période de marasme au passé, les statistiques de Pôle emploi aident à établir une comparaison avec la précédente. A cet égard, l'étude menée en 2010 par Secafi(*), société de conseil et d'expertise aux comités d'entreprise et CHSCT du groupe Alpha, apporte un éclairage bienvenu. Elle rappelle que l'effectif de la profession a fondu de près de 3 % en 2009, contre 5 % en 2001-2003. Mais à la différence de ce qui s'est passé lors de la précédente crise ou celle de 1993, il n'y a pas eu de plans sociaux d'envergure. Seul Capgemini Outsourcing Services y a eu recours, et encore s'agissait-il d'un plan de départs volontaires.

Comment expliquer, dès lors, une telle « évaporation » de la masse salariale ? La question renvoie aux départs « naturels », sans que l'on sache vraiment s'ils sont voulus ou subis. « *Il semblerait qu'une partie des salariés quitte non seulement le secteur des SSII mais aussi l'informatique en général* », note Jean-Camille Gallay, auteur de l'étude. Une

J. ENDICOTT/GETTYIMAGES

enquête de Sopra Group laisse à penser que ce phénomène concerne la moitié des départs. « *Le métier du service est exigeant. Il implique des déplacements fréquents, de la mobilité fonctionnelle. Il faut tenir compte de l'obsolescence rapide des compétences. Quand un informaticien s'installe, a une vie de famille, la tentation peut être grande, pour lui, de couper les ponts* », ajoute Jean-Camille Gallay.

Au-delà de ces départs volontaires, les SSII ont eu massivement recours aux licenciements économiques. En s'appuyant sur les statistiques de Pôle emploi, le Munci note qu'ils ont été multipliés par 2,5 entre 2008 et 2009. Les ruptures conventionnelles, quant à elles, ont été multipliées par plus de six sur la même période. Deux fois plus que sur l'ensemble du marché du travail. « *Ce qui laisse envisager de nombreux licenciements déguisés,* estime Régis Granarolo, président du Munci. *A quelques exceptions près, les SSII privilégient toujours les moyens de séparation individuelle aux procédures collectives.* » Autre surprise, dévoilée par le Munci, le nombre de fin de CDD a presque doublé entre 2008 et 2009, alors qu'il augmentait très légèrement tous secteurs confondus. Un paradoxe pour un domaine d'activité qui communique sur le CDI roi.

Un accord de branche sur le chômage partiel aurait pu limiter la casse sociale

Rejoignant l'une des propositions de l'époque de Syntec numérique, Régis Granarolo regrette que les négociations sur le chômage partiel n'aient pas pu aboutir à un accord de branche : « *La situation aurait été beaucoup moins néfaste.* » Il nuance toutefois la dureté des chiffres, en rappelant que beaucoup de SSII ont usé de la formation pendant les intercontrats. Et même abusé : « *Il s'agissait assez souvent de chercher à repousser aussi loin que possible les licenciements par des formations bouche-trous* », estime Régis Granarolo.

Pas « d'effet de noria »

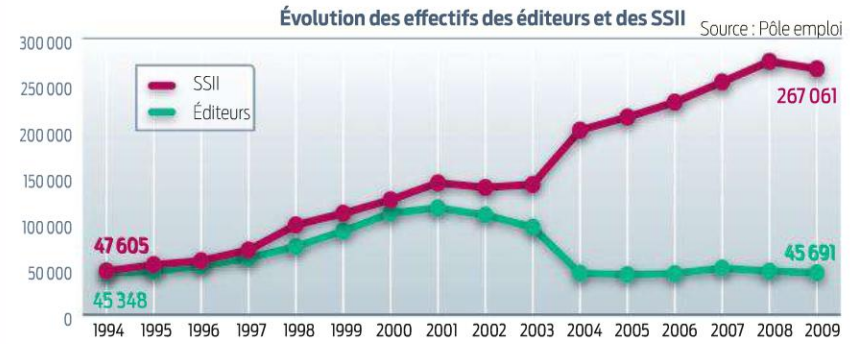
Ce qui expliquerait pourquoi les caisses du Fafiec – l'organisme paritaire de formation pour la branche – ont commencé à se vider en 2009 et que la prise en charge au titre du plan de formation a fortement baissé en 2010. Autre différence notable avec la crise précédente pointée par Secafi : les SSII ont moins profité de l'« effet de noria », qui consiste à alléger la masse salariale en remplaçant des profils confirmés par de jeunes diplômés aux salaires plus faibles.

« *Si les SSII ont longtemps réussi à maintenir un âge moyen de 36 ans, celui-ci s'est établi à 38 ans en 2009* », relève Jean-Camille Gallay. Conscients du « problème », certains prestataires sont très avancés dans le domaine de la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC). La loi a aussi obligé les plus grandes SSII à conclure des accords d'entreprise sur le maintien dans l'emploi de leurs seniors.

XAVIER BISEUL

(*) En téléchargement libre sur le site de la fédération CGT des sociétés d'études (http://goo.gl/GwpyT).

EN QUINZE ANS, L'EFFECTIF DES SSII A PLUS QUE QUINTUPLÉ



Depuis 1994, la population des SSII augmente régulièrement malgré quelques à-coups. En revanche, la courbe des effectifs chez les éditeurs est en cloche. Elle atteint un sommet en 2001 pour retomber en 2009 à son niveau de 1994.

À SAVOIR

Portrait-robot du salarié en SSII

- **Un homme, dans 75,2 % des cas, de 39 ans, employé en CDI.** Son ancienneté dans le poste a fortement augmenté. Elle s'établissait à 11,8 ans en 2008, contre 8,7 ans un an plus tôt.
- **Il a restreint ses velléités de départ, faisant baisser le turn-over.** Le taux de démission chute de 10,6 à 4,6 % entre 2007 et 2008, tandis que le taux de licenciement progresse dans le même temps de 2,5 à 3,3 %.
- **Son salaire brut s'établit à 3 672 € par mois, soit 44 k€ par an.** Dans l'étude de Secafi, la rémunération moyenne la plus faible s'élève à 2 570 € dans une SSII captive en régions et la plus haute à 5 678 € dans une SSII orientée conseil.

Source : Secafi (sur la base des bilans sociaux 2008 collectés auprès de 29 SSII représentant un total de 44 250 personnes)

BAROMÈTRE

En hausse

Le télétravail

Le gouvernement a lancé une mission sur le télétravail dans la fonction publique. C'est le conseil général de l'Industrie, de l'Energie et des Technologies qui mènera une réflexion. Objectif : faire que l'administration rattrape son retard par rapport au secteur privé dans ce domaine (1 % de télétravailleurs dans la fonction publique, contre 7 % en moyenne pour l'ensemble de la population active).

En baisse

Internet Explorer

Selon les chiffres de Statcounter, Firefox est désormais le navigateur le plus utilisé en Europe (38,1 % des utilisateurs), devant Microsoft Internet Explorer (37,5 %).
C'est surtout la progression du navigateur de Google qui a fait perdre des points à Internet Explorer : en un an, Chrome est ainsi passé de 5 % à près de 15 % de parts de marché fin 2010.

EN BREF

Cloud : Logica mise sur Microsoft

Suite à un partenariat avec Microsoft, la SSII Logica devient un des intégrateurs privilégiés dans le déploiement et l'intégration de la gamme de l'éditeur : Windows Azure, Hyper-V Cloud et Microsoft Office 365. Les deux sociétés se sont également engagées à former des experts sur les technologies de Microsoft.

Oracle accusé à son tour de vol

Deux mois après avoir remporté son procès contre SAP pour vol de propriété intellectuelle, Oracle (et sa filiale Passlogix) est aujourd'hui poursuivi par 2FA Technology, un éditeur de logiciels de sécurité, pour vol de secrets d'entreprise. Le Texan demande plus de 100 M$ de compensation. Oracle, lui, réfute ces accusations.

SÉCURITÉ Avec les smartphones, les données privées et celles de l'entreprise s'entremêlent de plus en plus

Mobiles : le mélange des genres n'est pas sans risques

Jamais vies privée et professionnelle ne se sont autant mélangées qu'avec les smartphones de nouvelle génération. Avec ces terminaux puissants et faciles d'usage, les cadres peuvent traîner sur Facebook à midi et répondre à un courriel urgent de leur patron le soir. Or les entreprises n'arrivent pas à empêcher la prolifération d'appareils grand public sur le lieu de travail. Il n'est pas rare de voir, par exemple, un cadre supérieur utilisant à la fois un terminal fourni par son employeur (un Blackberry) et un smartphone acquis avec ses propres deniers (un iPhone). « *Les gens veulent des outils performants, et ils les achètent. La demande est tellement forte que les DSI baissent les bras* », constate Jean-Luc Koch, consultant senior chez Carvea Consulting.

> Face aux nouvelles exigences des utilisateurs, les DSI ont tendance à baisser les bras

Mais quand les frontières s'effacent, le contrôle devient plus difficile. Et la sécurité des données de l'entreprise peut rapidement être compromise.

©STOCK

Avec les smartphones grand public, le contrôle sur les données de l'entreprise devient plus difficile.

Plusieurs fournisseurs se penchent sur ce problème. La dernière version de Blackberry Enterprise Server (5.0.2), de RIM, autorise une cohabitation sécurisée de services professionnels et privés sur un même terminal. Le transfert de courriels d'une messagerie vers une autre est interdit, et l'administrateur peut effacer à distance toutes les données professionnelles sans toucher aux personnelles. « *Nous érigeons un mur virtuel entre ces deux mondes qui, au quotidien, s'entrelacent* », souligne Tom Goguen, vice-président collaboration et réseaux sociaux chez RIM.
Evidemment, cette solution ne s'applique qu'aux terminaux Blackberry. Une autre piste est explorée par l'éditeur VMware et le fabricant LG. En 2011, ces deux fournisseurs devraient proposer des smartphones avec deux environnements cloisonnés, l'un professionnel et l'autre personnel.

Ne pas négliger l'aspect organisationnel

Cette solution s'appuiera sur les technologies de virtualisation mobile de VMware. Issues du rachat de la société française Trango Virtual Processors en 2008, elles permettent de créer des conteneurs (ou machines virtuelles) pour chaque profil d'usage. L'intérêt est que l'entreprise pourra prendre le contrôle du conteneur professionnel sans toucher aux données et aux applications personnelles.
Enfin, il est conseillé aux entreprises d'aborder ce problème du mélange des genres d'un point de vue organisationnel. « *Une solution logicielle n'est pas suffisante. Il convient aussi de prendre en compte la culture de l'entreprise et les attentes des utilisateurs. Il faut édicter des règles précises et, surtout, acceptables. Sinon elles seront contournées* », explique Philippe Mieybégué, analyste mobilité chez BIT Group.

GILBERT KALLENBORN

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 PHONE 7
WINDOWS AZURE
EXPRESSION STUDIO 4
HPC SERVER R2
OFFICE 365
MICROSOFT DYNAMICS CRM ONLINE
WEB MATRIX

En partenariat avec : 01 INFORMATIQUE, 01net., 01netPro.

Microsoft France - RCS Nanterre B327 733 184

E-SANTÉ

Dossier médical personnel, année zéro

La mise en route du DMP promet des innovations dans la pratique de la médecine et une meilleure coordination des soins. Les éditeurs de logiciels médicaux peaufinent leurs offres en ce sens.

Deuxième chance, deuxième vie pour le dossier médical personnel (DMP). Depuis le début 2011, l'ouverture de ce service national autorise, en théorie, tout praticien à créer un dossier pour chacun de ses patients et à y verser des pièces médicales. En pratique, il faudra quelques mois – trois, précisément – avant que ce scénario soit véritablement réalisable. Le temps que plusieurs centres hospitaliers universitaires (CHU) et que quelques dizaines de médecins prennent le pouls des patients et mesurent leur consentement. « *Ils remonteront également des éléments sur l'ergonomie et le fonctionnement du système lors de son exploitation par les professionnels de santé* », explique Jean-Yves Robin, le directeur de l'Asip Santé (Agence des systèmes d'information partagés de santé).

L'indispensable adhésion des praticiens

Le succès de cette nouvelle édition du DMP dépendra pour beaucoup de l'adhésion des praticiens. Et ces derniers n'accepteront d'interagir avec le référentiel national que si l'exercice est parfaitement transparent. Cette interaction peut prendre deux formes : soit par le biais d'un portail mis à disposition par l'Asip Santé (ce qui implique une double saisie), soit depuis le logiciel du professionnel de santé (LPS), l'option privilégiée. Seuls trois éditeurs ont déjà été homologués DMP par l'Asip (Cegedim, Hellodoc et Axilog). Une trentaine devrait l'être en avril.
L'homologation implique le respect du cadre d'interopérabilité défini par l'agence, qui spécifie des profils d'intégration, un protocole d'authentification et un format de données. Il décrit également une liste de transactions, chacune appelée sous la forme d'un service web. Celles-ci couvrent trois grandes familles de fonctions : la création, la consultation et l'alimentation des dossiers dans le référentiel. « *Tous les LPS n'ont pas forcément vocation à respecter l'ensemble des transactions,* explique Elie Lobel, directeur du pôle projet de l'Asip. *Ainsi, un logiciel administratif d'accueil des patients ne sera concerné que par la création de dossier, et non par la consultation.* »

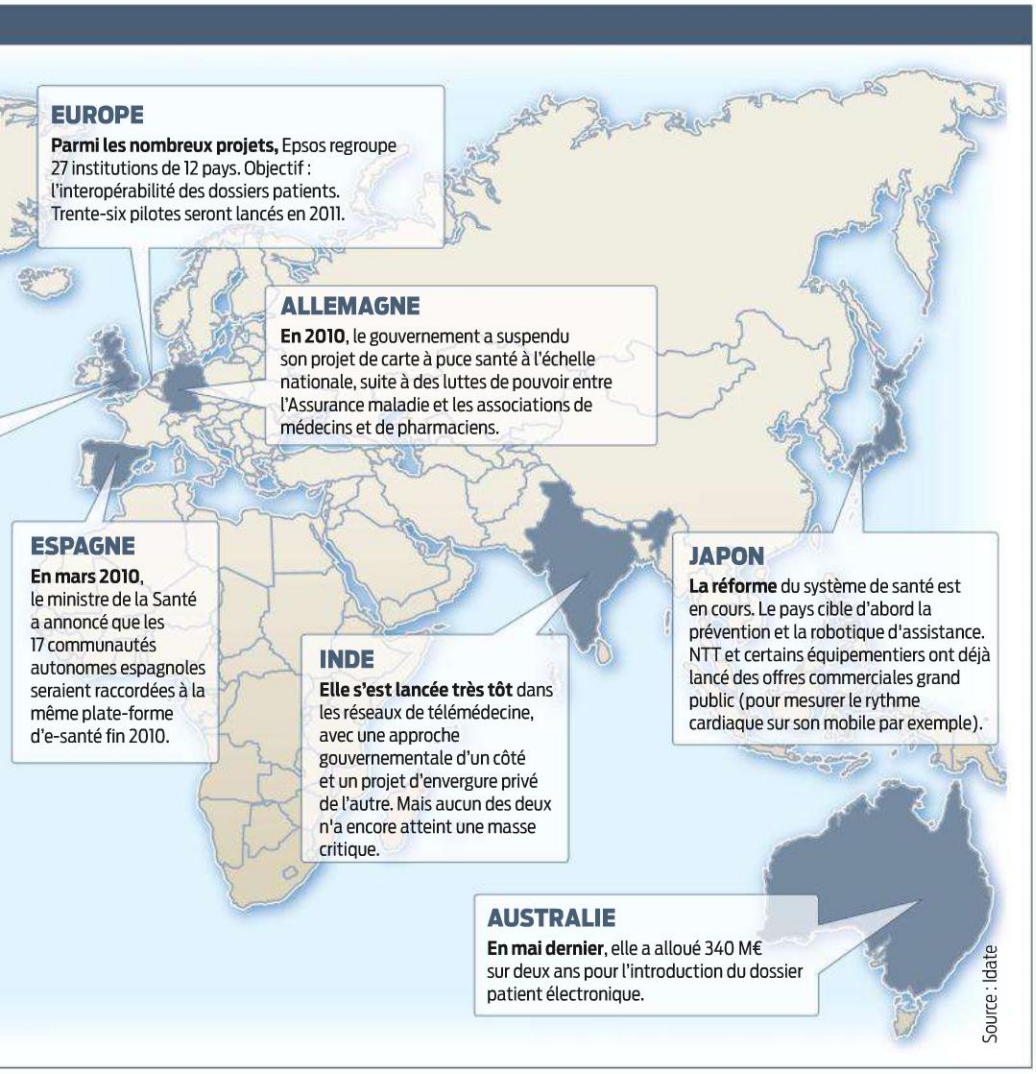
Des logiciels progressivement enrichis

Cegedim, par exemple, n'a intégré pour l'instant que les actes liés à la consultation et l'alimentation. « *Pour les fonctions de création de dossier ou de gestion de consentement du patient, nous passons encore par les pages web de la plate-forme nationale du DMP* », rapporte Francis Mambrini, vice-président santé de l'éditeur. A noter, d'ailleurs, que certaines transactions dites rares ne seront accessibles que par ce biais. C'est le cas, par exemple, de la fonction traçabilité du DMP, pour laquelle l'Asip ne préconise pas un service web.

Sur le portail du DMP, le praticien verra l'ensemble des actes de santé concernant son client.

LA FRANCE PLUTÔT BIEN LOTIE

« *En mars, notre logiciel devrait couvrir l'ensemble des transactions. Les médecins ne seront plus obligés de changer d'environnement. Un progrès indispensable pour une pratique quotidienne* », poursuit Francis Mambrini. A l'image de Cegedim, nombre d'éditeurs adopteront une convergence progressive, fondée sur une exploitation hybride (web et logiciel) du DMP.
Mais au-delà de l'aspect technique, la mayonnaise ne prendra que si ce dossier médical personnalisé apporte une réelle plus-value dans la coordination des soins. L'objectif de Jean-Yves Robin est ainsi « *de passer d'une pratique de dialogue singulier, d'un face à face dans le secret entre le médecin et son patient, à une pratique beaucoup plus coopérative, plus transversale, pour laquelle un ensemble de professionnels de santé saura réunir leurs compétences afin de délivrer de meilleurs soins. Le DMP contribuera à cette évolution.* »



L'AVIS DE L'EXPERT

DR

Olivier Mariotte, président de Nile, cabinet de conseil spécialisé dans la santé

Les acteurs du monde de la santé, tout en appelant à des valeurs d'altruisme, restent très centrés sur eux-mêmes. On peut même dire particulièrement corporatistes. Ce manque d'ouverture explique en partie l'échec du premier DMP. L'enjeu n'a jamais été technique. D'ailleurs, les technologies du DMP sont assez banalisées. Il n'existe que deux points sensibles : stocker un gros volume de données et assurer leur confidentialité. Ce qui se fait aisément dans le monde bancaire depuis longtemps. Pourquoi attendre des années pour le DMP ? Les pharmaciens, avec le succès de leur dossier partagé, ont ouvert la voie.

Le nouveau DMP ne sera un succès que si les patients se l'approprient. Par exemple, en remplissant eux-mêmes l'historique. Alors, les praticiens devraient suivre. D'autant que ce dossier leur fera, à terme, gagner du temps, ce qui leur manque de plus en plus, sur les tâches administratives.

Ce nouveau partage documentaire promet de nouveaux usages et une série d'innovations dans la pratique de la médecine. L'Asip a d'ores et déjà prévu de greffer des services additionnels sur le DMP. Comme le raccordement imminent du dossier communicant de cancérologie, et celui du dossier pharmaceutique prévu, lui, pour la fin 2011. Mais ce nouveau socle documentaire devrait surtout aider à l'amélioration de la coordination des soins. D'abord, en offrant des services de visualisation du parcours du patient. Ensuite, en structurant, en planifiant et en rendant ce parcours le plus fluide possible. « *Surtout dans le cadre de pathologies chroniques,* espère Olivier Mariotte, président de Nile, cabinet de conseil spécialisé dans la santé. *Il faut savoir qu'à l'horizon 2015-2020, 18 % de la population représenteront 80 % des coûts de santé.* » Cette amélioration du parcours devrait se traduire en partie par une meilleure régulation des soins. « *Certaines alertes, appliquées aux données du DMP, pourraient être déclenchées dans le cadre de pathologies particulières. Et à l'inverse, on éviterait la dispense de soins inutiles. Notamment dans le cadre des urgences, où l'on recense 11 millions de consultations superflues par an.* »

Le déploiement des futures pratiques qui accompagneront le DMP relève moins d'enjeux techniques que sociaux

Enfin, l'utilisation du DMP débouchera sur une nouvelle forme d'analyse des données médicales, rendue possible dès lors que les contenus deviendront véritablement structurés. Ce à quoi s'emploie l'Asip dans les futures versions de son cadre d'interopérabilité. Pour l'heure, le mode d'archivage, qui repose sur le format CDA (Clinical Document Architecture), ne renferme que des métadonnées génériques (titre, date de création, auteur…).

Une vision transversale du parcours du patient

Demain, la structuration des documents de biologie, de radiologie ou de cardiologie facilitera l'extraction de données médicales à proprement parler, et donc la vision transversale du parcours du patient ainsi que les analyses statistiques.

Tous les services qui se nourriront du DMP sont encore à mettre œuvre par les éditeurs. Mais il reste évident que ce nouveau champ des possibles et le déploiement des futures pratiques qui l'accompagnent relèvent moins d'enjeux techniques que sociaux. Il dépendra avant tout de la propension au changement des praticiens. ■

VINCENT BERDOT

NOMINATIONS

EN PARTENARIAT AVEC nomination

Alexandre Bilger, 35 ans (X-Mines), directeur général de l'éditeur de logiciels **Sinequa** prend la présidence du groupe et remplace Jean Ferré qui devient vice-président du conseil de surveillance.

Yves Tyrode, 44 ans (ENST), prendra le poste de directeur général de **Voyages-sncf.com** le 1er février. Outre du développement de cette filiale du transporteur, il sera chargé de la construction de la relation client muticanal. Depuis 2007, il était vice-président exécutif du Technocentre Orange.

Christophe Guillarme, 44 ans (Insa Lyon), remplace James Demesmaeker au poste de directeur informatique du groupe audiovisuel **AB Groupe**. Auparavant, il était PDG et directeur technique chez l'intégrateur d'infrastructures informatiques Listen Study & Answer France, fondé par lui en 1996.

Catherine Flamand rejoint **Sage France** comme directrice des systèmes d'information et de l'organisation. Cet ingénieur de formation bénéficie d'une expérience de vingt-cinq ans en tant que DSI d'EMI Music, Deloitte, France Loisirs ou encore Direct Group France (Bertelsmann). Elle cumulait récemment ces fonctions avec celles de directrice générale de Teralibris, la filiale informatique de Direct Group.

Bruno Roux, 52 ans (ESE, centre des hautes études d'assurances, Insead), est nommé directeur du pôle opérations et systèmes d'information du courtier en assurance et conseil en gestion des risques **Marsh France**. Il dirigeait dernièrement le département Flottes automobiles.

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

DÉRÉGULATION Des prestataires high-tech ont obtenu les agréments pour proposer leurs services bancaires

Pourquoi passer par les nouveaux organismes de paiement

A l'image des marchés des télécoms ou de l'énergie, la dérégulation du secteur bancaire stimule l'arrivée de nouveaux acteurs et d'offres différentes. Une Directive sur les services de paiement (DSP), édictée par le Parlement européen, a ouvert ce marché en autorisant les établissements non bancaires (organismes de transfert d'argent, détaillants, opérateurs de téléphonie, etc.) à assurer des services de paiement. Cette DSP a été mise en application par les banques nationales. Ainsi, courant 2010, la Banque de France a délivré un agrément d'établissement de paiement à plusieurs sociétés de l'industrie des nouvelles technologies.

Rétablir la transparence sur les niveaux de prélèvements

Parmi eux, l'opérateur monétique et télécoms Afone est donc désormais autorisé à proposer un service concurrentiel dans le domaine de l'acquisition de fonds, jusqu'alors réservé aux banques. Afone redirigera vers un compte de cantonnement (compte bancaire spécial) l'argent collecté par les terminaux électroniques de paiement (TPE) présents chez les commerçants. Il sera reversé sur le compte du client dès le lendemain. « *Notre service comprendra l'émission de factures claires liées aux commissions, excluant tous les coûts cachés qui existent aujourd'hui dans le monde bancaire traditionnel* », affirme Frédérick Richard, directeur administratif et financier et directeur projet Sepa du groupe Afone. Il relève le manque de transparence des banques sur ces niveaux de prélèvement. Et ajoute : « *Pour un commerçant, il est actuellement très compliqué de déchiffrer les commissions prélevées par sa banque, car elles mélangent parts fixes et variables.* » En termes de réduction des coûts, Afone prédit une économie sur les commissions, sans être en mesure de détailler le niveau de la réduction.

J. DERENNES/BANQUE DE FRANCE

Dans l'Hexagone, c'est la Banque de France qui délivre les agréments d'établissement de paiement.

Moderniser les solutions de paiement

« *En France, les services de paiement sont poussiéreux* », estime, quant à lui, Jérôme Traisnel, PDG de Slimpay, un jeune prestataire de services de paiement en ligne sécurisé qui vient également d'obtenir un agrément concernant les virements et les prélèvements. Slimpay, dont la prestation s'étend de la signature électronique de l'autorisation de prélèvement jusqu'à l'exécution du paiement à la place d'une banque, propose une solution packagée consacrée aux e-commerçants. « *Nous allégeons la mise en place de leur outil de paiement et réduisons de 30 à 40 % les frais d'ouverture de prélèvement* », explique Jérôme Traisnel. D'autres acteurs, comme Rentabiliweb et Aqoba ont aussi obtenu un agrément de la Banque de France pour devenir établissement de paiement. De nouveaux prestataires devraient encore apparaître. ■ EDDYE DIBAR

DÉCRYPTAGE

Le paiement sur mobile expliqué à votre directeur général

POURQUOI S'Y INTÉRESSER ? Il devient de plus en plus facile de régler ses achats à partir de son téléphone portable. Le potentiel du marché est élevé : 96 % des Français ont un mobile et 20 % ont un smartphone.

VISA

La technologie NFC est la plus prometteuse en matière de paiement sur mobile.

Les gains

1. Profiter de l'engouement pour les smartphones. Utiliser son téléphone portable pour régler ses achats n'est pas nouveau, mais cet usage était jusqu'alors limité aux services de données SMS+, par exemple. Le boom des ordiphones est en train de changer la donne, puisque ces terminaux offrent des options de paiement supplémentaires : sur sites pour mobiles, via des applications, ou encore en utilisant la technologie NFC (Near Field Communication, soit communication en champ proche). Les capacités proposées par ces téléphones sophistiqués, avec notamment leur large écran et leur connectivité, simplifient les opérations telles que la saisie de code confidentiel ou la facturation en temps réel…

2. Dynamiser le canal de vente mobile. En proposant ce type de règlement, enseignes et commerçants renforcent leur stratégie de m-commerce. En effet, avec cette option de paiement, les usagers réalisent leur acte d'achat de bout en bout sur leur téléphone, en passant par une application ou un site internet spécifique.

3. Proposer des services complémentaires. Se servir de son mobile comme moyen de paiement n'est qu'une des briques d'une politique de m-commerce. Une puce NFC ne sert pas seulement à régler des achats mais aussi à stocker des cartes de fidélité dématérialisées. Les marques peuvent également promouvoir des coupons de réduction électroniques personnalisés, utilisables depuis les mobiles. Les smartphones offrent donc davantage d'interactivité entre les commerçants et les clients.

Les limites

1. Un écosystème complexe. De nombreux acteurs interviennent sur ce marché : constructeurs et opérateurs de téléphonie mobile, éditeurs (Google, Paypal), fabricants de cartes à puce, institutions financières (banques, Visa, Mastercard), grandes enseignes de distribution. Chacun mettant en avant ses modèles technologique et économique. Mais sans normalisation, l'avancement de ce type de paiement risque d'être lent.

2. Un mode de paiement encore en phase de transition. Cette utilisation du mobile est poussée par les annonces technologiques de Google, Apple, RIM et autres, qui prévoient la commercialisation prochaine de smartphones intégrant des puces NFC. En réalité, aujourd'hui, on trouve très peu de modèles intégrant ces composants. Et les infrastructures nécessaires ne sont que très peu déployées.

3. Attention aux effets d'annonce ! Mieux vaut être prudent. Si les avantages pour les usagers sont facilement identifiables (règlements en quelques secondes, diversité des options de paiement en fonction du mode d'achat…), l'explosion attendue du m-paiement n'est encore que spéculation. Au Japon, pourtant précurseur dans ce domaine, les transactions n'ont jamais décollé. En France, l'expérience de précommercialisation d'un tel service à Nice est encore trop isolée pour affirmer que le paiement mobile, via NFC du moins, rentrera vraiment dans les mœurs.

4. Des habitudes bien ancrées. Quand ils ne paient pas en espèces, les Français restent encore très attachés à la carte bancaire et au chéquier (ce dernier étant de moins en moins utilisé). Ils ont confiance en ces modes éprouvés. Les enseignes et les commerçants, mais aussi les banques et les opérateurs, ont un travail de persuasion à mener auprès des utilisateurs potentiels afin de leur démontrer que le règlement via mobile est au moins aussi sécurisé que celui par carte, et qu'ils ont un réel avantage à l'adopter.

EDDYE DIBAR

VU DES MARCHÉS

Le cours d'Iliad plombé par son fondateur

Le cours de l'action d'Iliad, maison mère du fournisseur d'accès Free, aura connu deux pics au dernier semestre 2010. Un premier suite à l'attribution de la quatrième licence mobile ; un second en décembre dernier lors du lancement de la Freebox. Bien accueillie, celle-ci a fait grimper le cours à plus de 84 €. Depuis, il est redescendu sous les 80 €. La décision de Xavier Niel, fondateur d'Iliad, de céder 700 000 titres a pesé sur le cours. Officiellement, cette cession a pour objectif d'élargir le flottant de l'entreprise. A l'issue de cette opération menée par la Société Générale, Xaviel Niel restera largement majoritaire aux commandes d'Iliad, avec 62,7 % du capital.

EN BREF

Fin de vie pour Exchange 2000

Chaque début d'année voit Microsoft publier ses dates de fin de support. Traditionnellement, l'éditeur assure cinq ans de maintenance, plus cinq ans d'extension possible. En 2011, Exchange 2000 arrive en fin de vie, de même que SQL Server 7, Office XP et Sharepoint Portal Server 2001.

Une place de marché consacrée à l'IT

Lancée par GSI Conseil, la place de marché www.toulebiz.com regroupe offres d'emploi, réseau social, formations, et appels d'offres. Le site permet aussi aux professionnels de l'informatique de répondre aux demandes IT des particuliers.

MOBILITÉ Opérateurs et éditeurs de logiciels bâtissent des offres adaptées au secteur de l'aide à la personne

Services à la personne : l'échange numérique se standardise

S'il est un secteur qui peut bénéficier de la mobilité, c'est bien celui du service à la personne (accompagnement, maintien à domicile des personnes âgées, aide aux familles, etc.). En effet, les prestations sont souvent réalisées à domicile par des intervenants qui se déplacent de site en site.

Paradoxalement, ce domaine d'activité n'a pas encore pu pleinement tirer parti des nouvelles technologies de l'information et des communications pour optimiser ses processus de gestion. En cause : la complexité de l'écosystème. Non seulement il existe autant d'offres que d'éditeurs (Prylos, Praxedo, etc.), des dizaines de terminaux mobiles, autant de technologies (NFC, codes 2D, internet, etc.), mais encore la chaîne d'acteurs (bénéficiaires, intervenants et financeurs) apporte une complexité supplémentaire en termes de remontée d'information. En effet, un même organisme peut travailler pour plusieurs structures et avoir différents financeurs, chacun d'eux ayant des exigences vis-à-vis de la collecte de données. Mais, depuis quelques mois, éditeurs et opérateurs de téléphonie mobile élaborent des solutions adaptées pour ces organismes *(lire p. 26)*.

> « Nous cherchons à fluidifier les échanges entre bénéficiaires, prestataires et financeurs »

« *Par rapport à il y a cinq ans, il existe une offre plus développée. Les acteurs avancent toutefois en ordre dispersé,* constate Jean-François Boiron, directeur technique de l'Agence nationale des services à la personne (ANSP). *Or la solution technique envisagée doit s'appuyer sur un modèle économique acceptable par tous.* » Pour définir un modèle adapté au plus grand nombre, l'ANSP réalise actuellement un travail d'identification de l'ensemble des acteurs et de leurs infrastructures d'échange respectives.

Jean-François Boiron, directeur technique de l'ANSP.

Une étude étendue à tous les acteurs de la chaîne en 2011

« *Nous étudions également les services connexes, comme les services médicaux, avec lesquels nous sommes amenés à dialoguer* », explique Jean-François Boiron. Ainsi, l'ANSP est partie prenante du groupement de normalisation Edisanté et de l'Afnor. Ce travail de cartographie étant quasiment achevé, l'ANSP prévoit à présent d'ouvrir l'étude à tous les maillons de la chaîne (prestataires, association, bénéficiaires, intégrateurs, opérateurs, etc.) courant 2011. L'agence souhaite définir des règles supplémentaires afin d'affiner la standardisation des formats de communication. « *L'objectif est d'ajouter aux solutions actuellement disponibles des développements ou des extensions d'applications qui seront ensuite exportables vers l'ensemble des acteurs. De plus, cette démarche diminue le risque industriel car les prestataires disposeront des éléments de sécurisation à mettre en place* », conclut Jean-François Boiron.

EDDYE DIBAR

GREEN TECH

Le décisionnel appliqué à la performance énergétique

Fournir une plate-forme de surveillance énergétique pour les industriels et les entreprises du tertiaire, tel est l'objectif de Terra Nova Energy. « *Notre but n'est pas de livrer un diagnostic énergétique, un rapport de consultant à un instant T, mais d'offrir de véritables outils pour assurer un suivi des consommations à l'aide des tableaux de bord, puis un pilotage par plan d'action* », explique Frédéric Lherminier, PDG fondateur de Terra Nova Energy. Le prestataire, basé non loin de Brest, vise dans un premier temps les sites industriels et les entreprises du tertiaire. « *Notre constat de départ, c'est que le besoin de reporting énergétique est général. Cela est dû aux réglementations qui évoluent constamment, mais aussi à l'étiquetage carbone, qui pointe à l'horizon pour les industriels* », poursuit Frédéric Lherminier.

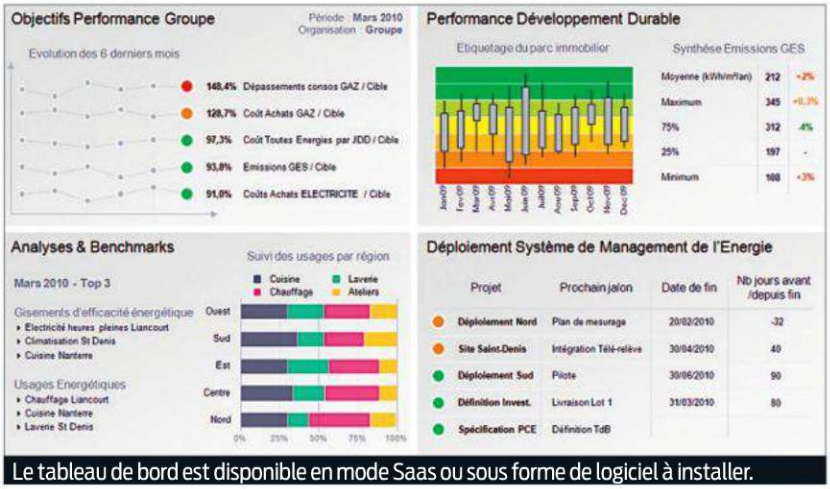
En amont, un boîtier d'acquisition de données

La start up a créé une application décisionnelle complète présentant différents tableaux de bord. Et elle a mis au point la Boxa Nova, un boîtier installé sur site qui collecte les données de consommation énergétique et les communique, par liaison GPRS, aux serveurs Terra Nova Energy. « *Nous ne pouvons pas nous contenter des informations issues des compteurs EDF. Nous avons aussi besoin des données sur les énergies transformées ainsi que sur leurs usages. La Boxa Nova se présente comme un coffret concentrateur sans fil, chargé de mesurer la consommation d'électricité et de gaz, ainsi que la vapeur consommée par les installations industrielles.* » Grâce à cet équipement, un site industriel complet est instrumenté en quelques heures.

Données de production et de consommation sont intégrées sur la même plate-forme

Pour sa plate-forme, accessible en mode Saas (Software as a Service) ou sous forme de logiciel à installer, Terra Nova Energy a fait le choix de nombreuses briques open source. L'intégration de données est réalisée via l'ETL (Extract, Transform and Load) de Talend, le reporting via la plate-forme décisionnelle Jaspersoft. Néanmoins, pour le volet analytique, Terra Nova Energy utilise des solutions commerciales : le logiciel d'analyse in-memory Qliktech, ainsi que l'offre KXen pour le volet datamining. Frédéric Lherminier explique son objectif : « *Les données sont hiérarchisées à partir d'un tableau de bord d'indicateurs de performances. On va pouvoir délivrer des KRI (Key Risk Indicator) puis des KPI (Key Performance Indicator) afin d'avoir le détail des consommations. C'est surtout le lien entre énergie consommée et usage qui s'avère intéressant. Notre approche consiste donc à intégrer sur la même plate-forme les données de consommation énergétique et les données relatives à la production.* »

La Nova Case est la version portable du boîtier Boxa Nova.



Le tableau de bord est disponible en mode Saas ou sous forme de logiciel à installer.

Concurrence entre start up et éditeurs traditionnels

La solution est tout autant utilisable dans les sociétés de services, même si les problématiques sont un peu différentes. « *Dans le tertiaire, on est plus sur une approche multisite avec des consommations d'énergie inférieures et des usages plus standardisés* », constate le patron de Terra Nova Energy.

Dans ce secteur, l'entreprise faisait face aux éditeurs de plates-formes de business intelligence traditionnels tels qu'IBM Cognos, mais aussi à des start up comme Vizelia, acteur français qui s'est spécialisé dans les bâtiments d'habitation, les campus et les sociétés du tertiaire. Preuve de l'intérêt que suscite ce nouveau type d'application décisionnelle, Vizelia vient d'être racheté par Schneider Electric.

ALAIN CLAPAUD

DÉMATÉRIALISATION La vérification des comptabilités informatisées mobilise le gouvernement

Ce qu'il faut savoir pour se préparer à un contrôle fiscal informatisé

Selon le rapport 2010 de la Cour des comptes, l'administration fiscale a réalisé plus de 47 000 vérifications d'entreprises en 2008. Et même si seuls 4 % des contrôles pour les petites entreprises et 21 % pour les moyennes étaient des contrôles fiscaux de comptabilités informatisées (CFCI), ceux-ci font partie des priorités de la Direction générale des finances publiques. Leur nombre devrait donc augmenter. Comme le rappelle la Cour des comptes, « *la quasi-totalité des comptabilités est tenue au moyen de logiciels comptables, dont la souplesse d'utilisation crée un risque accru de non-conformité* ». Or, quelle que soit leur taille, les sociétés doivent fournir les informations demandées par l'administration fiscale en temps voulu.

Marc Lamort de Gail, expert-comptable et président du groupe de travail CFCI à l'Académie des sciences et techniques comptables et financières, explique : « *La définition du périmètre soumis à contrôle, la documentation et l'archivage sont trois étapes importantes. Toutes les applications, données et traitements qui justifient les résultats comptables ou fiscaux font partie du périmètre concerné par le contrôle, des ERP aux outils de CRM. Le système d'information (SI), la comptabilité ainsi que leur organisation doivent être documentés pour chaque exercice fiscal. Enfin, tout doit être archivé après avoir été figé à la date de clôture de l'exercice.* » Il faut extraire les données des systèmes et les archiver selon la norme NF Z 42-013, sur des supports pérennes et dans un format lisible par l'administration.

À SAVOIR

Les sanctions encourues

En cas d'incapacité à fournir les informations nécessaires lors d'un contrôle informatisé, l'entreprise s'expose à des sanctions.

- **Assimilation** à une opposition au contrôle fiscal.
- **Possibilité** de rejet de comptabilité et taxation d'office.
- **Pénalités** de 100 %.

Source : Académie des sciences et techniques comptables et financières

Documentation indispensable

« *Des mises à jour régulières de la documentation sont nécessaires pour tenir compte de l'évolution des paramétrages, des réglementations et du SI. La bonne démarche consiste à utiliser des outils de cartographie du SI chargés de faire le lien avec les processus fiscalo-comptables et l'organisation de l'entreprise* », explique Marc Lamort de Gail. Ces projets sont transversaux : sont impliquées les DSI, directions juridiques et financières, comptables ou RH.

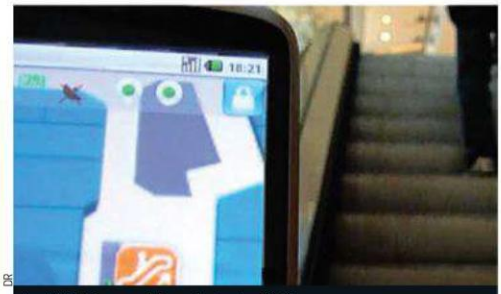
MARIE JUNG

USAGE Polestar propose une technologie de localisation par réseaux Wi-Fi

La géolocalisation indoor arrive sur smartphone

Les smartphones peuvent bénéficier de services de navigation et d'information géolocalisés, même à l'intérieur des bâtiments. La société française Polestar a développé une technologie prenant le relais du GPS là où les signaux satellitaires ne sont plus disponibles ou suffisamment fiables. Sa technologie s'adresse aux gares, aéroports, centres commerciaux, musées ou parcs à thème qui souhaitent apporter au visiteur un service de guidage in situ.

Elle s'appuie sur la localisation par analyse de la force du signal émis par les points d'accès d'un réseau Wi-Fi déjà déployé. Un travail de relevé préalable est effectué sur le site à couvrir. Une fois les données cartographiques entrées dans une base, le système recherche, pour chaque émetteur de signaux à localiser (le smartphone Wi-Fi), le point le plus proche sur cette base de référence pour positionner ce mobile. L'offre de Polestar, baptisée NAO Campus, inclut la base de données, des outils de modélisation 3D et un logiciel client destiné aux smartphones. « *La précision obtenue varie de 1 à 5 m pour la géolocalisation, ce qui est suffisant pour un guidage satisfaisant* », explique Christian Carle, PDG et cofondateur de l'entreprise.



Le Wi-Fi prend le relais du GPS pour la géolocalisation à l'intérieur des bâtiments.

Un centre commercial équipé

Si la société fournit l'infrastructure, reste aux éditeurs à développer une application cliente de guidage qui en tire parti. Ce sera le cas, d'ici à quelques semaines, du centre commercial Les Quatre Temps, à La Défense (92), pour lequel un partenaire de Polestar, Absysseo, conçoit une application destinée au smartphone Android. Les applications de géomarketing, incluant la publicité géolocalisée, constituent l'autre potentiel pour la technologie. Mais « *le modèle économique capable de rémunérer l'ensemble de la chaîne de valeur est encore à trouver* », affirme Christian Carle.

FRÉDÉRIC BERGÉ

START UP

EN PARTENARIAT AVEC oséo

Une passerelle entre sites marchands et magasins physiques

NOM : Leadformance.
DATE DE CRÉATION : septembre 2007.
DOMAINE : e-commerce.
INNOVATION : solution pour drainer les internautes vers les magasins.
PRODUIT : Leadformance Bridge.

Une part importante des consommateurs consulte le web avant d'effectuer leurs achats en magasin. Pourtant, les entreprises présentes en ligne négligent souvent la mise en valeur de leur réseau physique de distribution, au risque de rater de nombreuses ventes. Forts de ce constat, Pierre-André Pochon et Cyril Laurent décident de mettre au point une solution capable d'améliorer la conversion on line/off line. Ces spécialistes du référencement et du marketing en ligne revendent alors leur agence web pour se tourner vers l'édition logicielle. Ils lèvent 2,5 millions d'euros et lancent le développement d'une application.

Un excellent référencement naturel

Leur idée ? Permettre aux sites marchands d'externaliser la fonction de localisation de magasins – qu'il s'agisse de la créer ou de l'optimiser –, puis d'améliorer leur référencement. Après deux ans de travail, ils aboutissent à un outil hybride, à mi-chemin entre gestion de contenu (CMS) et CRM. Baptisé Bridge, le logiciel crée automatiquement un minisite spécifique pour chaque point de vente, rendant accessibles en un minimum de clics ses données essentielles : coordonnées, horaires d'ouverture, congés, services proposés sur place, promotions en cours… Le minisite est mis en avant sur la page d'accueil du site de la marque et reprend ses codes visuels. Il bénéficie aussi d'un excellent référencement naturel et géolocalisé sur les moteurs de recherche et peut servir de point d'entrée pour le site principal. Ses tableaux de bord mesurent le taux de conversion, global ou par point de vente.

Plus de 4 500 points de vente valorisés

Disponible en mode Saas (Software as a Service), le logiciel peut être administré de manière centralisée (au niveau de la marque) ou décentralisée (point de vente). Les sociétés ne souhaitant pas disposer du back office de Bridge bénéficient d'une API pour piloter la solution depuis leur propre système d'information (ERP, CMS, CRM, etc.).
Leadformance a signé son premier contrat avec Lastminute.com et son réseau de 510 agences Sélectour, en mai 2009. Cette année, la start up a gagné une vingtaine de contrats supplémentaires, dont Norauto, Auchan, Hygena, Boulanger et Optical Center. Elle met ainsi en valeur plus de 4 500 points de vente. Son prochain tour de table servira à financer son développement à l'international.

BORIS MATHIEUX

REPÈRES

Siège : Paris (75).
Effectif : 28 personnes.
Financement : aide pour l'innovation de 300 k€ et aide au recrutement d'ingénieur par Oséo. Investissement de 2,5 M€ par George Koukis, fondateur de Temenos.
CA 2010 : environ 1 M€ (prévision).
Les fondateurs :
Pierre-André Pochon, président. A fondé une agence web avec Cyril Laurent en 2002.
Cyril Laurent, directeur général. A débuté sa carrière chez Danone, Air France et Kraft Jacobs.

DANS LES LABOS

Bientôt des batteries au méthane

Deux avancées laissent entrevoir la commercialisation de piles à combustible à base de méthane. Shriram Ramanathan, de l'université Harvard (Etats-Unis), a élaboré un prototype d'une telle pile ne comportant pas de platine, ce qui en réduit les coûts de fabrication. En outre, elle fonctionne à 500° C, alors qu'il avait été impossible, jusqu'à présent, de descendre à moins de 900° C.

L'atout des impulsions lumineuses

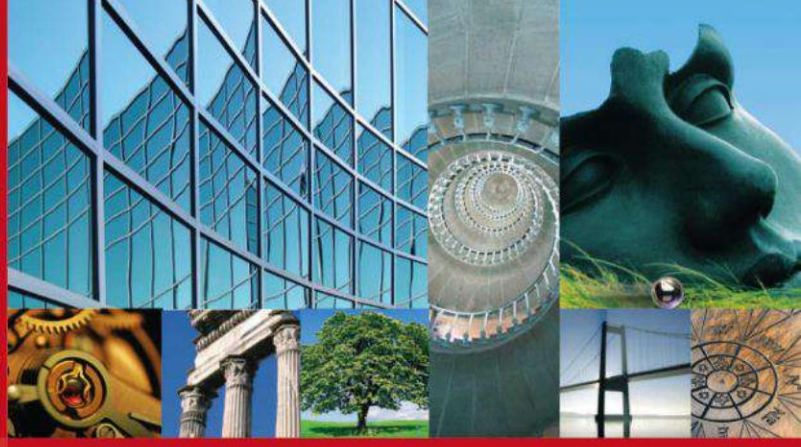
Pour remplacer les interconnexions en cuivre dans les composants, la lumière est une bonne candidate, peu gourmande en énergie. Des ingénieurs de l'université de Californie à San Diego ont construit un générateur d'impulsions lumineuses assez petit pour être intégré à des puces en silicium. Il exploite le principe du multiplexage temporel, assurant la transformation de plusieurs signaux à bas débit en un seul à haut débit, une technologie employée dans les télécomunications.

Le retour du microfilm

Pour stocker les données à long terme – une centaine d'années – et garantir qu'elles restent lisibles facilement (les lecteurs de CD-Rom auront disparu à cette échéance), le microfilm constitue sans doute la meilleure solution. C'est ce qu'estime une équipe germano-autrichienne, qui compte toutefois faire évoluer cette vieille technique. Au lieu d'enregistrer des pages texte, elle propose d'encoder celles-ci sous forme de codes-barres à deux dimensions. Ainsi, un fichier requérant auparavant 191 pages de microfilms n'en nécessiterait plus que 12.

L'Etat de l'Art

Les Séminaires Capgemini Institut



Mise à jour : 13 janvier 2011
23 séminaires nouveaux ou entièrement remaniés

> Les Synthèses

Comprendre les Tendances de l'Informatique	24-26 janvier • 7-9 mars 2011
Urbanisme et Architectures Techniques en 2011	31 janv.-2 fév. • 14-16 mars 2011
Réseaux : la synthèse	28-30 mars • 20-22 juin 2011
Micros, Serveurs, Réseaux : la synthèse	28-30 mars • 20-22 juin 2011
Sécurité : la synthèse technique	27-28 janvier • 7-8 avril 2011
Management des Projets Informatiques	24-26 janvier • 14-16 mars 2011
La Gouvernance Informatique en 2011	24-25 mars • 16-17 juin 2011

> Projets et Développement

Le Développement d'Applications en 2011	23-25 mai • 21-23 novembre 2011
Java : la synthèse	19-20 mai • 3-4 novembre 2011
Open Source : l'état de l'art	24-25 mai • 29-30 novembre 2011
XML : la synthèse	26-27 mai • 3-4 novembre 2011
Web Services : l'état de l'art	26-27 mai • 24-25 novembre 2011
Client Riche : Ajax, RIA, HTML 5	26-27 mai • 15-16 novembre 2011
Analyse des Besoins des Utilisateurs en 2011	24-25 mars • 23-24 juin 2011
Le Cahier des Charges en 2011	7-8 avril • 28-29 juin 2011
Estimation des Développements Informatiques	26-27 mai • 15-16 novembre 2011
Méthodes Agiles : l'état de l'art	19-20 mai • 17-18 novembre 2011
Les Techniques et Outils de Test	26-27 mai • 24-25 novembre 2011
La Qualité des Systèmes et des Logiciels	16-18 mai • 28-30 novembre 2011
La Maintenance Applicative et TMA en 2011	19-20 mai • 29-30 novembre 2011

> Management de l'Informatique

Le Tableau de Bord du DSI en 2011	27-28 janvier • 10-11 mars 2011
Les "Best Practices" de la DSI en 2011	29-30 mars • 28-29 juin 2011
Les Responsabilités Juridiques du DSI en 2011	24-25 mars • 23-24 juin 2011
Les Schémas Directeurs en 2011	22-23 mars • 8-9 juin 2011
La Conduite du Changement en 2011	28-30 mars • 20-22 juin 2011
COBIT, ITIL, CMMI, ISO : l'état de l'art 2011	29-30 mars • 28-29 juin 2011
Centres de Services : la mise en œuvre	10-11 mars • 23-24 juin 2011
SLA et Contrats de Service	17-18 mars • 16-17 juin 2011
ITIL : la mise en œuvre	24-25 mars • 28-29 juin 2011
Gestion de Portefeuille de Projets : l'état de l'art	24-25 mars • 16-17 juin 2011
PMO : la mise en œuvre	17-18 mars • 23-24 juin 2011
La Maîtrise d'Ouvrage en 2011	24-25 mars • 23-24 juin 2011
L'Audit Informatique en 2011	17-18 mars • 16-17 juin 2011
Le Contrôle de Gestion de l'Informatique	24-25 mars • 23-24 juin 2011
ROI, Valeur et Coûts du SI	17-18 mars • 21-22 juin 2011
Les Contrats Informatiques en 2011	26-27 mai • 24-25 novembre 2011
Green IT et réduction des coûts informatiques	26-27 mai • 15-16 décembre 2011
Outsourcing : l'état de l'art en 2011	24-25 mai • 29-30 novembre 2011
Offshore : les meilleures pratiques en 2011	29-30 mars • 28-29 juin 2011
Gestion de Parc et Assistance Utilisateurs	12-13 mai • 15-16 novembre 2011
Help Desk : l'état de l'art	17-18 mars • 8-9 juin 2011
Exploitation/Production Informatique en 2011	21-23 mars • 20-22 juin 2011
Sécurité des Systèmes d'Information	24-26 janvier • 4-6 avril 2011
Continuité Informatique / PRA	29-30 mars • 28-29 juin 2011
Plan de Continuité d'Activité/Gestion de Crise	17-18 mars • 8-9 juin 2011
ISO 27001/27002 et "best practices" en Sécurité	19-20 mai • 1-2 décembre 2011

> Architectures et Réseaux

Architecture d'Entreprise et SI	24-25 mars • 23-24 juin 2011
SOA : l'état de l'art	17-18 mars • 28-29 juin 2011
Processus et BPM : l'état de l'art	14-16 mars • 20-22 juin 2011
ESB, Intégration et Orchestration de Services	10-11 mars • 23-24 juin 2011
Référentiels d'Entreprise : l'état de l'art	19-20 mai • 17-18 novembre 2011
Intégration de Données d'Entreprise	24-25 mai • 8-9 décembre 2011
Virtualisation : technologies et mise en œuvre	17-18 mars • 26-27 mai 2011
Postes de Travail : réduire les coûts en 2011	10-11 mars • 8-9 juin 2011
Cloud Computing : l'état de l'art	29-30 mars • 28-29 juin 2011
Architectures d'Applications Distribuées	23-25 mai • 14-16 novembre 2011
Gérer la Performance des Applications et du SI	19-20 mai • 17-18 novembre 2011
Réseaux et Télécoms : les tendances, les choix	23-25 mai • 21-23 novembre 2011
Téléphonie sur IP	12-13 mai • 1-2 décembre 2011
Sécurité : mobilité, sans-fil et VPN	22-23 mars • 16-17 juin 2011
Sécurité Web : l'état de l'art	24-25 mars • 28-29 juin 2011
SAN/NAS : état de l'art des Réseaux de Stockage	23-25 mai • 21-23 novembre 2011

> Techniques et Applications

Portails d'Entreprise : l'état de l'art	17-18 mars • 8-9 juin 2011
Internet : la synthèse 2011	12-13 mai • 17-18 novembre 2011
Internet Mobile : l'état de l'art	16-18 mai • 7-9 novembre 2011
Web 2.0 : les usages professionnels en 2011	19-20 mai • 24-25 novembre 2011
Webmarketing : l'état de l'art	16-18 mai • 21-23 novembre 2011
Réussir et Gérer un Site Web	12-13 mai • 22-23 novembre 2011
Les ERP/Progiciels Intégrés en 2011	12-13 mai • 29-30 novembre 2011
Dématérialisation : l'état de l'art	26-27 mai • 24-25 novembre 2011
Bases de Données : la synthèse	16-18 mai • 7-9 novembre 2011
Décisionnel : l'état de l'art	21-23 mars • 15-17 juin 2011
CRM et e-CRM	24-25 mars • 23-24 juin 2011
Knowledge Management : l'état de l'art	19-20 mai • 29-30 novembre 2011
Projets Collaboratifs : l'état de l'art	12-13 mai • 3-4 novembre 2011
ECM (Entreprise Content Management)	26-27 mai • 8-9 décembre 2011
GED (Gestion Electronique de Documents)	28-29 juin • 29-30 novembre 2011
Archivage Electronique en 2011	8-9 juin • 15-16 novembre 2011

> Les Passeports

Systèmes d'Information : les 3 prochaines années	24-26 janvier • 21-23 mars 2011
Passeport Réseaux & Télécoms	31 janv.-2 fév. • 4-6 avril 2011
Passeport Consultant	31 janv.-2 fév. • 4-6 avril 2011
Passeport MBA	23-25 mai • 28-30 novembre 2011
Passeport Comptabilité & Finance	7-9 mars • 11-13 avril 2011
La Banque en 3 jours	14-16 mars • 20-22 juin 2011
La Gestion du Stress	19-20 mai • 29-30 novembre 2011
Passeport Efficacité Personnelle	24-26 janvier • 14-16 mars 2011
Passeport Management	31 janv.-2 fév. • 21-23 mars 2011

Durée 14 h (séminaire de 2 jours) ou 21h (séminaire de 3 jours).
Formations éligibles au DIF.

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

Capgemini
CONSULTING.TECHNOLOGY.OUTSOURCING

HotMags - Hot Magazines

EXPÉRIENCES

J. DOUBLET/CHSA

Le Centre hospitalier Sainte-Anne de Paris s'appuie sur APX pour refondre son infrastructure réseau (plus de 40 bâtiments et 23 structures extrahospitalières).

15 % Telle a été la croissance du marché des logiciels sociaux d'entreprise en 2010. Ces outils renforcent le partage des connaissances, ainsi que les interactions entre collaborateurs. Source : Gartner

INFOGÉRANCE

Des contrats d'externalisation à géométrie variable

Plus besoin de réviser le contrat avec son prestataire pour inclure des évolutions de périmètre ou de tarif. Depuis quelques années, des mécanismes financiers préétablis sont appliqués. Quelques entreprises décrivent les dispositifs intégrés à leurs contrats.

Externalisation et flexibilité n'ont pas toujours fait bon ménage. Pendant longtemps, les entreprises se sont plaintes de la trop grande rigidité des contrats. Une fois leur signature apposée, elles se sentaient pieds et poings liés, dans l'incapacité de les adapter à l'évolution de leurs besoins et de l'activité autrement que par la négociation d'avenants. « *Le contrat du XX^e siècle avait une faible flexibilité car le prestataire investissait au prix fort, au départ dans le transfert des actifs matériels et des équipes, puis dans la transformation des méthodes. Derrière, il souhaitait récupérer cet investissement par de la marge* », explique Jean-Benoit Chauveau, gérant du cabinet de conseil en externalisation Tiefree Partners.

ISTOCK

La facturation au volume de serveurs se généralise. Les entreprises attendent des infogéreurs qu'ils se rapprochent encore plus du modèle du cloud de facturation selon les ressources utilisées.

Des mécanismes plus simples à actionner

Aujourd'hui, les transferts d'actifs matériels et de personnel se font plus rares. Les contrats ont donc pu gagner en souplesse. Alors que les entreprises abordent généralement la deuxième ou troisième génération de leur infogérance, il est aussi plus simple pour les prestataires d'actionner des mécanismes de modification du périmètre des prestations (en fonction de l'évolution de l'activité de la société, par exemple) et de révision des prix. C'est particulièrement vrai dans le domaine de l'externalisation des infrastructures où les modèles de variabilité sont les plus aboutis. Les contrats d'infogérance qui intègrent des clauses de variabilité financière tenant compte de l'évolution à la hausse ou à la baisse du volume de serveurs ou des postes de travail sont désormais monnaie courante. Chez Bombardier Transport, le constructeur de matériel ferroviaire qui a externalisé l'ensemble de son infrastructure informatique auprès de CSC depuis 2002, le contrat, renouvelé en 2008, est structuré sur une base de référence pour chacun des services d'infrastructures (PC, serveurs, réseau, ...

applications, help desk…). « *Si l'un des services est sujet à une évolution positive ou négative, un mécanisme d'addition ou de réduction, ARC (Additional Ressource Charges) ou RRC (Reduced Ressources Credits), permet d'augmenter ou de réduire la base de référence* », indique Jean-Claude Barrier, directeur des opérations informatiques de Bombardier Transport. Un mécanisme fondé sur un montant fixe modulé par un soupçon de variabilité. L'entreprise a introduit en complément plusieurs dispositifs de révision tarifaire : les prix unitaires peuvent être révisés si les volumes de référence sont supérieurs à une variation de plus ou moins 20 %.

DR

Bombardier Transport a intégré au contrat un plan d'évolution des infrastructures tenant compte de la vétusté, de la dépréciation des équipements, et des besoins en nouveaux services et technologies.

La répercussion du gain de productivité sur les tarifs

L'amélioration de la productivité est également répercutée sur les tarifs. « *Les prix unitaires sont réduits tous les ans en fonction du pourcentage d'amélioration de productivité défini au contrat* », précise Jean-Claude Barrier. *De même, nous appliquons annuellement une formule basée sur un index du coût de la vie qui permet de les recalculer.* » Enfin, l'entreprise peut appliquer la clause de benchmarking. Un classique, désormais, que l'on observe dans la plupart des engagements passés par les DSI interrogés.

Mécanisme similaire pour les serveurs hébergés de Faceo. « *Un état du parc a été réalisé à la signature. Toute évolution à la hausse ou à la baisse est facturée ou déduite à hauteur du montant négocié* », relève Pascal Bailleul, DSI back office de Faceo. Dans les contrats négociés par cette société de sous-traitance des services généraux, les prix sont fermes : l'indice Syntec, qui reflète l'évolution des coûts salariaux, n'est pas répercuté pendant leur durée (trois ans).

Tendance majeure de ces dernières années, l'instauration de systèmes d'unités d'œuvre de plus en plus élaborés a contribué à permettre une variation plus grande des montants. L'unité d'œuvre associe un tarif à un périmètre et un service. Elle s'applique désormais parfois sur la totalité de l'engagement. Comme dans cette entreprise de la grande distribution (dont le DSI a souhaité qu'elle reste anonyme)

L'instauration de systèmes d'unités d'œuvre permet des variations plus importantes des montants

qui a, depuis un an, abandonné le mode forfaitaire, négocié initialement. « *Au départ, les évolutions de périmètre faisaient l'objet d'une négociation annuelle, dont la mise en œuvre s'est révélée complexe. Afin d'optimiser les prévisions et de faciliter la gestion, le mode forfaitaire a été remplacé par une facturation en unités d'œuvre* », explique le DSI. Désormais, pour 95 % du montant du contrat, le coût de la prestation s'appuie sur un calcul du nombre des unités d'œuvre (gigaoctets de stockage, nombre de serveurs, etc.). L'ajout ou la suppression d'un serveur est directement intégré à la facturation du mois suivant. La réduction de la facture mensuelle passant par la réduction du nombre d'unités d'œuvre, « *les projets de consolidation sont un levier très important d'action* », précise le DSI. Si, en théorie, la variabilité est sans limite sur ce type de contrats, elle est généralement bornée, en tout cas à la baisse, afin de préserver la rentabilité pour le prestataire. « *Le montant de certains contrats est parfois calculé entièrement en unités d'œuvre, mais il y a toujours*

2 QUESTIONS À…

DR

François Ghani, responsable logistique et informatique de Boxal France, qui a notamment externalisé ses serveurs et sa tierce maintenance applicative (TMA) sous SAP

Qu'attendez-vous de vos contrats d'externalisation ?

L'externalisation permet une économie grâce à la mutualisation des ressources et à la souplesse d'un coût adapté à nos besoins. La réduction des coûts fixes, notamment de personnel, et la limitation des investissements sont des avantages importants en ces temps difficiles. Nos contrats sont forfaitisés. Néanmoins, toute évolution du périmètre s'appuie sur une facturation selon des tarifs définis par unité d'œuvre. Nous remettons en concurrence le prestataire régulièrement. La durée des contrats ne dépasse pas trois ans.

Avez-vous des dispositifs pouvant s'apparenter à une facturation à la consommation ?

Oui, nous la pratiquons déjà partiellement avec l'hébergement de nos serveurs SAP, domaine dans lequel nous disposons d'une certaine flexibilité sur les coûts résultant d'une hausse de l'utilisation de CPU, de mémoire et d'espace disque. Nous allons également l'appliquer à la messagerie avec un coût à la boîte aux lettres. Une flexibilité totale cette fois : tous les mois, la facture est adaptée au nombre de boîtes aux lettres existantes, qu'il soit en hausse ou en baisse.

un socle fixe d'unités que l'entreprise s'engage à payer. Certains prestataires comme IBM et T-Systems affirment néanmoins qu'ils peuvent élaborer des dispositifs variables à 100 % », observe Richard Peynot, fondateur du cabinet de conseil en sourcing Acseitis.

L'apparition d'autres dispositifs de facturation

Sous l'influence des messages marketing sur le cloud ou, auparavant, de l'informatique à la demande, des dispositifs sont apparus qui dépassent le mode de calcul de la variabilité selon le volume matériel. « *Pour nous, le passage en unités d'œuvre a été une première étape. Nous venons de démarrer la bascule de notre messagerie sur le cloud avant une facturation à la boîte aux lettres. Nous réfléchissons également à la facturation sur la base d'unités métier (fiche de paie ou ticket de caisse, par exemple)* », signale encore notre DSI de la grande distribution.

Le fabricant de produits de conditionnement métalliques Boxal, dont les trois serveurs SAP sont hébergés chez HP en Allemagne, a négocié une flexibilité tarifaire sur l'évolution à la hausse de l'usage de ressources matérielles (CPU, mémoire et espace disque). L'entreprise étudie aussi le passage à une facturation à la boîte aux lettres pour sa messagerie. « *Nous sommes en cours d'externalisation de la messagerie du groupe sous Exchange* », précise François Ghani, responsable logistique et informatique de Boxal France.

Outre le volume, l'évolution peut concerner les engagements de services (SLA). « *Nous avons défini des SLA pour chacun des domaines, avec une amélioration de la performance sur la durée de l'engagement* », indique Jean-Claude Barrier. Bombardier Transport a intégré au contrat d'externalisation un plan d'évolution des infrastructures informatiques qui tient compte de la vétusté, de la dépréciation des équipements et des besoins en nouveaux services et technologies. « *Tous ces travaux n'étant intéressants que s'ils contribuent à l'amélioration du service aux utilisateurs* », poursuit-il. Chez Faceo, le prestataire a aussi une obligation de gain de productivité, « *afin d'absorber les volumes supplémentaires sans surcoût ou selon un plan de progrès à périmètre équivalent* », précise Pascal Bailleul.

Dans le cadre de la TMA, le prestataire promeut généralement l'idée d'un socle forfaitaire

Si les DSI relèvent les progrès accomplis en matière de flexibilité des contrats dans le champ des infrastructures, ils sont plus réservés, voire parfois critiques, lorsqu'on évoque le cas de la tierce maintenance applicative (TMA). « *Les licences logicielles se fondent de*

L'AVIS DU CONSULTANT

DR

Jean-Benoit Chauveau, gérant du cabinet de conseil en externalisation Tiefree Partners

« On observe des clauses de variabilité permettant de tripler les volumes »

Avec l'utilisation très répandue des unités d'œuvre, les fourchettes de variabilité dans l'infogérance d'infrastructures sont devenues plus larges. En tout cas, beaucoup plus qu'il y a quelques années quand l'entreprise ne pouvait jouer que sur de petites variations. Au-delà, elle devait renégocier avec le prestataire. Désormais, il est courant d'observer des clauses de variabilité qui permettent d'aller du simple au triple en termes de volumes. Des grilles tarifaires préétablies aident à encadrer l'évolution des prix en fonction de l'augmentation ou de la diminution de quantité.

Dans le cadre de la tierce maintenance applicative (TMA), il faut prendre en compte le degré de connaissance du périmètre à maintenir. Pour le prestataire, cela impose un véritable investissement humain. De fait, il est possible d'apporter de la variabilité dans le cadre d'une TMA, mais pas de descendre au-dessous d'un certain nombre de ressources sous peine de perdre des informaticiens qui maîtrisent bien le domaine applicatif. Après, tout dépend de la qualité de la documentation, de l'ancienneté de l'application, etc.

À SAVOIR

Se prémunir d'un contrat trop rigide

- **La clause de benchmarking.** L'entreprise s'engageant sur le long terme, cette clause lui permet de comparer le prix des services fournis par son prestataire avec ceux qui lui seraient consentis par des concurrents. Si le résultat fait apparaître un écart trop important (plus de 10 % par exemple), l'infogérant sera tenu de s'aligner, faute de quoi le client pourra résilier le contrat. Le benchmarking n'est adapté qu'aux situations simples et aux prestations facilement individualisables. Dès lors que le service est sophistiqué, il est très difficile de le comparer à une moyenne du marché.

- **Raccourcir le délai des contrats.** Remettre régulièrement en concurrence le prestataire, telle est la tendance adoptée par nombre d'entreprises pour compenser la rigidité des contrats. Un engagement plus court est aussi source de flexibilité. Désormais, la durée des contrats de TMA ou de ceux liés au poste de travail est en moyenne de trois ans. De cinq, pour le centre de données.

- **Clause de sortie pour convenance.** La possibilité de sortir à tout moment fait partie des demandes incontournables. Elle doit être adaptée à la durée du contrat. En général, l'entreprise ne sort qu'au bout de la troisième année. En contrepartie d'une sortie anticipée, elle accepte de négocier des indemnités devant couvrir le manque à gagner pour le prestataire sur la durée restante du contrat.

- **Clause de révision du plan annuel d'évolution technologique.** Au-delà des clauses financières, un contrat d'infogérance intègre généralement un plan de transformation du périmètre.

plus en plus sur l'utilisation réelle du produit. Il serait intéressant de transposer ce principe à la TMA », juge ainsi Pierre Coquerelle, DSI de Groupe Pasteur Mutualité, groupe d'assurance, de prévoyance et de prêt pour les professionnels de santé. Mais le DSI est conscient que le principe de paiement du service réellement utilisé (selon le ticket incident, par exemple) ne peut s'appliquer que dans la mesure où le prestataire dispose d'un portefeuille suffisant de clients pour un même système ou une même technologie.

Autre facteur limitant, le poids de l'investissement initital

S'aligner en fonction de la charge de travail demandée par le client suppose, pour le prestataire, de pouvoir réaffecter les développeurs concernés sur des contrats similaires. Faute de quoi il imposera un montant minimal. « *Dans le cadre de la TMA, le prestataire doit maintenir les compétences d'une équipe, même si celle-ci n'est pas mobilisée toute l'année,* relève Richard Peynot, d'Acseitis. *Dès lors, il va généralement promouvoir l'idée d'un socle forfaitaire auprès de son client : "je paie trois développeurs sur votre parc donc je demande tant".* »

Le poids de l'investissement initial nécessaire pour le transfert de connaissances est également un facteur limitant. Dans le cas de Groupe Pasteur Mutualité, l'investissement de départ consenti par le prestataire sur l'application métier a nécessité une durée de contractualisation relativement longue de cinq ans. Au final, plus l'expertise métier nécessaire pour supporter l'application sera rare (typiquement une application spécifique dans le secteur automobile), moins le prestataire sera en mesure de proposer une souplesse de facturation.

Sur des domaines où les compétences sont répandues, les ERP par exemple, les contrats sont plus souples. Ainsi Boxal, qui confie sa TMA SAP à la société Teamwork Management, a pu choisir une durée de contrat courte, un an, ce qui lui permet de remettre régulièrement en concurrence le prestataire ou de renégocier. La facturation, quant à elle, reste classique avec un système basé sur le calcul de la charge en jours/homme. « *Le tarif jours/homme est fixé depuis plusieurs années sans fluctuation en fonction du profil : consultant métier, programmateur local ou offshore, etc.* », précise François Ghani.

Plus l'expertise métier sera rare, moins le prestataire pourra proposer une souplesse de facturation

Dans le cadre d'une TMA, l'entreprise négocie généralement un forfait – donc un budget fixe – sur l'ensemble de la maintenance curative et des petites évolutions. Avec un coût journalier dégressif à mesure de l'avancée du contrat. Une enveloppe est ensuite prévue pour les évolutions plus conséquentes faisant l'objet d'une facturation supplémentaire, généralement sous la forme d'unités d'œuvre, le plus souvent les jours/homme, ou parfois selon des critères techniques (abaques) comme le nombre d'écrans ou le nombre d'états… Grâce à la multiplication des centres de services partagés, un mode de facturation plus élaboré apparaît, où le coût est modulé en fonction du nombre réel de tickets incidents ou d'appels utilisateurs. Une modulation encadrée : prestataire et entreprise fixent ensemble une fourchette de nombre d'appels minimum et maximum pour laquelle s'applique cette variabilité. De même, selon Jean-Benoit Chauveau, des clauses de variabilité fondées sur les calculs du nombre de points de fonctions maintenus se répandent, une méthode de mesure normalisée qui repose sur la valeur fonctionnelle de l'application.

Il n'en reste pas moins que la meilleure façon d'introduire de la flexibilité dans le contrat pour les entreprises est l'instauration de périodes de renégociation fréquentes. Afin de contrer la relative rigidité des contrats, nombre d'entreprises ont ainsi eu tendance, ces dernières années, à raccourcir la durée d'engagement avec le prestataire. ■

OLIVIER DISCAZEAUX

TÉMOIGNAGE

DR

Pascal Bailleul, DSI back office de Faceo

« Un calcul de variabilité du volume du parc de serveurs a été acté à la hausse comme à la baisse »

Faceo confie l'infogérance de ses systèmes à plusieurs prestataires selon leur spécialité (hébergement, administration et exploitation des serveurs, proximité et service desk). L'infogérance englobe 110 serveurs, dont 90 hébergés en centre de données. Au jour de la signature, un état des lieux a été réalisé avec une projection en fonction des projets et de l'évolution des filiales. Un calcul de variabilité du volume du parc de serveurs a été acté entre les deux parties, tant à la hausse qu'à la baisse, selon un montant négocié. La hausse des appels, tickets d'incident ou demandes de changement fait aussi l'objet de renforts établis sur devis avec la cible à atteindre en termes de SLA ou de nombre de demandes à honorer. Le prestataire est tenu à des obligations d'amélioration de productivité du service via, par exemple, la rationalisation du parc de serveurs : regroupement des serveurs applicatifs semblables, réduction du nombre de machines hétérogènes et suppression des anciennes dont la maintenance a un coût trop important.

TÉMOIGNAGE

DR

Pierre Coquerelle, DSI de Groupe Pasteur Mutualité

Notre contrat de TMA sur une grosse application métier s'appuie sur un engagement forfaitaire de trois ans. Toute réduction de périmètre entraîne une moindre charge pour le prestataire, sans diminution, néanmoins, du coût annuel. Chaque évolution souhaitée donne lieu à un devis, sans impact sur les coûts récurrents ; la charge liée à une augmentation probable de la maintenance est indirectement incluse dans le devis.

La rigidité des contrats est un frein au passage à la TMA. Pour être rentable, une telle option doit être prise pour une durée minimale de cinq ans afin d'amortir les charges de transfert vers le prestataire puis de réversibilité éventuelle du contrat. La contractualisation est de fait contraignante. La durée relativement longue impose d'avoir bien anticipé la gestion des aléas.

RETROUVEZ TOUTES LES GRANDES MARQUES DE VIDEOPROJECTEURS SUR LDLC-PRO.COM

Usage nomade

Optoma EH1020

VIDÉOPROJECTEUR DLP FULL HD 1080P 3000 LUMENS

Des images parfaitement détaillées

- Technologie DLP Full HD
- 3000 Lumens
- 2.9 Kg
- Haut parleur intégré 8W
- HDMI

Full HD 1080p

1671,40 € HT

EPSON EB-440W

VIDÉOPROJECTEUR WXGA - 2200 LUMENS, LCD

Votre allié pour les petites salles

- Technologie 3LCD
- 2200 Lumens
- 28 décibels
- Haut parleur intégré 10W

1253,34 € HT

Image large de 70''

BenQ SP890

VIDÉOPROJECTEUR DLP FULL HD 1080P 4000 LUMENS 50000: 1 CONTRASTE

La qualité d'image même en plein jour

- Technologie DLP Full HD
- 4000 Lumens
- Haut parleur intégré 5W
- HDMI

Full HD 1080p

2257,49 € HT

Contraste très élevé

© DN - Fotolia.com

RETROUVEZ TOUS NOS ACCESSOIRES SUR WWW.LDLC-PRO.COM

LDLC-PRO.com

WWW.LDLC-PRO.COM

+ DE 15 000 RÉFÉRENCES EN INFORMATIQUE ET HIGH-TECH

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

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

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

TÉLÉCOMS

Le mobile, pierre angulaire de l'optimisation des processus

L'Adiaf, association spécialisée dans les services d'aide à domicile, a modernisé ses méthodes de gestion des plannings en autorisant ses salariés à y accéder via un mobile. Elle a ainsi gagné en réactivité vis-à-vis de ses équipes et des usagers.

« Il y a trois ans, la direction a souhaité mettre sur pied une organisation managériale différente via l'utilisation de nouvelles technologies. *D'une part, pour professionnaliser l'administration et l'encadrement des salariés qui interviennent auprès des familles. D'autre part, pour créer plus de liens entre les salariés* », déclare Christophe Tiers, responsable administratif, financier et du système d'information de l'Adiaf (Association départementale interfédérale pour l'aide familiale). Cette association, spécialisée dans les services d'aide à domicile des familles et des personnes seules, a notamment décidé de mettre entre les mains de son personnel des téléphones mobiles professionnels et de s'équiper d'un logiciel de gestion des plannings des intervenants.

LE PROJET

Problèmes à résoudre : professionnaliser les équipes administratives et le personnel d'encadrement en les équipant, notamment, d'outils de mobilité.
Solutions déployées : solution de télégestion Y-Dom, conçue par Prylos ; 20 Blackberry et 200 Nokia avec des abonnements et des packs « option service à la personne » de SFR.

LES COÛTS

Logiciel de planning et de facturation : 75 000 € pour 25 utilisateurs.
Serveur : 40 000 €.
Coûts de fonctionnement (abonnements) : 7 € ht par ligne pour 100 minutes de communications.
Location de l'application : 10 € par mois + 250 € de frais d'installation.

« Ne pas avoir de logiciel de planification était une de nos faiblesses », reconnaît Christophe Tiers. Jusqu'à fin 2009, l'association gérait des plannings papier. *« Les responsables comme les intervenants manquaient d'informations en temps réel. Les détails de chaque intervention étaient manuscrits. Nous faisions une compilation mensuelle qui prenait plusieurs jours. Le processus était tel que nous éditions les factures avec un mois de retard »*, ajoute-t-il. En fonction de leurs revenus, les usagers payent en règle générale de 40 centimes à 12 euros par heure d'intervention, le complément étant supporté par les caisses d'allocations familiales et le Conseil général du Rhône. *« Pour les responsables, il était difficile, voire impossible, d'anticiper les variations d'activité. Pour les usagers, les questions venaient essentiellement du décalage de plus d'un mois entre les heures effectuées et la facture »*, se souvient Christophe Tiers…

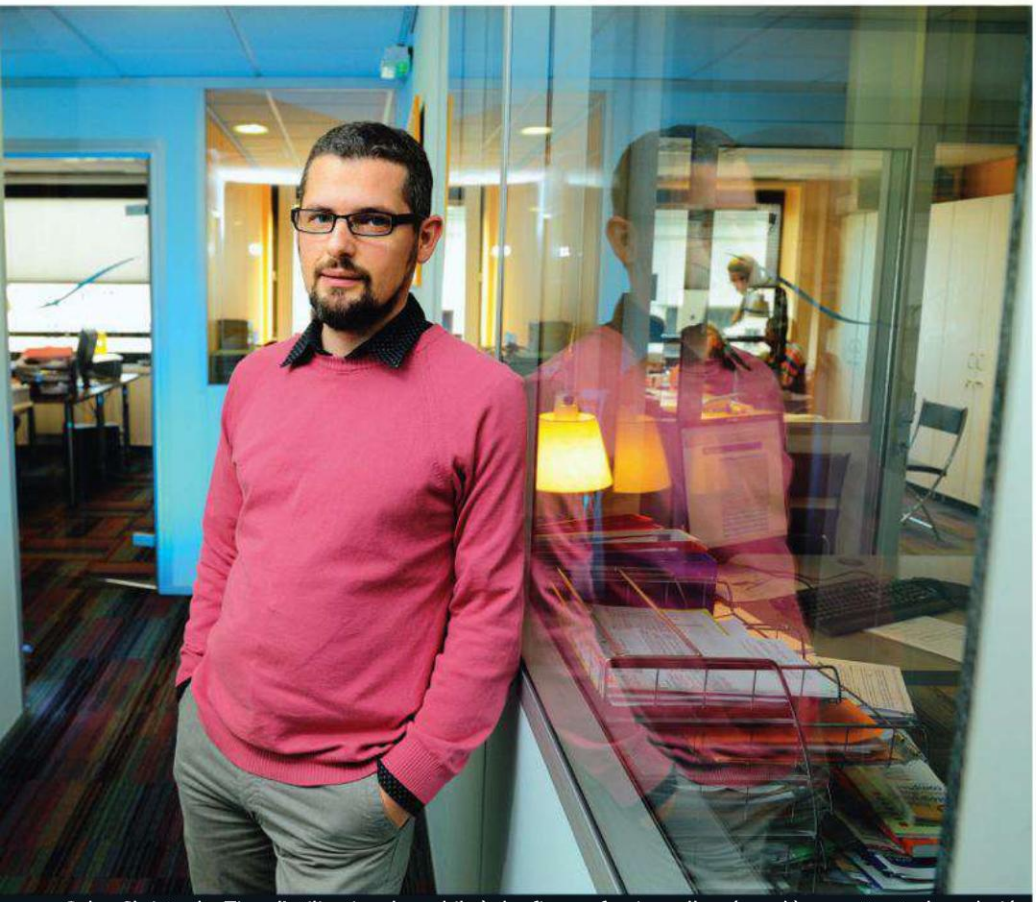
Un volume de 10 000 minutes mutualisées de communications

C'est en septembre 2007 que l'Adiaf finalise son cahier des charges. L'association souhaite un logiciel qui allège la planification des interventions et une solution de télégestion nomade – par opposition aux solutions traditionnelles où l'intervenant appelle son centre de gestion depuis le poste fixe de la personne visitée. *« Les usagers chez lesquels nous intervenons n'ont pas forcément de ligne fixe. Dans certains cas, elle a été suspendue. Mis à part leur téléphone personnel, les salariés ne disposent donc pas d'outils de communication »*, explique Christophe Tiers. *« Nous avons écarté les PDA, car nous voulions que nos salariés puissent se servir de leur terminal pour téléphoner, et les solutions à base de Windows Mobile, complexes à utiliser. »* Objectifs : avoir un retour en temps réel sur les interventions, simplifier et accélérer les processus de facturation et de paie, mais aussi améliorer le contrôle du temps de travail des salariés. Compte tenu de ces impératifs et de son niveau d'exigence, l'Adiaf mettra plusieurs mois à se décider. En septembre 2008, pour la brique télégestion, l'association sélectionne Prylos, qui lui soumet Y-Dom, son application mobile de gestion de services à domicile. Cet éditeur d'applications mobiles a un accord avec SFR pour commercialiser sa solution Y-Dom en « option service à la personne » des lignes voix de l'opérateur. En revanche, l'Adiaf peine à trouver une solution de planning adéquate, et laisse ce second projet en attente.

En juin 2009, l'Adiaf achève le déploiement de 200 téléphones Nokia 6124 auprès de ses intervenants et de 20 mobiles Blackberry auprès des responsables. Ce qui représente un volume contractualisé de 10 000 minutes de communications mutualisées, avec doublement des minutes vers les fixes

L'ASSOCIATION

Adiaf
Activité : association spécialisée dans l'aide aux personnes et l'accompagnement familial.
Effectif : 230 salariés.
Budget 2010 : 7 M€.
Domaine d'intervention : département du Rhône (Lyon, Villefranche-sur-Saône et 70 autres communes).
Financeurs : caisses d'allocations familiales et Conseil général du Rhône.



Selon Christophe Tiers, l'utilisation du mobile à des fins professionnelles répond à une attente des salariés.

OLIVIER GUERRIN

et les mobiles internes. « *La mise en place a pris du temps. Nous avons procédé à plusieurs vérifications. Nous avons notamment contrôlé que l'application de télégestion s'ouvre en peu de clics* », se souvient Christophe Tiers.

Synchronisation instantanée avec le logiciel de planification

Une fois les mobiles en place, l'association se concentre à nouveau sur la recherche du logiciel de planning. Et recontacte Sociel.net, déjà fournisseur de la solution de paie et de facturation de l'Adiaf, qui lui indique que son produit a évolué et qu'il est désormais adapté à un environnement mobile. Le test d'interfaçage avec Y-Dom s'avère concluant. « *Le logiciel est jeune et perfectible, mais il nous apporte déjà des bénéfices. Et, nous n'avons rencontré aucun blocage* », explique le responsable. Opérationnel depuis début 2010, l'outil permet l'envoi du planning de chaque intervenant dans l'outil de télégestion Y-Dom. Chaque salarié consulte son emploi du temps et sa messagerie avant toute intervention. Arrivé chez l'usager, il badge en photographiant un tag 2D apposé sur le réfrigérateur. S'il ne parvient pas à scanner le code, une procédure alternative lui offre la possibilité d'enregistrer son heure d'arrivée manuellement. Dans la même application, les salariés peuvent insérer des commentaires normalisés et déclarer les kilomètres parcourus. A la fin de l'intervention, le salarié badge à nouveau. La synchronisation avec le logiciel de planification est instantanée. « *Le système n'est pas encore en mesure d'établir automatiquement la facturation. Mais Sociel.net et Prylos développent actuellement cette brique d'intégration. Nous devons donc toujours attendre les relevés des horaires papier, qui intègrent aussi les heures travaillées en dehors des interventions (formation, etc.)*, explique Christophe Tiers. *Mais nous avons quand même gagné dix jours sur la facturation.* »

« Nous pouvons informer les salariés sans être intrusifs via SMS, et eux nous appellent sans hésiter. Un gain de temps énorme ! »

L'Adiaf se félicite de la professionnalisation apportée par la mise en place d'outils de mobilité modernes. « *Le téléphone mobile nous a permis de remettre en cause notre système d'information et la façon dont nous étions organisés, notamment pour la circulation de l'information. Nous joignons les salariés sans être intrusifs puisque les responsables peuvent envoyer des informations par SMS. Les employés, quant à eux, n'hésitent pas à appeler les responsables en cas de besoin. Le gain de temps est énorme !* », constate Christophe Tiers. Par cet équipement, l'Adiaf répond aussi à une attente des salariés qui souhaitaient utiliser le mobile en tant qu'outil professionnel. Les premières mises à jour ont été installées, d'autres viendront courant 2011. « *La dernière version consomme moins de batterie et se lance plus vite. La photographie des étiquettes 2D a été simplifiée. L'ergonomie s'améliore à chaque fois un peu plus* », conclut-il. ■ EDDYE DIBAR

2 QUESTIONS À...

DR

Caroline Noublanche,
présidente de Prylos, éditeur de la solution Y-Dom

Dans ce projet, quel a été le point le plus compliqué pour Prylos ?
Le plus complexe a été de migrer les données d'Adiaf stockées sans logiciel de back office vers la solution de Sociel.net. En effet, il fallait faire une reprise de données transparente pour le client et ses utilisateurs.

L'application est-elle perfectible ?
Bien sûr. Y-Dom évolue d'ailleurs à un rythme régulier. Ainsi, nous avons changé l'ergonomie de l'application lors de la dernière version, pour la rendre plus agréable et simple à utiliser. Parmi les prochaines évolutions, nous comptons inclure un récapitulatif des heures effectuées mensuellement pour l'intervenant. C'est une demande qui nous a été faite à plusieurs reprises. Mais nous attachons beaucoup d'importance à ce qu'Y-Dom reste un produit dénué d'adaptation spécifique à chaque client. Nous attendons d'avoir une demande récurrente pour l'intégrer à notre feuille de route.

CONTINUITÉ DE SERVICE L'institution caritative relie ses centres informatiques grâce à Semaphor 77

Les Apprentis d'Auteuil améliorent la disponibilité de leurs applications

Aller plus loin qu'un simple plan de reprise d'activité. C'est ce que voulait Philippe Gallois, DSI de l'association Apprentis d'Auteuil. « *Grâce à la virtualisation, nous sommes capables de relancer sur le site secondaire, en dix minutes, une application qui rencontrait des difficultés sur le site principal* », explique-t-il.

A l'origine, il s'agissait de doubler le centre informatique, implanté en Seine-et-Marne, qui connaissait des interruptions, principalement dues à des coupures électriques répétées. « *Il nous était difficile de sécuriser ce centre, situé dans une zone peu desservie,* précise Philippe Gallois. *Il fallait donc en ouvrir un second.* »

L'ENTREPRISE

Activité : fondation reconnue d'utilité publique d'éducation, d'insertion et de formation de jeunes en difficultés.
Siège : Paris (75).
Effectif : 4 600 personnes (80 sites).

LE PROJET

Problème à résoudre : Créer un site pour un plan de reprise d'activité.
Solution déployée : Une liaison par fibre optique en 100 Mbit/s entre le centre principal et le secondaire.
Coût : 320 000 € d'investissements.

Objectif : former les jeunes en difficultés.

L'ancien centre est utilisé en secours et pour les tests

Après consultation, le DSI retient la proposition de Jaguar Network, « *notamment parce que le lien de raccordement entre les deux sites s'appuie sur le réseau départemental haut débit Semaphor 77, plus avantageux que le lien d'un opérateur* », se souvient-il. Une fibre optique de 100 Mbit/s relie ainsi le centre de Tournan-en-Brie (77) hébergé par Equinix, à Saint-Denis (93) où se trouve le nouveau site. Celui-ci est devenu le centre principal et l'historique a été réaffecté comme site de secours.

Les deux fonctionnent en actif-passif. « *Il ne faut qu'une journée pour rendre totalement opérationnel le site de secours en cas de sinistre grave sur le centre principal* », souligne Philippe Gallois. Le DSI défend le mode actif-passif en faisant remarquer que le centre de Saint-Denis est suffisamment dimensionné pour répondre à la charge et que celui de Tournan n'offre toujours pas les garanties de continuité de service. « *Mais il a un intérêt supplémentaire,* ajoute Philippe Gallois. *Nous pouvons y effectuer des tests sans perturber le site principal.* »

JEAN-PIERRE SOULÈS

RÉSEAU Le trader CFM modernise son infrastructure pour faire face aux pics d'activité

Du très haut débit pour les flux financiers

Capital Fund Management (CFM) reçoit en temps réel un flux de plus en plus volumineux de données issues des marchés. Pour les gérer, cette société spécialisée dans la gestion de portefeuilles boursiers utilise des serveurs hébergeant des algorithmes mathématiques. Les opérations sont ainsi automatisées. Son activité dépend donc de l'intégrité des informations reçues. Or, contrairement aux flux TCP, les flux financiers ne sont pas retransmis en cas de perte de paquets. « *C'est à l'infrastructure réseau de les acheminer de façon intègre vers nos modèles mathématiques* », explique Yann Hirou, responsable infrastructure chez CFM.

Après une étude de capacité technique du réseau, le trader constate début 2009 que l'infrastructure en place ne lui permet pas de supporter certains pics d'activité (les microbursts).

Investir pour maintenir l'activité

Fin 2009, le gestionnaire choisit les routeurs et les commutateurs de Juniper. Il passe d'un réseau Gigabit Ethernet (GE) à un réseau 10 GE. « *Nous avons été surpris par la qualité de la solution. Nous avons tenté de mettre en défaut le châssis virtuel en termes de capacité, de latence et de résilience. En vain !* », se souvient Yann Hirou.

Aujourd'hui, CFM a rénové deux tiers de son infrastructure. « *Nous avons déjà la capacité de supporter les microbursts, même sur les portions de réseau qui n'ont pas encore migré* », explique-t-il. Ce nouveau réseau serait capable de supporter l'activité des trois prochaines années. « *Nous étudierons alors les technologies disponibles. Mais déjà, nous constatons que le 40 GE et le 100 GE se stabilisent chez les constructeurs* », anticipe Yann Hirou.

EDDYE DIBAR

L'ENTREPRISE

Activité : trading quantitatif sur les marchés financiers globaux.
Siège : Paris (75).

LE PROJET

Problèmes à résoudre : faire face à un fort volume de données et réduire la latence des échanges.
Solutions déployées : routeurs MX et commutateurs EX de Juniper.

INTERVIEW

« La DSI doit gagner la confiance des personnels de santé »

PHILIPPE MAYER, DSI du centre hospitalier de Nice, a entamé dès 2002 l'harmonisation de son système d'information en le dotant d'un socle commun à tous les services, centré sur le dossier patient. Prochaine étape : l'ouvrir vers l'extérieur.

Comment a démarré l'urbanisation de votre système d'information médical ?

PHILIPPE MAYER : En 2002, sous l'impulsion d'une nouvelle direction générale, nous avons réalisé que le métier historique de la DSI, développeur d'applications, devait évoluer vers celui d'architecte du système d'information (SI). Nous avons commencé par mettre en œuvre deux infrastructures : réseau (en devenant propriétaire des fibres entre établissements) et système, fondé sur la virtualisation. Puis nous avons déployé en six mois une première brique logicielle de gestion administrative, Clinicom, sur laquelle se sont ensuite greffés d'autres outils : RH et paie, gestion des rendez-vous, dictée numérique, système de gestion des laboratoires, imagerie médicale, etc.

Quel a été le prix à payer pour imposer cette uniformisation ?

PM : Il a fallu décloisonner la DSI et faire accepter aux collaborateurs un fonctionnement en mode projet. Ceux en charge du développement ont dû comprendre, face aux nouvelles orientations, que nous avions besoin de chefs de projet. Depuis 2002, nous avons réduit nos effectifs de 20 % et réorganisé nos équipes en trois secteurs (technique, intégration, et assistance utilisateurs). Parallèlement, notre priorité n'était plus de contrôler le code de nos briques, mais de maîtriser leur contenu fonctionnel, leurs interfaces, ainsi que l'infrastructure sur laquelle elles reposent.

Pourquoi un tel projet est-il si complexe à déployer ?

PM : Le système d'information est considéré par les professionnels de santé comme un facteur de problèmes plutôt que comme un élément structurant. A l'image de la tarification à l'acte (T2A) qu'il incarne, et qui est perçue comme une contrainte administrative. A leur décharge, les trop nombreux échecs à répétition des projets informatiques dans le monde médical ont suscité beaucoup de méfiance. Au final, les praticiens ont donc développé leur informatique dans leur coin. Et ce, sans aucune vision stratégique. Ce n'est que récemment, avec l'évolution de la réglementation, que l'hôpital a pris conscience de l'importance du SI. Mais la mise en marche globale reste compliquée.

GILLES FONLUPT

Est-ce un problème d'organisation ?

PM : A la différence d'une entreprise regroupant des entités homogènes, l'hôpital est une somme de petites structures individuelles. Leur coordination est très complexe. En particulier, il n'est pas aisé de faire comprendre au corps médical que le partage de l'information sur un même patient est une nécessité. Et que les spécificités de chaque service n'impliquent pas forcément l'usage d'outils isolés. Dans ce contexte, le déploiement de plates-formes transversales, censées donner un cadre commun à tous, est culturellement délicat.

Tous les domaines de votre système d'information s'appuient-ils sur votre plate-forme ?

PM : Notre décisionnel repose sur SAS. Nous avons tenu à le rendre indépendant pour avoir la main sur la construction et les règles de gestion des indicateurs restitués dans les tableaux de bord. Nous pouvons ainsi réagir rapidement aux demandes des différents pôles de l'hôpital. Nous n'aurions pas cette transparence et cette souplesse avec les modules décisionnels de notre plate-forme.

Quelle est la prochaine étape après l'harmonisation de ce système ?

PM : Son ouverture à l'extérieur. Qu'elle se traduise par une intégration au tout récent dossier médical personnel ou par un positionnement sur le décret d'hébergeur de données de santé à caractère personnel. Nous venons par ailleurs de déployer en quelques semaines le système d'information hospitalier d'un groupement de coordination sanitaire. Ce qui n'aurait jamais pu être fait dans ce délai si nous n'avions pas uniformisé notre propre système d'information.

PROPOS RECUEILLIS PAR VINCENT BERDOT

BIO EXPRESS

48 ans. Diplômé de l'Ecole des mines d'Alès.
De 1990 à 1997 : enchaîne les expériences dans le monde privé (Danone, SSII...).
En 1997 : rejoint la DSI de l'hôpital d'Avignon comme RSI, et participe à la refonte du système d'information de l'établissement.
En 2002 : intègre le CHU de Nice comme RSI.
En 2008 : est nommé DSI du CHU de Nice.

RENCONTRE **DIDIER VESCOVI,** directeur général adjoint de la Ville de Cannes

Il a pris ses distances avec l'informatique pour devenir directeur général adjoint

C'est un symbole : Didier Vescovi a récemment quitté le Club informatique Paca dont il était président. Une façon de tourner définitivement la page sur son passé de DSI. Il se trouve ainsi plus en harmonie avec les fonctions de directeur général adjoint (DGA) de la Ville de Cannes qu'il exerce depuis 2008. Il chapeaute plusieurs directions transversales : finances, systèmes d'information et télécommunications (DSIT), système d'information géographique (DSIG). Il assure, en outre, la fonction de directeur de l'achat public en attendant qu'un nouveau patron soit recruté. S'il a accompagné son successeur, l'actuel DSIT, pendant les premiers

> « Quand on est issu d'une direction technique, le plus difficile est de ne plus réfléchir en opérationnel »

mois de sa prise de fonction, il l'a ensuite « *laissé voler de ses propres ailes* ». Tous les quinze jours, il participe en alternance au comité de direction classique avec les directeurs métier et au comité de direction générale, animé par le directeur général des services, qui réunit les six DGA de la ville.

C'est en 2003 qu'il décide de progresser dans la filière du management en suivant une formation – un Executive MBA HEC – dont le financement est accepté par le député-maire de la ville et le directeur général des services. Deux ans plus tard, il décroche son diplôme. Le directeur général des services le teste alors en lui confiant, en plus du pilotage opérationnel de la DSIT, la mission de coacher le responsable des marchés publics et de créer une direction des achats en fusionnant deux services opérationnels.

Même si, avec les années, il a appris à connaître les hommes et les rouages de cette collectivité, la mutation vers la DGA n'a pas été simple. « *Quand on est issu d'une direction technique, le plus difficile est de prendre de la hauteur, de ne plus réfléchir en opérationnel, d'être une interface entre la direction générale et les directeurs des différents services* », explique-t-il. Sa nomination au poste de DGA en 2008 a confirmé qu'il avait gagné son pari. Il se voit aussi confier la supervision des finances, et choisit, à ce moment-là, de se former tout seul à cette spécialité en utilisant des outils d'apprentissage en ligne et en assistant à des séminaires.

DR

Didier Vescovi chapeaute la direction des finances, la DSIT, la DSIG et les achats de Cannes.

SES CONSEILS

- Avoir un goût affirmé pour le management.
- Savoir prendre du recul sur la technique.
- Etre curieux et proactif.
- Se former en permanence pour évoluer.

SON PARCOURS

De 1989 à 1997 : divers postes informatiques chez Logica, Union fiduciaire, Icare, etc.
De 1998 à 2001 : chef de projet, puis DSI de la Ville de Villeurbanne (69).
De 2001 à 2005 : directeur des systèmes d'information et des télécommunications de la Ville de Cannes.
De 2005 à 2008 : directeur du pôle informatique, télécoms, SIG, et achats de la Ville de Cannes.
Depuis 2008 : directeur général adjoint de la Ville de Cannes (4 directions, 110 collaborateurs).

Toujours passionné par les nouvelles technologies

Ce n'est d'ailleurs pas la première fois qu'il s'investit dans des formations pour gravir de nouveaux échelons. En effet, après avoir obtenu un BTS informatique, une Miage, puis un diplôme d'ingénieur Cnam-IESTO, il n'avait pas hésité à passer les concours de la fonction publique territoriale qui lui ont permis d'obtenir un poste de patron des systèmes d'information dans une collectivité locale, à Villeurbanne. Aujourd'hui, l'ex-DSI a pris ses distances avec l'informatique mais reste passionné par les nouvelles technologies. Il continue d'ailleurs de suivre à distance le développement numérique de la Ville de Cannes.

CHRISTINE PERESSINI

JURIDIQUE

DR

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

Alerte professionnelle : la Cnil clarifie le périmètre du dispositif

LE FAIT : dans une délibération du 14 octobre 2010, la Cnil a précisé la portée de son autorisation unique relative aux dispositifs d'alerte professionnelle.

Depuis 2002, la loi américaine Sarbanes-Oxley impose aux sociétés américaines cotées et à leurs filiales étrangères d'instaurer des dispositifs d'alerte professionnelle. Baptisés whistleblowing (« coup de sifflet ») par les Anglo-Saxons, ces systèmes permettent à tout employé de dénoncer des faits contraires à l'éthique (délit d'initié, conflit d'intérêts…).
Comme ils sont susceptibles de provoquer le licenciement des salariés concernés, la Cnil a considéré que de tels dispositifs relevaient du régime d'autorisation préalable. En 2005, devant une multiplication de ces dispositifs d'alerte éthique, la Cnil a adopté une autorisation unique (n°AU-004), précisant les conditions de mise en œuvre de ces traitements et simplifiant les formalités préalables à accomplir.

Censure de la Cour de cassation

A l'occasion d'un contentieux, la chambre sociale de la Cour de cassation s'est prononcée sur la portée de cette mesure. Dans le cas en question, une société avait mis en place un dispositif permettant, notamment, de rapporter des cas d'atteintes au droit de la propriété intellectuelle, de divulgation d'informations strictement confidentielles, de discrimination, de harcèlement moral ou sexuel.

Dans son arrêt du 8 décembre 2009, la Cour considère que l'autorisation unique doit être strictement limitée aux procédures de contrôle interne dans les domaines financier, comptable, bancaire et de la lutte contre la corruption, et que le dispositif adopté par l'éditeur de logiciels excède ce champ d'application.

Champ d'application réduit

Prenant acte de cette décision, la Cnil a restreint la portée de l'autorisation unique aux dispositifs d'alerte professionnelle visant à l'établissement de procédures de contrôle interne dans les domaines financier, comptable, bancaire, de la lutte contre la corruption et de la lutte contre les pratiques anticoncurrentielles. Ces procédures doivent répondre à une obligation législative ou réglementaire de droit français, de droit américain – Sarbanes-Oxley Act du 31 juillet 2002 – ou de droit japonais – Financial Instrument and Exchange Act du 6 juin 2006. Les faits qui se rapportent à d'autres domaines – harcèlement, discrimination – devront être remontés par la voie hiérarchique ou syndicale.

CHRISTIANE FÉRAL-SCHUHL

CE QU'IL FAUT RETENIR

Les dispositifs d'alerte professionnelle se limitent dorénavant aux seuls cas de manquements dans les domaines financier, comptable, bancaire, de la lutte contre la corruption et de la lutte contre les pratiques anticoncurrentielles.

NUL N'EST CENSÉ...

La « taxe Google » repoussée au 1er juillet

L'application de la taxe sur l'achat d'espace publicitaire en ligne a été repoussée au 1er juillet 2011 par un amendement au projet de loi de finances voté le 15 décembre. Ce report intervient alors que le dispositif avait été adopté trois jours plus tôt par une commission mixte paritaire et précédemment au Sénat. Ce renvoi tend à permettre aux différents opérateurs concernés de *« mener la négociation »*, ce qui ne devrait pas être aisé puisque 67 chefs d'entreprise du net français se sont élevés par voie de presse contre cette taxe. Le texte adopté est à lire sur http://goo.gl/Wvzyw.

Une nouvelle direction à la Cnil

La création d'une direction des études, de l'innovation et de la prospective représente la dernière étape dans la réorganisation des services de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (Cnil), engagée par Alex Türk en 2004. Sa mission : appréhender les risques potentiels introduits par l'usage des nouvelles technologies. Sophie Vulliet-Tavernier, jusqu'alors à la tête de la direction des affaires juridiques, internationales et de l'expertise, prend la direction de cette nouvelle entité.

Le DMP autorisé, mais non obligatoire

La Cnil a autorisé le déploiement du dossier médical personnel (DMP) sur l'ensemble du territoire. La Commission reste particulièrement vigilante sur le recueil du consentement du patient et sur son information relative au fonctionnement du dispositif, ainsi qu'aux conditions de sécurité de ce dossier médical en ligne. La Cnil précise également que la création d'un DMP est volontaire, et qu'il peut être fermé à tout moment.
A consulter sur le site de la Cnil : http://goo.gl/j1GqD.

Mairie de Leers

Région Nord-Pas-de-Calais

Stéphane Médous,
Responsable Informatique et Télécom

Grâce aux solutions Business Synchro de Bouygues Telecom Entreprises, la mairie de Leers refond intégralement son infrastructure voix et data et offre un service de premier plan à ses usagers.

« Une ville pionnière en matière de nouvelles technologies IT »

Une infrastructure réseau de premier plan n'est plus réservée aux grandes entreprises ! La ville de Leers, dans le Nord, en a fait la brillante démonstration en s'équipant, en quelques années, d'une solution mêlant VoIP, VPN et IPBX. Pourtant, rien ne prédisposait cette ville de 10 000 habitants à se muer en pionnière des nouvelles technologies. Ce virage, elle le doit essentiellement à un homme : Stéphane Médous. Lors de son arrivée, le Responsable Informatique et Télécom de la commune tire un bilan pour le moins alarmiste : « *En 2008, la ville ne disposait d'aucun moyen informatique,* se souvient-il. *Mais j'ai immédiatement senti la volonté de l'équipe en place d'aller de l'avant. Très vite, nous avons décidé de tout remettre à plat.* » Et parmi les chantiers majeurs de la commune, celui de la téléphonie fait rapidement figure de projet prioritaire. Fin connaisseur de la VoIP, Stéphane Médous mesure rapidement les bénéfices que la collectivité pourrait tirer d'un passage au Centrex, notamment en termes de souplesse et d'évolutivité.

Un périmètre ambitieux

« *C'est le rôle d'un décideur IT de prévoir l'émergence des technologies,* note-t-il. *Et la difficulté résidait moins dans la capacité de Bouygues Telecom Entreprises à répondre à nos attentes que dans les réticences éventuelles des élus : il a fallu leur démontrer clairement les atouts du projet pour emporter la décision.* » Il faut dire que le périmètre du déploiement touche tous les niveaux de l'organisation. La solution retenue englobe une solution de téléphonie fixe et mobile, l'interconnexion de sites sur le réseau IP et l'installation de lignes de secours. Un projet très ambitieux qui permettra de consolider et de sécuriser l'infrastructure et d'offrir à chaque service un outil téléphonique performant et entièrement paramétrable.

LES ATOUTS DES SOLUTIONS BOUYGUES TELECOM ENTREPRISES
selon Stéphane Médous

1. **Une équipe dédiée** pour le suivi quotidien
2. **Une solution voix et data unifiée** pour un service optimal
3. **Des coûts maîtrisés** et en phase avec les besoins de la commune.

LA MAIRIE DE LEERS
en quelques chiffres

- 10 000 habitants
- 20 sites couverts par les solutions Business Synchro
- 200 lignes fixes et 30 mobiles

Souplesse, performances : pari gagné

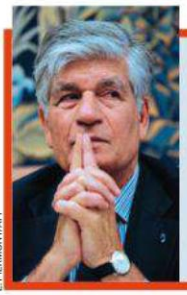
« ***Ce qui a fait la différence, ce n'est pas seulement la solution unifiée de Bouygues Telecom Entreprises et ses faibles coûts, mais bien la structure mise en place pour le déploiement et le suivi du projet.*** *Les personnes qui nous suivent sont les mêmes depuis le début.* » En l'espace de quelques mois, un réseau VPN est mis en place entre deux sites majeurs de la commune et l'infrastructure téléphonique entièrement repensée autour d'un IPBX et d'une solution Centrex externalisée. Après presque deux ans d'exploitation, Stéphane Médous ne regrette nullement son choix : « *à coûts constants, nous avons considérablement amélioré le service offert aux utilisateurs. Directeurs d'école, personnels administratifs ou soignants, tous pilotent aujourd'hui leurs lignes fixe et mobile et leurs messageries en totale autonomie et nous font régulièrement part de leur satisfaction.* »

Bouygues Telecom › Entreprises

Pour en savoir plus, appelez le 3100 (gratuit depuis un fixe), **ou rendez-vous sur : bouyguestelecom.fr, rubrique « Entreprises »**

Conception & réalisation : pampa presse - © Augusto Da Silva

OPINIONS


E. PIERMONT/AFP

Sans écarter Google, Maurice Lévy, président du Comité sur la numérisation du patrimoine européen, souhaite de nouveaux partenaires pour ce projet évalué à 100 Md€.

Selon Jean-Baptise Jacquin, rédacteur en chef technologies à *La Tribune*, la voix sur mobile perd de sa valeur marchande. L'arrivée de Free Mobile, prévue pour 2012, commence déjà à produire ses effets.

INNOVATION ET MARKETING **ALAIN GOUDEY,** professeur à Reims Management School

Les technologies modifient le rapport au temps

Aujourd'hui, les technologies ont envahi notre quotidien : internet, GPS, téléphone mobile, nanomatériaux, robot aspirateur, organismes génétiquement modifiés, fibres textiles intelligentes, technologies vertes, voitures automatiques… Cette « technologisation » des produits engendrera nombre d'incertitudes pour les entreprises : l'innovation va-t-elle se déployer rapidement ? Quels sont les véritables impacts des nouveaux produits sur la santé, l'environnement, etc. ? Ces questions trouvent une réponse dans la compréhension fine de la modification des comportements et de l'évolution de la société.

Vers une société de l'information continue, rapide et insaisissable

Il est admis que la plupart des développements technologiques ont contribué à optimiser le temps passé aux tâches quotidiennes. Ainsi, une foule d'objets technologiques a permis d'affranchir l'individu du temps consacré aux tâches domestiques, afin de lui laisser davantage de temps libre : GPS de navigation (2003), sèche-linge rotatif (1966), robot de cuisine multifonction (1961), four à micro-ondes (1971), cafetière de cuisine (1978), distributeur automatique de billets (1971)…

Internet (1995) a accéléré la diffusion des informations et des contenus, la téléphonie mobile (1996) a gommé des frontières : temps professionnels et temps personnels se confondent. L'individu moderne est ubiquitaire et ses idées devraient bientôt se propager à la vitesse de la lumière grâce

J. WALLACE

« L'individu moderne est ubiquitaire et ses idées vont bientôt aller à la vitesse de la lumière grâce à la fibre optique et la 4G »

à la fibre optique et à la 4G. Résultat : l'individu ne veut (ne peut ?) plus attendre. Cinq minutes deviennent une éternité. L'information est aujourd'hui disponible partout et tout de suite. Cela engendre de nouveaux comportements : la plupart des utilisateurs de services de banque en ligne consultent leurs comptes quotidiennement. Mais combien se rendait chaque jour dans leur agence bancaire ? De même, le téléphone mobile est majoritairement utilisé à la maison : le contact avec l'information est omniprésent.

Autre conséquence des technologies : la disponibilité d'une quantité presque infinie d'informations. Tout le monde peut produire et diffuser du contenu textuel (les blogs), vidéo (Youtube ou Dailymotion), audio (Myspace). L'individu se retrouve noyé sous un flux continu d'informations et a bien du mal à absorber tout ce contenu, à être à jour, à la mode. N'est-ce pas là l'origine des microconsultations frénétiques des murs sur les réseaux sociaux ?

Fournir des facilitateurs pour effectuer son choix

Face à cette masse de données et à la rapidité de leur diffusion, où le consommateur va-t-il chercher l'information ? Comment peut-il s'assurer de la véracité de ce qui est dit sur un produit ? Quelles sont les conséquences sur les processus d'achats ? Existe-t-il un consommateur capable de décider en parfaite connaissance de cause et de manière aussi efficace l'acquisition de sa prochaine voiture, de son futur ordinateur ou de son panier alimentaire hebdomadaire ?

Ces éléments sont de bon augure pour les services marketing car le client sera demandeur de facilitateurs pour effectuer son choix : la marque devrait prendre encore plus d'importance ; l'authenticité de la relation avec le client risque d'être nécessaire ; la simplification des usages va devenir le leitmotiv de nombreux départements R&D, et l'orientation marché de l'organisation, indispensable pour intégrer les changements comportementaux dans l'offre technologique. ALAIN GOUDEY

HUMEURS LE POINT DE VUE DES JOURNALISTES DE LA RÉDACTION DE 01 ET 01NETPRO

Windows contre Windows

Yann Serra, grand reporter

Les analystes qui prédisent la démission de Steve Ballmer en 2011 auront peut-être raison. Le patron de Microsoft vient de commettre une belle gaffe : il a fusillé la carrière professionnelle de Windows Phone en annonçant que le système Windows 8 équiperait les tablettes. Windows Phone avait pourtant été présenté, à grand renfort de tapage médiatique, comme le système consacré aux smartphones rénové par Microsoft. Au début, l'annonce de Steve Ballmer sonne comme une bonne idée : on aura sur la tablette l'environnement de travail et les applications du PC de bureau. Problème, Windows 8 ne sera pas disponible avant 2012 et risque de se retrouver à la traîne. Les études prévoient qu'il devrait se vendre 55 millions de tablettes cette année ! En outre, parier que l'interface du PC va influencer l'utilisation des tablettes, c'est prendre le problème à l'envers. Les utilisateurs apprennent déjà à se servir d'une interface tactile avec leur téléphone. Apple, son challenger Samsung et leurs concurrents ont d'ailleurs tous adapté l'environnement – tactile – du téléphone sur leur tablette. Que Microsoft ne le fasse pas en dit long sur le peu de confiance qu'il a dans les capacités de son système Windows Phone. En clair, l'annonce de Windows 8 sur tablettes va surtout inciter les éditeurs d'applications professionnelles à stopper les développements en cours sur Windows Phone, puisqu'ils n'auront pas d'avenir sur les tablettes. Dans la foulée, Steve Ballmer a réussi à fâcher Intel, son partenaire historique, en fusillant du même coup toute sa stratégie sur les mobiles : Windows 8 sur tablettes sera adapté à l'architecture ARM, celle de l'iPad et du Galaxy Tab, alors qu'Intel bataille en vain depuis deux ans pour proposer aux constructeurs son architecture x86. Sans le support de Windows, la carrière du x86 sur tablettes s'arrête net. Elle ne sera peut-être pas la seule.

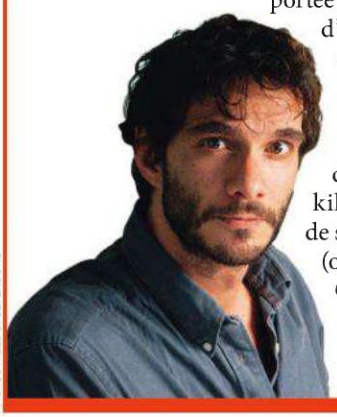
« Microsoft croit-il vraiment en son Windows Phone ? »

Le déni de service, nouveau fléau

Stéphane Bellec, journaliste

S'il n'a pas eu besoin de l'affaire Wikileaks pour se faire connaître, le déni de service aura cependant tiré parti de cet événement pour montrer ses facultés de nuisance. Aux yeux de l'opinion publique, cette technique pirate présente désormais deux aspects. D'abord, il s'agit là d'une arme fatale contre laquelle on ne peut rien faire, à part espérer s'en relever plus ou moins vite. Ensuite, elle représente un moyen d'attaque à la portée de tous. En effet, inutile d'être un expert car désormais plus besoin de compétences informatiques particulières pour y faire appel. Il suffit de récupérer, chez le marchand de logiciels pirates du coin, un petit utilitaire de quelques kilo-octets qui se chargera lui-même de solliciter une galaxie d'amis botnets (ou robots) à lui, répartis sur la toile. Ces mêmes robots, obéissants et ultra-disciplinés, exécutent sans ciller les instructions qu'on leur transmet. Dans le cas présent, donc : surcharger de requêtes le site internet victime pour le mettre hors service, donc inaccessible. Alors, bien sûr, si demain il vous prenait l'envie de mettre à genoux le premier site venu, ou plutôt celui de quelqu'un à qui vous voulez nuire, l'opération n'est pas sans risque non plus. Comme tout acte répréhensible par la loi (car ça l'est, pour ceux qui en auraient douté), le déni de service est également régi par le « pas vu pas pris ». Les faits sont là : parmi les pro-Wikileaks qui s'étaient attaqués à Visa, Mastercard, Paypal et Amazon, des arrestations ont pu avoir lieu en raison du manque de précautions prises par les cyberactivistes. Mais bon, à titre personnel, je reste stupéfait de savoir que si demain je lance un site d'e-commerce qui devient très populaire (et rentable), il est possible, pour mon concurrent, qui n'y connaît rien en informatique, de le rendre inaccessible. Un acte déloyal, certes, mais difficile à éviter et irréversible en termes de pertes économiques.

« À la portée de tous, ces attaques font des dégâts irréversibles »



PHOTOS NIELS STOLTENBORG

ON EN PARLE DANS LES BLOGS

Mobilité, cloud computing, 3D… 11 prédictions pour 2011

La synthèse. Pour cette nouvelle année, « Fred » Cavazza prévoit un rééquilibrage des plates-formes mobiles (iOS, Android, Windows Phone…). Mais, plutôt que de multiplier les développements, il conseille d'opter pour un site mobile générique. L'année devrait aussi être celle de la découverte par le grand public du cloud computing – musique et jeux – et du renouveau des contenus 3D – s'invitant dans notre navigateur grâce à WebGL et au futur Flash 10.3. La volonté des internautes de contrôler leur identité numérique pourrait dynamiser des services de certification comme MyID.is. Enfin, notre consultant pressent une montée du « funware », ou comment proposer une expérience utilisateur différente en agrémentant un service de fonctions ludiques.

Une analyse de Frédéric Cavazza, consultant indépendant

http://goo.gl/fpptG

Avec l'iPad, Apple réinvestit l'entreprise

La synthèse. Surprise, Apple revient en force chez les professionnels avec un produit que l'on croyait grand public : l'iPad. Sa tablette offre des centaines d'applications destinées aux concessionnaires automobiles, aux médecins ou aux graphistes, « *vendues sur l'App Store bien moins cher que les logiciels traditionnels* ». De grandes sociétés américaines équipent leurs cadres d'iPad « *autant pour leur faire plaisir que pour les faire bosser* ». Et l'un des défauts les plus cités – l'absence de port USB – devient un atout, la DSI regardant d'un bon œil cette réduction potentielle de fuites et de virus.

Un billet de Pierre Tanguy, journaliste à *Capital*

http://goo.gl/eAM0Z

Nos écoles d'ingénieurs sont-elles nulles ?

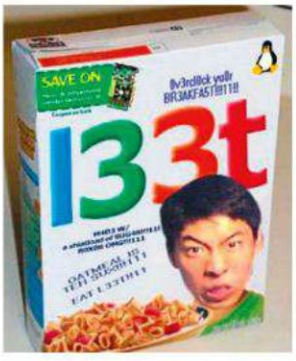
La synthèse. Avec cette question volontairement polémique, la journaliste de l'hebdomadaire *Le Point* revient sur la guerre à laquelle se livrent universités et grandes écoles d'ingénieurs. Dernier épisode en date : l'étude de l'Agence d'évaluation de la recherche et de l'enseignement supérieur (Aeres) sur « La formation universitaire au métier d'ingénieur ». Elle remet en question le modèle « *à la française* » qui pratique une forme d'élitisme, en privilégiant les forts en maths, sans pour autant couvrir « *tous les besoins d'un marché en ingénieurs très multiforme* ». A la différence du modèle américain, qui combine enseignement à l'université et stages à visée industrielle. « *Très proches* » de ce modèle, les cursus pratiqués par les universités technologiques ou les Insa (Instituts nationaux des sciences appliquées) trouvent aussi grâce à ses yeux.

Une humeur de Marie-Sandrine Sgherri, chroniqueur du *Point*

http://goo.gl/aJUQs

LE BUZZ SUR 01 NET PRO

01netPro.



Parlez-vous couramment le geek ?

Langage.)30||||3 4||||é3 (Bonne année !). En 2011, il va falloir vous mettre au « leet speak », sous peine de passer pour un « noob », un néophyte. Le leet speak (pour elite speak) est composé de caractères alphanumériques Ascii. Le principe ? On remplace la graphie usuelle par des signes voisins. 6 pour G, # pour H, >< pour X… sans respect de l'orthographe. Imaginé par des programmeurs à la fin des années 80, ce langage de l'élite a permis aux hackers de chiffrer leurs messages. Il a ensuite été repris et amplifié par les geeks et les joueurs en réseau. Ce sociolecte entre aujourd'hui dans la culture populaire internet et fait fureur sur les réseaux sociaux. Heureusement, il existe des tables de conversion et des traducteurs en ligne !

http://goo.gl/ctHvL

CARTE BLANCHE À...

Philippe Debry,
avocat associé
du cabinet Fidal

Julie Besse,
avocate au sein du
cabinet Fidal

La bande passante au cœur des enjeux juridiques du cloud

FACE À LA VAGUE DU CLOUD COMPUTING, il est nécessaire d'en définir les contours opérationnels et les caractéristiques juridiques, puis de se focaliser sur les problématiques de responsabilité, notamment au regard d'une jurisprudence récente.

Grâce au cloud, les entreprises ne paient que ce qu'elles consomment dans un modèle similaire à celui de la consommation d'électricité (de type « pay as you go »). Le cloud présente de nombreux avantages : il permet d'obtenir une qualité et une continuité accrues face aux modèles classiques de fourniture de services informatiques. Le second volet des innovations offertes par cette technologie en constitue l'évolution majeure : il s'agit de l'adaptabilité et de la mutualisation, qui offrent au fournisseur de services la possibilité de répondre précisément aux besoins de ses clients.

Prévoir dans le contrat un plan de réversibilité

Les questions de sécurité informatique sont sensibles dès lors que le cloud est utilisé par une société qui transmet des informations confidentielles lui appartenant ou appartenant à des tiers. Il sera judicieux de recourir à un plan d'assurance qualité faisant référence à des normes de sécurité reconnues et de faire auditer leur application, le cas échéant.
Le client doit aussi porter une attention particulière à la clause attributive de juridiction du contrat qui le lie au fournisseur de services. A défaut d'une telle mention, la législation applicable pourrait être celle du pays où résident les serveurs. Cela n'est pas sans conséquence si ces Etats disposent de règles moins strictes que celles mises en place par l'Union européenne.
L'un des principaux éléments qui devrait être discuté en amont de la rédaction du contrat est la bande passante ; le cloud repose en effet largement sur la qualité et la capacité de celle-ci. Si elle est limitée ou défectueuse, cela peut porter gravement atteinte au partenariat lui-même.

> « Le client doit porter une vive attention à la clause attributive de juridiction du contrat de cloud qui le lie au prestataire »

Autre problématique : de par l'externalisation, le client se repose de façon très appuyée sur son cocontractant, puisqu'il met bien souvent entre les mains du prestataire une part substantielle de son système d'information. Il est donc nécessaire de ne pas l'enfermer dans une relation de dépendance vis-à-vis du prestataire et de lui permettre de se défaire, s'il le souhaite, de la relation étroite qu'il entretient avec lui.
Dans une situation où le prestataire détient une grande partie des données confidentielles ou nécessaires au fonctionnement de la société, il est légitime de craindre pour l'intégrité de ces données au cas où la société prestataire viendrait à disparaître. Il apparaît opportun de prévoir dans le contrat d'intégration un plan de réversibilité. Le prestataire doit être en mesure de rétablir le système informatique de son client au cas où celui-ci voudrait se tourner vers un autre prestataire ou ne souhaiterait plus recourir à la virtualisation.

Bien déterminer les obligations essentielles des parties

La Cour de cassation a récemment rendu une décision importante en matière de droit des obligations. Elle apporte un éclairage nouveau sur les contrats de services informatiques. Le 29 juin 2010, la chambre commerciale a rendu un arrêt alimentant le courant jurisprudentiel Chronopost, qui avait consacré la nullité automatique des clauses limitatives de responsabilité, dès lors qu'elles concernait en une obligation essentielle du contrat. La décision de 2010 a fourni des précisions : la clause limitative de responsabilité ne porte pas atteinte à l'obligation essentielle dès lors que le montant de l'indemnité n'est pas dérisoire, que le prix convenu reflète la répartition des risques entre les parties, et qu'un taux de remise vient contrebalancer la limitation de responsabilité.
Dans le cadre d'un contrat de cloud, il y aura donc lieu de se demander quelles sont les obligations essentielles des parties. Une fois de plus, l'attention devrait être mise sur la bande passante, un des éléments fondamentaux de cette relation commerciale. Si les parties sont amenées à rédiger une clause de limitation de responsabilité portant sur une obligation susceptible d'être qualifiée d'essentielle, il faudra mettre en place dans la convention un contrepoids à cet avantage.

PHILIPPE DEBRY ET JULIE BESSE

PHOTOS DR

ZyXEL, SÉCURISEZ VOTRE RÉSEAU AVEC LE LEADER TECHNOLOGIQUE DES PARE-FEUX

Depuis près de **22 ans, Zyxel** commercialise à travers le monde l'une **des gammes de solutions réseau les plus complètes** destinée aux petites et moyennes entreprises.

Son expertise technique des réseaux IP, **récompensée à plusieurs reprises**, lui a permis d'obtenir le titre de **leader mondial de solutions d'accès haut débit**.

Avec un tiers de ses salariés en charge de la Recherche & du Développement, **la marque s'inscrit dans une politique d'innovation continue** afin de répondre toujours mieux aux attentes des clients.

ZyXEL ZYWALL USG 200

Pare-feu / VPN 50 tunnels 4 ports 10/100/1000 Mbps + 3 ports WAN

- Pare-feu UTM
- VPN Hybride 50 tunnels (IPSec, SSL, L2TP)
- Protection complète contre les menaces (AV/IDP/CF)
- 4 ports LAN/DMZ 10/100/1000
- 3 ports WAN

585,25€HT

ZyXEL ZYWALL USG 100

Pare-feu / VPN 25 tunnels 5 ports 10/100/1000 Mbps + 2 ports WAN

- Pare-feu UTM
- VPN Hybride 25 tunnels (IPSec, SSL, L2TP)
- Protection complète contre les menaces (AV/IDP/CF)
- 5 ports LAN/DMZ 10/100/1000
- 2 ports WAN

412,17€HT

ZyXEL ZYWALL 5

Pare-feu / VPN 10 sessions - DMZ

- Pare-feu Stateful Inspection avec VPN
- 10 Sessions VPN (DES/3DES/AES)
- Gestion distante sécurisée (HTTPS/SSH)
- 4 ports LAN/DMZ - 1 port WAN
- Fonction back-up si la connexion Internet est coupée

292,61€HT

► Découvrez nos autres marques de firewall sur notre site : D-Link NETGEAR CISCO

LDLC-PRO.com

WWW.LDLC-PRO.COM

+ DE 15 000 RÉFÉRENCES EN INFORMATIQUE ET HIGH-TECH

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

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

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

DOSSIER

PHOTOS DR

« Le MDM est une plate-forme qui réplique les autres applications, sans pour autant les remplacer. »

Emmanuel Houzelle, consultant du cabinet Kurt Salmon

EN CHIFFRE

14 % c'est la croissance du marché mondial des solutions de MDM en 2010, qui s'est élevé à 1,5 Md$ et devrait atteindre près de 3 Md$ en 2014. Source : Gartner

TENDANCE

Le Master Data Management (MDM) s'impose comme un système opérationnel, à la différence du datawarehouse. C'est-à-dire qu'il sert à référencer l'ensemble des données de l'entreprise. Mais ce n'est toujours pas un système de reporting, ni une application transactionnelle.

Performance du SI

LA GESTION DE DONNÉES AIDE À GAGNER EN AGILITÉ

La multiplication des applications métier a mis chaque direction dans un silo séparé et a fini par engluer les sociétés. Or la crise a rappelé la nécessité de gagner en agilité et d'être plus réactif vis-à-vis du marché. Il faut recréer des ponts entre les applications métier, c'est-à-dire mettre en commun les informations de chacun. La donnée devient critique et l'heure est à sa valorisation.

HotMags - Hot Magazines

DOSSIER RÉALISÉ PAR
VINCENT BERDOT, ALAIN CLAPAUD
ET YVES GRANDMONTAGNE

« Avec le MDM, le domaine organisationnel reste à prendre en compte, surtout face à des organisations complexes en entreprise. »
Yves Cointrelle, directeur général d'Homsys

EN CHIFFRE

4 à 5 M$ c'est le coût moyen d'un projet de gestion des données chez un grand compte du Global 5 000. Une PME investit entre 250 000 et 500 000 $. Source : MDM Institute

« Le MDM, c'est d'abord mieux gérer des données pour ensuite mieux les valoriser. »
Armelle Giroud, Capgemini

Optimiser DES RÉFÉRENTIELS UNIFIÉS POUR CASSER LES SILOS ENTRE LES MÉTIERS

Les éditeurs proposent d'homogénéiser les outils de gestion de l'information client, produit ou de conception dans un Master Data Management (MDM) multidomaine.

L'ambition d'une telle solution est de fournir aux métiers des données fédérées, épurées et qualifiées.

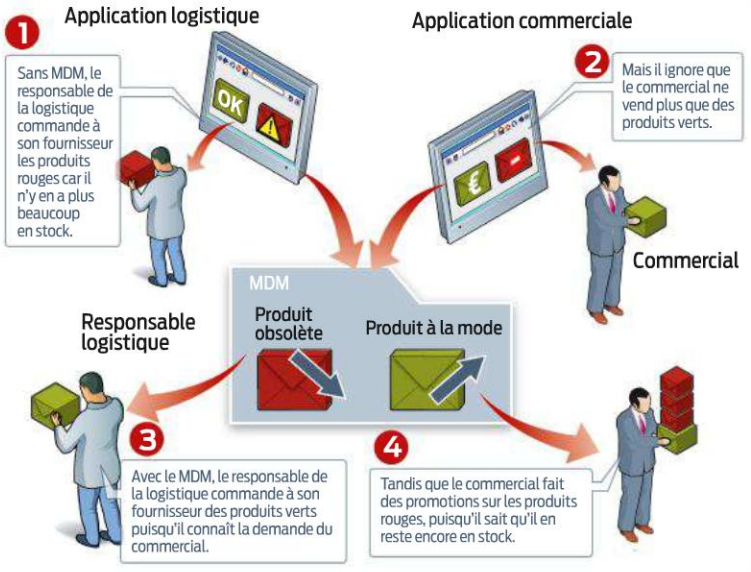
« La donnée n'a de réelle valeur que si elle est transformée en information exploitable », lance Emmanuel Houzelle, consultant du cabinet Ineum. Selon lui, pour y parvenir, les entreprises ont intérêt à s'équiper d'une solution logicielle de MDM (Master Data Management, ou référentiel de gestion des données). Réceptacle de toutes les données, le MDM tend à devenir un point d'accès central aux informations produites par les divers métiers. Convergent vers lui des données habituellement hébergées dans des silos d'information étanches, comme les applications métier, les plates-formes de CRM ou les ERP. Autant de silos que le référentiel peut faire rayonner auprès des autres utilisateurs métier de l'entreprise. Et même auprès de ses partenaires.

Peu de solutions de bout en bout

Pour Fabrice Hugues, directeur avant-vente de Software AG, le référentiel de gestion des données *« a trouvé sa place dans le socle technique des technologies de l'information (IT). Il devient peu à peu un outil indispensable. »* Aucun acteur ne voudrait passer à côté de ce marché, estimé à 1,5 milliard de dollars en 2010. Pourtant, peu d'éditeurs fournissent une solution de bout en bout. Pour combler le manque de savoir-faire, les plus grands tentent de consolider les offres, de racheter des concurrents, voire de faire développer leur propre référentiel. Les propositions actuelles se composent d'Initiative Systems (acquis par IBM), de Siperian (tombé dans l'escarcelle d'Informatica), de Microsoft SQL Server Master Data Services, ou encore des différentes annonces de produits orientés métier chez Oracle.

Les clients des MDM *« sont les directions métier, qui ont encore des budgets pour améliorer leur productivité. Pas la DSI, qui doit justifier ses moindres dépenses »*, indique Fabrice Hugues. Pour Olivier Rafal, consultant senior chez Pierre Audoin Consultants (PAC), *« ces outils succèdent à ceux des PIM* (Product Information Management, solution de gestion des informations produits – NDLR) *et des CDI* (Customer Data Integration, solution de fusion des données clients –NDLR*). La nouvelle génération de référentiels de gestion des données – dits multidomaines –* ...

CROISER LES DONNÉES DES MÉTIERS POUR RENDRE L'ENTREPRISE PLUS RÉACTIVE



ISTOCK

L'AVIS DE L'EXPERT

DR

Laurent Gaultier,
responsable de l'activité analytique d'Accenture France

Le MDM a pour vocation de référencer l'ensemble des données (produits, clients, organisation, localisation géographique, finance…). La première génération ne couvrait qu'un périmètre restreint, se limitant à une vision transversale. L'approche en silos était conservée. La nouvelle tendance est aux outils qui tentent d'adresser la fonction MDM dans son ensemble. C'est dans ce but que le marché s'est consolidé ces derniers temps, ce qui a permis l'émergence d'acteurs pertinents, capables de répondre à des problématiques plus larges.

Il n'y a pas si longtemps, il était compliqué de croiser les données d'un domaine avec celles d'un autre. Les clients devaient faire cohabiter plusieurs solutions de ces référentiels de gestion des données et, donc, s'adresser à plusieurs fournisseurs. Les offres actuelles sont amenées à converger encore plus.

… *entend intégrer encore mieux les capacités de ces deux types d'outils.* » Elle prétend supporter des modélisations de données bien plus flexibles que ses prédécesseurs, des modèles complètement configurables dans leurs entités et leurs relations. Les solutions multidomaines les plus avancées ont bénéficié des années d'évolution des outils PIM et CDI et procurent, sans options supplémentaires, des services embarqués, tels que la qualité de données et la validation d'adresse. On trouve aussi des moteurs de rapprochement multilangues, des services de prévalence pour générer l'enregistrement de référence et même des outils de Business Process Management intégrés ou des moteurs de gestion des deltas (écarts).

> « Le MDM a trouvé sa place dans le socle technique de l'IT. »
>
> **Fabrice Hughes,** directeur avant-vente de Software AG

Des MDM multidomaines aux champs d'application élargis

« *Quoi qu'il en soit, les MDM multidomaines ne proposent pas encore autant de fonctions que la somme des outils de PIM et de CDI* », rétorque André Balifi, consultant avant-vente chez Information Builders France. « *Leur vocation est d'englober des besoins émergents dans des secteurs comme les ressources humaines, la comptabilité, la gestion des partenaires ou celle des patients* », précise André Balifi. Néanmoins, déployé pour une tâche précise en entreprise, le MDM voit souvent son champ d'application s'étendre rapidement à d'autres directions métier et même servir à gérer les relations entre ces dernières, y compris celles non concernées au départ.
Déployer un tel référentiel de gestion des données reste une démarche longue, soumise à de nombreuses contraintes. « *Elle doit être suffisamment flexible pour modéliser et maîtriser chaque domaine*, commente Jim Walker, responsable de l'offre MDM chez Talend. *Mais beaucoup de processus dans l'entreprise demeurent encore déconnectés ou manuels, ce qui entraîne des erreurs opérationnelles, des reporting incorrects, des erreurs de compliance (conformité) et une maintenance coûteuse.* »

Valoriser RÉUTILISER LES INFORMATIONS INTÉGRÉES DANS LES APPLICATIONS TEMPS RÉEL

Les plates-formes d'alimentation et de migration de données servent désormais des enjeux opérationnels.

Traditionnellement utilisées pour automatiser des tâches sur les informations, elles courent après le temps réel.

Tous les experts s'accordent à le dire : l'intégration des données répond de mieux en mieux aux enjeux opérationnels liés à la bonne synchronisation des applications. Frédéric Canevet, chef de marché CRM chez Sage, illustre cette tendance : « *Ce type d'intégration en temps réel est indispensable pour toutes les populations qui ont besoin d'une forte réactivité. C'est le cas des commerciaux sur le terrain, par exemple lorsqu'ils ont à se renseigner sur un prix ou à vérifier si le client a un encours suffisant.* »
Conséquence de la récente crise, le monde de la finance, particulièrement, est friand de temps réel, comme l'explique Laurent Gaultier, responsable de l'activité analytique d'Accenture France : « *De nombreuses organisations sont contraintes par des délais de clôtures réduits et des richesses d'informations (normes, contenus…) plus élevées. Dans ce cadre, des données de qualités fréquemment mises à jour, provenant de sources hétérogènes mais harmonisées dans un langage commun, sont essentielles, tant dans les clôtures*

que dans les processus de reporting interne. » Or accélérer les flux pose un certain nombre de problèmes.
Mariano Boni, directeur technique et de l'innovation chez Solucom, le confirme : « *Les entreprises connaissent aujourd'hui de gros problèmes avec leurs données, liés à leur propriété, leur localisation, leur qualité, leur rafraîchissement… Celles-ci sont disséminées un peu partout, redondées, voire préagrégées, pour gagner en performance.* » Afin de répondre à cette problématique, de plus en plus de projets s'appuient sur des plates-formes dites d'intégration de données. Issues des batches du décisionnel, ces dernières se rapprochent, sinon du temps réel, du moins du rythme de la production. Informatica a ainsi enrichi son offre historique d'un module de change data capture, un mécanisme permettant de déceler et d'extraire, au fil de l'eau, les modifications effectuées dans une base.

L'atout de l'intégration de données : sa simplicité

En évoluant ainsi du décisionnel vers des enjeux plus opérationnels, calés sur des temps de traitement plus serrés, l'intégration de données empiète sur l'intégration d'application. Son atout ? La simplicité : « *Les entreprises sont passées de l'approche idéaliste de l'intégration d'application, dont les temps de déploiement sont extrêmement longs, au modèle plus pragmatique de l'intégration de données* », reconnaît Bruno Labidoire, directeur technique d'Informatica. Frédéric Canevet, de Sage, constate lui aussi cette tendance : « *Nous utilisons un nouveau standard de communication – le SData – qui est constitué d'un protocole standard de communication utilisant des services web de type Rest. Ainsi, nous pouvons faire converser nos applications.* »

L'AVIS DE L'EXPERT

DR

Jean-Michel Franco,
consultant chez Business & Décision

« Les outils du décisionnel servent maintenant à alimenter les applications »

Les données prennent leur revanche sur les services. Pendant longtemps, elles ont été délaissées et leurs modèles, accrochés au mur, étaient ignorés. Les entreprises avaient plus tendance à privilégier la notion de service. Seulement, elles se sont rapidement rendu compte que les architectures orientées services (SOA) étaient impossibles à faire fonctionner sans partager au préalable une définition globale des données.

D'où un revirement vers des infrastructures d'information. Les outils d'intégration de données ne servent donc plus seulement à faire du décisionnel mais bien à alimenter des applications. Et ce, dans des laps de temps de plus en plus serrés.

Organiser PAS DE GESTION DES DONNÉES EFFICACE SANS UNE GOUVERNANCE FORTE

Un bon MDM implique une solide organisation et des processus pérennes dans le temps.

Outre la formalisation des échanges et des responsabilités de chacun, il demande la mise en place de métriques et une gestion de la performance liée à la qualité des données.

A qui appartiennent les données ? Au service informatique ou aux directions opérationnelles ?

Comment les améliorer, au tout du moins maintenir leur qualité alors que les volumétries s'accroissent de manière exponentielle ? Leur gestion ne consiste pas seulement à installer de multiples couches logicielles afin de centraliser les données essentielles pour l'entreprise ou à réduire les problématiques de rejet de la logistique ou les NPAI (N'habite pas à l'adresse indiquée) des campagnes marketing.
La mise en place d'une véritable gouvernance des données aide à définir le rôle de chacun – notamment celui des Data Stewards (responsables des informations et des données) et à établir des règles et des processus stables. « *Il n'y a pas de formule miracle pour un tel projet,* reconnaît André Balifi, consultant avant-vente chez Information Builders France. *Comme bien souvent, il s'agit avant tout de déterminer la stratégie en fonction des nécessités et des possibilités de chaque entreprise. Il est primordial de bien établir conjointement les besoins techniques et humains d'une solution de MDM.* »

Établir une collaboration entre services

S'il n'y a pas une politique clés en main à appliquer pour réussir un projet de gestion des données, quelques règles de base se dégagent. « *La plupart des gouvernances efficaces se déclinent ainsi : d'abord, une instance d'arbitrage décide des choix à suivre, puis une collaboration entre le business et les technologies s'établit autour de la gouvernance et des opérations* », détaille Laurent Gaultier, responsable de l'activité analytique

d'Accenture France. « *La gouvernance comprenant des aspects matriciels avec des rôles hiérarchiques et d'autres de coordination, un soutien fort de la direction (sponsorship) autour de l'initiative et de la fiabilité des processus et des résultats dans le temps, et enfin une implication technologique à tous les niveaux (administrateurs de bases de données, architectes…) afin de favoriser l'adhésion* », précise-t-il.

Jim Walker, responsable de l'offre MDM chez Talend, détaille les éléments principaux d'une stratégie de gouvernance des données : « *Elle définit les rôles, les responsabilités et les processus pour tous les propriétaires des données, ainsi que pour tous ceux qui interviennent dans le cycle de vie des informations impliquées dans le référentiel. Elle fournit également une définition des données de références, les règles de validation, et, plus important, l'ensemble des processus qu'elles connaîtront.* »

Ces règles concernent des contrôles purement techniques, comme s'assurer de la présence d'un champ ou de la validité d'un code (celui du pays dans un numéro de téléphone) ou vérifier que l'ensemble des données obligatoires sont effectivement présentes avant l'insertion d'une fiche dans le référentiel. Elles peuvent aussi être de plus haut niveau : examiner la validité du code produit d'une commande dans la base produits ou celle d'une adresse postale. Cette opération étant généralement réalisée par un prestataire externe.

CAS UTILISATEUR

Amallia : bénéfices et écueils du rapprochement de deux bases clients

En 2007, le groupe Amallia cherchait à accroître la productivité et la qualité de son activité. La solution : que toutes ses directions mènent un projet commun de gestion autour d'un logiciel unique. « *Un gros travail a été réalisé sur l'intégration de deux bases clients, historiquement indépendantes. De nombreuses ressources métier et informatiques ont été affectées à cette opération* », se souvient Thierry Dronnier, le DSI du groupe. Mais le résultat est probant : l'épuration des bases clients et la confrontation de processus métier différenciés ont débouché sur un référentiel client unique. « *Le plus gros écueil aurait été d'imaginer que ce rapprochement de données pouvait se faire de manière automatique* », affirme Thierry Dronnier. Selon lui, « *des actions manuelles de la part des métiers doivent être prévues pour la correction des données. Elles sont très lourdes à entreprendre. Ainsi, pour le rapprochement de nos bases clients, ces actions se sont déroulées sur plus de six mois. Et la charge de travail assumée quotidiennement par les opérationnels s'est avérée bien supérieure à la normale.* »

L'AVIS DE L'EXPERT

DR

Christophe Jacquard,
consultant MDM chez Sopra Group

Une bonne gouvernance des données est la condition du succès d'un projet MDM. Il y quelques années, j'ai vu un de mes clients subir un échec cuisant dû à une gestion déficiente de la qualité d'un des critères clés de rapprochement et à un mauvais enchaînement des règles. Tout reprendre et désynchroniser le référentiel coûtait tellement cher que le projet a été abandonné.

Le choix de la direction ne doit pas être manichéen. Si elle veut que le projet réussisse, la gouvernance doit être menée par la DSI. Mais pour que ce soit un succès, il faut aussi qu'elle soit assurée par le métier ! Une dualité qui impose de manière presque systématique une équipe mixte en mode agile. La partie DSI gérant la connaissance des sources de données et la cohérence générale de celles-ci, la partie métier garantissant la valeur ajoutée fournie par l'unification.

La gouvernance des données aide à établir des règles et des processus stables.

« *L'objectif d'une stratégie de gouvernance des données consiste aussi à annoncer un objectif clair et une stratégie vis-à-vis des données de références,* rappelle Jim Walker. *Son succès se mesure par des métriques sur lesquelles on peut s'appuyer pour démontrer la viabilité du projet* ». Ces KVI (clés de valeur), qui permettent de juger de l'efficacité d'une règle, seront par exemple le taux de données qui s'y plient ou pas, et surtout l'évolution dans le temps de ce taux.

Un nouveau métier : le Data Steward

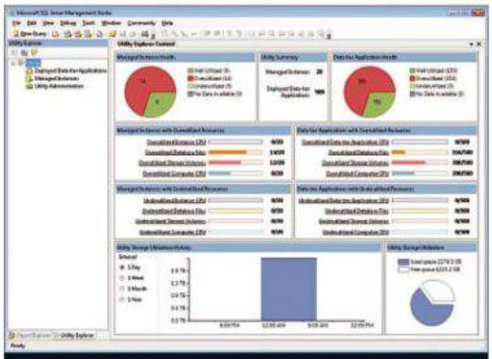
Les grandes entreprises ont peu à peu créé des postes de responsables qualité ou de chargés de la gouvernance de l'information, mais désormais la surveillance des processus liés aux données redescend sur les opérationnels. Steve van den Berg, responsable commercial de la solution Infosphere-MDM chez IBM, l'explique ainsi : « *De plus en plus, on voit apparaître dans les entreprises la fonction de Data Steward. La mise en place d'une organisation de ce type garantit le succès du MDM et la qualité des données. Ce poste demande une compétence métier. Il est placé sous la direction du DSI. Concrètement, les projets sont menés par le Data Steward et le responsable informatique.* »

Le spécialiste de la gouvernance de données, Walid el Abed, fondateur de Global Data Excellence, va plus loin en distinguant trois rôles : le Data Steward, responsable des règles métier sur une partie des données, en charge aussi de l'exécution des processus ; le Data Accountable, référent des données sur un domaine pour l'application des règles métier et pour les KVI afférentes ; le Data Responsible, responsable des données source. Quoi qu'il en soit, « *c'est bien l'ensemble de ces principes de coordination, de partage et de gestion qui compose la gouvernance des données* », conclut Pascal Foucault, spécialiste des référentiels chez Sopra Group.

Choisir LA LENTE DÉMOCRATISATION DE L'OFFRE LOGICIELLE

Longtemps réservées aux grandes entreprises, les offres de MDM se déclinent aujourd'hui sur le marché des PME avec des produits plus abordables.

L'opportunité du déploiement d'un référentiel de gestion des données dans une petite entreprise reste pourtant à démontrer.



La solution Master Data Services, de Microsoft, est issue de l'acquisition de Stratature en 2007.

Depuis le lancement de la version 2 de SQL Server 2008, Microsoft propose une solution de référentiel digne de ce nom : Master Data Services. Une offre de MDM d'entrée de gamme qui va, comme c'est souvent le cas avec cet éditeur, démocratiser une technologie jusqu'à peu réservée aux grands comptes. Autre signe de cette ouverture aux « petits » : l'acquisition d'Amalto Technologies par Talend, l'éditeur open source, qui fournit ce référentiel sous forme de logiciel libre. Toutes les entreprises vont-elles s'équiper en MDM ? « *Un tel outil est destiné à unifier des données dispersées, dénormalisées, redondantes et parfois incohérentes*, rappelle Christophe Jacquard, consultant MDM chez Sopra Group. *Il trouve donc son utilité dans des systèmes d'information de taille importante, où les sources des données sont nombreuses et disparates. Ce qui n'est pas forcément le cas dans une PME.* » Mêmes réserves de la part d'Eric Chemouny, directeur d'Hybris pour l'Europe du Sud : « *Je ne suis pas persuadé qu'un projet de MDM soit intéressant pour une entreprise de taille moyenne car il s'agit de projets complexes, qui peuvent coûter relativement cher et qui nécessitent d'avoir des ressources importantes.* »

Les principales solutions de MDM

	Éditeur	Offre	Remarque
LES GÉANTS	IBM	Initiative MDS (Master Data Service) et MDM Server	Offre relativement complète, plutôt orientée produits (PLM).
	Oracle	Siebel UCM (Universal Customer Master) et Oracle CDH (Customer Data Hub) ; à venir : Fusion MDM	Offre plutôt orientée clients (CRM) et EBS (E-Business Suite).
	SAP	Netweaver MDM	Conçue pour s'interfacer avec les autres solutions du même éditeur.
LES ÉMERGENTS	Informatica	Informatica MDM	Offre consolidée grâce à l'acquisition de Siperian.
	Microsoft	SQL Server Master Data Services	Un produit attendu en environnement .Net.
	Talend	Talend MDM	Solution complète proposée en open source.
LES PURE PLAYERS	Ataccama	MDM Center	Spin-off d'Adastra.
	Dataflux	Data Management Platform	Filiale de SAS.
	Orchestra Network	EBX.Platform	Editeur français.

Un coût encore prohibitif pour les PME

Plusieurs écueils doivent en effet être contournés lors d'un projet de référentiel de gestion des données, à commencer par celui des compétences requises. « *Mettre en œuvre une solution de MDM demande des compétences particulières, qui ne sont en général pas disponibles au sein d'une PME. Celle-ci devra alors faire appel à des compétences externes pour la mise en place mais aussi pour le suivi* », rappelle Fabrice Hugues, directeur avant-vente de Software AG.

Demeure la question du coût. « *Le prix moyen d'une telle solution varie de 500 000 à 1,2 million d'euros* », assure Jim Walker, responsable de l'offre MDM chez Talend. Un ticket d'entrée plutôt élevé, qui correspond plus aux entreprises du mid market qu'à des PME ! « *Quand il faut faire face à des contraintes budgétaires, le dirigeant peut décider de ne pas initialiser un projet MDM* », constate Armelle Giroud, chef de projet chez Capgemini qui, par ailleurs, souligne que « *la difficulté que connaissent certaines PME pour gérer le patrimoine de données est quelquefois un frein* ». Le MDM est-il la bonne réponse pour les PME ? Dans de nombreux cas, une solution intégrée de type ERP rendra le même service tout en masquant les aspects de consolidation de données. Jusqu'à l'arrivée de solutions MDM en mode Software as a Service (Saas) ?

IT CUP 2011

8e ÉDITION

COUP D'ENVOI DE L'IT CUP

LE 26 JUIN 2011
À CLAIREFONTAINE

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

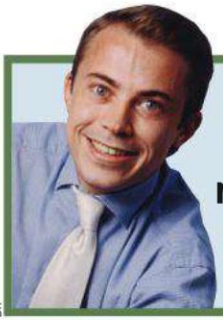
Auprès de **Sandrine Diller Ouirimmi**
Tél. : **06 16 67 93 64**
Email : **smouirimmi@yahoo.fr**
www.itcup.org

EN PARTENARIAT AVEC

01 INFORMATIQUE L'USINENOUVELLE

IT CUP
Nouvelles Technologies, football et humanitaire

HotMags - Hot Magazines


DR

« Le mode Saas ne fait plus peur. 76 % du recrutement est géré par des logiciels hébergés. »
Christophe Bergeron, McKinsey

4 000 embauches sont prévues cette année par la SSII Capgemini France : 54 % de ces recrutements concerneront la province, 46 % l'Ile-de-France.

MANAGEMENT L'informatisation des processus de l'entreprise donne lieu à des choix critiques

Évaluer les risques dans la sélection et la mise en œuvre d'un progiciel

Comment prévenir les dérapages lors d'un déploiement informatique ?
JEAN-LOUIS FOUCARD : Pendant plusieurs décennies, les projets informatiques ont englouti des sommes financières considérables par absence de maîtrise du risque. Tantôt le management tentait de prévenir tous les aléas et le budget devenait pharaonique ; tantôt il les négligeait et les allers-retours en recette faisaient exploser le budget initial. Pour éviter ces écueils, il est primordial d'analyser où se situent les risques afin de les évaluer et de les maîtriser.

Qu'en est-il précisément dans le cas de la mise en œuvre d'un progiciel ?
J-L F : Nous avons identifié trois zones majeurs de risque : le fonctionnel, l'humain et le technologique. Souvent, un progiciel ne couvre pas l'intégralité des besoins de l'utilisateur. Il est donc essentiel d'identifier et de mesurer les parties non couvertes par le produit. Si, par exemple, il couvre 80 % des besoins de l'utilisateur, les responsables du projet doivent quantifier l'importance des 20 % de fonctionnalités absentes. On se tourne alors vers le commanditaire pour évaluer l'utilisation de la zone non couverte : combien de fois en a-t-on besoin par semaine, par mois, etc. De là, on estime le nombre d'équivalents temps plein nécessaires en interne pour réaliser manuellement ces opérations. Si le coût correspondant est important, envisager un développement spécifique, un outil complémentaire ou une prestation extérieure s'avère pertinent. En fait, tout consiste à calculer le ratio entre destruction de la valeur (zone non couverte) et coût de possession de la fonctionnalité.

DR
Jean-Louis Foucard, consultant en performance des organisations et des projets du groupe Cegos.

« Le fonctionnel, l'humain et le technologique sont les trois risques majeurs à prendre en compte »

Le risque peut aussi être humain ?
J-L F : Oui, car il existe parfois un risque d'inadéquation entre les compétences internes et les profils nécessaires au déploiement de la solution. Il faut alors recenser les profils indispensables au projet et mesurer l'adéquation du savoir-faire interne de l'entreprise avec le besoin. Si les compétences sont insuffisantes, il convient soit de former le personnel interne (solution préventive), soit de faire appel à des compétences extérieures (solution curative). Les coûts des deux options doivent être calculés puis comparés, sans négliger la valeur d'une formation interne sur le long terme. En effet, les compétences acquises pourront être exploitées lors d'un projet ultérieur.

Quel autre risque doit-on prendre en compte ?
J-L F : Tout choix d'une solution informatique peut masquer un risque technologique. Avant d'opter pour un produit précurseur sur le marché, il est conseillé de faire de la veille technologique, de contacter le club utilisateurs afin de s'informer sur d'éventuels dysfonctionnements, bogues... Il en va de même pour un logiciel installé depuis un moment, en s'assurant auprès de l'éditeur des conditions de maintenance du produit et en verrouillant le contrat sur au moins cinq ans. Enfin, il arrive que certaines anomalies n'aient pas été corrigées par l'éditeur ou l'intégrateur en fin de recette. Faut-il alors mettre le lot en production ? Pour estimer cette valeur de fonctionnement, on calcule la probabilité d'usage multipliée par les gains réalisés à chaque usage (dossier traité, client enregistré…). Cette métrique découle de la méthode Amdec (analyse des modes de défaillances, de leurs effets et de leur criticité), reconnue en analyse des risques. Selon le résultat, l'entreprise décidera de la mise en production dès lors que ce qui fonctionne a plus de valeur que le coût généré par les anomalies. ■ PROPOS RECUEILLIS PAR JULIETTE FAUCHET

EN BREF

Et si vous deveniez entrepreneur ?

DRISS HADRIA

RENDEZ-VOUS Le Salon des entrepreneurs, qui se tiendra les 2 et 3 février au Palais des congrès, à Paris, permettra de faire le point sur les statuts qui s'ouvrent aux professionnels tentés par l'indépendance. De la remise en cause des atouts de l'autoentreprise au régime d'entrepreneur individuel à responsabilité limitée (EIRL), en vigueur depuis le 1er janvier, en passant par le nouvel encadrement du portage salarial, l'actualité est riche.

Un référentiel de compétences en TIC

FORMATION La Communauté européenne a mis en ligne (en anglais) la deuxième mouture de son référentiel de compétences. European e-Competence Framework (e-CF) cartographie 36 compétences dans le domaine des TIC. Il s'adresse aux gestionnaires des RH et aux professionnels des systèmes d'information. Un site dédié : www.ecompetences.eu.

Les médias sociaux expliqués à votre DG

LIVRE Comment bâtir son e-réputation ou se doter d'un Community Management ? Rédigé par l'association Media Aces, ce guide pratique est illustré par des témoignages d'entreprises comme Cegos. Les schémas du livre sont téléchargeables gratuitement sur http://goo.gl/5XAvE.

RH Mettre en place les outils pour sécuriser les parcours professionnels

Le développement durable des compétences

Au cours de sa vie, un actif a de fortes chances d'exercer deux ou trois métiers différents. Promulguée au cœur de la crise, la loi du 24 novembre 2009 a rappelé combien il est important de sécuriser les parcours professionnels. Ou comment s'adapter aux mutations économiques tout en consolidant les trajectoires individuelles par le levier de la formation. Ce qui suppose de s'appuyer sur toute une panoplie d'outils qui vont du Dif (Droit individuel à la formation) au certificat de qualification professionnelle (CQP), en passant par le certificat de compétences en entreprise (CCE).

Une politique de sécurisation doit tenir compte du contexte, et les DRH du secteur informatique sont invités à consulter la dernière étude de l'Opiiec. L'observatoire de la branche Syntec a fait un état des lieux du marché, des métiers et compétences ayant le vent en poupe à ceux devenus obsolètes. L'adaptation peut aussi se faire au niveau local, en tenant compte des spécificités d'un bassin d'emploi. Dans ce cas, les DRH s'informeront auprès des chambres de commerce et d'industrie (CCI) et des collectivités territoriales. Pour Claire-Marie Chaffin, responsable du département emploi et compétences à la CCI de Paris, ils doivent également adapter les outils aux personnes : juniors, seniors, diplômés ou autodidactes. Aux deux extrémités, l'accès à un premier emploi peut impliquer la mise en place d'un tutorat, tandis que la loi impose un entretien de deuxième partie de carrière pour les seniors. Cet entretien conduisant parfois à proposer au senior de coacher… des juniors. Ceux qui ont développé des compétences nouvelles, comme celles de webmaster, auront intérêt à les valoriser par une validation des acquis de l'expérience (VAE).

Soutiens du processus, les managers doivent endosser le rôle valorisant de « développeur de talents »

DR

Annick Cohen-Haegel, responsable des formations RH de Cegos.

Dans leur démarche de sécurisation, les DRH vont s'appuyer sur les managers de l'entreprise. « *Certes, cela implique pour eux davantage de travail, mais c'est aussi valorisant. Ce rôle de " développeur de talents " leur vaudra la reconnaissance de leurs équipes* », estime Annick Cohen-Haegel, responsable des formations ressources humaines de Cegos.

Le salarié, coresponsable de son développement personnel

Enfin, cette dernière rappelle que les salariés sont responsables de leur employabilité. « *La sécurisation des parcours est un co-investissement.* » A chacun de saisir les outils à sa disposition. Elle conseille donc aux DRH de communiquer davantage sur leurs politiques de sécurisation des parcours. Ce qui peut constituer un avantage concurrentiel dans la guerre des talents qui sévit pour certains profils.

CHRISTINE PERESSINI

POUR ALLER PLUS LOIN

- La loi du 24 novembre 2009 relative à l'orientation et à la formation professionnelle tout au long de la vie (http://goo.gl/FQG0f).
- Impacts de la crise sur les métiers de la branche Syntec. Mise à jour d'une étude de l'Opiiec (http://goo.gl/75z3a).

BUSINESS STYLE LA SÉLECTION HIGH-TECH DE LA RÉDACTION

Cadre déconnecté

Isabella Product vient de lancer une clé USB magique ; en la connectant à son cadre photo, on transforme celui-ci en modèle sans fil. L'envoi d'un simple courriel permet alors de changer de photo.

Plus fin que le Macbook Air

Samsung s'attaque à l'icône d'Apple, avec son S9. D'une épaisseur de seulement 1,6 cm, son portable se paie le luxe d'inclure un processeur i5.

Le baby phone du futur

Withings sortira en mars un écoute-bébé très connecté. Cette sorte de boîte à musique inclut une caméra à vision nocturne, des capteurs de température et d'humidité… le tout contrôlé par un iPhone.

Concurrent de l'iPad

Finies les tablettes avec des systèmes de téléphones portables. Le Xoom de Motorola inaugure la version 3.0 du système Android de Google, complètement revu pour l'occasion.

PHOTOS : DR

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

Business Agility

BPM, SOA et Cloud
Une feuille de route toute tracée
vers l'agilité

Le jeudi 2 décembre, une trentaine de DSI était venue débattre au sein du Club Marbeuf à Paris des trois leviers d'agilité à actionner : BPM, SOA et Cloud.

« Seules 2 des 10 plus grandes sociétés en l'an 2000 sont encore à cette place aujourd'hui. Les cycles des business en ligne sont 3 à 7 fois plus courts. Alors que la radio avait mis 38 ans pour atteindre 50 millions d'auditeurs, la télé 13 ans, Internet 4 ans, Facebook a atteint le même score en seulement 2 ans. Les cycles s'accélèrent et il faut suivre ce rythme », lance Nancy Pearson (3), Vice-Président Marketing chez IBM Software Group, en introduction des débats.

Comment réagir vite, comment croître rapidement, comment répondre instantanément aux demandes de ses clients ? En rendant le système d'information plus souple et plus agile en activant trois leviers majeurs : le BPM, les architectures orientées services et les infrastructures de type Cloud.

« Ouverture de compte, gestion de campagne, gestion des incidents, exécution des commandes, les processus sont partout. Il faut désormais établir un plan d'amélioration de ces processus », estime Joe Boissy (2), Directeur BPM et Industries Marketing chez IBM. Il explique ainsi comment Lincoln Trust a intégré la technologie BPM (notamment IBM Blueworks Live en mode SaaS pour la rationalisation, la documentation et l'exécution de processus et Websphere Lombardi Edition) aux principales fonctions de l'entreprise afin de réduire la surcharge de documents papier. Meilleures pratiques, amélioration des processus entre l'IT et les métiers et automatisation des prises de décision ont ainsi permis d'économiser plus de 2,2 millions de dollars, avec un ROI de 120 % en un an.

Rodolphe Lezennec (4), Architecte Solutions Websphere, explique comment renforcer les relations et intégrer ses clients, fournisseurs et partenaires au sein d'une architecture SOA. Jean-Marc Lecomte (1), Architecte chez Vallourec, a quant à lui bâti une architecture SOA capable de partager n'importe quelle règle métier. La solution Rule Team Server d'IBM Ilog a permis de mettre en place le travail collaboratif, de gérer des règles multilingues et de partager les règles entre différents services.

Il est enfin nécessaire de rendre plus souple et dynamique l'infrastructure qui supporte ces applications, afin de pouvoir réagir rapidement aux changements et lancer de nouveaux services, comme le souligne Thierry Matusiak (5), Architecte Logiciel chez IBM France. La virtualisation est une première étape, qui pose le socle du Cloud Privé, étape ultime de l'automatisation. La société CardinalHealth qui, faisant face à des coûts croissants d'infrastructure applicative et d'un manque total d'élasticité, a ainsi virtualisé ses applications et gagné en souplesse, en réactivité et en qualité de service.

BPM, SOA et Cloud. Trois leviers qui permettront à la DSI de répondre aux exigences de l'entreprise, lui permettant ainsi d'atteindre ses objectifs Business.

conception & réalisation : pampa presse. © DR

DR

POINT DE VUE **Jean-Louis de La Salle,** président d'Aurea Performance, porte-parole de Photizo en Europe (webcast diffusé le 2 février sur evenement01.com)

« La promesse de réduction des coûts d'impression de 20 à 40 % est réaliste »

Les analystes annoncent qu'il est possible de réduire les coûts d'impression de 20 à 40 %. Est-ce réaliste ? Qu'est-ce que cela comprend ?

JEAN-LOUIS DE LA SALLE : La réponse est ancienne (2002) et exacte. Oui, on peut réduire ses coûts de 20 % sans trop d'efforts, et de 40 % avec un peu de méthode. Cela a été validé par les nombreux déploiements réalisés. Reste à s'entendre sur ce que l'on englobe dans ces coûts. Il s'agit d'éléments qui tiennent aux matériels, à leur consommation et à leur entretien, aussi bien que d'éléments de productivité et d'efficacité. Quasi systématiquement, ils sont dispersés dans l'organisation, et l'entreprise n'a pas de vue globale et claire.

Quelles sont Les étapes à respecter ?

J-LdLS : Il faut commencer par assembler des données factuelles, les comparer à celles de la concurrence et à ses propres indicateurs, dans une démarche de progrès. Celle-ci doit être établie et validée au niveau hiérarchique nécessaire. Ensuite, il doit y avoir une approche projet assez classique avec plusieurs étapes. La complexité interdit les approches de type big bang. Enfin, la quantité de communication auprès des utilisateurs est vitale. Chacun a ses propres préférences d'impression, et le changement doit être très accompagné. Il est essentiel de réussir cette étape, car elle n'est que la première d'une série de démarches visant à la performance documentaire de l'entreprise, véritable levier de compétitivité, trop peu exploité aujourd'hui.

Cela semble simple, alors quels sont les freins qui restent à lever ?

J-LdLS : Il faut unifier le langage sur le sujet pour comparer des choses comparables. C'est le rôle que joue Photizo. Les performances technologiques réelles de l'industrie doivent être mieux imbriquées dans les circuits de décision, parfois complexes, des entreprises, pour que l'on puisse mieux appréhender les bénéfices économiques et environnementaux de ce type de démarche. Cet ajustement et cette simplification permettront aux entreprises d'adopter plus sereinement ces offres.

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

Partagez vos projets et vos expériences

Intervenez sur nos conférences et retrouvez votre interview dans 01 Informatique

Ils ont témoigné récemment :

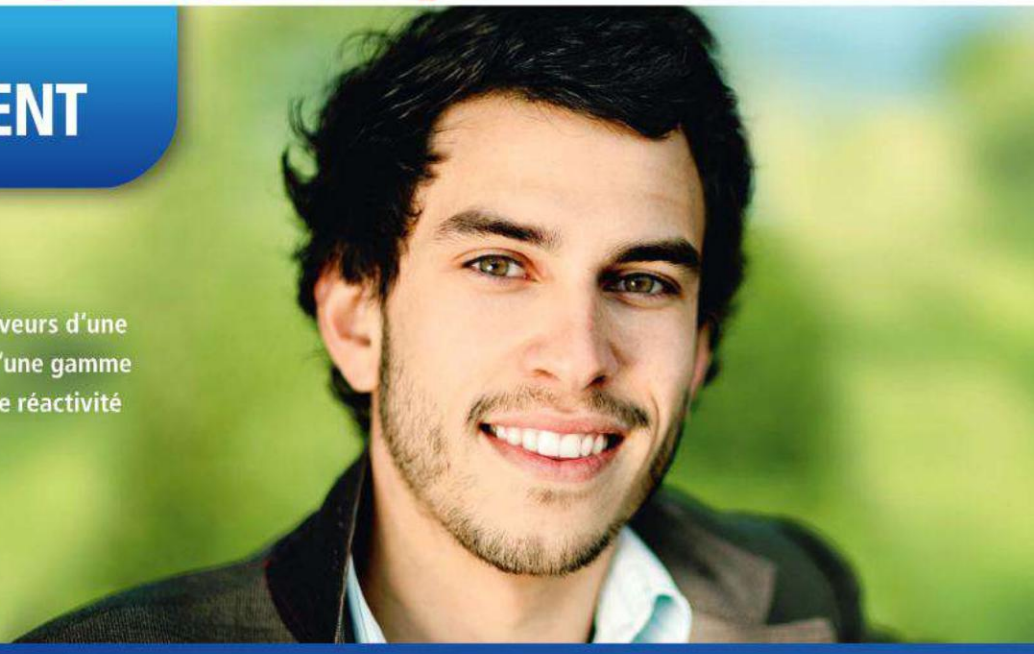
Sur la ToIP : Jean-François Remille, DSI de l'université de Versailles/St-Quentin-en-Yvelines

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

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

Sur Windows 7 : Vincent Lauriat, DSI de CBS Outdoor

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 !*

MEMBRE DE united internet

*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.

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...

0 €* ~~1,99 €~~ HT/mois (2,38 € TTC/mois)
pendant un an

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)* !

1&1

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

Salon E-Marketing

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

SEPCP/AGENCE SOFIACOME

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

Salon spécial Informatique et multimédia

Les 28 et 29 janvier à Paris
(Porte de Versailles)

La quatrième édition de ce salon organisée par l'Etudiant comportera un cycle de conférences.
www.letudiant.fr/etudes/salons/salon-letudiant-informatique-multimedia.html

Lotusphere 2011

Du 30 janvier au 3 février à Orlando (Etats-Unis)
(Walt Disney World Swan & Dolphin Resort)

Cette année encore, les développeurs et administrateurs d'outils collaboratifs IBM Lotus, ainsi que les partenaires de Big Blue, trouveront dans cette conférence des bonnes pratiques et de la prospective.
www-01.ibm.com/software/lotus/events/lotusphere2011/

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 IT, des fondateurs de start up, des chercheurs, des économistes, etc. Le but de ces trois journées ? Aider les décideurs à comprendre les enjeux destechnologies dans la transformationde leurs entreprises.
www.itforbusinessforum.com

La Tentation du Saas

Le 1er février 2011 à Paris
(Hôtel Intercontinental)

DR

Le Saas (Software as a Service) a l'avantage de confèrer aux utilisateurs une autonomie nouvelle. Mais il peut aussi affaiblir l'influence des DSI. Cette matinée de débats, organisée par le Groupe 01, se propose de donner aux décideurs des technologies de l'information 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

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

Forum des télécommunications

Le 10 février à Paris
(Porte de Versailles)

La 19e édition de cette rencontre consacrée au recrutement de jeunes diplômés ou de professionnels dans les secteurs des TIC,

de la finance et de l'industrie sera, cette année encore, coorganisée par les étudiants de Télécom ParisTech, Télécom Sud Paris et Télécom Ecole de management.
www.forumdes telecommunications.fr

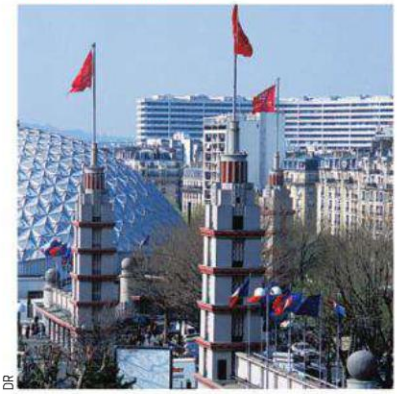
Cebit 2011

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 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, ELearning Expo et Ludimat Expo

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



DR

Le salon des outils et services consacrés aux dirigeants d'entreprises et aux responsables RH ou formation se tiendra en synergie avec celui de la formation à distance et en ligne et celui du jeu dans la formation et la communication. ELearning Expo 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

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 ; 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 ; 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.

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.

OJD PRESSE PAYANTE 2009

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

Groupe 01

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.

FLASH-BACK

Il y a trente ans, les futurs PC envahissaient les salons informatiques

En 1981, *01 Informatique* en parle : La National Computer Conference (NCC) de Chicago, salon de référence de l'époque, connaît une déferlante de micro-ordinateurs. Le 8 bits domine et le système d'exploitation standard est encore CP/M.

L'édition 2011 du Consumer Electronic Show de Las Vegas a vu l'ensemble des constructeurs informatiques lancer leurs tablettes. Le succès fulgurant de l'iPad a eu l'effet d'un électrochoc sur l'industrie et tout le monde veut sa part d'un gâteau qui pourrait atteindre plus de 81 millions d'unités dès 2012. Poussée par Asustek, RIM, HP et Lenovo, une nouvelle génération de tablettes plus orientées entreprise y a fait son apparition.

IBM, le futur numéro un du marché, est bientôt prêt

Cet engouement fait écho à celui du micro-ordinateur trente ans plus tôt. Dans une informatique dominée par les mainframes et leurs écrans passifs, le micro-ordinateur représente alors une révolution. En 1981, MS-DOS n'existe pas encore : règne alors le système d'exploitation CP/M, aux côtés d'Unix et d'Oasis. Côté processeur, si Intel est le seul constructeur à avoir dévoilé un micro-ordinateur 32 bits, le Californien est encore loin de dominer le marché. Le leader du moment se nomme Zilog. Son microprocesseur Z80 (8 bits) est omniprésent, et quelques constructeurs audacieux, dont ADDS, Central Data et un certain Compac Micro-Electronic (rien à voir avec Compaq qui ne sera créé qu'un an plus tard), ont opté pour sa version 16 bits, baptisée Z8000. Apple, pour sa part, a retenu le processeur 8 bits 6502 de MOS Technology, qui motorise également les Atari 400 et 800. Enfin, leur rival Commodore a, lui, choisi le Motorola 6809, là encore un processeur 8 bits.

Avec l'IBM Personal Computer-XT, l'appellation PC devient un standard. DR

En 1981, le grand absent du salon NCC n'est autre que celui qui va révolutionner le marché, l'IBM PC. Ce dernier ne sera lancé qu'en août 1981. Un seul autre constructeur avait fait le choix du processeur Intel 8086 de l'IBM PC-XT : Piiceon, qui propose son Model 100 sous CP/M. Cet acteur ne parviendra cependant pas à exploiter son avance. HP, le futur leader mondial du PC, présente sur le NCC les modèles 83 et 85, des machines dotées d'un processeur propriétaire maison, le Capricorn, fonctionnant à 0,6 MHz. Des spécifications très éloignées des tablettes actuelles. ALAIN CLAPAUD

DATES CLÉS

1972-1973 : Micral, de R2E, est le premier micro-ordinateur commercialisé assemblé.
Août 1981 : IBM lance l'IBM PC.
1989 : Grid Systems dévoile la première tablette de l'histoire, le GridPad.
2000 : Microsoft publie ses spécifications TabletPC pour Windows XP Tablet Edition.
2010 : Apple lance l'iPad.

LA SEMAINE DE BOBINEAU par Yann Serra

MATINÉES

01

Cloud Computing

Mardi 1er février 2011
InterContinental – Paris

La tentation du SaaS

Au programme

> Le SaaS, un contre-pouvoir à la DSI ?

> Applications : changement de paradigme

> La sécurité, une fausse question ?

Inscription et programme détaillé sur www.01net.com/matinees01/cc

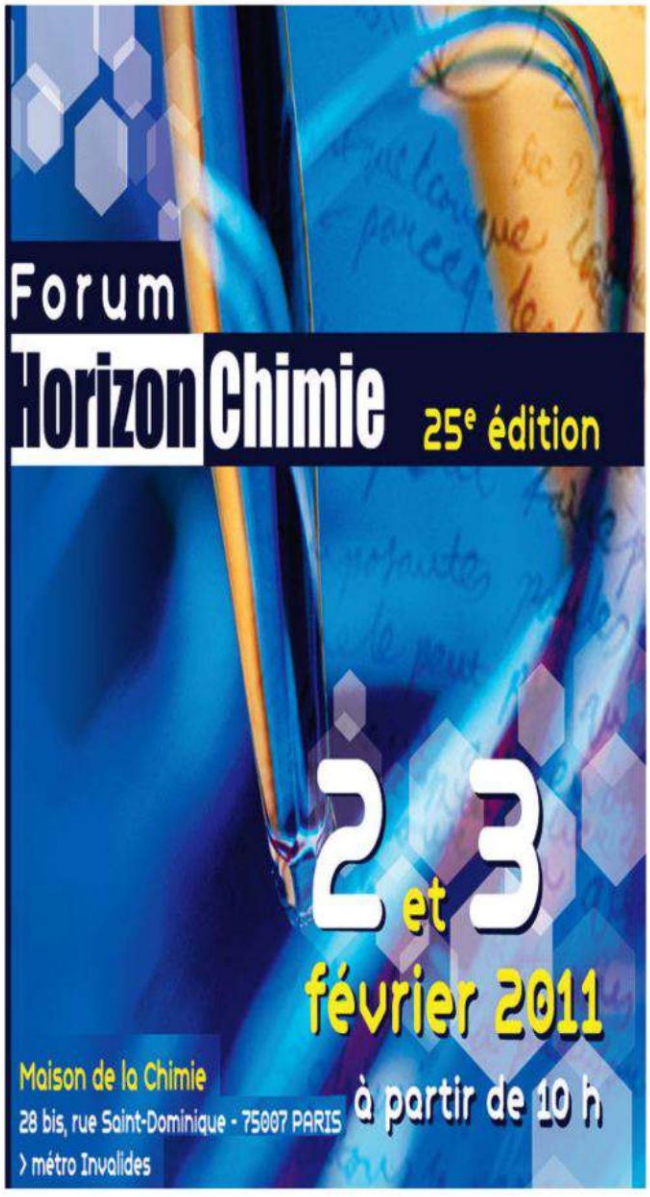
conception & réalisation : pampa presse

ÉVÉNEMENT 01 BUSINESS & TECHNOLOGIES

En partenariat avec

AASTRA

T Systems



DOSSIER SPÉCIAL FORMATION

3 MARS 2011

Contact commercial

Laurent Beslier : 01 77 92 94 20

CONTACT FORMATION

Laurent Beslier :

Tél : 01 77 92 94 21

Fax : 01 77 92 98 64

lbeslier@emploipro.fr

Antony parc II
10 place du Général de Gaulle
BP 20156 - 92 186
Antony Cedex - France

FINANCES PUBLIQUES

La direction générale des Finances publiques recrute des informaticiens par concours en 2011

30 ANALYSTES
20 PROGRAMMEURS SYSTÈME D'EXPLOITATION
70 PROGRAMMEURS

Dates limites de **retrait des dossiers**

Contrôleur programmeur	20 janvier 2011
Inspecteur-élève analyste	21 janvier 2011
Inspecteur PSE	10 février 2011

Dates limites de **dépôt des dossiers d'inscription**

Contrôleur programmeur	27 janvier 2011
Inspecteur-élève analyste	27 janvier 2011
Inspecteur PSE	17 février 2011

Retrait des dossiers d'inscription

http : // www11.minefi.gouv.fr/metiers-concours/

Responsable administration ERP h/f

Support et infrastructure informatique Système Pro-Alpha (ou SAP)

Région parisienne

Au sein de notre PME de taille moyenne très dynamique, filiale d'un groupe allemand d'envergure internationale, nous sommes un important prestataire de services sur le marché industriel de l'électrotechnique (moteurs et transformateurs). Pour ces raisons, nous recherchons un jeune talent informatique, maîtrisant le système Pro-Alpha dans l'idéal, ou au moins le système SAP.

Votre mission sera principalement : l'administration de notre ERP Pro-Alpha, le développement de nouvelles applications, l'assistance technique et la formation auprès des utilisateurs.

De formation supérieure (BTS, DUT, licence pro ou master), vous avez une première expérience dans le milieu du développement ou du consulting d'ERP chez un utilisateur de logiciels, prestataire informatique ou de chef de projet chez un utilisateur. Polyvalent, vous trouverez dans la société une situation autonome. La pratique de l'allemand est indispensable, celle de l'anglais sera un plus.

Rémunération intéressante + avantages divers.
Poste à pourvoir rapidement en région parisienne.

Merci d'adresser votre candidature avec CV (sans lettre de motivation), sous réf. G/P2, à notre Consultant : Fred KIFFEL Consultant RH, 4 rue des Champs, 67207 Niederhausbergen. E-mail : fred.kiffel@wanadoo.fr

midway communication

Planning Editorial 01 Informatique 2011

24 février :	Les technos « génération Y » et les métiers des réseaux sociaux
3 mars :	Solution rh et elearning - les formations au management
14 avril :	L'emploi en Ile-de-France
12 mai :	Pourquoi faut-il faire confiance aux jeunes diplômés
26 mai :	Numéro spécial 45 ans de 01 Info
2 juin :	Métiers de la green IT

DELFINGEN

Le groupe Delfingen, 1000 collaborateurs dans le monde, coté à Euronext Paris (Eurolist, compartiment C), équipementier automobile et leader mondial de la protection du câblage électrique et des solutions de transfert de fluides, implanté dans 12 pays au niveau mondial et intervenant également dans le domaine des services à la personne recrute

Trois Développeurs Java / Linux H/F

Au siège du groupe international à Anteuil (25), vous intégrez une équipe développement de 4 personnes, au sein d'un plateau informatique composé de 12 personnes qui développe le système d'information à destination des 25 sites du groupe et en assure l'assistance utilisateur.

Vous participez à l'étude, la conception et la réalisation des modules du système d'information de l'entreprise.

Chaque projet étant organisé en itérations courtes, vous aurez une vision globale sur le cycle de production, de son étude à sa mise en place.

Vous avez de bonnes connaissances des langages Java et SQL et des technologies web (HTML, Javascript, Tomcat) ainsi que des projets opensource.

Des connaissances sur l'utilisation et la gestion des systèmes Linux seraient un atout.

Vous êtes force de proposition et d'innovation. Disponible et investi(e), vous êtes reconnu(e) pour votre force de travail. Votre motivation et votre sens des responsabilités ainsi que vos capacités d'adaptation dans un environnement exigeant et réactif vous permettront de réussir et d'évoluer rapidement dans votre mission.

Vous bénéficierez d'un cadre de travail agréable (poste basé à Anteuil dans le Doubs) au sein d'un groupe en pleine évolution.

Contact : DRH (sous ref : DEV JAV2) - people@delfingen.com ou par courrier : DRH DELFINGEN - Zone Industrielle – 25340 ANTEUIL
tél : 03.81.90.73.00 - www.delfingen.com

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 BFM BUSINESS

22 janvier 2011 : Les nouveaux enjeux du décisionnel

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

CULTURE GEEK BFM TV NEWS 24/7

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 27 janvier dans le n° 2069

STRATÉGIE

Perspectives réjouissantes pour la mobilité en entreprises

En 2009, les entreprises ont investi 4,8 Md€ dans les applications, services et équipements mobiles. Une tendance qui devrait se poursuivre en 2011 et entraîner plusieurs milliers de recrutements.

TENDANCES Le 27 janvier dans le n° 2069

ISTOCK

INNOVATION

Les start up victimes du chamboulement du capital-risque

Avec la crise, les banques et les assurances ont freiné leurs investissements en capital-risque. Tour d'horizon des levées de fonds et des leviers potentiels de croissance.

EXPÉRIENCES Le 27 janvier dans le n° 2069

SYSTÈME D'EXPLOITATION

Migrer ou pas vers Windows 7

Plusieurs sociétés ont décidé de passer à Windows 7. La rédaction revient sur leurs choix, leurs motivations, l'avancée de leurs projets et les bénéfices qu'en retirent leurs employés.

DOSSIER Le 27 janvier dans le n° 2069

RELATION CLIENT

Comment optimiser sa stratégie multicanal

Mobiles, web, réseaux sociaux, téléphone… La relation client est au carrefour de tous les canaux de communication de l'entreprise. Un défi de gouvernance qui mêle technologies, organisation, et business intelligence. *01* vous aide à choisir la solution la plus adaptée à vos besoins.

DOSSIER Le 3 février dans le n° 2070

MONDE

Doit-on craindre la Chine ?

L'empire du Milieu a fait de l'innovation technologique l'un des fers de lance de sa croissance économique. *01* analyse l'impact sur l'Europe et les opportunités pour nos entreprises.

ILS
OSENT
OLIVIER TRUCHOT, ALAIN MARSCHALL
ET LES GRANDES GUEULES / 10H - 13H
RMC
INFO TALK SPORT
LA RADIO D'OPINIONS
©Benjamin DECOIN / VISUAL Press Agency
DeBonneville-Orlandini

DELL

Le pouvoir d'en faire plus

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

Vous perdez beaucoup de temps à rechercher des fichiers sur plusieurs ordinateurs ? Un serveur Dell PowerEdge doté d'un processeur Intel® Core™ i3 et de Windows Server® 2008 Foundation vous permet de stocker et de sauvegarder vos données à un emplacement unique, en toute simplicité. Simple à installer et à gérer, un serveur PowerEdge est d'un coût quasiment identique à celui d'un ordinateur de bureau. Il est temps d'arrêter de chercher. Commencez à trouver.

8 bonnes raisons pour une mise à niveau

www.dell.fr/firstserver

Windows Server 2008 Foundation

Économisez 107 € !*

PowerEdge™ T110

Votre premier serveur idéal.

719 €HT Avant 826 €HT

E-RÉF. PCPFR4-PE4T110RFS
Offres valables jusqu'au 25/01/2011*

- Processeur Intel® Core™ i3-540 (3.06 GHz, 4 Mo Cache)
- MS Windows Server 2008, Foundation Ed, x64, (max 15 utilisateurs)
- Mémoire RAM 2 Go-2R, 1333 MHz UDIMM
- Disque dur 500 Go
- Garantie de base de 3 ans
- Lecteur DVD-R 16X SATA

Contactez-nous pour connaître nos offres en matière de serveurs : 0 825 387 111

Offres valables jusqu'au 25/01/2011*
Du lundi au vendredi de 9h à 19h. Numéro Indigo : 0.15 € TTC/min.

intel CORE i3 inside™

Plus rapide. Plus astucieux.

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, Centrino, Centrino Inside, Core Inside, Intel, Logo Intel, Intel Atom, Intel Atom Inside, Intel Core, Intel Inside, Logo Intel Inside, Intel vPro, Itanium, Itanium Inside, Pentium, Pentium Inside, vPro Inside, Xeon, et Xeon Inside sont des marques de commerce d'Intel Corporation aux Etats-Unis et dans d'autres pays. Les autres noms et désignations peuvent être revendiqués comme marques par des tiers. Dell™, le logo Dell™, Dell Dimension™, Inspiron™, Dell Precision™, OptiPlex™, PowerEdge™, PowerVault™, PowerConnect™, Dell Axim™, Latitude™, Vostro™, RoadReady™, QuietCase™ et SecureData™ sont des marques déposées de Dell. La garantie des produits tiers est assurée par les fabricants de ces produits. Les délais d'intervention sont estimatifs et dépendent de l'éloignement, l'accessibilité du produit et de la préparation du site. Le service peut être fourni par téléphone ou Internet. Business Support : nos services peuvent être assurés par une tierce partie. Un technicien peut venir sur site si nécessaire une fois le problème identifié par téléphone. + De 18h00 à 09h00, le service est dispensé en anglais. 1 Go = 1 Milliard d'octets. Les capacités des disques durs peuvent varier en fonction des éléments pré installés et de l'environnement d'exploitation. Les ordinateurs Dell Vostro et Dell Inspiron incluent Microsoft Works 8,5 en standard. Malgré notre vigilance, des erreurs de prix et/ou spécifications peuvent s'être glissées dans ce document. Dell vous prie de l'en excuser et vous préviendra le plus tôt possible. Dell S.A. 1 rond point Benjamin Franklin 34938 Montpellier. RCS Montpellier n°351 528 229.