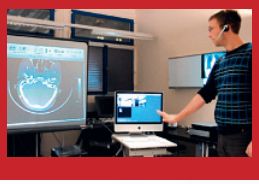
www.01netpro.com

N° 2071 - 10 février 2011

01 INFORMATIQUE BUSINESS & TECHNOLOGIES



La géopolitique rebat les cartes du marché de l'offshore P. 7

Les professionnels s'intéressent au jeu vidéo 3D Kinect P. 11

L'armée améliore ses audits de fonctionnement P. 26

Le cloud offre-t-il suffisamment de garanties ? P. 23

MOBILITÉ

Un **levier de croissance** pour nos entreprises

DOSSIER P. 38

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

M 02995 - 2071 - F: 5,00 €

© 2011 Accenture. All rights reserved.
* La haute performance. Réalisée.

Les opportunités ne sont pas toujours servies sur un plateau.

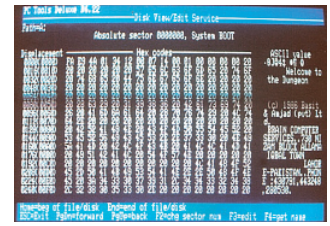
Vous essayez de débloquer votre potentiel dans la situation économique actuelle ? Les principes à suivre : 1. L'innovation est déterminante si elle est structurée et vise des résultats tangibles. 2. Il ne sert à rien de penser plus vite que vos concurrents. Mieux vaut passer plus vite à l'exécution. 3. Il n'y a pas de place pour l'erreur et l'hésitation : les gagnants sont ceux qui réussissent du premier coup. Contactez-nous et nous vous révélerons comment transformer un simple potentiel en performances concrètes.

• Conseil • Technologies • Externalisation

accenture

*High performance. Delivered.**

LA RÉDACTION A...



alerté les entreprises face au tsunami incessant des virus informatiques. Le premier a été créé il y a vingt-cinq ans par deux programmeurs pakistanais. Baptisé ©Brain, il infectait MS-DOS et se propageait par disquette. Depuis, plus de 50 millions d'entre eux ont été répertoriés ! Et ce n'est pas prêt d'être fini. Avec la multiplication des virus en kits, le hacking devient plus simple que de monter une étagère Ikea.

IRONISÉ sur la stratégie R&D de certains constructeurs informatiques. Intel a nommé Will.i.am, leader de Black Eyed Peas, « directeur de l'innovation créative » ; HP a collaboré avec le rappeur Dr Dre pour le design de ses portables ; Polaroïd a fait appel à Lady Gaga pour imaginer ses futurs produits !

DÉPLORÉ l'attitude des opérateurs internet égyptiens. La seule pression du gouvernement a suffi pour qu'ils ferment leurs liens avec le monde numérique. Preuve que rien ne sera jamais aussi stratégique que l'accès physique aux réseaux.

DR

encensé la geek attitude du Vatican. Le pape Benoît XVI invite les chrétiens à être présents dans les réseaux sociaux du web, qui représentent « *une grande opportunité* » pour rencontrer son prochain. Mais à condition de le faire de manière intègre et honnête, sans céder à l'illusion et le mensonge. Le diable se cacherait-t-il dans les listes d'amis ?

été ébahie par l'explosion des applications mobiles. Selon Gartner, ce marché va tripler en valeur, passant de 5,2 Md$ en 2010 à 15,1 Md$ en 2011. Pour l'instant, seuls deux écosystèmes en profitent : iOS d'Apple et Android de Google, de loin les plus plébiscités par les développeurs (source : IDC/Appcelerator).

LES MOTS CLÉS DE LA SEMAINE

Interface **Processus** Calcul intensif **Cloud** Open source
Relation client Sécurité **Entrepreunariat** **Téléphonie**
Gestion du risque
Mobilité **Internet** **Services** **Management**
Gestion des connaissances

Gestion du risque : p. 7, 16, 46
Internet : p. 19, 32, 34
Processus : p. 10, 12, 30
Cloud computing : p. 23, 48
Entrepreunariat : p. 33, 34
Management : p. 18, 45
Mobilité : p. 4, 39
Sécurité : p. 8, 20
Services : p. 7, 29
Téléphonie : p. 18, 52
Calcul intensif : p. 14
Gestion des connaissances : p.26
Interface : p. 11
Open source : p. 36
Relation client : p.28

ÉDITORIAL

N. STOLTENBORG

Frédéric Simottel
Rédacteur en chef

Une fenêtre s'ouvre

Microsoft estime que d'ici à 2020, 100 % des logiciels métier développés auront leurs versions spécifiques aux smartphones et autres tablettes. Quant aux applications d'entreprises actuelles, la moitié verra naître son pendant mobile. A l'instar du marché émergent des petites applications logicielles pour iPhones, terminaux Androïd, Windows Mobiles, Symbian et Blackberry, l'industrie du logiciel mobile pose ses jalons. Un marché qui va passer de 15 à 54 Md$ entre 2011 et 2014, selon Gartner. Or la France est plutôt bien placée sur ce créneau. *01 Informatique* s'est d'ailleurs déjà fait l'écho d'un gisement d'emplois avoisinant 11 000 postes d'ici à 2015, pour les seules fonctions techniques. Nous devons être les acteurs de cette révolution technologique poussée par les nouveaux usages. Les trophées 2011

> « Nous devons être les acteurs de cette révolution technologique poussée par les nouveaux usages »

de la mobilité dans l'usage urbain, l'e-santé et la relation clients sont, à ce sujet, exemplaires en termes d'innovation et de services rendus aux utilisateurs *(lire p. 38)*. Ils nous donnent un aperçu de notre futur proche. Parions que l'an prochain, les applications professionnelles pour tablettes tactiles tiendront le haut de l'affiche. Notamment parce que l'exemple viendra du sommet. Plusieurs des plus grandes entreprises françaises ont déjà une réflexion avancée concernant l'équipement leurs comités de direction avec de tels outils. La mobilité (smartphone et tablette), ça ne peut que marcher. Nous avons enfin un outil que l'on peut s'approprier comme sa propre fenêtre numérique intelligente. Reste à définir clairement où cette « fenêtre » s'insert dans un système d'information, de quelle manière on la sécurise et quelle place elle peut occuper dans la chaîne de valeur de son organisation.

01 SOMMAIRE

TENDANCES

7. SERVICES Quand la géopolitique oblige à rebattre les cartes de l'offshore
8. BONNES PRATIQUES

Protéger ses données en les rendant anonymes
10. ÉTUDE Les investissements en outils d'e-achatrepartent à la hausse
11. R&D Avec le périphérique de jeu Kinect, l'informatique pourrait gagner en relief
12. LÉGISLATION Les douanes limitent l'utilisation du papier
14. DÉCRYPTAGE Le calcul intensif expliqué à votre directeur général
16. USAGES Lorsque risque et performance ne font plus qu'un
17. GREEN TECH L'analyse du cycle de vie gagne le secteur du bâtiment
18. STRATÉGIE Pour que le comité exécuif ne se sente pas démuni
TÉLÉPHONIE SUR IP Appeler les mobiles coûtera moins cher aux PME
19. INTERNET Les applications du web sémantique deviennent une réalité
20. START UP Des tags actifs pour tracer les biens et les personnes

EXPÉRIENCES

23. INFRASTRUCTURE Le cloud offre-t-il suffisamment de garanties ?
26. KNOWLEDGE MANAGEMENT La Défense nationale améliore ses audits de fonctionnement
28. RELATION CLIENT OFI Asset Management simplifie l'exploitation de ses données clients
29. INTERVIEW Jean-Paul Amoros, directeur des infrastructures du groupe GDF Suez
30. RENCONTRE Un responsable RH, pilote du changement dans un projet SAP
32. JURIDIQUE Les comparateurs de prix sont des sites publicitaires

OPINIONS

33. ENTREPRENEURIAT Les entrepreneurs doivent-ils compter sur le soutien des hommes politiques ?
34. HUMEURS Sauvons l'innovation française
Quand se dessine l'« IPcalypse »
35. ON EN PARLE DANS LES BLOGS
36. CARTE BLANCHE À... Patrice Bertrand, directeur général de Smile

DOSSIER

38. MOBILITÉ
39. ENJEUX En 2011, les smartphones restent les moteurs du changement
40. INNOVATION Le paiement et le contrôle du stationnement effectués à distance à Issy
41. MÉTIER Des prothèses médicales tracées par étiquette RFID chez Implanet
42. CLIENTS Des informations en temps réel pour aider les usagers d'Aéroports de Paris
44. MACHINE TO MACHINE La SNCF relie ses rames à son système d'information

VOUS

45. MANAGEMENT Ensemble, opérationnels et métiers font face à leur devenir technologique
46. RH S'assurer contre les risques immatériels
47. BUSINESS STYLE

48. RENDEZ-VOUS DU CLUB 01
50. AGENDA
52. FLASH-BACK En 2001, débutait le feuilleton de l'attribution des licences 3G
54. 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 : DR

Microsoft Dynamics CRM Online
JE ME SENS PROCHE DE MES CLIENTS MEME QUAND JE SUIS LOIN.
C'EST ÇA LA PUISSANCE DU CLOUD.
Rapidement déployable, Microsoft Dynamics CRM Online vous permet de stimuler les ventes, d'améliorer l'efficacité du marketing et d'enrichir les interactions avec le service clients grâce à une suite complète de gestion de la relation client aux capacités analytiques avancées.
Sans avoir à adapter votre architecture existante, vos équipes bénéficient d'une vue client 360 degrés au sein d'une solution familière et flexible, en toute sécurité, accessible de partout dont les coûts sont clairs et sans surprises.
La productivité commerciale en toute flexibilité – c'est aussi ça la puissance du cloud.
Pour utiliser ce flashcode, téléchargez l'application gratuite sur : http://gettag.mobi
Microsoft
Cloud Power
Microsoft France - RCS Nanterre B327 733 184
LA PLUS LARGE GAMME DE SOLUTIONS DANS LE NUAGE. SUR TERRE.
Microsoft® Office 365 • Windows Azure™ • Windows Server® Hyper-V® • Microsoft Dynamics™ CRM Online.
En savoir plus : www.microsoft.fr/cloud

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

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.

Windows passe sous la barre des 90 % de parts de marché. La « faute » aux systèmes pour mobiles iOS d'Apple et Android de Google, qui gagnent du terrain.

2 % seulement des entreprises européennes ont adopté le cloud computing. La sécurité, les enjeux juridiques et les emplois menacés sont les principaux freins cités. Source : Forrester

SERVICES La situation en Afrique du Nord renforce la prise en compte du « risque pays »

Quand la géopolitique oblige à rebattre les cartes de l'offshore

Les révolutions en Tunisie et en Egypte constituent-elles un risque ou, au contraire, une opportunité pour l'offshore ? La situation semble contrastée. A Tunis, le blocage économique n'aura duré que les trois jours précédant le départ de Ben Ali (le 14 janvier), avec un retour à la normale dès le lundi 17 janvier. Les perturbations ont surtout affecté les activités d'assistance et les centres d'appels. *« Les prestations de développement et de recette n'ont eu à déplorer qu'un léger décalage de planning »,* affirme Jean-François Renault, dirigeant d'Offshore Boosting.

Des acteurs du high-tech entrent au gouvernement tunisien

« Ce type d'événement, exceptionnel, n'arrive qu'une fois ou deux par siècle, fait observer Tarek Akrout, directeur général de Devoteam Tunisie. *Il a entraîné le cumul des quatre niveaux de risques pris en compte dans un plan de continuité d'activité. »* A savoir l'indisponibilité des locaux, du système d'information et des ressources humaines, à laquelle s'est ajoutée la défaillance des fournisseurs.

Depuis, le couvre-feu n'est plus imposé que de 22 heures à 4 heures. Des dirigeants de SSII locales se sont fait entendre pour affirmer que la Tunisie serait *« le paradis du nearshore francophone »,* à l'image du grand rival marocain. La composition du nouveau gouvernement d'Union nationale, qui voit l'entrée de dirigeants de sociétés high-tech (Talan, HR Access, Sunguard…), diplômés de grandes écoles françaises (Polytechnique, Centrale…), plaide dans ce sens.

MARCO LONGARI/AFP

L'embrasement en Tunisie et en Egypte *(photo)* complique le choix d'une destination offshore.

En décembre 2010, le cabinet Gartner saluait le soutien du gouvernement égyptien à l'offshore

Au Caire, la situation est tout autre à l'heure où nous écrivons. Les manifestations quotidiennes et le black-out d'internet ont fortement perturbé les activités des grands noms du high-tech mondial (HP, IBM, Oracle, Wipro, Alcatel-Lucent, Mahindra Satyam…), installés dans le parc technologique du Smart Village Cairo. Sont aussi mis à mal les efforts entrepris depuis 2007 pour faire de l'Egypte une destination du nearshore francophone, avec 1 % de sa population parlant français.

Les cabinets d'études poussés à revoir leurs critères

Itida, l'agence égyptienne pour le développement, communiquait abondamment sur les palmarès des destinations offshore établis par les études des cabinets spécialisés, quand elle n'en commanditait pas une elle-même auprès d'Everest. En 2009, AT Kearney plaçait l'Egypte au 6e rang, et la Tunisie au 17e, du top 50 des pays offshore les plus attractifs, devant la Roumanie (19e) et le Maroc (30e). En décembre dernier, Gartner attribuait même la note « très bon » au gouvernement égyptien, pour ses efforts à créer un environnement propice à l'offshore. Autant dire que les analystes devront pondérer différemment le risque géopolitique.

Plutôt que de partir sur des critères aléatoires ou subjectifs, les cabinets français Acseitis et Elecio, eux, ont fait le choix de comparer les tarifs des développeurs, experts, chefs de projet, en se référant au seul taux journalier moyen (TJM). Sans surprise, l'Asie – l'Inde, la Chine et surtout le Vietnam – pratique les prix les plus bas, alors que la Roumanie devance le Maroc. De quoi donner des arguments aux prestataires implantés en Europe de l'Est, pour qui le nearshore au sein de l'Union européenne garantit la circulation des biens et des personnes.

XAVIER BISEUL

Listes de collaborateurs, bases d'abonnés, statistiques... L'échange de données à caractère personnel est soumis à une obligation d'anonymat dont l'entreprise

BONNES PRATIQUES

Protéger ses données en les rendant anonymes

Les informations à caractère personnel ne doivent pas être manipulées sans protection. A charge pour l'entreprise de trouver une solution qui garantisse leur confidentialité et la mette à l'abri de sanctions.

L'échange d'informations numériques est bien plus périlleux qu'on ne se l'imagine. A des simples fins d'optimisation de projets, certaines entreprises véhiculent, sans le savoir, des données à caractère personnel. Qu'il s'agisse d'un transfert entre services ou avec un prestataire, d'un fichier clients, d'une liste de collaborateurs ou d'une base d'abonnés. Ces informations, si elles ne sont pas rendues anonymes, peuvent se retrouver entre de mauvaises mains. Un manque de vigilance qui entraîne une double sanction car, en plus d'exposer le patrimoine informationnel de l'entreprise, une telle négligence est sévèrement punie par la loi.

Le non-respect de la confidentialité des informations transmises est passible d'une amende de 300 000 euros. Et la Commission nationale de l'informatique et des libertés (Cnil) veille au grain. Cette dernière peut même aller jusqu'au pénal, en portant plainte, et obtenir jusqu'à cinq ans de prison. En 2006, la banque LCL a dû débourser 45 000 euros pour ne pas avoir mis à jour le fichier national des incidents de

ISTOCK

est responsable, y compris devant la loi.

remboursement des crédits aux particuliers (FICP). Pour éviter ce genre de déboires, Patrick Chambet, RSSI chez Bouygues Telecom, expliquait, en 2008, à l'Observatoire de la sécurité des systèmes d'information et des réseaux, les processus internes d'anonymisation qu'il avait mis en place pour les tests d'applications en cas de sortie de l'entreprise des données de production.

Isoler les informations sensibles

Cas de figure typique, celui d'informations nominatives stockées dans un tableur, passant d'un service à un autre pour l'élaboration de statistiques. Bertrand Pezavent, responsable du système d'information géographique de Saint-Lô Agglomération, et correspondant informatique et libertés (CIL), en a fait l'expérience : *« Des salariés du service d'étude sont venus me trouver pour s'assurer que leur démarche était légale. Heureusement, car ils avaient oublié de rendre anonymes leurs données. Je les ai aidés à identifier et à isoler, sur leur tableur, les informations strictement nécessaires. Sachant qu'ils n'avaient besoin que de la date de naissance et de la commune, il s'agissait tout simplement de faire une extraction épurée de la base. »* Un problème fréquent dans les traitements statistiques, qui pourtant ne nécessitent que très rarement des données nominatives. *« Cependant, ce travail d'anonymisation n'est pas toujours fait »,* confirme Thierry Cardona, ingénieur au service des contrôles de la Cnil. Pour s'en assurer, la Commission détache des experts chargés de réaliser un audit auprès des entreprises.

Il faut éviter d'exposer le patrimoine informationnel de l'entreprise

« Nous nous rendons sur place, raconte Thierry Cardona, *où nous devons avoir accès à tout document ou fichier utile à la mission de vérification. Par exemple, quand des données de développement ou de test, qui doivent être fictives ou anonymes, sont issues d'une base réelle, nous comparons la base de tests et celle d'origine. »* Mais comment être sûr qu'une copie cachée n'a pas été faite au moment du transfert d'un serveur à un autre ? Et qu'il ne reste pas des traces sur des supports de sauvegarde ? *« En vérifiant tout,* explique l'ingénieur de la Cnil. *Cela nous est arrivé de retrouver des informations sur des bandes, que nous avons effacées. »*

Depuis deux ans, il est possible de rendre ce processus réversible – ce qui était inconcevable auparavant, pour des questions de principe – grâce à des méthodes dites de pseudonymisation. Et ce, pour des raisons légitimes de recherche biomédicale, par exemple, et dans le cadre d'une procédure formalisée et tracée. Parce qu'il existe d'autres cas de figure, parce que les méthodes pour anonymiser des données sont diverses et variées, et parce qu'il n'est pas évident de savoir quand il faut le faire et quels sont les outils disponibles, Bruno Rasles propose une formation intensive d'une journée à l'Institut supérieur d'électronique de Paris (Isep). Les stagiaires y apprennent à concevoir une procédure de transmission des informations, tout en garantissant une anonymisation solide, et à mettre en place, si besoin, une procédure stricte de levée de l'anonymat. ■

STÉPHANE BELLEC

2 QUESTIONS À...

Dominique Chaumet, correspondant informatique et libertés aux services de la direction générale de la RATP

Etes-vous concerné par l'anonymisation ?
Oui. Le Syndicat des transports d'Ile- de-France (Stif) a, par exemple, besoin de savoir comment les usagers utilisent les transports en commun. Ce qui est possible grâce au passe Navigo. A partir d'une discussion entre la Cnil et le Stif, nous avons mis en place une transmission quotidienne des données, soumises au préalable à un algorithme de hachage pour empêcher de remonter à la source.

Cette procédure a-t-elle été contrôlée par la Cnil ?
En effet, la Commission s'est déplacée pour vérifier ce que nous faisions à partir de nos déclarations. Mais en dehors de ce cas de figure, nous sommes peu concernés par l'anonymisation. Pour la vidéosurveillance, on pourrait conserver les images en les floutant. Mais comme on s'en sert en temps réel, on les efface après, tout simplement.

! À SAVOIR

Les principales méthodes

- **Suppression** totale ou partielle.
- **Masquage :** dissimulation d'une partie des champs.
- **Chiffrement.**
- **Vieillissement** (changement de dates).
- **Mélange :** données « brassées », mais non modifiées.
- **Remplacement** aléatoire.
- **Concaténation :** remplacement par une valeur issue de la combinaison de plusieurs champs.

Source : Bruno Rasles, AFCDP

BAROMÈTRE

En hausse

Les logiciels mobiles

Près de 18 milliards d'applications mobiles seront téléchargées cette année selon Gartner, soit plus du double par rapport à 2010. Le chiffre d'affaires généré devrait, lui, tripler (15 Md$). En 2014, le cabinet d'études prévoit que revenus et téléchargements seront multipliés par dix, encouragés par les nouveaux venus sur ce marché.

En baisse

La visioconférence sur PC

Selon une enquête de Forrester menée aux Etats-Unis et en Europe, 72 % des salariés ne sont pas intéressés par la visioconférence depuis un PC. Et parmi ceux dont le poste de travail est équipé d'une telle solution, seuls 15 % s'en servent. Ce sont les managers de haut niveau qui apprécie le plus ces outils (réunions ou e-learning).

EN BREF

Les TPE réticentes aux télédéclarations

Deux tiers des petites entreprises qui continuent à privilégier les formulaires papier pour leurs déclarations administratives ou qui sous-traitent à un expert-comptable les plus complexes ne souhaitent pas changer d'habitude. C'est ce que révèle l'enquête GIP-MDS/Opinionway. Et ce malgré l'ouverture d'un compte personnalisé à leur intention sur le site Service-public.fr.

La base Oracle dans le cloud

Amazon s'apprête à intégrer Oracle 11g dans son offre Amazon RDS. Les entreprises exploitant Oracle seront ainsi en mesure de capitaliser sur leurs compétences internes, et profiter des baisses de coûts que cet hébergement cloud peut laisser espérer.

ÉTUDE Les directions des achats poursuivent la modernisation de leurs processus

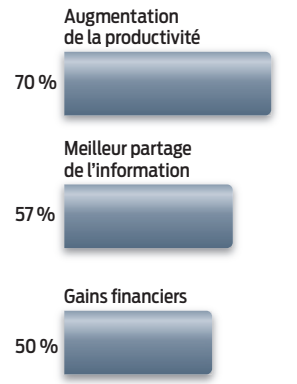
Les investissements en outils d'e-achat repartent à la hausse

Surcroît de productivité, meilleur partage de l'information, gains financiers… Les directions achats attendent des bénéfices de leur modernisation. Il n'est donc pas étonnant que les dépenses en solutions et services d'e-achat (e-procurement, e-sourcing, gestion de la relation fournisseurs, décisionnel achats, e-travel…) s'apprêtent à rebondir cette année. La dernière édition de l'enquête « e-Achats 360° » montre en effet que la majorité des 40 directeurs ou responsables achats français interrogés disposent, pour 2011, d'un budget d'investissement en hausse (37 %), ou équivalent à celui de 2009 (53 %). Selon l'étude menée par le site internet e-Achats.fr et le MBA IMA (Ingénierie du management des achats) du pôle Léonard de Vinci, les directions achats souhaitent que leurs solutions d'e-achat outillent davantage de fonctions et qu'un plus grand nombre de collaborateurs y recourt.

DES OBJECTIFS CONCRETS

Bénéfices attendus des projets d'e-achat

Source : e-Achats.fr



Des formations pour prévenir les réticences des utilisateurs

La réticence des utilisateurs constitue le premier frein (60 % des cas) à l'adoption de ces outils. C'est pourquoi il paraît logique que les budgets d'investissement soient tout d'abord consacrés aux formations métier et à celles des outils d'e-achat. Mais des moyens sont également largement dédiés aux achats de solutions tournant autour des fournisseurs – tels la gestion des fournisseurs (SRM), les référentiels fournisseurs, la gestion de contrat –, mais aussi de la dématérialisation – dématérialisation fiscale de factures, ou celle du processus « purchase-to-pay ».

Parallèlement, l'enquête « e-Achats 360° » a recueilli les réponses d'une quarantaine d'offreurs sur leurs résultats 2010 et leur perception des attentes de leurs clients. Il ressort que la crise de 2008-2009 a encore eu un impact sur l'année 2010, avec des retombées positives pour 30 % d'entre eux, et négatives pour 37 %. En revanche, une large majorité (87 %) des fournisseurs espère être en mesure d'annoncer un chiffre d'affaires en progression en 2011.

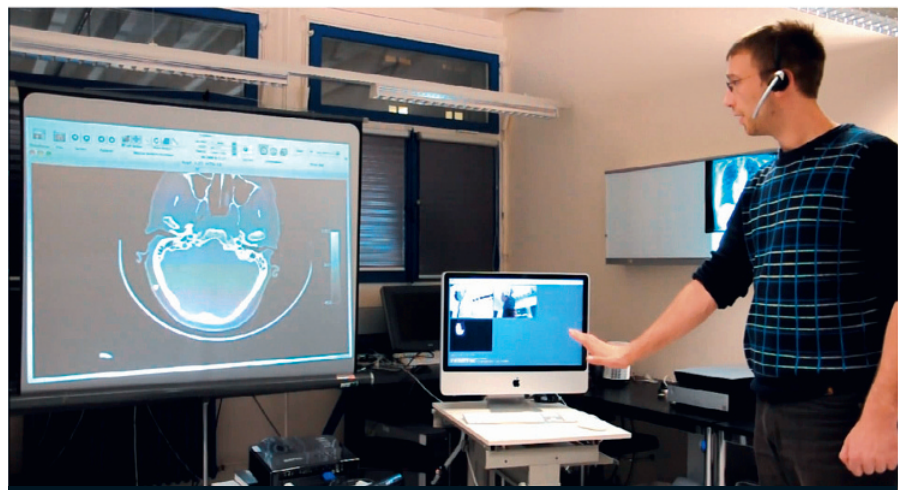
Les éditeurs et les sociétés de conseil spécialisés dans l'e-achat sont donc nombreux à embaucher. Ils recherchent notamment des profils d'ingénieurs commerciaux, de consultants et de développeurs. Cependant, ils risquent de rencontrer les mêmes problèmes de pénurie sur le marché du travail qu'en 2010. Près de la moitié d'entre eux avait alors affronté des difficultés de recrutement, et 8 % n'avaient pas trouvé les compétences recherchées. Enfin, sur le plan technique, si les offreurs ont déjà bien répondu aux attentes des utilisateurs en matière de Saas (Software as a Service) et de mobilité, ils semblent encore en retrait dans le domaine des architectures orientées services (SOA).

BORIS MATHIEUX

R&D Des chercheurs expérimentent des usages professionnels du capteur de Microsoft

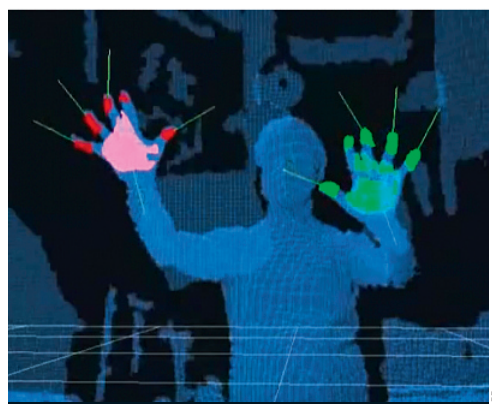
Avec le périphérique de jeu Kinect, l'informatique pourrait gagner en relief

Novembre 2010 : Microsoft lance en fanfare Kinect, son nouveau périphérique pour sa console de jeux Xbox 360. Quelques semaines après, une foule d'enseignants-chercheurs se rue dans les magasins. *« Nous en avons acheté une dizaine d'un coup,* avoue Nicolas Burrus, postdoctorant à l'université de Madrid, spécialisé dans la vision par ordinateur pour la robotique. *La plupart des autres laboratoires ont fait pareil. Ce périphérique constitue une révolution dans ce domaine. »*
Bâtie sur une technologie de la société israélienne Primesense, Kinect reproduit en temps réel une image en 3D de l'espace environnant. Les objets situés devant le capteur sont « éclairés » en permanence par un projecteur infrarouge. La lumière réfléchie est captée par une caméra ad hoc. Le temps de parcours de l'onde infrarouge permet alors de déduire les distances entre chaque point et le périphérique, et donc une image en relief.


Les chirurgiens n'ont plus à toucher de claviers, susceptibles d'être porteurs de germes.

En quelques mois, Kinect a fédéré une communauté au niveau mondial de chercheurs et de bidouilleurs

Ce procédé s'avère beaucoup plus efficace que les caméras stéréoscopiques, qui nécessitent de fastidieux calculs de reconnaissance d'image. *« Il existe des systèmes similaires à Kinect, mais ils coûtent plus cher et ne sont pas aussi précis. Avec le périphérique de Microsoft, on dépense 150 euros et on obtient des images 3D avec une précision au millimètre »*, affirme Nicolas Burrus.
En quelques mois, Kinect a fédéré, au niveau mondial, une communauté de chercheurs et de bidouilleurs qui, pilotes en open source à l'appui, expérimentent des usages alternatifs. Nicolas Burrus, par exemple, s'appuie sur le périphérique de Microsoft pour donner une meilleure vision aux robots, que ce soit pour la manipulation d'objets, la détection d'obstacles ou l'interaction avec les humains. *« Cela facilite, notamment, la création de robots sociaux, capables de capter et d'interpréter des gestes naturels, comme un salut de la main »*, se réjouit Nicolas Burrus.
Au Massachusetts Institute of Technology, les chercheurs utilisent Kinect pour créer une interface homme-machine similaire à celle réalisée dans le film de science-fiction *Minority Report*. L'appareil reconnaît les doigts de la main et leurs postures et, en fonction de cela, commande un système informatique : pointer, sélectionner, naviguer dans des dossiers…
Au sein de l'Institut de médecine légale de Berne, Kinect sert également d'interface homme-machine pour piloter un logiciel d'imagerie médicale. Un chirurgien en pleine action pourra ainsi naviguer dans les menus sans toucher un clavier ou une souris, qui peuvent être sources de germes. Ce qui assurerait un meilleur niveau de stérilité dans les salles d'opération.


DR
Naviguer dans un système comme dans le film *Minority Report*.

Des enjeux à définir

De son côté, Oliver Kreylos, chercheur à l'université de Californie, explore la téléconférence en 3D. Plusieurs Kinect placées autour d'une personne réalisent son portrait à pratiquement 360°. Cette image 3D pourra alors être transmise à un interlocuteur, sur un téléviseur 3D ou sous forme holographique. Il est également possible de plonger l'enveloppe 3D des participants dans un décor 3D virtuel.
Kinect ouvre encore bien d'autres pistes : des services de vidéosurveillance en 3D pour mieux détecter les comportements suspects, la création de visites virtuelles en relief de bâtiments ou d'appartements à coût réduit, l'élaboration de séquences animées en 3D sans le recours à des capteurs, des logiciels de réhabilitation kinésithérapeutique, etc.

GILBERT KALLENBORN

NOMINATIONS

EN PARTENARIAT AVEC nomination

Marc Roussel, 42 ans (ISG), est nommé vice-président de la division services Emea de **Microsoft**. Depuis trois ans, il dirigeait la division services France. A son ancien poste, l'Italien Carlo Purassanta, qui vient d'IBM.

Denis Le Brizault, 54 ans (droit et sciences économiques), est promu directeur général d'**IC Telecom**. Il occupait, depuis 2009, le poste de directeur commercial de ce spécialiste des services de téléphonie sur IP et des solutions de convergence.

Christophe Crémer, 56 ans (HEC et Paris Dauphine), devient directeur général de **Prestashop** (éditeur français de logiciels de création et de gestion de sites d'e-commerce), après avoir créé Sybel Informatique et Meilleurtaux.com. Il ajoute à ses fonctions celles de business angel pour des start up dans l'internet, et d'administrateur de Twenga.

Grégory Jegou, 40 ans (ISG Paris), va diriger la filiale française du constructeur allemand **Medion**, et entre au comité de direction. Nommé directeur d'une business unit de la société en 2002, il y exerçait, depuis 2005, les fonctions de directeur des ventes.

Fabien Sfez, 51 ans, évolue à la direction du développement e-business du groupe **PPR**, nouvellement créée. Il sera rattaché au PDG. Ayant rejoint PPR en 2003 en tant que DSI groupe et directeur de l'organisation et du SI de la Fnac, il pilotait depuis 2006 la direction générale France de cette enseigne de la distribution.

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

LÉGISLATION Les procédures douanières tendent de plus en plus à se dématérialiser

Les douanes limitent l'utilisation du papier

Comme d'autres services de l'Etat, la direction générale des douanes dématérialise des procédures à destination des entreprises. Une législation de plus en plus contraignante s'associe à la mise en place des téléprocédures. Ainsi, depuis le 1er janvier 2011, Gamm@ (Gestion de l'accompagnement des mouvements de marchandises soumises à accise) est obligatoire pour l'émission et la réception des documents administratifs électroniques accompagnant certaines marchandises lors de leur importation et de leur exportation au sein de l'Union européenne.

ISTOCK

Les viticulteurs et entrepositaires de marchandises sont concernés par Gamm@.

Traçabilité des produits et archivage des données facilités

En janvier 2013, l'obligation s'étendra aux déplacements de ces produits en France. « *Les traitements peuvent déjà être effectués de manière dématérialisée, si les entreprises le souhaitent* », préconise Julien Trevel, chef de produit douanes chez Soget. Ne sont concernées par cette procédure que les marchandises soumises à une réglementation particulière, à savoir les alcools, les tabacs manufacturés et les produits énergétiques comme le pétrole. Le premier gain à en attendre, pour les utilisateurs, est la diminution des documents papier. Mais Gamm@ permet aussi de vérifier l'identité et la solvabilité des sociétés destinataires des produits, d'accélérer la validation par le service des douanes et la transmission des données aux clients. Didier Taormina, de la direction stratégie produit des activités verticales de Sage en France, complète : « *La traçabilité est améliorée, et l'archivage facilite la remontée des informations, dans le cadre d'un contrôle.* »

La téléprocédure est accessible selon trois modes différents. En premier lieu, un portail de saisie gratuit est mis à disposition par le service des douanes. Les données sont alors entrées manuellement dans des formulaires. Un deuxième mode sert à échanger avec le portail des fichiers XML importés ou exportés du système de gestion de l'entreprise. Dernier cas de figure : les sociétés qui gèrent des volumes de données importants passent par des prestataires EDI (échange de données informatisées) pour communiquer aux douanes, ou récupérer auprès d'elles, les informations liées aux marchandises. Ces derniers doivent être certifiés par l'administration, comme c'est le cas de Sage, de Soget ou d'ID Systèmes. Contrairement aux autres solutions, ainsi que l'explique Didier Taormina, « *le client paie au flux, la facturation est donc liée à la consommation* ». Une solution payante, mais qui « *évite les doubles saisies : dans le système interne de l'entreprise et sur le portail* », conclut Julien Trevel.

Avec Gamm@, on vérifie l'identité et la solvabilité des entreprises destinataires des produits

MARIE JUNG

LE SIÈGE SOCIAL DU MEILLEUR SYSTÈME BANCAIRE DU MONDE SE TROUVE EN ONTARIO, CANADA.

POURQUOI NE PAS LE REJOINDRE ?

Pour la troisième année consécutive, un sondage réalisé auprès de 12 000 cadres par le Forum économique mondial indique que le système bancaire canadien est le meilleur au monde. Une information rassurante en temps de crise. Ce n'est donc pas un hasard si cinq des plus grandes banques du pays sont installées en Ontario, cœur du système financier canadien. Les 220 000 personnes qui travaillent à Toronto, capitale de l'Ontario, en font la troisième concentration d'emplois financiers d'Amérique du Nord. Le meilleur système bancaire au monde : voici une excellente raison d'implanter votre entreprise en Ontario. **THE WORLD WORKS HERE.**

ONTARIO
CANADA

investinontario.com/banquessaines

Ontario Payé par le gouvernement de l'Ontario.

DÉCRYPTAGE

Le calcul intensif expliqué à votre directeur général

POURQUOI S'Y INTÉRESSER ? Le calcul intensif est adapté à l'analyse des phénomènes complexes, dans des domaines aussi divers que l'industrie, l'énergie, la météo ou la finance, etc. Il est d'autant plus intéressant que la puissance de calcul devient de moins en moins chère.

Bull, comme d'autres, propose désormais de louer ses supercalculateurs en mode cloud.

DR

Les gains

1. Un vecteur d'innovation. Grâce au calcul intensif, il est possible d'explorer de nouveaux territoires en matière de R&D. Les laboratoires testent beaucoup plus rapidement leurs hypothèses au travers de simulations, comme cela est devenu monnaie courante dans le domaine du nucléaire ou en biologie. C'est le cas, par exemple, du Cemagref, institut de recherche en sciences et technologies environnementales, qui utilise cette méthode pour analyser les écoulements de fluides ou pour comprendre le comportement de bactéries dans des bioréacteurs d'épuration.

2. Un avantage compétitif. Pour une entreprise, traiter davantage de données en moins de temps constitue un moyen appréciable de devancer ses concurrents et de gagner de nouveaux clients. La société Lokad, par exemple, utilise des grilles de calcul en mode cloud pour fournir en temps record des prévisions statistiques sur les ventes dans la grande distribution. Plus elle augmente la masse de données qu'elle est capable de traiter, plus elle est en mesure de viser des clients de grande taille, et de voir son chiffre d'affaires progresser.

3. Une technologie qui se démocratise. Plus besoin de dépenser des millions d'euros pour réaliser du calcul intensif. Réservés jusqu'à présent à une élite – les grandes entreprises et les institutions nationales –, les supercalculateurs sont désormais accessibles à des sociétés plus classiques. Les fournisseurs proposent en effet des stations de travail ultrapuissantes, équipées de processeurs graphiques Nvidia ou AMD, pour traiter des applications complexes directement au bureau. Grâce au cloud computing, on loue des ressources de calcul intensif, facturées à la seconde. C'est ce qu'offrent notamment Amazon EC2, Bull Extreme Factory et Windows Azure. Depuis quelque temps, les PME innovantes accèdent également aux supercalculateurs nationaux, au travers d'un programme d'aide spécial, baptisé HPC-PME.

Les limites

1. Des compétences pointues indispensables. Le calcul intensif ne s'improvise pas car, pour s'exécuter sur un supercalculateur, un logiciel doit respecter un certain nombre de règles : traitement d'opérations en parallèle, accès à la mémoire, etc. Les outils traditionnels seront adaptés (il s'agit d'une opération assez longue), et des ajustements réalisés en permanence. Dans ce cadre, de solides connaissances en algorithmique et en programmation s'avèrent impératives, mais sont malheureusement assez rares sur le marché.

2. Tout ne se prête pas au calcul intensif. Un logiciel qui traite beaucoup de données n'ira pas forcément plus vite en s'appuyant sur ces nouvelles techniques. En effet, celles-ci reposent avant tout sur le traitement en parallèle d'un grand nombre d'opérations. Plus il y a d'opérations séquentielles dans un traitement de données, plus il est difficile de le paralléliser. Au-delà d'un certain seuil, le jeu n'en vaut plus la chandelle, au regard de l'énergie intellectuelle dépensée.

3. Un manque de maturité. La démocratisation du calcul intensif en est encore à ses débuts. Les environnements de programmation, tels que Cuda ou OpenCL, sont jeunes, les offres cloud émergent à peine. Les entreprises manquent donc de recul. Le programme de soutien HPC-PME cherche aujourd'hui à faciliter la démarche, mais il demeure relativement peu utilisé.

GILBERT KALLENBORN

Gouvernance IT & Business

La DSI orientée clients

Le 18 novembre, le Club 01 DSI réunissait les décideurs autour d'un déjeuner haut de gamme au Plaza Athénée afin de débattre autour de l'orientation « clients » de la DSI.

Murat Sonmez, Executive Vice President, Global Field Operations chez Tibco.

Christophe Leray, DSI du PMU.

« Jusqu'à présent, l'informatique était uniquement axée sur les transactions et leur stockage dans les bases de données. Au 21e siècle, les entreprises ont besoin d'opérer en temps réel et d'anticiper les événements. Il ne suffit plus d'intervenir a posteriori. Notre mission est de les accompagner vers cette information temps réel. Tibco leur permet également d'être en contact en tout lieu et à tout moment avec leurs clients afin de proposer des offres de services et des produits adaptés à leur contexte » lance en ouverture des débats, Murat Sonmez Executive Vice President, Global Field Operations chez Tibco. Il enchaîne : *« le DSI passait à côté de beaucoup de choses, et notamment de l'importance des évènements au sein du SI ».* Il est pourtant vital d'enrichir le pilotage des processus et des transactions par une gestion des évènements, la détection de modèles et par la mise en place de règles métiers. Il est ainsi possible d'analyser dynamiquement les données afin d'identifier les schémas récurrents, d'en tirer les leçons et de déclencher ainsi certaines actions spécifiques.

Les gains sont alors bien souvent immédiats, notamment dans le monde financier où chaque seconde de réactivité gagnée peut peser des millions d'euros. Appliquée à la relation client, cette approche événementielle permet notamment d'analyser en temps réel le comportement des clients au regard de leur historique, d'établir une communication pertinente et de leur proposer à chaud des services et des produits personnalisés.

Alors comment les DSI peuvent-elles évoluer vers ce modèle ? Christophe Leray, DSI du PMU témoigne. Il explique comment il a réussi à s'orienter vers l'industrialisation de processus. Poussé par l'ouverture à la concurrence des paris en ligne, l'explosion des transactions, l'évolution vers le multicanal et le multisupport, le DSI du PMU a dû rendre agile son architecture monolithique reposant sur des mainframes. Cette agilité a été obtenue grâce à un vaste plan d'urbanisation dans lequel l'ESB de Tibco joue un rôle essentiel de mise à disposition des services d'une manière souple et fiable dans un environnement hétérogène.

Il a mis en place une orchestration des services avec l'ESB Tibco pour composer la transaction qui est envoyée au mainframe. Ce faisant, les utilisateurs peuvent parier sur différents jeux à partir d'un compte client unique. Il s'agira dans le futur de faire monter en charge cette infrastructure et de développer un maximum de services supplémentaires.

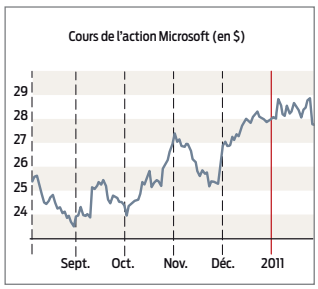
Les DSI présents ont alors été très attentifs aux problématiques de la montée en compétences des équipes pour gérer ce type de projets. Certains d'entres eux sont dans l'attente de l'implication, non seulement de la Direction Générale, mais parfois aussi de certains métiers qui considèrent encore que le sujet est trop technique, alors qu'ils sont directement impactés. C'est à travers la collaboration de tous sur l'implémentation des services, le découpage fonctionnel, les modes d'accès... que la DSI s'orientera alors totalement vers les clients de l'entreprise.

En partenariat avec

TIBCO®
The Power of Now®

VU DES MARCHÉS

Microsoft déçoit les analystes



Microsoft a décroché sévèrement sur le Nasdaq, le 27 janvier, suite à l'annonce de ses résultats au deuxième trimestre. L'action perdait 3,3 %, soit la plus forte baisse du Dow Jones ce jour-là. Si l'éditeur a engrangé 19,8 Md$ sur le trimestre, pour un bénéfice de 6,6 Md$, les analystes ont mal réagi. Le chiffre d'affaires de la division Windows n'a atteint « que » 5 Md$, contre 7,2 un an plus tôt. La branche Office est venue sauver la mise à l'éditeur, avec 6 Md$ de ventes sur le trimestre, en progression de 24 %. Toutefois, les ventes de Windows, comme celles d'Office, sont directement liées à celles de PC neufs, donc à la conjoncture économique. Ce que n'apprécient guère les analystes.

EN BREF

Orange affecté par la crise égyptienne

Quatre centres mondiaux de support technique d'Orange Business Services ont été affectés par la crise égyptienne. Celui du Caire ne prenait plus d'appels depuis le 28 janvier, jusqu'à une date indéterminée. Les trois autres – en Inde, au Brésil et à Maurice – ont pris le relais.

IBM rapproche réseau social et collaboration

Disponible dans six mois, Lotus Next consacre le rapprochement de deux types de collaboration. D'une part, la version historique de Notes, centrée sur la messagerie, le calendrier et les espaces collaboratifs. D'autre part, celle de Lotus Connections, le réseau social d'entreprise d'IBM.

USAGES Le directeur du risque gagnerait à s'enrichir en données historiques puisées dans les bases décisionnelles

Lorsque risque et performance ne font plus qu'un

Rapprocher la gestion des menaces et le pilotage de la performance. Cette convergence, qui a fait l'objet d'une conférence organisée par EBG, association d'entreprises consacrée aux médias et à internet, est appelée de ses vœux par Bearing Point. Lequel, avec Olivier Robert, son directeur associé, a ouvert les débats avec un constat détonant : « *On n'accorde pas assez de crédit à la valeur du risque, car on ne sait pas bien la confronter à une réalité concrète.* »

Le remède ? Enrichir le processus d'évaluation des menaces avec de nouveaux marqueurs issus du décisionnel, des données historiques, des tableaux de bord, etc., de tout ce qui l'ancre un peu plus dans la réalité du terrain. Un exemple : dans le cadre de sa gestion du risque, une entreprise gérant ses flux tendus cible aujourd'hui le volume de production ou le niveau des stocks. Mais quand un de ses fournisseurs dépasse les délais, il est trop tard. « *Demain, une surveillance chronologique d'un indicateur opérationnel, tel le delta entre la passation et la réception de commandes, serait précieuse. On identifierait ainsi, parmi les fournisseurs respectueux des délais, ceux qui ont tendance à glisser* », poursuit Olivier Robert. Comment, alors, décloisonner le monde du risque ? En démontrant aux managers en quoi certaines menaces influent directement sur leurs indices de performance, autrement dit en touchant à leur cœur de métier. La difficulté de cette vision consiste à mettre en relation les informations des deux mondes. Elle dépend, bien sûr, du type de processus concerné et du niveau de marqueurs recherché : il peut s'agir d'une mesure globale (ventes de toute une filiale, par exemple) ou de détail (qui concerne un individu).

Données historiques ou combinaisons d'hypothèses

L'autre prérequis de cette mixité : la possibilité de disposer de données décisionnelles fiables. Car « *les bons historiques n'apparaissent pas toujours dans les bases,* explique Bernard Besson, de l'Académie de l'intelligence économique. *D'où l'intérêt de rechercher le compte rendu des relations avec les clients, les fournisseurs ou la concurrence, auprès des individus internes et externes à l'entreprise. Pour rappel, la gestion du risque, c'est d'abord une mémoire.* » Autre sensibilité, celle d'Augustin Huret, PDG d'Effiscience. Selon lui, le rapprochement de la gestion du risque et de l'opérationnel ne passe pas nécessairement par l'analyse des données historiques. « *Il faut identifier le risque avant qu'il ne soit statistiquement représentatif, grâce à des outils qui s'appuient sur des combinaisons de facteurs locaux et explorent des séries d'hypothèses.* » Le seul moyen, selon lui, de déceler des menaces à priori indécelables.

VINCENT BERDOT

À SAVOIR

Pourquoi ce rapprochement maintenant ?

- **Des risques** toujours plus diffus et globaux.
- **Une gestion** des menaces et du contrôle interne qui ne peut plus se limiter à un pilotage par la conformité.
- **Une information** historique aujourd'hui exploitable par les Risk Managers.
- **Des outils** prédictifs de plus en plus accessibles aux non-spécialistes.

GREEN TECH

L'analyse du cycle de vie gagne le secteur du bâtiment

Comment mesurer l'impact environnemental d'une construction sur toute sa durée de vie ? L'analyse du cycle de vie produit (ACV), née dans l'industrie dès les années 70, commence à trouver écho dans le secteur du bâtiment. « *Depuis 1990, on évalue la performance globale des constructions,* explique Cédric Borel, directeur de l'IFPEB (Institut français pour la performance énergétique du bâtiment). *L'ACV va beaucoup plus loin, et comptabilise tous les impacts environnementaux sur la totalité du cycle de vie de l'immeuble, surtout sur celui des matériaux de construction.* »

DR

Les matériaux de construction génèrent plus de 80 % du CO_2 d'un bâtiment.

Des géants du BTP jouent le jeu

Certains géants du BTP ont adopté cette démarche ACV, Eiffage et Bouygues Construction par exemple. Ce dernier a présenté une étude montrant que sur quarante ans, 69 % des émissions de CO_2 d'un bâtiment proviennent du transport, 13 % des matériaux employés, 11 % de l'énergie dépensée, 4 % de sa construction et, enfin, 3 % de sa démolition et de son recyclage. Lors de la phase de construction elle-même, 87 % du CO_2 émis l'est pour fabriquer les matériaux nécessaires.

Des bases de données produit sont disponibles, et vont servir aux calculs d'ACV. Un rapport de l'IFPEB sur l'analyse du cycle de vie pointe la base Ecoinvent, créée par les écoles polytechniques fédérales de Zurich et de Lausanne, en Suisse, comme une référence internationale. En France, la base Inies sert de modèle. Elle indexe les fiches de déclarations environnementales et sanitaires (FDES), que les industriels doivent établir s'ils souhaitent obtenir la conformité aux normes Afnor et ISO sur les produits de construction. Dans ce cadre, l'analyse du cycle de vie produit se révèle le théâtre d'un véritable bras de fer entre les différentes filières (bois, acier, etc.), chacune d'entre elles cherchant à valoriser les qualités environnementales de ses produits, en influant sur la manière dont celles-ci sont évaluées. Par exemple, si l'on additionne l'énergie primaire d'un matériau à l'énergie totale utilisée par la fabrication, le bois perd son avantage sur l'acier.

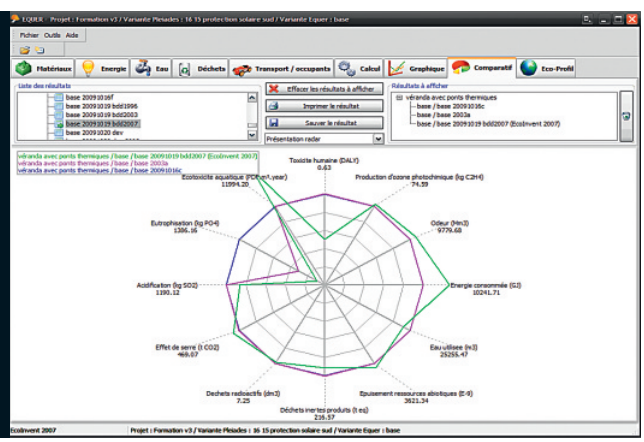
Le rapport de l'IFPEB appelle donc les professionnels à manier les indicateurs avec précaution, en tenant compte du périmètre pris en compte lors du calcul de performance.

Un logiciel de plus pour le bureau d'études

Outre ces bases de données, il existe des logiciels qui aident les architectes et les bureaux d'études à réaliser des analyses du cycle de vie produit au niveau d'un bâtiment ou d'un quartier. Le rapport de l'IFPEB cite Elodie, une application développée par le Centre scientifique et technique du bâtiment (CSTB), Team Bâtiment de PricewaterhouseCoopers, Eco-bat du Laboratoire d'énergétique solaire et de physique du bâtiment (Lesbat) et, enfin, Equer, de l'Ecole des mines de Paris.

Toutefois, Cédric Borel regrette la multiplicité des logiciels qui interviennent dans la conception d'un immeuble : « *Logiciels d'architecture, de calcul, logiciel thermique (RT 2012)… Cela nécessite une nouvelle étape de saisie que le bureau d'études ne sera pas en mesure de facturer. La véritable avancée consistera à intégrer des outils d'ACV dans le logiciel d'architecture lui-même.* » Le BIM (Building Information Model) apparaît dès lors comme la structure de données idéale pour fédérer l'ensemble des informations relatives à l'analyse du cycle de vie produit d'un bâtiment. Cependant, si cette approche est soutenue par les éditeurs de logiciels, son adoption par les acteurs du secteur demeure faible.

ALAIN CLAPAUD



Impact d'une véranda avec ponts thermiques sur 12 indicateurs liés à l'environnement mis en forme grâce au logiciel Equer.

STRATÉGIE Un livre explique pourquoi les systèmes ne doivent pas être traités à part

Pour que le comité exécutif ne se sente pas démuni

Les auteurs en avaient assez de voir des dirigeants s'écharper des heures sur des budgets de campagne marketing de quelques dizaines de milliers d'euros. Là où le vote d'un projet en système d'information (SI) de 200 millions se décidait en quelques minutes, faute de combattants éclairés sur les technologies de l'information (IT) pour débattre. Ces trois experts ont rassemblé leurs réflexions pour démontrer pourquoi l'entreprise doit gérer son SI comme un business. Une situation que les DSI et leurs dirigeants se doivent de reprendre en main sous peine… de disparaître.

Les auteurs interpellent tous les décideurs de l'entreprise. Il est urgent de repositionner l'IT. D'une part, parce que les technologies s'immiscent au quotidien, sans frontière entre vies personnelle et professionnelle. D'autre part, parce que l'IT est le moteur de la transformation des entreprises.

Rédigé par deux consultants de Boston Consulting Group et le DSI d'une banque, cet ouvrage est publié aux éditions Lignes de repères.

Aux DSI, cet ouvrage détaille comment « vendre » leur vision à leurs équipes, aux directions métier et à leur direction générale. Il revient sur les grands principes de gouvernance : jouer la carte de la transparence, expliquer toujours les choix IT par rapport aux objectifs stratégiques de l'entreprise. Aux dirigeants, ce livre leur ouvre les yeux sur la valeur qu'apportent les SI et sur la façon dont ils influencent leur organisation interne, le pilotage de leurs projets, et leurs relations avec leurs partenaires et leurs clients. Il montre que les frontières entre DSI et les autres directions se sont déjà estompées.

Transformation de l'entreprise

Certains lecteurs auront l'impression de lire ce qu'ils vivent au quotidien. Mais ce serait dommage de s'arrêter sur quelques idées connues de tous… Les plus impatients consulteront le dernier chapitre pour retrouver l'objectif absolu que tous se fixent : la transformation de l'entreprise. Oubliés les préceptes surannés de la conduite du changement avec un plan incompressible à cinq ans, sans agilité, et des réductions de coûts à la hache. Il faut se transformer. Une sélection naturelle serait déjà en train de se produire entre ceux qui ont compris et ceux qui vont oser le faire.

FRÉDÉRIC SIMOTTEL

TÉLÉPHONIE SUR IP L'illimité vers les mobiles inclus dans les offres pour professionnels

Appeler les mobiles coûtera moins cher aux PME

L'intégration des appels des fixes vers les mobiles dans les forfaits grand public a des répercussions sur les opérateurs de téléphonie sur IP pour PME. Ces entreprises devraient ainsi voir diminuer leurs dépenses dans ce domaine, dont la croissance est difficile à contenir, pour les communications destinées à la France métropolitaine.

Cette option est payante, les appels entrants dans les réseaux mobiles restant facturés par les opérateurs cellulaires à leurs rivaux des réseaux fixes. L'hébergeur OVH ajoute ainsi, à son service de téléphonie sur IP, une option de 10 euros ht par mois incluant les appels illimités vers les mobiles.

Quelques mois plus tôt, Keyyo Business proposait deux options payantes intégrant les appels des fixes vers les mobiles. Plus étonnant, Bouygues Telecom

CORBIS

Certaines offres d'opérateurs ont plafonné, en nombre ou en durée, les appels fixes vers mobiles.

s'est joint au mouvement en offrant aux abonnés de sa Bbox Pro, pour 35 euros par mois de plus, ce type d'appels en illimité, alors que ses clients grand public ne sont pas concernés pour l'instant. Le diable se nichant dans les détails, ces offres sont encadrées par l'opérateur, et il est difficile de parler d'illimité stricto sensu.

Attention au vrai-faux illimité

Chez OVH, les appels sont restreints à 99 numéros différents par mois, avec un plafond de soixante minutes de communication par appel (et, au-delà, une facturation à la seconde). Chez Bouygues Telecom, la limite (vite atteinte) est de quinze heures de communication pour les lignes de la Bbox Pro. Enfin, chez Keyyo Business, le seuil a été adapté à la vie des entreprises, puisque les appels vers les mobiles ne sont illimités que du lundi au vendredi de 8 heures à 18 heures. Nul doute que les opérateurs rivaux vont examiner à la loupe le décollage commercial de ces offres.

FRÉDÉRIC BERGÉ

INTERNET Donner du sens à la masse d'informations du web est désormais possible

Les applications du web sémantique deviennent une réalité

Avec l'explosion du volume et de l'hétérogénéité des données sur le web, leur exploitation se heurte à deux problèmes. D'une part, les informations accessibles à travers un moteur de recherche tel Google ne représentent que la partie émergée de l'iceberg : une proportion importante reste enfouie, et, de plus, cloisonnée en silos. D'autre part, le rapport signal/bruit diminue et l'effort pour extraire l'information pertinente devient colossal.
Les technologies du web sémantique tentent de répondre à ces problématiques, en ajoutant du sens à ces données, en les structurant pour qu'elles soient exploitables par des machines, et en créant des liens entre elles afin de les décloisonner.

À SAVOIR

Quatre enjeux

- **La confirmation des standards,** enrichis par six ans de pratique.
- **L'implémentation massive du web sémantique** par des acteurs tels qu'Oracle, Yahoo, Facebook, Google et qui atteint également les petites entreprises.
- **La mise en ligne des données publiques,** qui donne aux citoyens le moyen d'accéder aux structures gouvernementales, territoriales...
- **Un important besoin de formation,** dû à une forte demande de profils d'ingénieurs spécialisés en web sémantique et en conseil.

Source : Fabien Gandon, chercheur à l'Inria

Des Français bien positionnés

Le concept a été lancé en 1994 par Tim Berners-Lee, l'inventeur du web. Cette technologie est généralement perçue comme étant encore expérimental. Pourtant, depuis 2004, les standards sont en place, dans lesquels de grands acteurs (IBM, Oracle, Yahoo, Facebook et Google) ont investi. Et depuis 2007, on observe une forte présence industrielle dans ce domaine. Un écosystème d'entreprises innovantes a vu le jour et, pour une fois, la France est bien positionnée, avec des acteurs comme Logilab, Antidot, Semsoft, Datao. C'est dans ce contexte que s'est créé en janvier Semweb.Pro, la première conférence française consacrée au sujet. L'occasion, pour ces acteurs, de montrer leurs premières réalisations, et pour certaines organisations de présenter leurs retours d'expérience.
Semsoft, une start up issue d'un essaimage d'Orange Labs, s'inspire dans sa présentation d'une citation (modifiée) de Charles de Gaulle : « *Des logiciels qui cherchent, on en trouve. Des logiciels qui trouvent, on en cherche…* » Elle propose une solution de fédération de données afin d'enrichir les informations métier. Concrètement, la solution utilise un système de requête sémantique pour interroger différentes sources hétérogènes (Amazon, Flickr, Wikipedia, Youtube…) et intègre les résultats dans le système d'information de l'entreprise (base de données, applications métier…). Les résultats sont alors visualisés dans un environnement 3D généré automatiquement.

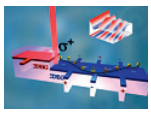
Application réussie à la BBC

Parmi les cas d'utilisation présentés, celui de la BBC est emblématique, qui génère ainsi à la volée des portails web thématiques. Un cas exemplaire, dans la mesure où l'institution a mis ses données à la disposition des développeurs. Et, contre toute attente, cette externalisation de l'innovation crée en retour du trafic vers le site de la chaîne britannique. Si les cas clients d'entreprise sont encore rares, la conférence a montré un dynamisme évident dans ce domaine. Le web sémantique est désormais une réalité du terrain et se présente maintenant comme une solution à la gestion de « l'infobésité ».

PIERRE TRAN

DANS LES LABOS

Un transistor d'un nouveau genre

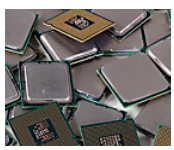


Une équipe internationale de chercheurs a développé un transistor à effet de champs s'appuyant sur le spin (moment magnétique) d'un électron. Surtout, ce transistor fonctionne à température ambiante. Les scientifiques se sont fondés sur un travail théorique datant de six ans pour manipuler le spin de l'électron sans le détruire, une opération délicate. Ce type de transistor pourrait avoir des applications dans l'informatique, mais aussi en médecine pour détecter le niveau de sucre dans le sang.

Thermique et solaire en même temps

Les laboratoires de Fujitsu ont mis au point un dispositif capable de produire de l'électricité indifféremment à partir de la lumière ou de la chaleur. L'avancée se situe au niveau du matériau organique employé, en outre peu coûteux à produire. Ce procédé pourrait servir à alimenter toute sorte de capteurs, installés dans des endroits difficilement accessibles (dans les forêts par exemple, pour des observations à titre environnemental).

Mille cœurs dans un processeur



Une équipe de l'université de Glasgow a élaboré un processeur comportant 1 000 cœurs. Wim Vanderbauwhede et ses collègues se servent en fait de circuits FPGA (Field Programmable Gate Array), chacun étant programmé pour accomplir des tâches spécifiques. Pour le tester, ils ont démontré que leur puce était capable d'encoder des vidéos au format MPeg à une vitesse de 5 Gbit/s, soit 20 fois plus vite que les processeurs courants.

START UP

Des tags actifs pour tracer les biens et les personnes

NOM : Cuspide.

DATE DE CRÉATION : janvier 2007.

DOMAINE : sécurité.

INNOVATION : utilisation d'étiquettes actives assurant une localisation à grande distance.

PRODUIT : Izi'Tag.

La norme de communication radio Zigbee (IEEE 802.15.4) devient une référence dans les environnements embarqués, pour lesquels la faible consommation est un critère de sélection. Dans la logistique, où ces applications se développent, la start up Cuspide compte parmi les pionniers de leur mise en œuvre.

« *Nous proposions une application de sécurisation de fret s'appuyant sur un système de géolocalisation de camions en mode GSM-GPS, associé à des capteurs de température, de chocs ou d'ouverture. Mais nous ne pouvions pas détecter le mouvement des bâches* », se souvient Philippe Baldenweck, fondateur de Cuspide.

Un suivi à distance des colis

« *Grâce à notre collaboration avec l'IUT Joseph-Fourier, de Valence, nous avons été amenés à ajouter la technologie Zigbee à notre dispositif pour détecter les mouvements suspects de chaque colis* », précise-t-il. Concrètement, les chargeurs ou les transporteurs placent un tag radio alimenté dans chaque colis, après avoir programmé les coordonnées GPS de sa destination. S'il est sorti du camion – équipé d'un répétiteur relié à un GPS – à un autre endroit que son lieu de livraison, une alarme est émise. Outre l'application intégrée, la principale trouvaille de Cuspide réside dans l'accélération de la détection de la disparition d'un nœud (badge) dans le réseau. « *Nous avons obtenu d'excellentes performances* », se réjouit Philippe Baldenweck. Pour autant, la solution demeure abordable, avec un prix de tag réutilisable de 30 euros et de centrale de gestion de 300 euros. Un tarif qui ne devrait pas effrayer l'industrie du luxe ou les producteurs de matières dangereuses.

De la surveillance de malades au contrôle de fabrication

Par ailleurs, Cuspide a trouvé d'autres applications au protocole Zigbee. Par exemple, pour localiser des malades sensibles (Alzheimer) grâce à des badges et pour déclencher une alarme s'ils quittent une zone définie. Ou encore pour valider chaque étape de fabrication sur une chaîne de montage. La start up a même élaboré un système de contrôle d'accès ultrasécurisé combinant deux badges.

Pour son développement, Cuspide bénéficie de sa participation au GIE Tic n'Tag et au Cluster logistique Rhône-Alpes. Dans les prochains mois, la jeune pousse espère aussi lever des fonds, à hauteur de 80 000 à 100 000 euros. ■ BORIS MATHIEUX

REPÈRES

Siège : Valence (26).
Effectif : 4 personnes.
Financement : capital social de 15 k€.
CA 2010 : 200 k€.
Les fondateurs :
Philippe Baldenweck, responsable du développement. Il a commencé sa carrière chez Rhône-Poulenc avant de rejoindre Sogeti.
Eric Lavigne, gérant. Il assure le développement commercial de l'entreprise.

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

Rolland Courbis
Vincent Moscato
Luis Fernandez
Jean-Michel Larqué
ILS OSENT
COACH COURBIS
AVEC GILBERT BRISBOIS
20H-22H
MOSCATO SHOW
AVEC PIERRE DORIAN
18H-20H
LUIS ATTAQUE
AVEC FLORIAN GENTON
16H-18H
LARQUÉ FOOT
AVEC JANO RÉSSEGUIÉ
VEND 16H-18H
DIM 10H-12H
RMC
INFO TALK SPORT
LA RADIO D'OPINIONS
©Benjamin DECOIN / VISUAL Press Agency
DeBonneville-Orlandini

EXPÉRIENCES

Vinci Autoroutes installe des systèmes de supervision développés et testés grâce aux outils d'IBM et de Cogenit, dans le tunnel Duplex A86.

« La tablette PC devrait envahir le top management. Cet outil est idéal pour lire ses mails et y répondre, comme pour accéder aux tableaux de bord de la société. » **Henri Pidault,** Compagnie des Alpes

INFRASTRUCTURE

Le cloud computing offre-t-il suffisamment de garanties ?

Malgré des bénéfices prouvés et largement mis en avant (réduction des coûts, évolutivité, etc.), le cloud computing public peine à séduire les sociétés, qui pointent du doigt les problèmes de sécurité, de performance et de réversibilité des offres.

Que ce soit sous la forme Software as a Service (Saas), Platform as a Service (Paas) ou Infrastructure as a Service (Iaas), le cloud répond aux besoins des entreprises en termes de réduction des coûts, d'évolutivité et de réactivité. En théorie, tout semble évident : déploiement rapide, mise à disposition accélérée, accessibilité, retour sur investissement, etc. Mais en pratique, les entreprises sont encore prudentes, même si elles disposent désormais d'une meilleure connaissance de ces technologies (en septembre 2010, 96 % d'entre elles avaient déjà entendu par-ler du cloud computing, selon une étude IDC/CA). Quelles en sont les raisons ?

ISTOCK

En mars 2010, la moitié des entreprises considéraient que les offres de cloud n'étaient pas mûres, contre seulement un quart en septembre (source : IDC-CA).

La sécurité, un frein psychologique bien ancré

Où sont stockées mes données ? Qui peut y accéder ? La sécurité des informations enregistrées sur une infrastructure publique est le frein historique du cloud. Dans sa seconde édition de l'Observatoire du cloud (menée en partenariat avec CA), la société d'études IDC indique que 29 % des entreprises interrogées estiment que les niveaux de sécurité proposés par les prestataires de services cloud sont moins bons que ceux dont elles disposent en interne aujourd'hui. Jean-Louis Clouet, DSI de Santé Service, une association d'hospitalisation à domicile, confirme : « *De par notre activité sensible dans le domaine de la santé, tout hébergement de données ne peut être réalisé que chez un prestataire ayant obtenu une accréditation d'hébergeur de données de santé. Et il n'y en a pas beaucoup !* » Le DSI s'interroge également sur la réelle imperméabilité entre les diverses structures hébergées. A priori, pour étanchéifier différents environnements entre eux, des réseaux locaux virtuels (VLAN) font l'affaire. Ces derniers offrent en effet à chaque entreprise sa propre connexion au serveur. L'administration s'effectue chez l'hébergeur, où chaque entreprise se verra attribuer un VLAN, via un commutateur central.

Dès lors, chacune est connectée à la zone qui lui est allouée, sans débordement possible. Ces réseaux locaux virtuels sont entièrement isolés les uns des autres. « *Un individu malinten-*

tionné ne dispose donc d'aucun moyen de pénétrer, d'une autre façon, via le commutateur », assure Thorsten Zenker, responsable des opérations TIC chez l'intégrateur T-Systems. Et il ajoute : « *Tous les ensembles de données sont également séparés les uns des autres au niveau du stockage. La technologie utilisée permet de les protéger en écriture, et de les archiver en garantissant leur inviolabilité.* »
La question de la sécurité des données ne se borne pas à l'étanchéité des infrastructures dédiées, les unes par rapport aux autres, au sein d'un même centre. La localisation physique des sites sur lesquels transitent, ou sont stockées, les données génère également quelques craintes. Dans son Observatoire du cloud, IDC souligne ainsi que 33 % des entreprises manquent de certitudes quant à la localisation physique de leurs informations ou de celles de leurs clients. C'est notamment une contrainte forte pour celles qui sont tenues de répondre à certains niveaux de conformité réglementaires, comme l'explique Sébastien Thouvenin, DSI d'Appart'City, société d'exploitation de résidences de tourisme proposant des services para-hôteliers à la carte : « *Pour une question de territorialité des données, si nous décidions de nous tourner vers une offre de type Iaas, le choix se porterait vers un partenaire dont les infrastructures se trouvent sur le territoire français.* » Ce DSI juge d'ailleurs qu'aujourd'hui, les offres cloud n'apportent pas encore les garanties suffisantes pour qu'il soit en mesure d'y recourir.

TÉMOIGNAGE

« Nous nous contentons du Saas, car installer les postes de travail dans le cloud revient trop cher »

PASCAL BAUDRY

Didier Roy, DSI de Manpower.

Manpower utilise depuis plus d'un an le service Business Productivity Online Suite (BPOS) de Microsoft, au niveau mondial. Les prix sont compétitifs, le service de qualité et l'accès à la messagerie personnelle très libre (smartphone, web public, web privé). Mais nous ne virtualiserons pas les postes de travail pour des raisons de performance. Les temps de latence sont trop longs sur les réseaux MPLS classiques, au détriment de ceux acceptables en mode PC virtuel. Des accélérateurs réseaux très coûteux sont donc utiles. Quand on additionne le coût de l'infrastructure centrale et ceux liés à l'accélération réseau, une solution de virtualisation de PC ne peut pas s'envisager et être rentable à grande échelle.

« Nos critères de sécurité, de qualité de service et de réversabilité nous empêchent de recourir aux clouds publics. »

Sébastien Thouvenin, DSI d'Appart'City

Dans le domaine de la santé, par exemple, les fournisseurs d'offres cloud sont tenus de justifier d'un agrément national imposant un stockage des données en France. « *Culturellement, nos utilisateurs ont besoin d'être rassurés, notamment sur la confidentialité des données échangées* », confirme Stéphane Cordier, DSI d'Alliance Healthcare. Ainsi, dans certains cas les moins sensibles, les informations peuvent être stockées hors de France. Mais de façon générale, selon la Commission nationale de l'informatique et des libertés (Cnil), les transferts de données personnelles hors du territoire français sont interdits.
Cependant, quatre exceptions autorisent le déport ou le transfert des données hors du pays. Celles-ci sont applicables aux pays hôtes, capables de répondre à un niveau de protection adéquat, tel qu'il est défini dans les clauses contractuelles de la Commission européenne. Le texte impose à l'entreprise hôte d'adhérer au Safe Harbor américain (un ensemble de principes de protection des données personnelles négociés entre les autorités américaines et la Commission européenne en 2001), ou de respecter les Binding Corporate Rules européens (code de conduite qui concerne les transferts de données intragroupe). La société dispose encore de la possibilité d'entrer dans le cadre des exceptions mentionnées dans l'article 69 de la loi de 1978, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Des performances à la traîne pour certaines applications

Autre point sensible pour les entreprises : la performance des offres cloud. Et sur ce point, Jean-Marc Orozco, DSI de Sanmina-SCI est clair : « *Le cloud n'est pas mûr pour tout. En particulier, il ne répond pas aux critères de réactivité de certaines applications telles que l'ERP.* » De son côté, Sébastien Thouvenin explique : « *Même si les atouts financiers de l'Iaas sont indéniables, ce type d'offre ne dispose pas de la latitude suffisante pour répondre à des besoins spécifiques.* » Et le DSI d'Appart'City illustre son point de vue : « *Par exemple, pour notre solution de messagerie collaborative, nous avions le choix entre une offre Saas ou Iaas. La première ne nous permettait pas d'installer des logiciels spécifiques, tels qu'Exclaimer, un outil qui génère de manière automa-*

tique la signature des courriels de nos collaborateurs. Ainsi, il paraissait très difficile, voire impossible, d'interfacer cette messagerie collaborative avec quelques-uns de nos progiciels. »
Certaines applications ne sont pas virtualisables ou nécessitent des développements pour être adaptées au cloud. *« Les offres des fournisseurs devront encore être étudiées avec attention, confrontées et testées avant que leur fonctionnement ne soit validé. C'est pourquoi nous préconisons souvent de réaliser au préalable une maquette démontrant l'intérêt et l'exploitabilité de la solution envisagée »*, conseille Olivier Herrmann, directeur général adjoint de Capgemini Outsourcing Services.
En particulier, les entreprises s'interrogent sur la capacité des offres des fournisseurs de services cloud à être aussi performantes que des matériels, logiciels ou processus gérés en interne. Pour éprouver ces architectures, sans mettre en péril leur système d'information, certaines exploitent les offres cloud à des fins expérimentales : *« Ces solutions nous aident à tester, voire à répondre à des besoins métier nouveaux qui, de prime abord, ne justifient pas la mise en place d'une solution en interne, ou posent des problèmes d'intégration avec le reste du système d'information. La difficulté est d'offrir à nos utilisateurs la même flexibilité sur leurs systèmes métier. Le cloud ne le permet pas »*, explique Stéphane Cordier, d'Alliance Healthcare.

« Les solutions de cloud computing ne sont pas assez mûres. Les réseaux sont encore trop faillibles. »

Franck Deschemaker, responsable des systèmes d'information de KP1 SAS

Enfin, un troisième élément paraît déterminant pour les entreprises : *« La garantie de pouvoir librement et simplement renoncer au service cloud qu'elles ont contracté ou mis en place »*, relève l'Observatoire du cloud d'IDC. L'enquête montre que près d'un tiers des entreprises (29 %) sont freinées dans leurs démarches par la crainte de ne pouvoir sortir d'une infrastructure cloud aussi facilement qu'elles y sont entrées. L'étude souligne qu'elles ne comprennent pas l'absence de clauses de réversibilité, alors que celles-ci sont systématiquement présentes dans des contrats d'infogérance. D'autant que les possibilités de changement d'organisation sont nombreuses : passer d'un cloud public à un cloud privé, réinternaliser ses données, migrer d'un prestataire à un autre, du mode Saas vers le modèle Paas, voire Iaas. Le marché est tellement jeune que les offres des fournisseurs commencent à peine à devenir interopérables. Ainsi, les conditions doivent être contractuellement et clairement définies et, surtout, les coûts associés chiffrés.

Des coûts de transformation importants

« Le marché manque encore de savoir-faire et ne dispose que de très peu de recul pour établir un bilan. Les coûts de transformation restent importants. L'intégration fonctionnelle demande de l'attention, comme le projet de gestion du changement associé », juge Christophe Olry, directeur général de Devoteam Operations. Migrer une partie de son infrastructure vers un cloud privé, avant de passer au cloud public, est la démarche généralement recommandée. *« Mon conseil : virtualiser massivement pour mettre en place votre cloud privé, avant d'externaliser votre centre de données »*, conclut, quant à lui, Yves Pellemans, directeur technique du groupe APX.

EDDYE DIBAR

L'AVIS DE L'UTILISATEUR

DR

Bruno Brottier, directeur de l'entité Building One de l'éditeur Star-Apic

« Difficile de trouver un fournisseur qui nous rende plus réactifs et efficaces »

Nous avions besoin d'un serveur standard pour réaliser des environnements de test avec différentes instances d'Oracle 9, 10 et 11. Alors que tout était prêt (budget, projet, décideur convaincu, machine en stock chez un broker, livraison en J +1), le sourcing, la livraison, le rackage, le câblage et l'installation des logiciels ont pris sept jours ouvrés ! Avec des serveurs virtuels activables et archivables, cela aurait été prêt en quelques heures.

Qui peut bâtir la solution adaptée à nos impératifs ? Un opérateur, une SSII, un hébergeur ou un fournisseur d'infrastructures ? De nouveaux entrants apparaissent au carrefour de tous ces métiers. En fonction de leurs partenaires et en confrontant leurs équipes, en ayant la « bonne sensibilité », on peut évaluer leurs chances de garantir leurs niveaux de service et celles de mettre en place une stratégie de réversibilité en cas de défaillance financière.

! À SAVOIR

Les bénéfices financiers et techniques du cloud

BÉNÉFICES FINANCIERS

- **Rationalisation des coûts** d'infrastructure et de consolidation.
- **Réduction de la consommation** électrique.
- **Baisse des coûts** de fonctionnement.
- **Budget des ressources informatiques** suivant l'évolution du business (adéquation ressources/fréquentation).
- **Diminution des délais** de mise en production.

BÉNÉFICES PROCESS

- **Rapidité de déploiement** des serveurs virtuels.
- **Capacité d'absorber** immédiatement des pics de fréquentation sans ajout d'infrastructures.
- **Déploiement d'infrastructures** temporaires pour les événementiels.
- **Mise à disposition d'experts** sur les technologies utilisées sans surcoût.

KNOWLEDGE MANAGEMENT

La Défense nationale améliore ses audits de fonctionnement

L'équivalent de la Cour des comptes au sein du ministère de la Défense a déployé un système de veille et de partage des savoirs pour ses contrôleurs généraux. Encore inimaginable il y a quelques années…

Ils sont 70 contrôleurs généraux des armées. Soixante-dix à investiguer, à auditer, à disséquer tous les domaines de la Défense nationale (finances, équipements, patrimoine, ressources humaines, santé…). Pour produire leurs rapports, tous partagent une même base de connaissance. Non seulement ils y consultent les documents qui sont déjà publiés ainsi que les contributions internes de leurs collègues, mais ils y suivent aussi les fils des veilles auxquels ils sont personnellement abonnés.
Cette mutualisation des contenus était impensable il y a encore trois ans : jusqu'alors, chaque contrôleur conservait précieusement ses travaux sur son poste. Ce sont les récentes contraintes de productivité qui, indirectement, ont forcé le service à décloisonner ses contenus. *« Vers 2005, notre périmètre s'est largement étendu. Nos domaines concernaient de plus en plus les sphères interministérielle et internationale. Quant aux rapports, qui étaient d'un rythme semestriel, ils sont progressivement devenus trimestriels »*, se souvient Daniel Hervouët, le contrôleur général qui a conduit le projet de gestion des connaissances Spinoza.

C'est en 2005 qu'il en esquisse les contours. L'idée sous-jacente a germé chez lui dans les années 2000, alors qu'il avait la responsabilité du campus de défense de l'Ecole militaire : *« Je voyais ce système comme une bourse. S'y côtoieraient, d'un côté, l'équivalent de vendeurs, à savoir les chercheurs spécialisés dans les conflits, les zones géographiques ou les technologies et, de l'autre, ceux qu'on peut assimiler à des acheteurs, soit les organismes du ministère chargés de préparer l'avenir en termes d'organisation, d'équipements ou de doctrines. »*

Créer une bourse d'échanges d'informations

Entre ces deux profils, le dialogue a toujours été difficile. Résultat : d'énormes quantités de savoirs étaient perdues, car trop disséminées, trop vastes et trop complexes à appréhender. D'où la vocation de ce campus de proposer une intermédiation et une réconciliation sémantique des deux mondes. Jugé trop cher, le projet est enterré. Mais c'est précisément cette bourse d'échanges d'informations que l'on retrouve au cœur de Spinoza lorsque, plus tard, le chef du contrôle général – au sommet de la hiérarchie de l'institution – s'empare du projet.
La plupart des éditeurs répondant alors à l'appel d'offres ne correspondent pas à ses attentes, dans la mesure où leurs outils (essentiellement de la gestion électronique de documents et du workflow) sont avant tout calés sur des logiques de production documentaire. *« A l'inverse, nous nous situions sur le terrain créatif. Chaque individu devait enrichir le fonds commun, non seulement en documents mais aussi en commentaires, afin de donner une valeur à ces informations »*, relate Daniel Hervouët. Le choix se porte sur Logica (à l'époque, Unilog), l'intégrateur le plus proche de cette vision.
La mise en production a lieu début 2008. La plate-forme déployée s'articule autour de trois composants, four-

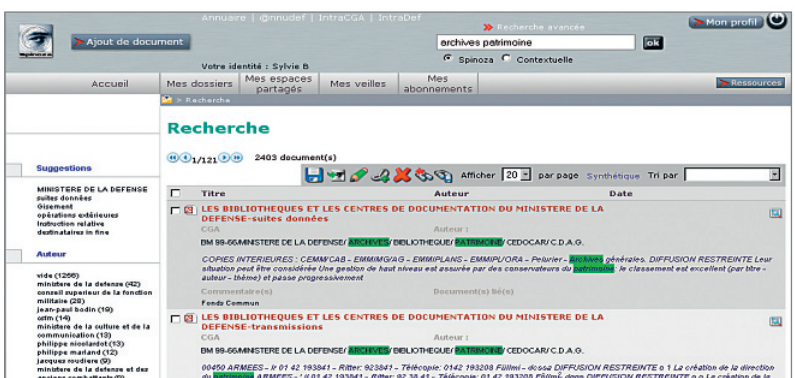
L'ENTREPRISE

CONTRÔLE GÉNÉRAL DES ARMÉES

Activité : audit interne pour le monde de la Défense.
Effectif : 70 contrôleurs.

LE PROJET

Problème à résoudre : décloisonner les contenus conservés par chacun des contrôleurs et gagner en productivité dans la publication des rapports.
Solution retenue : conjonction d'une gestion documentaire (Nuxeo), d'un moteur de recherche (Antidot) et d'un moteur d'association sémantique (Mondeca). Le tout intégré par Logica (alors Unilog).
Budget : 1,7 M€ investi entre 2007 à 2012 (conseil, développement, numérisation et maintenance).



A chaque document peut être associé un espace collaboratif, enrichi d'un forum. Les commentaires et les fils de discussion spontanés restent encore rares.

NIELS STOLTENBORG

Daniel Hervouët, contrôleur général des armées, préparait ce projet depuis les années 2000.

nis par Nuxeo pour le socle documentaire, Antidot pour le moteur de recherche et Mondeca pour l'analyse sémantique. « *Les liens sémantiques qui ont été créés dans Mondeca se sont appuyés sur Eurovoc, un thésaurus de l'Union européenne. Nous l'avons adapté à la Défense* », explique Laure Gitton, chef de projet chez Logica, et en charge de la maîtrise d'ouvrage.

Mutualiser les savoirs malgré les réticences

Le déploiement s'est accompagné d'un travail de numérisation des fonds, soit 120 000 pages, dont 600 rapports produits depuis dix ans. Cette opération, qui a pris deux mois à Scan Concept, nécessitait une remise en forme des contenus, ainsi que leur indexation et leur catégorisation. Parallèlement à cette reprise de masse, il a fallu inciter les contrôleurs à verser dans Spinoza un maximum de contenus utiles, qu'ils avaient accumulés de leur propre initiative… Dans un premier temps, le projet s'est heurté aux freins classiques rencontrés sur tous les chantiers de mutualisation des savoirs. Certains craignaient que la machine prenne le contrôle sur l'organisation de leur travail. D'autres que leur statut d'expert soit amoindri du fait de l'ouverture des contenus...

Une dizaine de veilleurs qualifient de nouvelles sources, en suggèrent d'autres, contactent des experts…

Ces réticences ont été vaincues avec le temps. Ou plutôt grâce à certains éléments facilitateurs du système. Au moment du versement, par exemple, seule la saisie de quelques métadonnées (titre, source et résumé du document) est nécessaire. L'auteur et la date sont automatiquement générés. La bonne volonté et le professionnalisme sont indirectement encouragés : un mauvais référencement se paie directement lors des recherches, qui deviennent infructueuses, sans compter que l'auteur de ce versement bâclé est identifiable par tous les utilisateurs…

Autre élément particulièrement incitateur : la richesse et la pertinence des services de veille personnalisée. Ces deux qualités n'auraient jamais été possibles sans une restructuration du back office et de ses usages. Il n'y avait auparavant qu'un centre de documentation, dont les personnels n'étaient même pas habilités à modifier les métadonnées des rapports. Aujourd'hui, ils sont une dizaine de veilleurs à qualifier sans cesse de nouvelles sources, à en suggérer d'autres, à établir des contacts avec des experts et à se rendre sur des colloques ou des salons spécialisés. « *Toutes les sources d'informations ont fait l'objet d'une appréciation intellectuelle. Les contrôleurs ont ainsi l'assurance que ce qui leur est remonté est fiable. Hors de question de se faire submerger par un flot d'informations incertaines issues d'internet !* »

Garantir des contenus pertinents et récents

Outre la qualification des sources, les veilleurs assurent également un travail de supervision, en contrôlant notamment le taux de consultation des contenus, afin d'en affiner progressivement la pertinence. Au final, Spinoza fait office de mémoire électronique. Et si ce projet permet d'accéder instantanément aux documents là où auparavant il fallait souvent en appeler à des tiers (documentaliste ou contrôleur), il garantit surtout de cibler la bonne version de ces documents. Un progrès, car les documents étant disséminés un peu partout, personne n'avait jusqu'alors l'assurance de disposer des dernières mises à jour.

Maintenant que Spinoza est déployé, il ne demande qu'à être enrichi. Pour 2011, les priorités vont dans trois directions. D'abord inciter un maximum de contrôleurs à commenter les contenus et à émettre des jugements. Pour l'heure, ce type de contribution reste trop faible. Ensuite, il s'agira de personnaliser le thésaurus avec des relations sémantiques et des vocabulaires encore plus adaptés à la Défense. Enfin, la présentation devra être revue. Elle s'appuiera sur Microsoft Pivot, une récente technologie de visualisation partielle et de distribution des contenus. Ces derniers devraient par ailleurs s'ouvrir aux images, au son et à la vidéo. Et ce, au cours d'un second marché, qui s'étalera de 2012 à 2014.

VINCENT BERDOT

RELATION CLIENT Suite à une acquisition, la société de gestion d'actifs refond son CRM

OFI Asset Management simplifie l'exploitation de ses données clients

Le projet s'impose à la faveur d'une opération de croissance externe. Fin 2008, la société de gestion d'actifs OFI Asset Management (AM) fait l'acquisition d'ADI, un spécialiste de la gestion alternative directe. OFI AM dispose alors d'un système de gestion de la relation client (CRM) vieillissant, qui s'appuie sur Lotus Notes. Pour sa part, ADI utilise Pivotal 5.9. En septembre 2009, une étude d'opportunité pour la mise en œuvre d'un nouvel outil est menée avec l'aide de l'intégrateur CSC. Il est alors décidé de faire converger les deux systèmes de CRM vers une solution unique.

« *D'un point de vue métier, il s'agissait d'accroître notre efficacité commerciale et marketing, c'est-à-dire d'augmenter la réactivité des services métier avec un accès simplifié et partagé à l'information client. Nous voulions aussi bénéficier d'une vision consolidée du client et d'une exploitation simplifiée des données,* explique Pascale Gabriel, DSI d'OFI Asset Management. *Au niveau informatique, il fallait une solution facilement intégrable au système d'information, évolutive et capable d'accompagner le groupe dans le temps. Sur le plan humain, ce projet, grâce aux échanges et aux partages de points de vue, était une opportunité pour créer de la cohésion d'équipe dans un contexte de fusion.* » Au final, OFI AM opte pour Pivotal CRM 6.0 de CDC. Avec sa trentaine de références dans la gestion d'actifs en France, la solution est perçue comme pérenne et complète. « *Elle s'est distinguée grâce à son module vente dédié à la connaissance du client, à sa brique marketing bénéficiant de la fonction tracking des abonnements et des mailings et, surtout, à sa boîte à outils qui a permis d'adapter la solution à nos besoins métier, notamment au sein de notre filiale consacrée à l'incubation de fonds* », détaille Pascale Gabriel. En fait, Pivotal CRM 6.0 se différencie aussi de sa version 5.9 par sa base de données SQL, et par la vision consolidée que lui confère un portail Sharepoint personnalisable.

PASCAL BOUCLIER

La société OFI AM bénéficie d'un outil unique qui assure une vision globale du client.

> « Une méthode agile est adaptée à un type d'utilisateurs peu habitués à travailler en mode projet »

Pour la réalisation du projet, CSC recommande, et met en œuvre, une méthode agile dans les phases de prototypage et de spécification. « *Le recueil, en mode itératif, des besoins fonctionnels des utilisateurs clés est plus long. Mais la méthode est parfaitement adaptée à cette typologie de population, peu habituée à travailler en mode projet et à valider des spécifications au format papier* », justifie la DSI. La démarche facilite aussi l'adhésion des utilisateurs et leur appropriation rapide de l'outil, grâce à des ateliers où ils suivent la construction de la solution. La reprise de données démarre très tôt. Après la définition de la stratégie de reprise et la conception des programmes d'import de données, l'équipe projet, soutenue par la direction, s'assure du nettoyage des informations par les utilisateurs. « *Un travail fastidieux mais indispensable,* assure Pascale Gabriel. *Nous en avons profité pour mettre à jour la base clients, et revoir l'ensemble des classifications.* »

Les utilisateurs sensibilisés aux fonctionnalités du logiciel

L'intégration au système d'information concerne essentiellement l'applicatif de gestion de l'encours global, qui échange des données relatives aux clients avec le CRM. Mais Pivotal pilote aussi le site internet destiné aux clients, gère leurs abonnements aux publications et alimente l'outil décisionnel de suivi de chiffre d'affaires. « *Bien que nous ayons adopté une solution techniquement récente, l'intégration s'est bien passée,* indique Pascale Gabriel. *A l'exception de l'interfaçage avec notre messagerie Lotus Notes, pour lequel nous avons eu quelques soucis.* »

Après six mois d'intégration, la solution est mise en production. La cinquantaine d'utilisateurs sont formés aux nouvelles fonctionnalités du logiciel, et sensibilisés à leur valeur ajoutée. Ils bénéficient d'un outil unique qui assure une vision globale du client en proposant notamment l'encours de chacun d'entre eux, ses positions ou ses plus-values latentes. Le suivi de l'activité commerciale et marketing se précise, grâce à de meilleures exploitation et analyse des données. « *Nous avons enregistré des demandes d'évolution de la part des utilisateurs,* se réjouit Pascale Gabriel. *C'est la preuve que l'outil est adopté.* »

BORIS MATHIEUX

L'ENTREPRISE

OFI ASSET MANAGEMENT

Activité : gestion d'actifs pour compte de tiers.
CA 2009 : 44 M€.
Effectif : 300 collaborateurs.

LE PROJET

Problème à résoudre : déploiement d'un outil de CRM pour faire converger la solution historique d'OFI et celle d'ADI, société absorbée en janvier 2009.
Solution déployée : Pivotal CRM 6.0 de CDC.
Déploiement : 450 jours-homme.

INTERVIEW

« Créer un centre de services partagés pour nos infrastructures IT »

JEAN-PAUL AMOROS, directeur des infrastructures du groupe GDF Suez et vice-président du Club des responsables d'infrastructures et de production, bénéficie d'une longue expérience des opérations de fusion entre entités de production.

Quel est votre rôle en tant que directeur des infrastructures du groupe GDF Suez ?

JEAN-PAUL AMOROS : Il est double. Depuis la mi-2010, je suis en charge du centre de services partagés (CSP), issu de la réunion des équipes d'infrastructures des entités de production française, originaires de GDF, et belge, en provenance d'Electrabel, ainsi que des équipes de Suez sur Paris. Cette structure a été créée officiellement le 1er janvier 2011. Outre cette fonction opérationnelle, qui ne couvre qu'une partie du périmètre de production du groupe, je suis également responsable des infrastructures au niveau corporate et j'ai pour mission de définir leurs orientations stratégiques à l'échelle du groupe.

Quelle est la vocation de cette nouvelle structure de production ?

J-PA : Ce CSP doit délivrer des prestations d'infrastructures aux entités informatiques des différentes branches du groupe. A ce titre, il se comporte comme une véritable société de services de ce secteur. D'où la nécessité de mettre en place des bonnes pratiques : maîtrise opérationnelle, gestion des coûts, établissement d'un catalogue de services. Cette structure se positionne comme un acteur compétitif comparable aux standards du marché. Avec comme particularité d'être exclusivement en support des métiers du groupe.

Quel périmètre cette entité couvre-t-elle à l'heure actuelle ?

J-PA : Il est variable selon les domaines. Par exemple, le centre a la responsabilité opérationnelle de 20 000 postes de travail alors que GDF Suez en compte environ 100 000 sur l'ensemble de l'Europe et 150 000 dans le monde. Du côté des datacenters, en revanche, qui rassemblent 6 000 serveurs et 3 Po de données stockées, nous devons couvrir des deux tiers aux trois quarts de la capacité de production.

La création de ce centre correspond-il à une volonté de simplifier l'organisation de la production chez GDF Suez ?

J-PA : Depuis la fusion, nous nous sommes focalisés sur des chantiers de mise en place d'infrastructures de base, afin de développer les synergies et l'interopérabilité au sein du groupe (messagerie, réseau…). Cette première réorganisation postfusion de la production vise plutôt, en regroupant deux grands centres, à disposer d'un centre de services performant et de tarifs intéressants grâce à l'effet de taille. Cette structure réunit plus de 1 000 personnes au total , en incluant les prestataires. Nous voulons démontrer l'intérêt de proposer nos services , au-delà de la clientèle historique, à d'autres entités du groupe.

BERNARD GOUEDARD

Avez-vous eu besoin de proposer d'autres types de postes ?

J-PA : Oui, notamment ceux concernant l'interface avec les clients. Lorsque l'on décline un tel modèle de production mutualisée, il faut faire en sorte que les utilisateurs aient un référent, comme s'ils se trouvaient dans un contexte de production spécifique. Des Services Managers coordonnent donc la fourniture des services, supervisent la qualité, gèrent les crises s'il y en a. Ils font partie d'une cellule de base dévolue à chaque client, qui comporte également un chargé des projets de transformation du système d'information et d'un architecte.

Quels sont les projets marquants que vous envisagez pour cette structure ?

J-PA : Un de nos grands défis sera de banaliser les serveurs afin de disposer de clouds privés partagés pour l'exécution des applications. Nous pourrons ainsi dépasser le modèle qui consistait à mettre en place des systèmes sur mesure pour chaque application. Nous avons déjà virtualisé et procédé à la standardisation des disques dans notre centre belge. Nous envisageons aussi l'approvisionnement automatique des serveurs.

PROPOS RECUEILLIS PAR OLIVIER DISCAZEAUX

BIO EXPRESS

De 1988 à 1998 : responsable systèmes et réseaux chez AGF.
De 1998 à 2004 : responsable production chez Allianz.
De 2004 à 2006 : direction de l'infogérance de la production informatique de Total Raffinage Marketing pour Capgemini Outsourcing.
De 2006 à 2010 : directeur des infrastructures chez Generali.
2010 : directeur des infrastructures du groupe GDF Suez.

RENCONTRE **LOUIS DE BODMAN,** responsable de la gestion du changement chez Degrémont

Un responsable RH, pilote du changement dans un projet SAP

Amener les managers à modifier leurs habitudes de travail et à s'approprier SAP, telle est la mission de Louis de Bodman. Une fonction qui requiert de la méthode et une grande capacité d'écoute.

L'air calme et posé, Louis de Bodman occupe, à 27 ans, un poste à haut risque chez Degrémont, spécialiste du traitement de l'eau. Depuis 2009, il est responsable, au sein de cette filiale de Suez Environnement, de la conduite du changement d'un projet appelé Saphir. Il s'agit de la mise en place d'un système d'information SAP, qui devrait toucher près de 3 000 utilisateurs finals, répartis dans 70 pays.

Après s'être forgé au sein du groupe une solide expérience dans les ressources humaines (RH) – en quatre ans, Louis de Bodman occupe successivement les postes de chargé de mission, d'adjoint du DRH Afrique et de responsable RH de Degrémont Technologies –, il souhaitait s'orienter vers un autre métier, tout en gardant un pied dans les RH. *« Je voulais gérer des projets et ce poste représentait un défi intéressant, car il n'existait pas dans le groupe avant »*, explique-t-il.

A ce jour, Louis de Bodman dépend hiérarchiquement du directeur du programme d'amélioration de la performance Omega, lui-même rattaché à la direction générale du groupe. Il est intégré à l'équipe du projet Saphir, soit une centaine de collaborateurs (40 opérationnels métier de Degrémont, dont 13 personnes détachées de la DSI, et 60 consultants externes). Il consacre 10 % de son temps à élaborer une vision globale du projet afin d'identifier les changements, 10 % à accompagner les utilisateurs clés (véritables relais pour déployer l'outil sur une entité), 20 % à communiquer auprès des managers et 60 % à la formation.

> « Ayant exercé une fonction transversale, je savais quels étaient les managers à impliquer dans le changement »

Savoir bien s'entourer

Afin de mener à bien sa mission, ce diplômé de l'université Paris Dauphine, jamais formé à l'informatique, a d'abord rencontré l'ensemble de l'équipe projet, dont les 13 informaticiens. *« Au début, j'ai dû rappeler à ces derniers que j'étais novice mais très vite, je me suis familiarisé avec leur vocabulaire très spécifique. Je gardais en tête qu'il fallait traduire les termes techniques dans le langage courant afin de les rendre accessibles à tous les futurs utilisateurs »*, se souvient-il.

Il s'est aussi bien entouré. Pour acquérir une méthodologie et développer des compétences en gestion du changement, il a travaillé en binôme avec un consultant du groupe KPF, société de services informatiques spécialisée en conduite du changement sur SAP. *« Dans le cadre du projet pilote, nous avons formé 240 personnes en Espagne et au Portugal. L'outil sera ensuite déployé dans le reste du monde. Plus de 3 000 collaborateurs seront concernés »*, explique-t-il, avec fierté. Toutes les deux semaines, il fait le point, avec le consultant de KPF, sur l'état d'avancement du projet.

Autre chantier important : la mise en place d'une plate-forme sur SAP, grâce à laquelle les utilisateurs, par le biais d'exercices, apprennent à intégrer cet outil dans leur métier. *« Je les ai accompagnés pour m'assurer qu'ils étaient bien formés d'un point de vue pédagogique et que tous les documents fournis par notre prestataire IT étaient confor-*

SES CONSEILS

- Savoir s'adapter à des interlocuteurs très variés, sans lien hiérarchique direct avec eux.
- Ne pas avoir peur de relever le défi, en étant méthodique.
- Avoir l'esprit synthétique et être rigoureux.

SON PARCOURS

2006 : maîtrise en science de gestion (université Paris Dauphine).
2007 : Ciffop (Paris II) - Master 2 en gestion RH.
De 2005 à 2006 : chargé de missions RH chez Degrémont International.
De 2006 à 2007 : adjoint du DRH chez Degrémont Afrique.
De 2007 à 2009 : responsable RH chez Degrémont Technologies.
Depuis fin 2009 : responsable de la gestion du changement (direction des processus et de l'organisation) du groupe Degrémont.

JIM WALLACE

Louis de Bodman a accepté le défi que représentait cette mission de conduite du changement.

L'AVIS DE L'EXPERT

DR

Rémy Bonnevay, directeur de projet chez Alti (société de conseil et d'ingénierie en systèmes d'information)

Un responsable du changement a besoin de bien connaître l'entreprise, ses métiers, sa culture et son organisation. Qu'il ait mené des projets transverses dans l'entreprise est un atout pour convaincre la direction générale et les directions opérationnelles.

Il est rarement issu de la DSI, mais en tant que chef de projet, il a pour tâches de manager ses équipes, de planifier les activités, de fédérer un grand nombre d'acteurs, d'avoir une forte capacité d'écoute et de synthèse… Il doit aussi comprendre la solution qui va être mise en place pour en expliquer les bénéfices métier. A ce poste, des gens des métiers sont plus à même d'avoir un langage compréhensible par tous, de se mettre à la place de l'utilisateur et d'apporter un regard extérieur.

mes à nos attentes. » A travers ses expériences, Louis de Bodman avait l'avantage de bien connaître l'ensemble des métiers du groupe.

Savoir légitimer le changement

Un préalable indispensable pour amener les opérationnels à travailler différemment et de manière optimale. « *Etant précédemment sur un métier transversal, je connaissais donc l'organisation et les managers qu'il fallait impliquer,* précise-t-il. Il n'a pas hésité à mettre en avant des personnes expertes pour légitimer le changement. Un tel poste n'est pas de tout repos, surtout au moment des rencontres bimensuelles avec les managers, quand les échanges sont parfois un peu vifs. « *Lors de réunions de préparation, nous leur présentons les différentes modifications qui risquent de bouleverser leurs méthodes de travail et leur organisation. Nous leur donnons l'occasion de réagir, d'exprimer leurs points de vue ou leurs objections. Nous leur rappelons également les bénéfices du projet.* »
D'ici à la fin de l'année, Louis de Bodman mettra en place une boîte à outils, afin que les différentes entités aient tous les moyens de communication et de formation indispensables pour conduire à leur tour le changement. Après, seulement, il retournera au sein de la direction des ressources humaines, prêt à relever d'autres défis, pourvu qu'ils aient une « *dimension humaine forte* ». ■ SANDRINE CHICAUD

SI CE MÉTIER VOUS TENTE

Les profils concernés. Ce poste est destiné les managers à fort potentiel. Les plus confirmés se voient confier l'ensemble d'un programme SAP. Ceux ayant participé à un projet de refonte informatique sont les bienvenus.

Les formations. Pour piloter le changement, il est essentiel de bien comprendre les rouages d'une entreprise. Pour cela, il existe des cursus spécialisés et des stages axés sur la sociologie des organisations. Une culture théorique dans ce domaine est un vrai plus. La littérature ne manque pas, avec, par exemple, l'ouvrage du sociologue Michel Crozier, *L'acteur et le système*. Enfin, 50 % de la réussite d'un projet sont dus au facteur humain.

Les débouchés. Cette solide expérience est un excellent tremplin pour briguer des responsabilités opérationnelles, voire pourquoi pas, pour devenir responsable de l'organisation ou des processus.

NUL N'EST CENSÉ...

Le Sénat adopte la loi Loppsi 2

Le projet de Loi d'orientation et de programmation pour la performance de la sécurité intérieure (Loppsi) a été adopté en deuxième lecture par le Sénat le 20 janvier. Les sénateurs se sont prononcés contre l'extension du délit d'usurpation d'identité aux pratiques de « hameçonnage » et contre une augmentation des peines, préférant conserver les condamnations initialement prévues (150 000 € d'amende et un an d'emprisonnement).
Le projet de loi est disponible sur http://goo.gl/hiiVl.

La Cnil et le recensement

Le 19 janvier, la Cnil a publié sur son site un article répondant à un certain nombre de questions relatives au recensement général de la population, qui a débuté le 20 janvier. Elle précise que la réponse au questionnaire est obligatoire, mais que la confidentialité des données recueillies est assurée par l'Insee, qui en sera le seul destinataire. Elle ne pourra les communiquer qu'à l'issue d'une période de soixante-quinze ans. Article à lire sur http://goo.gl/JIPM0.

Gestion des noms de domaine

L'Assemblée nationale a adopté en première lecture un nouvel article L45-1 du code des postes et télécommunications énonçant que *« les noms de domaine sont attribués et gérés selon des règles non discriminatoires et transparentes, garantissant le respect de la liberté de communication, de la liberté d'entreprendre et des droits de propriété intellectuelle »*. Le 6 octobre dernier, considérant que le dispositif initial ne garantissait pas ces libertés et ces droits, le Conseil constitutionnel prévoyait la désignation des organismes d'attribution des noms de domaine par le ministre de tutelle. http://goo.gl/4XGyi.

JURIDIQUE

DR

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

Les comparateurs de prix sont des sites publicitaires

LE FAIT : les juges et les pouvoirs publics s'intéressent à la sincérité de l'information concernant les produits et les services diffusée sur internet.

Avant d'acquérir un bien ou de souscrire un service, il n'est plus rare d'aller sur internet pour y comparer les prix ou consulter les avis d'autres consommateurs. Dans la mesure où ces informations deviennent un critère qui peut être déterminant dans la décision d'achat, la tentation est grande de les « orienter ».

Référencement payant des offres

Le 21 octobre dernier, la cour d'appel de Chambéry a rendu un arrêt riche d'enseignements pour les sites « comparateurs de prix ». Elle considère que l'information diffusée en l'occurrence par Kelkoo, sur les offres de produits qu'il répertorie, est constitutive d'une publicité. Les produits référencés par ce comparateur sont en effet uniquement ceux des entreprises ayant souscrit à son service. Le comparateur se faisant rémunérer par les sites marchands pour chaque clic d'un internaute sur les offres référencées.
Les juges ont conclu que la présentation des produits sur un comparateur de prix, opérant par référencement payant des offres, constitue par nature un message publicitaire. Les règles en matière de publicité sont donc applicables au comparateur.

Le code de la consommation protège la sincérité de l'information qu'un commerçant diffuse à destination des acquéreurs de ses produits ou services. Ainsi l'article L121-1 condamne, au titre des pratiques trompeuses, les indications fausses ou de nature à induire en erreur.

L'information fournie doit être loyale

Or la cour d'appel de Chambéry a relevé des manquements affectant la sincérité de l'information diffusée sur Kelkoo : pas de mise à jour en temps réels du prix des offres référencées, manque de précision sur la durée de validité des offres référencées, absence d'indication des frais de port ou d'enlèvement, pas d'information sur la garantie et les caractéristiques principales des produits référencés.
Toutes ces dispositions du code de la consommation doivent aussi être respectées par les sites comparateurs qui agrègent les offres. Le gouvernement veut également s'attaquer aux faux avis postés sur internet concernant la qualité des produits.

CHRISTIANE FÉRAL-SCHUHL

CE QU'IL FAUT RETENIR

Les entreprises qui diffusent de l'information sur internet concernant des produits ou des services, doivent veiller au respect des règles en matière de pratiques commerciales trompeuses.

OPINIONS

SIPA

« Je travaille sur la limitation du réchauffement climatique en m'intéressant aux principales industries, dont l'informatique. »
Richard Branson, Virgin, dans *Les Echos*

Laurent Heslaut, directeur des technologies de sécurité chez Symantec, qualifie de naturisme numérique, le déballage décomplexé d'informations sur les réseaux sociaux. Source : BFM Business

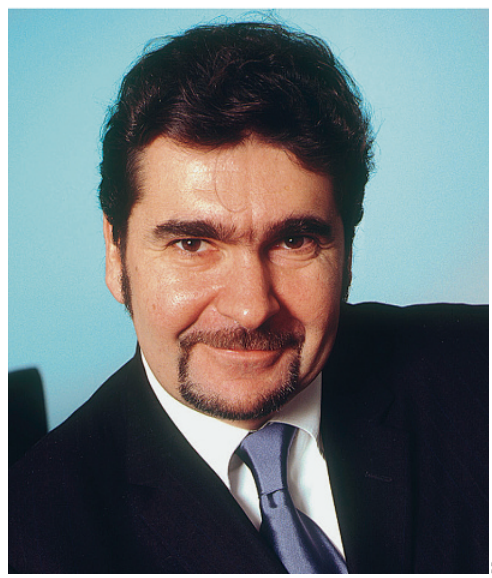
ENTREPRENEURIAT **BRUNO VANRYB,** CEO d'Avanquest et président du Collège éditeur Syntec

Les entrepreneurs doivent-ils compter sur le soutien des hommes politiques ?

« Nous avons beaucoup de choses à vous vendre : des avions, des voitures, des logiciels… » Voilà ce qu'a expliqué Barack Obama à Hu Jintao, le leader chinois, lors de sa récente visite aux Etats-Unis ! Comprenons le caractère incroyable de cette déclaration : en mettant le logiciel au même niveau que l'industrie traditionnelle, le Président des Etats-Unis reconnaît le caractère essentiel de ce qu'on appelle l'économie de l'immatériel. Pas de smartphones sans les innombrables applications développées pour ces téléphones ; pas d'internet sans les composants logiciels servant à construire, surveiller et optimiser le réseau ; pas de sites web sans logiciels pour mettre en œuvre des portails d'accès ; pas d'avions modernes sans solutions ultra-sophistiquées utilisées pour les concevoir, les dépanner, les faire voler…

Incantation mystique

Bref, ce qu'il faut pour réussir, c'est être américain, et pour les Américains, parler de logiciels est concret. En France, quand on parle innovation, c'est pour répéter à l'infini le mot, le rendant creux et déconnecté de toute réalité, sorte d'incantation mystique. Et le politique l'utilise pour appeler la croissance…
Que faisions-nous pendant que Barack Obama endossait ses habits de VRP de luxe face aux Chinois ? Nous écoutions les vœux que notre Président présentait aux forces vives de la nation. Après l'inévitable catalogue à la Prévert sur les problèmes de fiscalité, la cohésion sociale et la nécessité d'une politique monétaire cordonnée, nous avons eu droit au sempiternel : *« Il faut plus d'industrie française, plus d'innovation, plus d'entrepreneurs… »*
Plus d'industrie ? Cela consiste sans doute à monter un plan pour créer un avion électrique en réunissant des financiers, des politiques et des industriels friands de subventions. Plus d'innovation ? Soit, d'après le Petit Robert, *« l'action d'introduire dans une chose établie quelque chose de nouveau ou d'encore inconnu »*. Nos concitoyens vont devoir mettre de l'inconnu dans leur quotidien ! Plus d'entrepreneurs ?



DR

« Travailler en réseau et s'organiser pour développer un écosystème allant de la PME au grand groupe »

Mais nous n'en manquons pas puisque la France compte 2 900 000 entreprises. Combien, cependant, réussissent, se développent et deviennent des champions mondiaux ? Combien de ces sociétés emploient plus de 500 salariés ? Moins de 2 000 !
Notre problème est qu'il existe un décalage total entre les hommes politiques – de bonne volonté mais complètement déconnectés des réalités – et les entrepreneurs qui, dans leur grande majorité, ne savent pas travailler en réseau ni s'organiser pour développer, comme en Allemagne, un écosystème allant de la PME au grand groupe.

Une génération qui agit

Fort heureusement, il existe une nouvelle génération d'entrepreneurs français qui se prennent en main et réussissent à faire bouger les lignes ! Comme Xavier Niel, Marc Simoncini et Jacques-Antoine Granjon (les entrepreneurs du net les plus en vue en ce moment) confrontés à des problèmes de recrutement qualifié. Plutôt que de s'en plaindre, ils lancent une école des métiers d'internet ! Elle recrutera les élèves à la sortie du lycée, et les formera pendant trois ans aux métiers du web et à la création d'entreprise...
C'est bien plus efficace que quatre années de négociations avec les syndicats de l'Education nationale pour faire évoluer les cursus scolaires et créer des liens entre université et entreprise, vous ne trouvez pas ? ■ BRUNO VANRYB

Retrouvez le blog de Bruno Vanryb sur le site de *Challenges* : http://leconomiereelle.blogs.challenges.fr

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

Sauvons l'innovation française

Juliette Fauchet, chef d'enquête

Cet hiver, les organismes Afdel, Eurocloud et le Comité Richelieu ont tenté d'infléchir l'Etat sur les rabots infligés au crédit d'impôt recherche et aux jeunes entreprises innovantes (JEI). Aujourd'hui, c'est au tour du Réseau Commande Publique de faire pression auprès de la présidence du Sénat pour améliorer l'accès des PME à la commande publique, estimant que les 35 % de parts des achats qui leur sont octroyées sont insuffisantes. Le monde des PME et TPE gronde. Et pourtant ! Le gouvernement ne cesse de clamer haut et fort qu'il faut soutenir l'innovation de nos PME et de nos jeunes pousses, sources de compétitivité, d'embauche, d'exportation. Il ne cesse de brandir l'exemple des performances des fameuses ETI (entreprises de taille intermédiaire) allemandes. Alors pourquoi accentuer les difficultés financières d'entreprises qui peuvent se révéler, demain, les leviers de croissance de l'économie française ? De l'autre côté de l'Atlantique, on ne s'y trompe pas. Le 31 janvier, Barack Obama annonçait un programme baptisé Startup America, dédié aux jeunes entreprises high-tech. En préambule de sa présentation, un des principes fondateurs de son pays : « *Que toute personne ayant une bonne idée et se battant pour la réaliser dispose des moyens nécessaires.* » C'est ainsi que le gouvernement américain dégage une enveloppe de 2 milliards de dollars pour les jeunes sociétés du secteur des technologies de l'information, et que les grandes entreprises high-tech privées – IBM et Intel en tête des donateurs – verseront quelque 400 millions de dollars pour les soutenir. Autre mesure enfin : l'exonération d'impôt sur les plus-values générées par la cession des participations des investisseurs dans ces entreprises. Alors, certes, nous avons le grand emprunt et ses 35 milliards d'euros, dont 4,5 réservés au secteur du numérique. Mais de l'avis de nombre de PME et JEI, ces budgets seront inaccessibles.

« Barack Obama dégage 2 Md$ pour les jeunes pousses américaines »

Quand se dessine l'« IPcalypse »

Gilbert Kallenborn, chef de service

Février 2011 pourrait s'inscrire comme une date importante dans l'histoire d'internet. Le chiffre fatidique du 0 adresse IP v. 4 serait atteint, les 4,3 milliards d'adresses IP ont en effet toutes été attribuées. Ainsi qu'on le redoutait depuis des années, aucun nouvel arrivant ne pourra plus se connecter à internet ! Personne ne semble pourtant paniquer, et les utilisateurs finals n'ont encore perçu aucun changement. En fait, les stocks d'adresses des registres et des opérateurs sont toujours pleins. Les derniers gros paquets d'adresses IP v. 4 viennent bien d'être attribués à la zone Asie-Pacifique, mais aucune pénurie n'est à prévoir pour les douze mois à venir. Mais après ? Les avis divergent : les plus optimistes s'en remettent aux opérateurs et à leur capacité à anticiper, les plus pessimistes redoutent des scènes d'horreur, avec des peuples entiers en panne aux abords des autoroutes de l'information. Les termes d'« IPcalypse » ou d'« arpageddon » circulent déjà sur Twitter. Mais si des turbulences sont à prévoir, l'humanité numérique devrait s'en sortir. La technologie salvatrice, IP v. 6, qui autorise la création de plusieurs milliers de milliards de nouvelles adresses, pointe déjà depuis un moment. A ce jour, elle n'est déployée que sur 8 % du réseau mondial. Quelques gros acteurs du web, comme Google ou Facebook, mettent d'ailleurs les bouchées doubles. Ils veulent organiser une journée de test mondiale avec d'autres mastodontes comme Yahoo, Akamai, ou encore Cisco. Cela ne suffira pas pour créer une transition sans couture, l'inertie est trop grande. De nombreux systèmes ne sont pas à jour, et la migration, faute de compatibilité entre IP v. 4 et IP v. 6, n'est techniquement pas simple. Mais pas de panique : des solutions transitoires existent, tels la mise en place d'un marché secondaire d'adresses utilisées, ou le partage d'adresses IP entre utilisateurs. Toujours un peu inconfortable d'habiter un logement occupé, mais faute de grives, il faudra bien se contenter de merles.

« À ce jour, IP v. 6 n'est déployé que sur 8 % du réseau mondial »

PHOTOS NIELS STOLTENBORG

ON EN PARLE DANS LES BLOGS

Wikipédia, dix ans du meilleur du web

La synthèse. Wikipédia fête ses dix ans. L'occasion de revenir sur le cinquième site web le plus visité au monde, avec quelque 400 millions d'utilisateurs chaque mois. Mais à la différence des sites commerciaux, l'encyclopédie en ligne est presque entièrement écrite, publiée et autorégulée par des volontaires bénévoles. Le savoir-vivre – traduction française du civility anglais – est l'un des cinq piliers de Wikipédia. Toute une éthique en ligne, une « wikiquette », s'est développée autour de cette notion, donnant naissance à des abréviations telles qu'AGF (Assume Good Faith). *« Les personnes manquant de savoir-vivre sont courtoisement interpellées puis mises en garde, avant d'être exclues si elles persistent. »*

Un billet de « Aka » sur Framablog

http://goo.gl/EM6if

Tunisie : Facebook pourrait servir l'Histoire

La synthèse. Plusieurs collectifs, dont ReadwriteWeb, Global Voices et Reporters sans frontières, adressent cette lettre ouverte à Mark Zuckerberg, PDG de Facebook. Facebook a longtemps été le seul espace où la liberté d'expression était possible en Tunisie, où la Toile était sous étroite surveillance. Le site est fréquenté par 1,9 million de Tunisiens et le réseau social a tenu un rôle non négligeable dans la circulation de l'information. Par cette lettre, les collectifs demandent à ce que tous les témoignages écrits, vidéo ou audio ayant trait à la révolution du jasmin soient sauvegardés, afin qu'ils puissent *« servir de base de données pour toute personne qui souhaitera analyser ce tournant historique. »*

Une lettre ouverte de plusieurs collectifs

http://goo.gl/i063J

2010, l'an 1 de la révolution web française

La synthèse. L'année 2010 a été un très bon cru pour les start up françaises. Plusieurs mastodontes ont effectué de belles sorties comme Priceminister, Leboncoin, Liligo ou Exalead. De leur côté, des jeunes pousses comme Leetchi, Restopolitan ou AllmyApps ont réalisé des levées de fonds, aiguisant l'appétit de nouveaux « super angels » (ISAI, Jaina Capital et Kima Ventures). Toute cette effervescence s'est articulée autour d'événements tels que BemyApp ou les Startup Weekends et, plus récemment, du Camping. Des start up qui lèvent ou se vendent, une série d'entrepreneurs « deuxième vague », des incubateurs et de l'argent… *« tous les ingrédients sont là pour créer un écosystème puissant. »*

Une humeur de Laurent Kretz, cofondateur de Submate et coorganisateur de StartinParis

http://goo.gl/3MGcE

LE BUZZ SUR 01 NET PRO

01netPro.

La désaffection des élèves pour les études d'informatique

TULANE PUBLIC RELATIONS

Emploi. Une étude menée pour Orange pointe du doigt un paradoxe. Le nombre d'étudiants dans les filières des TIC recule, alors que le secteur figure parmi ceux qui recrutent le plus d'ingénieurs. Paradoxe apparent pour les « 01nautes ». Le salaire d'embauche aurait drastiquement baissé dans la fonction informatique. D'autres soulignent les conditions de travail, le stress, mais aussi le jeunisme des SSII qui laissent peu de perspectives de carrière au-delà de 35 ans. S'ajoute le spectre de l'offshore. Ce qui permet à un internaute de conclure : *« J'espère que mon fils ne fera pas d'études d'informatique. L'informatique, c'est l'avenir... pour les Indiens. »*

http://goo.gl/lfuHu

CARTE BLANCHE À...

La politique open source en entreprise obéit à des règles

PATRICE BERTRAND, directeur général de la société de services Smile et farouche partisan de l'open source, met en garde les entreprises qui veulent se lancer sans mesurer les risques. Adopter un logiciel libre implique certaines contraintes.

Pour une DSI, le problème n'est plus de savoir s'il doit y avoir des logiciels open source dans le système d'information ou non. Le plus souvent, ils sont déjà là, que cela ait été voulu et organisé, ou pas. Car depuis longtemps, il n'existe plus de blocage de principe envers le libre. La question n'est pas non plus de savoir combien il en faudrait et où. La réponse est simple : ce type d'application est nécessaire partout où les produits sont de qualité supérieure et où il apporte un bénéfice distinctif.
Le problème des DSI, aujourd'hui, serait plutôt de savoir plutôt comment gérer, organiser, planifier et maîtriser les logiciels libres ? Soit ce que doit définir l'entreprise en élaborant sa politique open source (POS), un document que, pour ma part, j'estime indispensable. Produit par la DSI, il expose les choix internes en matière d'open source, déclinés en termes de licences, de modalités de support, de processus d'acquisition, de contributions, de relations avec des communautés, etc. Sans lui, les risques sont de deux ordres : passer à côté de bénéfices majeurs et mal maîtriser les impacts.

Connaître le droit des licences, un préalable indispensable

Comment choisir un produit open source ? Ses critères d'évaluation et ses démarches d'acquisition ne sont pas les mêmes : on ne peut ni attendre les recommandations du cabinet Gartner, ni compter sur une recherche sur la plateforme Sourceforge. Il faut donc expliquer le processus de sélection spécifique à ces logiciels. Et particulièrement aux entreprises qui développent elles-mêmes des applications, une démarche qui,

DR

« Les risques pour la DSI : passer à côté des bénéfices de l'open source et mal en maîtriser les impacts »

actuellement, repose sur un assemblage de composants, et qui est facilitée par l'open source. Le premier risque est de s'en priver, par crainte de menaces mal comprises. Le second est, à l'inverse, de négliger les questions de propriété intellectuelle, en imaginant qu'un logiciel de ce type est « *pratiquement du domaine public* ». Dans certains cas, les conditions de commercialisation du logiciel ainsi produit seront affectées par l'intégration de composants sous des licences copyleft (toutes les versions modifiées et étendues du programme seront également libres), telles que la GPL (licence publique générale). L'entreprise peut faire l'objet d'actions en justice si elle ne respecte pas ces obligations. Un minimum de formation à ce sujet est donc absolument vital.
Pour un DSI, la POS est donc un bon moyen d'organiser et de maîtriser l'intégration de composants et d'outils open source dans le système d'information, et d'en tirer tous les bénéfices tout en évitant les risques.

Un domaine dans lequel la France est à la traîne

Il semble qu'aux Etats-Unis, la formalisation et le déploiement de cette politique par les entreprises et les organisations soit plus répandue qu'en France. Une illustration exemplaire est celle énoncée par le DSI du département de la Défense (DoD). Un mémo de quelques pages, adressé à tous ses chefs de service, trace les grandes lignes de la POS du département : « *Aujourd'hui, nous utilisons beaucoup de programmes OSS (Open Source Software) de manière opérationnelle, tant dans des environnements classés, que non classés. Malheureusement, il y a eu des incompréhensions et de mauvaises interprétations des lois, des politiques et des règlements en vigueur appliqués aux logiciels open source, qui ont freiné leur utilisation et leur développement par le DoD. […] J'ai demandé au directeur Enterprise Services &Integration, de travailler avec vos équipes afin […] que nous puissions continuer à augmenter les bénéfices que nous tirons de l'usage des OSS.* »
On distingue bien ici la nécessité de « *corriger les mauvaises interprétations* », c'est-à-dire éduquer, le maître mot de la POS. Pour autant, le même mémo, après avoir recensé les bénéfices clés des solutions open source, conclut : « *En fin de compte, c'est le logiciel qui satisfait le mieux les besoins et les missions du département qui doit être utilisé, qu'il soit libre ou non.* »
C'est une conclusion que la plupart des politiques open source adopteront : les entreprises ne déploient pas de logiciels libres par principe, mais toujours pour un bénéfice opérationnel bien analysé. Et c'est précisément pour le récolter qu'elles doivent organiser et diriger le déploiement de ce type de solution.

PATRICE BERTRAND

OFFREZ À VOTRE ENTREPRISE UN PC SUR-MESURE :

40 CONFIGURATIONS PENSÉES ET CRÉÉES POUR RÉPONDRE À VOS BESOINS !

Reconnu comme le spécialiste informatique depuis plus de 15 ans, le groupe LDLC démontre l'authenticité de son savoir-faire dans de nombreuses configurations pensées, fabriquées et constamment améliorées à l'attention des professionnels. De l'utilisation bureautique ou multitâche aux fonctions graphiques avancées, nos configurations répondent à tous les besoins et à tous les budgets.

NOUVEAU PROCESSEUR INTEL® SANDY BRIDGE

LDLC PC iSandy (sans OS - non monté)

Une capacité multitâche supérieure

- Processeur **Quad-Core Intel® Core™ i5** de seconde génération
- **4 Go** de mémoire vive de type DDR3 G.SKILL
- Disque dur **1 To** SATA 6 Gb/s Western Digital
- Carte mère basée sur le jeu de composants **Intel® H67 Express**
- Processeur graphique intégré **Intel® HD Graphics 2000**
- Lecteur/Graveur DVD Super Multi double couche
- Alimentation 500W éco-énergétique 80 PLUS Bronze
- Sorties vidéo numérique et analogique
- Boîtier Moyen Tour silencieux

434€74 HT

LE 1ER PRIX

LDLC PC Job Kit (sans OS - non monté) ★★★★☆

D'excellentes performances pour la bureautique

- Processeur **AMD Athlon II X2 250** - Dual Core
- **2 Go** de mémoire vive DDR2-SDRAM PC5300 667 MHz
- Disque dur **500 Go** Serial-ATA II
- Jeu de composants **NVIDIA® GeForce® 7025**
- Graveur DVD Super Multi Double Couche
- Contrôleur audio 8 canaux Haute Définition
- 1 port PCI-Express 16x
- **Clavier Office 2.0 + Souris optique** + **Kit d'enceintes 2.0**

208€99 HT

MULTI-AFFICHAGE JUSQU'À 3 ÉCRANS

LDLC PC Architek

Un allié de choix pour vos travaux graphiques

- Processeur **AMD Phenom™ II X6**
- **4 Go** (2x 2 Go) de mémoire DDR3
- SSD **128 Go** et disque de stockage **1.5 To**
- Carte graphique **ATI FirePro™ V7800 2 Go**
- Graveur DVD SuperMulti 24x
- Alimentation modulaire et silencieuse 675W certifiée 80PLUS
- Microsoft **Windows 7** Edition Intégrale 64 bits

1499€99 HT

► **40 PC LDLC** À PARTIR DE **150€** SUR NOTRE SITE

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 HT, 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.

« Ce sont Apple, Facebook et China Mobile qui reflètent actuellement le fantastique potentiel des technologies mobiles. »

Philippe Mieybégué, Bit Group

EN CHIFFRE

1,2 Md€ en 2010. Le revenu provenant des données mobiles a progressé d'environ 20 % par an depuis fin 2007.

Source : Arcep (régulateur des télécoms)

À LIRE

Sécurisation de la mobilité (octobre 2010) est le rapport publié par le Cigref (Club informatique des grandes entreprises françaises) sur la gestion du risque informationnel dû à la généralisation des smartphones. Disponible en téléchargement sur Cigref.fr.

MOBILITÉ

01 INFORMATIQUE BUSINESS & TECHNOLOGIES RÉCOMPENSE LES MEILLEURES APPLICATIONS

La mobilité à vocation professionnelle est devenue mature. Désormais, émergent des applications innovantes, au bénéfice du cœur de métier, au service du client ou dans un cadre de communication de machine à machine. Toutes ces applications concourent à accompagner, voire à transformer, l'activité des entreprises qui les ont déployées. *01 Informatique* a récompensé quatre cas d'applications, jugés exemplaires.

DOSSIER RÉALISÉ PAR FRÉDÉRIC BERGÉ, EDDYE DIBAR, GILBERT KALLENBORN ET JEAN-PIERRE SOULÈS

À LIRE

Programmez pour iPhone, iPod Touch, iPad avec IOS 4 est un ouvrage collectif des fondateurs d'iPuP, qui réunit fiches thématiques et exemples de réalisations. Publié par Pearson Education.

TENDANCE

Selon le cabinet Forrester, l'emploi du GPS et de l'accéléromètre va s'amplifier dans les applications, afin de détecter exactement ce que recherchent les consommateurs.

« Le paiement sur mobile aide l'utilisateur à payer, en temps réel, la durée effective du stationnement. »

Eric Legale, Issy Media

Enjeux EN 2011, LES SMARTPHONES RESTENT LES MOTEURS DU CHANGEMENT

La vague des smartphones suscite des applications inédites, téléchargeables par des millions de personnes, clientes des entreprises.

L'émergence des tablettes tactiles pourrait bouleverser l'aide à la vente, grâce à leur nouveau mode d'interaction.

Les smartphones pour l'accès à internet et les iPad pour la visiophonie font leur apparition dans les entreprises.

Déjà, plusieurs centaines de milliers d'applications téléchargeables sur l'Apple Store ou sur l'Android Market ont vu le jour. Les entreprises ont vite saisi le parti qu'elles pouvaient tirer des boutiques d'applications en ligne, vecteur marketing de premier ordre. A l'heure actuelle, ne pas être positionné sur l'Apple Store ou sur l'Android Market, c'est en effet risquer un déficit majeur de communication auprès d'une masse d'utilisateurs toujours grandissante. Pas une banque, une compagnie d'assurances, pas un industriel, un transporteur ou un voyagiste traitant avec le grand public qui ne s'y soit lancé en 2010. En développant une application adaptée aux smartphones, les sociétés prennent aussi le train de l'innovation. L'occasion de servir le client d'une autre manière, en tirant parti de l'écran tactile, de la géolocalisation ou en mariant les fonctions de téléphone et d'accès à internet. Les entreprises bénéficient là d'une vraie opportunité de développer une interface conviviale et performante, en mode vocal ou via internet. Il reste à la saisir. Mais sont-elles prêtes à ouvrir les vannes de l'accès direct à leurs téléconseillers, et leurs centres de contact sont-ils techniquement mûrs pour affronter cette éventualité ?

Le contact avec la clientèle révolutionné

Enfin, une race de terminal intelligent, propre à révolutionner la mobilité en entreprise, se profile. Ce sont les tablettes tactiles, dont l'iPad d'Apple s'est fait le champion. Des constructeurs comme Avaya ou Cisco les mettent à leur catalogue, car ils estiment que la visiophonie et la communication « riche » multimédia s'en trouveront facilitées. Mais, dans l'immédiat, un autre mode de relation avec la clientèle est concerné, telle l'aide à la vente. L'écran horizontal tactile facilite le contact et révolutionne les modes de présentation. Une nouvelle interface d'interaction est née entre un vendeur et le public qu'il a la charge de séduire. Les autres scénarios d'usage restent à inventer.

COMMENT LES LAURÉATS ONT ÉTÉ SÉLECTIONNÉS

La rédaction a choisi une douzaine de cas d'applications, évoqués dans le magazine au cours des douze derniers mois.

Quatre catégories d'applications mobiles ont été définies : orientées client, en lien avec le métier, innovantes et machine to machine.

Un jury a désigné un vainqueur pour chaque catégorie. Il était composé de Jean-Luc Koch, président de Carvea Consulting, de Philippe Mieybégué, analyste stratégies mobilité et télécoms au sein de Bit Group, de Catherine Borde, Process Manager chez Heineken Entreprise, et de Hugues Meili, président directeur général de l'intégrateur spécialisé Niji.

GETTYIMAGES

LE PAIEMENT ET LE CONTRÔLE DU STATIONNEMENT EFFECTUÉS À DISTANCE À ISSY

A Issy-les-Moulineaux, on peut payer son stationnement de rue depuis son mobile, via un serveur vocal ou internet.

Le contrôle est effectué par les agents municipaux qui, grâce à leur terminal communicant, consultent la validité du stationnement, enregistré sur un serveur distant.

A Issy-les-Moulineaux, le paiement du stationnement est accessible sur internet mobile.

DR

Depuis un an, à Issy-les-Moulineaux (92), l'automobiliste résidant ou de passage est en mesure de payer son stationnement en surface depuis son téléphone mobile 2G ou son smartphone 3G. Il bénéficie alors, sans avoir à apposer de ticket sur son pare-brise, d'une prise en compte de la durée réelle de stationnement, d'une alerte par SMS (en option payante, à 15 centimes), lorsque celle-ci s'achève, et de la possibilité de la prolonger. Lorsqu'elle s'avère inférieure au temps estimé, il se fait rembourser, et imprime le reçu envoyé à l'adresse e-mail communiquée lors de l'inscription. « *Un service intelligent et utile* », se félicite Catherine Borde, Process Manager chez Heineken Entreprise et membre du jury ayant distingué cette application. L'automobiliste s'inscrit sur le site de la municipalité avec sa plaque d'immatriculation, afin d'être identifié par les agents de contrôle. Il fournit également son numéro de carte bancaire, pour que le prix du stationnement puisse être prélevé. Cette inscription, ainsi que le paiement, s'effectuent depuis un site internet fixe (Paybyphone.fr), mobile (http://m.paybyphone.fr), ou par serveur vocal (appel non surtaxé). Pour payer, l'utilisateur précise le code du tarif (résidant, de passage, etc.) figurant sur les paramètres de la zone. Il lui suffit de suivre les instructions du site web ou du serveur vocal, depuis son mobile, pour prolonger ou écourter une durée de stationnement.

> « Le conducteur paie, en temps réel, la durée effective d'occupation de la place de stationnement. »

Eric Legale, directeur d'Issy Media, agence qui promeut la ville d'Issy-les-Moulineaux

DR

Décliner le système des vélos en location

Si ce système, mis au point par la société Paybyphone, a déjà été déployé dans d'autres villes à l'étranger (Londres, Miami et Sydney), ou en France dans le cadre de la location de vélos (Nice et Vannes), Issy-les-Moulineaux a été la première ville française à l'appliquer au stationnement de surface. Le paiement par mobile était d'ailleurs inclus dans le cahier des charges de la délégation de service public, confiée à un consortium composé de Vinci et de Parkeon (concepteur de parcmètres), qui a mis en œuvre le projet.
Pour contrôler le paiement, il suffit que les agents de surveillance saisissent, sur les terminaux portables durcis (Ikôn de Psion Teklogix) dont ils sont équipés, les premiers chiffres du numéro d'immatriculation de l'automobile n'affichant pas de ticket. Le système centralisé des transactions indique s'il y a eu ou non règlement. Un an après son lancement, le stationnement à distance par mobile a séduit plus de 1 100 usagers ayant réalisé 9 900 transactions.

PRIX Catégorie Métier

DES PROTHÈSES MÉDICALES TRACÉES PAR ÉTIQUETTE RFID CHEZ IMPLANET

De leur sortie d'usine jusqu'à l'hôpital, les prothèses orthopédiques de la société Implanet sont suivies à la trace via un PDA lisant leur étiquette RFID.

Le fabricant français a enrichi son application de traçabilité, avec des fonctions comme la gestion d'alerte sur lot défectueux.

Les étiquettes sans contact passives RFID sont apposées sur les emballages des prothèses.

DR

« Ce qui m'a séduite dans le projet Implanet, c'est l'utilisation des étiquettes RFID (Radio-Frequency Identification) pour la traçabilité des produits dans le domaine médical. *Le système renforce la sécurité. Il s'agit d'une démarche à la fois courageuse et innovante* », lance Catherine Borde, Process Manager chez Heineken Entreprise. Le jury des Trophées mobilité auquel elle a participé a placé ce projet en tête de la catégorie « mobilité, démarche, métier ».

Société bordelaise, Implanet fabrique des prothèses orthopédiques. Constatant que la traçabilité était balbutiante dans le médical, elle décide de la développer dans ce secteur, depuis la fabrication de la prothèse jusqu'à son implantation chez le patient. Afin d'innover, la société opte pour une technologie moderne et plus puissante que le traditionnel code-barres. Les étiquettes sans contact passives RFID sont lues par un assistant personnel (PDA) embarquant une application idoine : c'est l'Implanet Smart System (ISS), qui existe aujourd'hui en version 3.0. L'entreprise a développé, courant 2010, l'Implanet Smart System Supplier (ISSS), s'adressant à l'ensemble des industriels qui proposent des dispositifs médicaux implantables (DMI). Au passage, elle a migré d'une solution propriétaire vers un produit open source « *plus évolutif* », estime Emmanuel Grenier, DSI et cofondateur d'Implanet.

> « Les interfaces développées avec les systèmes d'information des hôpitaux évitent ressaisies et perte de temps. »
>
> **Emmanuel Grenier,** DSI d'Implanet

ERIC DURAND

Déclenchement d'alertes sur lots défectueux

De nouvelles fonctions ont également été ajoutées. Le déclenchement d'alertes sur les lots intéresse le secteur médical. Ainsi, lorsqu'un ensemble de prothèses orthopédiques présente un défaut et doit être rappelé, des courriers et des courriels sont automatiquement transmis aux établissements de santé les possédant. Si une seule prothèse défectueuse du lot est scannée, le PDA indique qu'elle doit être retournée au fabricant.

Autre innovation, l'optimisation des stocks, que l'on établit précisément d'après l'historique de consommation. « *Cette fonction génère au moins 30 % d'économies* », estime, satisfait, Emmanuel Grenier. Dans le même esprit, ISS génère automatiquement une alerte lorsque la date de péremption d'un produit se rapproche. Il revient ensuite au centre médical de l'utiliser en priorité. Enfin, la technologie RFID raccourcit le temps passé à l'inventaire. « *Cette tâche ne nécessite plus qu'une seule demi-journée, contre plusieurs jours auparavant* », évalue le DSI.

PRIX Catégorie Clients

DES INFORMATIONS EN TEMPS RÉEL POUR AIDER LES USAGERS D'AÉROPORTS DE PARIS

Très pratique en situation de mobilité, l'application iPhone d'Aéroports de Paris affiche immédiatement les informations sur les vols.

C'est un canal de service client complémentaire qui fait le lien entre le « mobinaute » et les aéroports parisiens.

Baptisée My Airport, l'application iPhone, conçue par Aéroports de Paris (ADP), aide les utilisateurs à accéder à tout un ensemble de services pratiques. L'accès en temps réel aux informations sur les vols apparaît le plus important : les horaires, la géolocalisation de l'aérogare (Roissy ou Orly), la zone d'enregistrement, la porte d'embarquement, le numéro du tapis de livraison (pour les arrivées) et, surtout, l'état du vol (à l'heure, retardé, à l'approche, etc.). « *L'objectif : fournir aux clients une continuité d'informations lorsqu'ils se trouvent en situation de mobilité, entre la maison et l'aéroport* », explique Olivier Mongin, chargé du projet My Airport.

L'application aide également à effectuer une recherche sur les compagnies, à enregistrer les vols favoris et à afficher un ensemble d'informations pratiques concernant, par exemple, l'accès, les parkings, les formalités, les services affaires, etc. Autant de données qui simplifient, pour les voyageurs, leur passage dans les deux aéroports parisiens. A ce jour, l'application a été téléchargée plus de 250 000 fois. « *Les informations temps réel sont riches. Cette application s'avère utile en situation de mobilité, et elle a du potentiel pour intégrer de futures fonctions, comme la localisation de services dans l'aéroport* », estime Frédéric Payen, directeur marketing et communication chez Niji, dont le PDG figurait parmi les membres du jury qui a distingué l'application.

G. KALLENBORN

My Airport a déjà été téléchargé plus de 250 000 fois.

« L'application iPhone d'ADP propose des fonctions spécifiques comme la géolocalisation. »

Olivier Mongin, responsable du projet My Airport

P. CHIQUELIN

Le développement mené en interne

La mise en œuvre du projet a nécessité six mois pour la première version, puis deux mois pour chaque mouture suivante. La direction de la communication a établi le cahier des charges fonctionnel. Par le biais d'enquêtes clients, elle a sélectionné les fonctions les plus utilisées sur le site web, tels les horaires des avions, et défini celles qui seraient les plus utiles. D'autres seront ajoutées au fur et à mesure. Une version en anglais est à l'étude. ADP a réalisé tout le développement en interne, à l'inverse de beaucoup d'entreprises. « *Pour les versions ultérieures, nous ferons appel à des prestataires extérieurs. Aujourd'hui, nous maîtrisons la technologie iPhone, cela nous aide à bien négocier les contrats de sous-traitance* », explique Olivier Mongin. Parmi les difficultés rencontrées lors de l'élaboration de l'application figurent le langage de programmation Objective C, « *très différent des outils que nous avions l'habitude d'utiliser* », les règles de développement, ainsi que les délais de publication sur l'App Store (boutique Apple d'applications téléchargeables) qui se sont révélés assez variables.

NOUVEAU

LES NOUVEAUX PROCESSEURS INTEL® CORE™ I5 ET I7 DISPONIBLES SUR LDLC-PRO.COM !

Découvrez la seconde génération de processeurs Intel® Core™, mélange parfait entre vitesse et graphismes pour des performances visuellement intelligentes.

VITESSE BOOSTÉE À LA DEMANDE
Avec la technologie **Intel® Turbo Boost 2.0**

MULTITÂCHE INTELLIGENT
Avec la technologie **Intel® Hyper-Threading**

CAPACITÉS GRAPHIQUES INTÉGRÉES
Grâce au cœur graphique **Intel® HD 2000/3000** intégré

Accompagnez votre processeur Intel® Core™ i5 ou i7 d'une carte mère compatible avec le nouveau socket LGA 1155 : P67 ou H67, vous avez le choix entre performance brute ou polyvalence.

intel® inside™ CORE™ i5

intel® inside™ CORE™ i7

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.

LA SNCF RELIE SES RAMES À SON SYSTÈME D'INFORMATION

La SNCF a développé un socle applicatif qui s'interface avec certains de ses trains et les applications de télédiagnostic et de service aux voyageurs.

A terme, l'architecture orientée services aidera la compagnie ferroviaire à ouvrir la plate-forme à ses différentes branches.

L'application M to M de la SNCF affiche en vidéo et en temps réel les données sur le trafic ferroviaire.

DR

Avec l'arrivée sur le réseau francilien, en 2009, de rames Bombardier équipées de modules machine to machine, la SNCF a créé une plate-forme sol de communication et de services (PSCS). Celle-ci ouvre le dialogue, via le réseau cellulaire, entre les trains et le système d'information de l'entreprise publique. Objectif : simplifier et rationaliser la gestion des données servant aussi bien à l'information aux voyageurs qu'au télédiagnostic des rames. La compagnie ferroviaire souhaite abandonner le modèle selon lequel une application métier échange avec un serveur dédié. En effet, plusieurs outils sont susceptibles d'exploiter les mêmes informations, multipliant le nombre de transactions avec la base de données. A l'inverse, la PSCS s'interface avec les systèmes embarqués à bord des trains et les différentes applications résidant dans le système d'information de l'entreprise publique. Ces dernières s'abonnent auprès de la plate-forme à des flux de données. « *La PSCS s'occupe de tout et masque la complexité des communications* », explique Christophe Duplaix, responsable du projet Train Communicant à la direction des systèmes d'information et des télécommunications de la SNCF. De plus, l'échange de données entre la plate-forme et les voitures a été optimisé, en fonction de la disponibilité du réseau mobile.

> « La plate-forme masque la complexité des communications entre les rames et le sytème d'information. »

Christophe Duplaix, responsable du projet Train Communicant à la SNCF

AGATHE CAZARD

Priorité à la qualité de service aux usagers

« *Ainsi, les développeurs d'outils pour les services aux voyageurs de la SNCF ou la maintenance se préoccupent moins de la qualité de service des télécoms, point très sensible dans ce genre de projet. Ils se focalisent sur la qualité d'expérience pour les utilisateurs* », relève Philippe Mieybégué, analyste stratégies mobilité et télécoms au BIT Group, et membre du jury qui a distingué cette application machine to machine. Via une architecture informatique de type SOA (architecture orientée services), les métiers développent et interfacent leurs outils, sans se soucier des caractéristiques techniques des trains. « *Choisir ce type de technologie, c'est faire un pari sur l'avenir* », estime Christophe Duplaix.

A terme, l'objectif est d'ouvrir l'utilisation de la PSCS à toutes les branches de la SNCF. « *Il est intéressant de constater à quel point le responsable de projet dispose d'une vision large des métiers de l'entreprise. Cela démontre la richesse de la gouvernance du chantier et de ses coordinateurs. Ces derniers ont fait accepter l'utilisation d'une plate-forme commune à des métiers qui, a priori, dialoguent peu entre eux. Une vraie rupture culturelle !* », estime Philippe Mieybégué.

VOUS

DR

« Avec l'apprentissage 2.0, une évolution durable de la formation en entreprise apparaît cette année. »

David Guillocheau, directeur associé de Talentys

Un accord sur l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes en France est signé par Alcatel-Lucent. La société espère obtenir le label Egalité de l'Afnor.

MANAGEMENT Les directions informatiques s'affranchissent de leur rôle de simple prestataire

Ensemble, opérationnels et métiers font face à leur devenir technologique

Délocalisation, externalisation des services informatiques, offshore, difficulté de dialogue entre les services techniques et les utilisateurs. Tous ces vecteurs ont longtemps cantonné les directions des systèmes d'information (DSI) aux simples rôles de prestataires de services, au sein même de leur entreprise. Mais aujourd'hui, la vulgarisation des nouvelles technologies et l'émergence de nouveaux besoins les libèrent. Pour Guillaume Ors, directeur informatique et nouvelles technologies de la ville de Clichy-la-Garenne *« la DSI ne peut plus être considérée comme un " guichet "par les directions opérationnelles. Ensemble elles doivent engager une réflexion de fond sur les outils liés à leurs métiers, et sur la façon dont elles envisagent l'avenir technologique de leurs applications. »* Une idée partagée par Yves Condemine, DSI de l'Insa de Lyon, pour qui *« le système d'information implique une approche projet et organisationnelle dans laquelle les interfaces, notamment opérationnelles, doivent être parfaitement définies avec les autres directions ».*

L'association doit fonctionner à tous les stades du projet

Cela suppose que des dialogues constructifs s'engagent entre les DSI et les métiers. Et tous s'accordent sur l'importance d'organiser régulièrement des rencontres, en groupes ou individuelles, entre ces deux entités. Yves Condemine souligne qu'il associe toujours, dans le cadre d'un chantier, des couples d'acteurs à tous les niveaux de la réflexion et de la décision. *« L'objectif est que chacun connaisse son interlocuteur privilégié au sein du projet, qu'il identifie les acteurs qui partagent le même niveau de responsabilité que lui »,* insiste-t-il. Outre le fait qu'elles confèrent une meilleure intelligence des problématiques métier, ces rencontres récurrentes *« aident les DSI à être plus réactifs dans le support quotidien et dans l'anticipation des besoins des utilisateurs »,* poursuit Guillaume Ors. Toutefois, une telle collaboration ne peut fonctionner que si DSI et direction métier s'engagent dans une communication techniquement simplifiée, afin de la rendre abordable et compréhensible par tous.

ISTOCK

Une collaboration basée sur un mode de communication techniquement simplifié.

> **« L'objectif : identifier les acteurs de même niveau de responsabilité, au sein d'une structure »**
>
> **Yves Condemine,** Insa de Lyon

Rechercher les synergies entre les directions métier

Informer l'ensemble de l'entreprise sur les projets informatiques en cours de développement, mais aussi sur ceux en préparation, se révèle important. *« En effet, le florilège d'applications coexistant au sein d'une même société multiplie trop souvent des outils aux fonctions équivalentes »,* souligne Guillaume Ors. Une vaste campagne de communication évitera donc d'acquérir des modules inutiles. Elle favorisera également les synergies entre les différentes directions métier. *« D'ailleurs, je constate que ce phénomène de consolidation et de réunification des applications s'est accentué ces dernières années, avec la crise financière »,* ajoute-t-il. Pour Yves Condemine, l'approche projet s'inscrit dans la démarche réseau social d'entreprise. *« Nous souhaitons fédérer un ensemble d'acteurs dans une logique coopérative, décorrélée de la seule relation hiérarchique. C'est alors une communauté d'intérêt qui se forme, basée sur des relations de confiance et d'échanges relationnels. »*

Aujourd'hui, les managers doivent intégrer le fait que l'efficacité professionnelle repose sur la dynamique communautaire, s'appuyant elle-même sur des outils collaboratifs, et sur la mise en œuvre de groupes à vocation thématique. ■ JULIETTE FAUCHET

EN BREF

Restaurer la confiance dans l'entreprise

LIVRE Cet ouvrage, paru aux éditions Dunod, propose de nouvelles pistes pour renouveler le lien entre employeur et collaborateurs, et rétablir la confiance au sein de l'entreprise. D'où viennent les ruptures si souvent constatées ? Quels sont les nouveaux termes de l'échange pour construire un équilibre et renforcer la compétitivité ? Sur quels leviers agir en termes de management et de ressources humaines ?

Un cursus bidiplômant « ingénieur-manager »

FORMATION Il est souvent reproché aux écoles d'ingénieurs de ne pas former leurs étudiants au management. Pour pallier ce manque, Télécom Ecole de Management lance un cursus bidiplômant « ingénieur-manager », en s'associant avec trois établissements : Télécom Lille 1, l'Ecole des mines d'Alès et l'Ecole des mines de Douai. La première rentrée de cet enseignement aura lieu en septembre 2011.

La bible du service client

OUVRAGE En recensant 360 idées pour améliorer la qualité de service à l'heure d'internet, *Service compris 2.0* se veut la nouvelle bible des managers en matière de relation client. Des idées pratiques qui ont trait au management, au recrutement et au webmarketing. Il s'agit également du premier livre business « quadruple play » : applications pour smartphone, abonnement e-mail, eBook et livre papier.

RH La responsabilité civile professionnelle n'est pas obligatoire mais recommandée

S'assurer contre les risques immatériels

Défaut de conseil, retard de livraison, perte de données, vice de fonctionnement… Un prestataire de services informatiques peut voir sa responsabilité engagée pour de nombreuses raisons. Et l'entreprise cliente est en droit d'exiger une compensation financière liée au préjudice subi. Si la responsabilité civile d'exploitation couvre les dommages matériels, la responsabilité civile professionnelle va plus loin en offrant une garantie sur les risques immatériels.

Cette « RC pro » n'est toutefois pas obligatoire, l'informatique ne faisant pas partie des professions réglementées. Et c'est là tout le problème pour Jean-Luc Watine, dirigeant du cabinet éponyme. *« Travaillant en sous-traitance, un consultant peut se retrouver impliqué dans le cadre d'un projet dont il n'est pourtant qu'en bout de chaîne. »*

DR

Jean-Luc Watine, courtier en assurances en risques d'entreprise.

Le prestataire souscrit souvent une responsabilité civile professionnelle à la demande d'un client

Risque diffus mais néanmoins réel, la prise de conscience est difficile. Au démarrage de l'activité, un prestataire a pour principale préoccupation de trouver des clients, un statut juridique et un financement. La question de l'assurance se pose quand le professionnel souscrit une multirisque pour ses locaux. Pour autant, le prestataire prend souvent une RC pro contraint et forcé, à la demande d'un client. *« Lorsqu'un indépendant ou une petite SSII commence à travailler avec de grands groupes, cette assurance est exigée contractuellement. »*

L'informatique étant considérée comme un « risque moyen », la prime de cette RC pro s'élève de 500 à 1 000 euros par an pour un indépendant ou une société de quelques personnes réalisant un chiffre d'affaires inférieur à 300 000 euros. Le montant varie ensuite selon le chiffre d'affaires et la nature du métier.

D'autres critères rentrent en ligne de compte. Si vous êtes assujetti à une obligation de résultats et non de moyens ou si vous évoluez dans un secteur sensible (nucléaire, défense…), la prime sera mécaniquement réévaluée.

Attention aux réseaux sociaux

Si les sociétés d'assurance peuvent faire tourner leurs statistiques sur des activités anciennes, elles sont moins à l'aise avec les nouveaux métiers de type Community Manager. *« Pourtant, l'e-réputation est un sujet sensible,* juge Jean-Luc Watine. *Une entreprise pourrait se retourner contre un prestataire s'il estime qu'il a vécu un préjudice moral sur le web. »* XAVIER BISEUL

POUR ALLER PLUS LOIN

- La responsabilité civile professionnelle dans les prestations IT, sur le site du Munci (http://goo.gl/c9sYs).
- Le focus de la Fédération française des sociétés d'assurances : http://goo.gl/TY11g.

BUSINESS STYLE LA SÉLECTION HIGH-TECH DE LA RÉDACTION

GPS pour golfeur

Avec son écran tactile et en haute définition, le GPS UPro mx de Callaway fait souffler un petit air de nouveauté dans le golf. On y trouvera les distances de put, les meilleurs angles de tir et les vidéos aériennes des parcours.

Lampe de sac à main

Un petit accessoire lumineux proposé par SOI pour ne plus rater un appel important en cherchant désespérément son téléphone dans son sac.

Portefeuille inviolable

Avec ce portefeuille Dunhill, qui s'ouvre par reconnaissance d'empreintes digitales, il n'y a plus aucun risque de voir ses papiers atterrir dans d'autres mains. Il est aussi équipé d'une alarme Bluetooth, reliée au téléphone, pour surveiller sa carte bancaire.

Conférence portable

Plus qu'une simple oreillette, le dernier Calisto 800 de Plantronics se connecte à la fois sur une ligne fixe classique, un mobile via Bluetooth ou un PC via USB. Objectif : des conférences multilocuteurs et multiappareils.

PHOTOS : DR

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

ÉVÉNEMENT La Tentation du Saas, Matinée 01 du 1er février

Le cloud s'inscrit dans le sens de l'histoire

« L'année 2010 fut charnière. *Nous avons basculé certaines de nos applications en mode Saas (Software as a Service) – notamment celles de la gestion des compétences et des carrières –, ainsi que la publication des appels d'offres* », explique Thomas Chejfec, DSI d'Aldes Aéraulique (élu DSI 2010 par *01*, lauréat PME), lors de la table ronde « Le Saas, un contre-pouvoir à la DSI ? ». Et d'enchaîner : « *Devons-nous porter d'autres applications dans le cloud ? Le Saas est une évolution naturelle et progressive, qui va dans le sens de l'histoire.* »
Qu'ils soient en poste, comme Thomas Chejfec, ou ex-DSI comme Serge Salomon (LVMH) et Raymond Philippon (Veolia), les DSI témoins de cette table ronde étaient favorables à cette transformation. Même s'ils demeurent vigilants sur la performance, la sécurité (localisation et confidentialité des données) et la réversibilité du cloud (« *Réfléchissez bien à la maîtrise de vos données et à la manière de faire machine arrière !* »), ils perçoivent nettement les avantages de cette nouvelle façon de « consommer » les applications et les services : passage du Capex à l'Opex, rationalisation, montée en puissance, redondance et sécurité des solutions, administration simplifiée, etc. Le système d'information gagne en souplesse et en agilité (Le club 01 DSI organise d'ailleurs une matinée Agility Business le 15 mars).

La mutation se poursuit

Et le DSI dans tout ça ? « *La complexité s'efface d'un côté pour ressurgir de l'autre. L'échange entre les différentes plates-formes s'avérera primordial, comme l'organisation* », illustre Thomas Chejfec. Le DSI va ainsi poursuivre sa mutation engagée, s'atteler à de nouvelles tâches, se tourner vers l'innovation, être toujours plus à l'écoute des métiers et ré-allouer ses ressources. Les utilisateurs poussent à la révolution ? Le cloud en est le moteur et le DSI, le chef d'orchestre.

www.evenements01.com

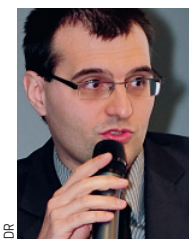
AGENDA

DR

Mardi 15 mars
Agility Business
- Les bonnes pratiques
- Les applications concrètes
- Les enjeux organisationnels et le management

Mardi 5 avril
Sécurité, failles et menaces sur le système d'information
- Risques, menaces et vulnérabilités
- DLP
- Evolution du métier de RSSI

Mardi 10 mai
Infrastructure et architecture du système d'information
- Bâtir un SI dynamique
- Processus
- Outsourcing et offshore


DR

POINT DE VUE **Benjamin Six,** responsable des études et de l'innovation à l'Essec, intervenant lors de la matinée La tentation du Saas

« Le Saas est une évidence »

Pourquoi vous êtes-vous lancé dans le Saas ?

BENJAMIN SIX : Le projet est né de deux constats. D'une part, il nous est apparu, en 2009, que nos étudiants avaient de moins en moins recours aux services offerts par notre établissement. La messagerie, par exemple, était presque systématiquement redirigée vers une boîte aux lettres électronique grand public. Force était de constater que nous n'étions plus en phase avec les attentes des élèves. D'autre part, l'un de nos anciens étudiants, parti chez Google, nous a conseillés d'examiner plus attentivement leurs solutions. Simple à mettre en place et gratuite, l'offre Google Apps for Education nous a alors séduits.

Quels sont vos craintes en matière de performance ou de sécurité ?

BS : Depuis deux ans, nous n'avons eu à souffrir que de deux courtes pannes, des interruptions de services qui n'ont guère concerné les étudiants. Si nos deux campus parisiens (Cergy et La Défense) sont connectés en haut débit privé au net, le site de Singapour, qui lui est raccordé à l'internet classique, dispose d'une très bonne qualité de service. Le rapport qualité/prix (le service est gratuit) devient alors imbattable ! Pour finir, le niveau de confidentialité des données, contractualisé avec Google, correspond à notre niveau d'exigence. Le Saas est aujourd'hui devenu tellement incontournable que nous comptons l'étendre prochainement au système comptable et financier.

Que proposez-vous à vos étudiants ?

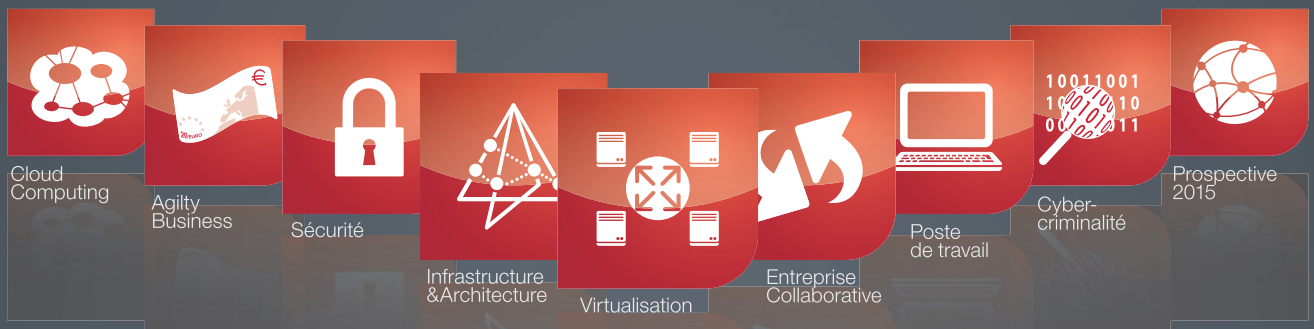
BS : Le portail My Essec autorise les élèves, les anciens et le corps professoral à accéder à toute une palette de services, à travers Google Apps, tels que la messagerie (chat, audio et vidéo), le calendrier partagé, des espaces de travail collaboratif, des forums, etc. Les services en mode Saas fournissent à nos étudiants des outils efficaces et à jour, accessibles d'un PC ou d'un iPhone. Nous enregistrons aujourd'hui près de 6 000 connections quotidiennes, pour 45 000 comptes, et espérons atteindre, à terme, près de 65 000 comptes actifs.

MATINÉES

01

Vos rendez-vous 2011

9 événements au cœur de l'actualité pour passer au crible les enjeux du marché et profiter d'analyses d'experts et de précieux retours d'expérience.
Anticipez dès à présent vos rencontres professionnelles aux Matinées 01 !



Mardi 1er février

Cloud Computing
La tentation du SaaS

- Le SaaS, un contre-pouvoir à la DSI
- Opportunités Business
- Performances, sécurité, réversibilité

Mardi 15 mars

Agility Business

- Les bonnes pratiques
- Applications concrètes
- Enjeux organisationnels & management

Mardi 5 avril

Sécurité, failles et menaces sur le SI

- Risques, menaces et vulnérabilités
- DLP
- Évolution du métier de RSSI

Mardi 10 mai

Infrastructure &Architecture du SI

- Bâtir un SI dynamique
- Processus
- Outsourcing & Offshore

Mardi 14 juin

De la Virtualisation au Cloud privé

- Supervision, administration, automatisation
- Qos, performance, SLA's
- Gouvernance du SI

Mardi 13 septembre

Entreprise Collaborative

- ToIP & communications unifiées
- Visioconférence & travail collaboratif
- Réseaux sociaux, wiki & blogs

Mardi 11 octobre

La métamorphose du Poste de travail

- Virtualisation du poste
- Mobilité
- Services SaaS

Mardi 15 novembre

Cybercriminalité et sûreté d'entreprise

- Une menace mafieuse et mondiale
- Sensibilisation & lutte
- Protection de l'entreprise et des utilisateurs

Mardi 13 décembre

Prospective 2015

- Les technologies leviers de croisance
- Stratégies & gouvernance
- Projections 2015

conception & réalisation : pampa presse

ÉVÉNEMENT 01
BUSINESS & TECHNOLOGIES

Pré-inscriptions : evenements01@groupe01.fr
Contacts commerciaux : Tristan Ougier 01 71 18 53 29 – tougier@nextregie.fr
Didier Verbèke 01 71 19 13 96 – dverbeke@nextregie.fr

Forum DI 3.0

Le 10 février à Toulouse-Labège (Centre des congrès Diagora)

DR

Cette rencontre organisée par l'association La Mêlée, qui fédère les principaux acteurs de l'économie numérique en Midi-Pyrénées, sera consacrée au poste de travail de demain. Au programme : une conférence, une table ronde, des témoignages de DSI.
www.lamelee.com

Nouveautés du monde du progiciel

Le 10 février à Paris (siège social Demos)

Cette rencontre gratuite, sous forme de petit-déjeuner, est la première manifestation du récent partenariat CXP-Demos en matière de formation sur les progiciels. Au programme : Saas, Cloud… : toujours plus ; l'avenir de l'ERP dans un monde SOA ; la contribution des progiciels à la réduction de l'empreinte environnementale.
www.demos.fr/fr/chaines-thematiques/espace-informatique

Forum des télécommunications

Le 10 février à Paris (Porte de Versailles)

Cette rencontre, consacrée au recrutement de jeunes diplômés ou de professionnels dans les secteurs des TIC, de la finance et de l'industrie, sera organisée par les étudiants de Télécoms ParisTech, Télécom Sud Paris et Télécom Ecole de management.
www.forumdes telecommunications.fr

MWC/Mobile World Congress 2011

Du 14 au 17 février à Barcelone (Espagne)

DR

Cet événement incontournable du secteur des télécoms réunira les principaux acteurs du domaine. Il se déclinera en une conférence, une exposition de plus de 1 300 sociétés, un minisalon dans le salon – AppPlanet, consacré au développement des applications mobiles, 150 exposants et des conférences –, ainsi qu'une cérémonie de remise de prix.
www.mobileworldcongress.com

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 réunira environ 4 000 entreprises d'une soixantaine de pays, dont la France.
www.globalfairs.fr/-CeBIT-.html

In The Business

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

La deuxième édition de ce salon dédié au cloud computing et aux centres de données fédère quatre événements complémentaires autour du système d'information de l'entreprise réunissant 150 exposants : In the Cloud (optimisation des infrastructures, virtualisation, infogérance), In the Datacenter (stockage et gestion des données), In the Security (sécurité), in the Saas (services et applications web).
www.inthe-business.com

DR

Solutions ressources humaines, eLearning Expo et Ludimat Expo

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

Le salon des outils et services, consacré aux dirigeants d'entreprises et aux

Agility Business

Le 15 mars à Paris

DR

Cette matinée, organisée par le groupe 01, se propose d'apporter aux DSI ainsi qu'aux directeurs informatiques des pistes qui les aideront à rendre le système d'information, et donc leur entreprise, plus agiles. Deux tables rondes aborderont le problème de l'application du Lean IT et des méthodes agiles, et celui des leviers à actionner. Elles seront complétées d'avis d'experts, dont un sur le pilotage et la mesure de la performance.
http://01netpro.com

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 consacrées aux serious games.
www.solutions-ressources humaines.com

Solutions Intranet & Collaboratif

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

DR

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

Eurocloud

Le 15 mars à Paris (Bourse du Commerce)

Ces états généraux du Saas et du cloud computing, qui réuniront les principaux acteurs de ce marché, s'articuleront autour de quatre sessions plénières, d'ateliers et d'une remise de trophées.
www.aspforum-france.org

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, etc. Ils aideront les décideurs à comprendre les enjeux des technologies dans la transformation de leurs entreprises.
www.itforbusinessforum.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.

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.

OJD PRESSE PAYANTE 2009

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.

Consultez nos 800 offres d'emploi

01 INFORMATIQUE

DOSSIER
La télévision interactive, nouveau futur canal vers le client

TÉMOIGNAGE
La technologie de bande en panne de solution universelle

e-business
Les directions informatiques reprennent la main

ENQUÊTE
La net administration pour allégeur les finances publiques

TECHNO
Le centre d'appel internet, base de contacts multimédias

FLASH-BACK

Il y a dix ans, débutait le feuilleton de l'attribution des licences 3G

En 2001, *01 Informatique* en parle : l'attribution des fréquences radio pour les réseaux cellulaires 3G intervient après l'éclatement de la bulle internet. Seules deux licences sur les quatre proposées sont alors attribuées.

En 2000, les réseaux mobiles de troisième génération (3G) apportent la transmission de données à haut débit grâce à la technologie de commutation par paquets. Pour les opérateurs déjà titulaires d'une licence GSM, c'est l'occasion rêvée d'entrouvrir la porte de l'internet mobile à haut débit. Pour autant, le contexte de l'époque, marqué par le début de l'effondrement de la bulle internet fin 2000, ne facilite guère l'attribution des licences. Influencé par les prix exorbitants atteints en Allemagne et au Royaume-Uni, suite à des enchères menées à l'apogée de la bulle, le gouvernement français souhaite obtenir à son tour beaucoup d'argent des fréquences 3G.

Résultat, les licences sont mises à prix à 32,5 milliards de francs de l'époque (soit 4,95 milliards d'euros). Un montant très élevé, que seuls les opérateurs SFR et Orange acceptent de payer, le 31 janvier 2001, date de la clôture de l'appel à candidature. Les deux autres licences ne trouvent pas preneur, les candidats déclarés – à savoir le consortium Suez-Lyonnaise-Telefonica et Bouygues Telecom –, ayant jeté l'éponge. Finalement, dès le mois d'octobre 2001, le gouvernement révise à la baisse le prix des licences 3G, fixé à 619 millions d'euros, leur durée étant portée de quinze à vingt ans. Grâce à ces conditions plus avantageuses, qui s'appliquent rétroactivement, l'opérateur Bouygues Telecom s'empare de la troisième licence. Il faudra attendre près de dix ans pour que le dossier des licences 3G soit clos.

DR

Les réseaux 3G doivent leur succès aux clés USB, utilisées pour l'accès à internet.

Prochain épisode : les licences 4G

En décembre 2009, la quatrième licence échoit à Free Mobile, qui obtient un bloc de fréquences de 5 MHz pour 206 millions d'euros. Les deux autres blocs de fréquences de 5 MHz seront cédés mi-2010 à Orange et SFR, qui mettent à eux deux 600 millions sur la table pour l'emporter. Il était temps, l'appel à candidature pour l'attribution de quatre licences 4G devant commencer en ce début d'année… FRÉDÉRIC BERGÉ

DATES CLÉS

1991 : France Télécom et SFR sont autorisés à déployer un réseau GSM (Bouygues Telecom arrivera en 1994).
2001 : attribution des deux premières licences 3G.
2011 : appel à candidature pour l'attribution des licences 4G.

LA SEMAINE DE MILON par Jean-Michel Milon

Nantes Métropole recrute

Direction Générale Organisation et Ressources Humaines (6018)

Délégation aux Systèmes d'Information
Mission Qualité et Coordination

Responsable de la Mission Qualité et Coordination - h/f

Cadre d'emplois des ingénieurs territoriaux

CONTACT :
Jean-Pierre BAILLY au 02 40 99 69 26

Nantes Métropole
COMMUNAUTÉ URBAINE

Adresser lettre de candidature + CV à : M. le Président Nantes Métropole - Direction des ressources humaines 44923 Nantes cedex 9 ou recrutement@nantesmetropole.fr
Avant le lundi 28 février 2011

précontact

Le Conseil Général de la Charente-Maritime recrute pour la Direction des Systèmes d'Information

UN CHEF DE PROJET ETUDE (H/F)

Ingénieur

La Rochelle

Intégré au service applications, vous êtes chargé de la gestion des projets informatiques concernant différents domaines liés aux applications métiers : • vous managez une cellule de chefs de projets • vous gérez et suivez les progiciels ainsi que leurs évolutions et mises en production • vous suivez l'évolution des besoins des utilisateurs dans les différents domaines • vous participez à l'accompagnement et l'assistance des utilisateurs • vous planifiez les formations à l'exploitation des progiciels.

Vous possédez une formation supérieure en informatique et une expérience confirmée dans la conduite et la gestion de projets. Vous connaissez l'environnement des systèmes d'information, les bases de données relationnelles, les procédures de marchés publics, ainsi que les domaines inhérents aux missions d'un Conseil Général.

Pour tout renseignement :
• d'ordre technique, contacter :
Mr Luc DEMONCEAUX-LAMOUREUX au 05.46.31.70.53
• d'ordre administratif, contacter :
Mlle Emilie ALLARD au 05.46.31.74.80.

Merci d'adresser, **avant le 10 mars 2011**, lettre de motivation, CV et copie de votre dernier arrêté d'avancement d'échelon à l'attention de :
M. le Président du Conseil Général de la Charente-Maritime, Direction des Ressources Humaines, Conseil Général de la Charente-Maritime, 85, Bd de la République, 17076 La Rochelle Cedex 9
ou par courriel à emploi.recrutement@cg17.fr,
sous la référence : DSIPROJET

la Charente Maritime

ouvre de nouveaux horizons

charente-maritime.fr

Safari-rh.fr

SOFICAR — TORAY

SOFICAR, filiale du groupe TORAY, leader mondial dans la production de fibres de carbone & matériaux composites recherche pour intégrer la Direction Finance et Système d'Information :

UN(E) RESPONSABLE SYSTEME D'INFORMATION/CHEF DE PROJET

Rattaché(e) au Directeur Finance et Système d'information, vous avez la responsabilité du management du SI. A ce titre, vous conseillez et accompagnez les différentes directions dans la conduite de leurs projets informatiques afin d'assurer la cohérence des solutions choisies et leur bonne intégration dans le SI existant. Vous assurez le reporting SI au sein du groupe.

Responsabilité
- Suivi de l'évolution du parc informatique.
- Suivi de la sécurité du SI.
- Bon fonctionnement des applications et support utilisateurs
- Maintenance corrective et évolutive des logiciels de gestion en coordination avec des prestataires extérieurs.

Projets
Vous avez en charge le pilotage de différents projets informatiques, en particulier, la mise en place d'une GED et le déploiement de la CRM, de l'étude fonctionnelle à la réalisation technique et l'accompagnement des utilisateurs. Dans le cadre de vos missions vous coordonnez le travail d'ingénieurs et techniciens en interne et en externe.

Profil
- Niveau Bac +4/5 (Type MIAGE, informatique de gestion…).
- 5 à 10 ans d 'expérience dans la conduite de solutions informatisées (gestion, logistique, commerciale).
- Expérience réussie de mise en place d'une GED.
- Réactif, entreprenant, disponible et pédagogue.
- Maîtrise des NTIC.
- Anglais opérationnel.

Prise de poste : dès que possible

Merci d'adresser votre candidature (CV + lettre de motivation) sous Réf. : RSI à : recrutements@soficar-carbon.com

ATALIA-FR

APPELS D'OFFRES

NANTES HABITAT

AVIS D'APPEL PUBLIC A LA CONCURRENCE
Marché de services
IDENTIFICATION DE L'ORGANISME QUI PASSE LE MARCHE
Nantes Habitat
M Le Directeur Général
54 rue Félix Faure BP 83618
44036 Nantes cedex 1
Email : marches@nantes-habitat.fr
OBJET DU MARCHE : Hébergement du site Internet de Nantes Habitat.
Lieu d'exécution : Nantes
CARACTERISTIQUES PRINCIPALES
Nature et étendue :
Prestation pour l'hébergement, la maintenance technique, la disponibilité auprès du réseau Internet du site de Nantes Habitat.
Marché ordinaire unique.
Prestations supplémentaires et alternatives autorisées.
Variantes autorisées.
Date limite de réception des offres : 18/02/2011 à 16 H 30
Publication intégrale sur le journal Ouest France (dépt 44) et sur le site internet de Nantes Habitat : http://www.nantes-habitat.fr
DATE D'ENVOI DU PRESENT AVIS A LA PUBLICATION : 27/01/2011

APPELS D'OFFRES :

Contactez-nous pour connaître nos tarifs :
Marie Caland : 01 77 92 93 77 / mcaland@emploipro.fr

01NETPRO.COM

Quel navigateur choisir pour l'entreprise

Avec HTML 5, 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

12 février 2011 : Le cloud computing

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 BFMTV 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.

01 PROCHAINEMENT...

TENDANCES — Le 17 février dans le nº 2072

INFOGÉRANCE

Les coulisses de l'accord IBM-Alstom

Déjà promoteur de coentreprise avec la SNCF et la banque BNP Paribas, IBM vient de signer un contrat de cosourcing avec Alstom dans le domaine de la gestion applicative, en s'appuyant sur les ressources de son partenaire.

EXPÉRIENCES — Le 17 février dans le nº 2072

SERVICES

L'hôtellerie passe au tout-numérique

Bornes d'enregistrement automatiques, internet sans fil, TV sur IP… : les hôtels axés sur la clientèle d'affaires mettent les bouchées doubles sur le déploiement des technologies numériques.

DOSSIER — Le 17 février dans le nº 2072

STRATÉGIE

L'innovation en France

Les start up les plus prometteuses, les nouvelles méthodes pour innover, les secrets des labos, les circuits de financement, les pôles de compétitivité et les projets les plus extraordinaires… Tour d'horizon.

EXPÉRIENCES — Le 24 février dans le nº 2073

MOBILITÉ

Premiers déploiements de tablettes tactiles

ISTOCK

La tablette en entreprise intéresse trois populations : les commerciaux, le top management et les agents de maintenance. Témoignages de sociétés qui se lancent avec succès.

DOSSIER — Le 24 février dans le nº 2073

MANAGEMENT

L'entreprise à l'épreuve de la génération Y

A l'heure du succès du web 2.0, les directions métier doivent apprendre à profiter et à gérer les outils appréciés des moins de trente ans.

IT for BUSINESS FORUM

COURCHEVEL
SAVOIE - FRANCE

■ 7 au 9 avril 2011

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

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

Au programme :

- Diriger une **entreprise 2.0**
- À quand la prochaine **rupture** ?
- **Sécurité :** pilier fondamental de l'entreprise ?
- Stratégie "multicanal" et métamorphose de la **relation client**
- Web et innovations : décryptage du **savoir-faire français**
- **Distribution :** un secteur en pleine mutation
- **E-finance,** quelles opportunités ?
- L'avenir des **medias** et de l'Entertainment
- Crowdsourcing, crowdfunding, **cloud computing,** blogsourcing...

Liste complète des intervenants disponible sur le site internet du forum

Avec notamment la participation de :

Christophe Lambert, *Directeur Général d'Europacorp, société de production de Luc Besson.*
Denis Payre, *Créateur de Business Objects et de Kiala, leader de la vente à distance.*
Gauthier Picquart, *PDG et fondateur de RueDuCommerce.*
Tan Le, *Créatrice de l'environnement contrôlé par la pensée.*
Anand Agarawala, *Inventeur du révolutionnaire bureau 3D BumpTop, racheté par Google.*
Jamais Cascio, *Futurologue américain, créateur du 2ème forum prospectiviste au monde.*
Liberty Verny, *PDG et fondateur de Bazarchic.com*
Alexandre Hauffmann, *Directeur Général de PayPal France.*

PROGRAMME ET INSCRIPTION :

www.itforbusinessforum.com*

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

Partenaires stratégiques: Apax Partners, Baker & McKenzie, IBM, CroissancePlus, AGORA Fonctions, Agora des Dirigeants

Partenaires media: 01 Informatique Business Technologies, BFM Business N°1 sur l'économie., BFM TV News 24/7, La Tribune

Produit par Groupe 01

En collaboration avec Havas Event

Pourquoi multiplier les serveurs lorsque la charge de travail augmente ?

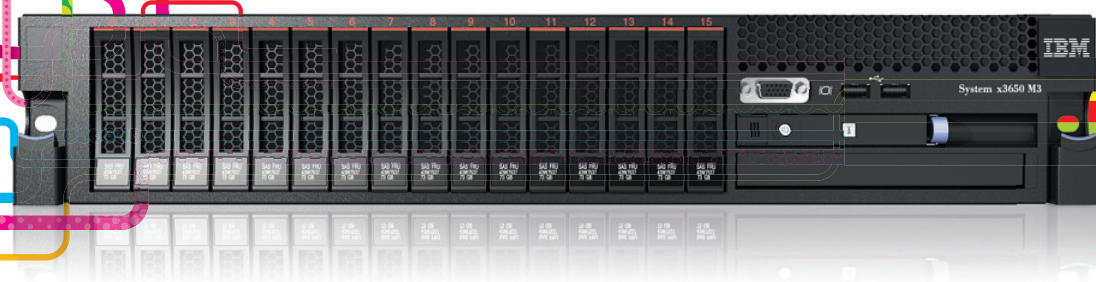
Grâce à l'IBM System x3650 M3 Express, vous pouvez consolider les charges de travail de 20 serveurs vieillissants.[1] Équipé du processeur Intel® Xeon® 5600, il offre jusqu'à 40 % de gains de performances pour gérer sans difficulté des charges supplémentaires.[2] Et avec plus de mémoire et plus de capacité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

IBM System x3650 M3 Express

Prix : 2 090 € HT[4]

Réf. : 7945K3G

- Processeur Intel® Xeon® E5620 quatre cœurs 2,40 GHz
- 2 × 4 Go, 0 Go SAS (2,5") remplaçable à chaud
- ServeRAID M5014
- DVD multiburner
- Alimentation 1 x 675 W remplaçable à chaud
- Garantie : 3 ans [5]



IBM System x3400 M3 Express

À partir de

1 520 € HT[4]

Réf. : 7379K8G

- Processeur Intel® Xeon® E5506 quatre coeurs 2,13 GHz
- 1 × 4 Go, 0 Go SATA (3,5") remplaçable à chaud
- ServeRAID M1014, DVD multiburner
- Alimentation 2 x 920 W remplaçable à chaud redondante
- Garantie : 3 ans [5]

IBM System Storage DS3512 Express

À partir de

5 350 € HT[4]

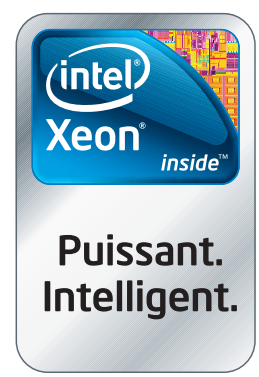
Réf. : 1746A2D

- Deux contrôleurs actifs remplaçables à chaud
- Mémoire cache de 1 Go par contrôleur (alimentée par batterie) avec mise à niveau jusqu'à 2 Go
- Jusqu'à 96 disques : disques SAS hautes performances, disques SAS de proximité et disques SAS SED
- Boîtiers EXP3512 (12 disques 3,5" 2U) et EXP3524 (24 disques 2,5" 2U) pouvant être associés à un boîtier DS3500
- Garantie : 3 ans [5]

Vérifiez par vous-même.

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

ibm.com/systems/fr/express1

[1] IBM System x3650 M3 (12 cœurs), bops (opérations par seconde) sous SPECjbb2005 = 915103, bops/JVM sous SPECjbb2005 = 152517 ; IBM System x3400 M3 (12 cœurs), bops sous SPECjbb2005 = 877231, bops/JVM sous SPECjbb2005 = 146205 ; IBM eServer xSeries 346 (4 cœurs), bops sous SPECjbb2005 = 39585, bops/JVM sous SPECjbb2005 = 39585. SPECjbb® est une marque de la Standard Performance Evaluation Corporation (SPEC). Source : http://www.spec.org/, résultats publiés le 01/08/2010. [2] D'après « Intel Engineering Study », janvier 2010 – accroissement des performances par comparaison entre le plus récent processeur Intel Xeon 5600 avec la génération précédente, le processeur Intel Xeon 5500. Pour plus d'informations, voir page 8, note 3 : http://www.intel.com/Assets/PDF/prodbrief/323501.pdf. [3] Comparaison de 200 serveurs IBM eServer xSeries 346 à 3,0 GHz (2 puces/2 cœurs) de la génération précédente avec 10 serveurs IBM x3550 M3 (Xeon E5650) à 2,66 GHz (2 x 6) de nouvelle génération à l'aide de l'outil d'évaluation IBM sur la consolidation des systèmes. [4] **Prix HT, TVA 19,6 %. Offres réservées aux entreprises et collectivités locales, valables dans la limite des stocks disponibles chez nos revendeurs, chacun restant libre de ses prix. Informations correctes au moment de la mise sous presse. Les prix dépendent de la configuration.** [5] Couverture 9 h/j, 5 j/7, intervention prévisionnelle le jour ouvré suivant, sur site pour certains composants. Le support téléphonique peut être payant.

IBM, le logo IBM, System x et System Storage sont des marques d'International Business Machines Corporation aux États-Unis et dans d'autres pays. Les symboles ® ou ™ attachés à la première occurrence de ces marques et d'autres marques IBM indiquent des marques détenues aux États-Unis par IBM au moment de la publication de ces informations. Ces marques peuvent également être déposées dans d'autres pays. La liste des marques IBM est disponible sur Internet sous la rubrique Copyright and trademark information, à l'adresse www.ibm.com/legal/copytrade.shtml. Intel, le logo Intel, Intel Inside, Intel Inside logo, Xeon et Xeon Inside sont des marques d'Intel Corporation ou de ses filiales aux États-Unis, dans d'autres pays ou les deux. Les autres noms de produits et de services peuvent être des marques d'IBM ou d'autres sociétés. Compagnie IBM France - 17 avenue de l'Europe - 92275 Bois-Colombes Cedex - RCS Nanterre 552 118 465. © 2010 IBM Corporation. Tous droits réservés.