

01

INFORMATIQUE

BUSINESS & TECHNOLOGIES



Les entreprises soignent enfin leur e-réputation P.19

Les progiciels de gestion deviennent plus accessibles P.36

La reconnaissance vocale expliquée à votre DG P.13

Sondage exclusif : le moral numérique des Européens P.31



Un sommet

pour promouvoir l'innovation IT

P.8

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

M 02995 - 2083 - F: 5,00 €

Plus de données. Des charges de travail supplémentaires. Un meilleur retour sur investissement. Une journée de travail normale pour ce serveur.



Le serveur IBM System x3650 M3 Express, équipé du dernier processeur Intel® Xeon® série 5600, peut vous permettre de satisfaire jusqu'à dix fois plus d'utilisateurs pour vos applications d'entreprise¹. De plus, les partenaires commerciaux d'IBM vous feront découvrir comment la puissance de traitement et la capacité de mémoire du serveur x3650 M3 peuvent vous assurer une virtualisation efficace et sûre, pour vous aider à accélérer votre retour sur investissement.

N°1 de la satisfaction client pour les serveurs selon une étude TBR pour le 5^e trimestre consécutif².

IBM System x3650 M3 Express

À partir de 1 789 € HT³

Réf. : 7945K3G

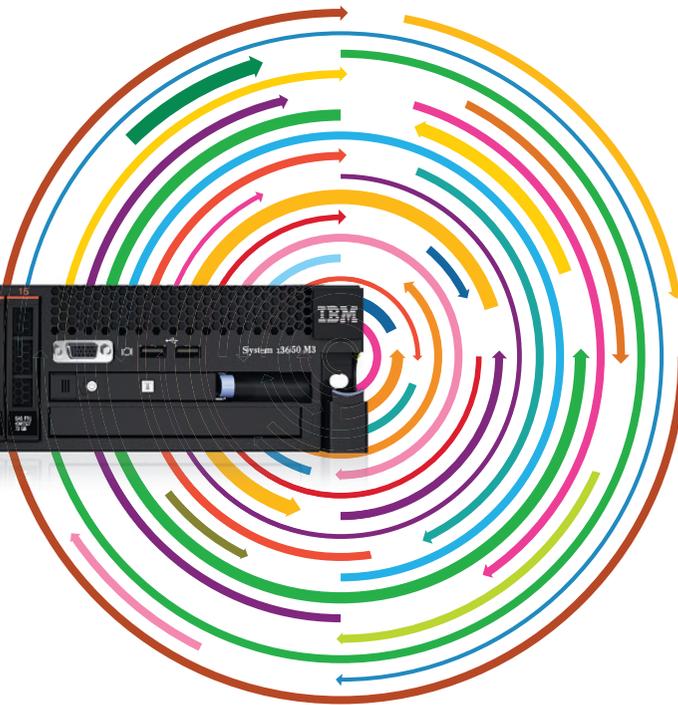
Processeur Intel® Xeon® E5620 quatre cœurs 2,40 GHz

2 x 4 Go, 0 Go SAS (2,5") remplaçable à chaud

ServeRAID M5014, DVD multiburner

Alimentation 1 x 675 W remplaçable à chaud

Garantie : 3 ans⁴



IBM Serveur lame HS22 Express

À partir de 1 280 € HT³

Réf. : 7870G1G

Processeur Intel® Xeon® E5506 quatre cœurs 2,13 GHz

1 socket processeur supplémentaire disponible

2 x 2 Go RAM. Extensible à 192 Go

Emplacements pour 2 disques SAS ou SSDo

Garantie : 3 ans⁴



IBM System Storage DS3512 Express

À partir de 5 350 € HT³

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 hautes performances SAS, Nearline SAS et SAS SED

Baies EXP3512 (12 disques 3,5" 2U) et EXP3524 (24 disques 2,5" 2U), intermix possible derrière un contrôleur

Garantie : 3 ans⁴



Vérifiez par vous-même.
ibm.com/systems/fr/express1



**Puissant.
Intelligent.**

¹Résultat des tests IBM x série 346 SAP SD 2-tier : 2 processeurs Intel® Xeon®, 3,6 GHz, L1 Execution Trace Cache, mémoire cache L2 de 1 Mo, 8 Go de mémoire principale, système d'exploitation Windows® Server 2003 Enterprise Edition (32 bits), DB2 UDB 8.2 (32 bits), SAP version R/3 : 4.70 (32 bits), tests comparatifs d'utilisateurs 470 SAP SD, n° de certificat SAP 2004071 par rapport au résultat des tests de performance IBM System x3650 M3 SAP SD 2-tier (pack d'amélioration SAP pour 4 SAP ERP 6.0), 2 processeurs/12cœurs/24threads, processeur Intel® Xeon® x5680, 3,33 GHz, 64 Ko de mémoire cache L1 et 256 Ko L2 de mémoire cache par cœur, 12 Mo L3 de mémoire cache par processeur, 96 Go de mémoire principale, système d'exploitation Windows® Server 2008 Enterprise Edition, tests comparatifs d'utilisateurs 5100 SAP SD, n° de certificat SAP 2010025. Source : www.sap.com/benchmark. Résultats au 13/12/10. ²Étude TBR réalisée au 3^e trimestre 2010 sur les serveurs x86 : étude du comportement de consommation et de satisfaction des clients, novembre 2010. ³Prix 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. ⁴Couverture 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, ibm.com, ibm express advantage, System Storage et System x 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 Core, 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. Compagnie IBM France - 17 avenue de l'Europe - 92275 Bois-Colombes Cedex - RCS Nanterre 552 118 465. © 2011 IBM Corporation. Tous droits réservés.

LA RÉDACTION A...



ISTOCK

retenu son souffle face à l'énorme panne d'un des centres de données d'Amazon Web Services, pourtant l'un des spécialistes du cloud. L'interruption de quatre jours a provoqué des dysfonctionnements auprès d'une centaine de sociétés, parmi lesquelles figurent des start up vedettes du web tels Foursquare ou Quora. Certaines ont même été victimes d'une perte irrémédiable de données. Une infortune qui relance les débats sur les risques de l'informatique en nuage... et ravit certains fournisseurs de solutions de sauvegarde.

HÉSITÉ entre le camp des fans de Mac et celui des amateurs de PC. Selon le site Hunch.com, les « Macintoshiens » sont plus jeunes, plus citadins, mieux éduqués et plus libéraux, mais aussi plus littéraires que matheux, plus Vespa qu'Harley Davidson, plus Bollywood qu'Hollywood.

RAILLÉ les ratés du système de facturation d'Orange. En avril, un liquoriste de Nuits-Saint-Georges a reçu une facture de... 716 M€. Selon l'opérateur, « c'est un bug qui a eu lieu lors de l'impression de la facture. » Ouf, nous voilà rassurés...

tremblé pour Eugène Kaspersky et son fils Ivan. Ce dernier a été enlevé à Moscou par une famille russe surendettée qui réclamait 3 M€ au patron de l'éditeur mondial d'antivirus. L'histoire s'est terminée comme dans un polar : les ravisseurs ont été capturés par la police, en flagrant délit, au moment de l'échange.

découvert un nouveau placement financier juteux : les adresses internet IPv4. Face à la pénurie, les premiers « brokers » se positionnent. Il existe même déjà une place de marché en ligne, Tradeipv4.com, où l'adresse IPv4 s'échange actuellement entre 3 et 4 dollars. Achetez, achetez !



URIONDO

LES MOTS CLÉS DE LA SEMAINE

Réseaux sociaux

E-réputation

Management

Sécurité

Offshore

Reconnaissance vocale

Juridique

Collaboratif

NTIC

DSI

Innovation

Ressources humaines

Politique

Progiciels

Sécurité : p. 14, 22, 30
Collaboratif : p. 16, 33
E-réputation : p. 7, 19
Innovation : p. 31, 33
NTIC : p. 8, 36
Politique : p. 7, 34
Progiciels : p. 12, 36
DSI : p. 15
Juridique : p. 30
Management : p. 45
Offshore : p. 55
Reconnaissance vocale : p. 13
Réseaux sociaux : p. 24
Ressources humaines : p. 46



Frédéric Simottel
Rédacteur en chef

Promouvoir la culture numérique

Le cloud computing, les réseaux sociaux ou encore l'internet mobile modifient en profondeur le fonctionnement des entreprises. Mais les conséquences ne relèvent plus désormais du seul univers technologique. Notre quotidien est aussi en perpétuelle évolution. Les multiples outils et applications que nous utilisons rapprochent l'usage domestique de l'usage professionnel, abolissant la frontière entre vie privée et travail en entreprise. L'objectif est d'être le plus efficace possible. Cette culture du numérique s'étend donc aujourd'hui au-delà des équipes liées à la gestion des systèmes d'information. Mais pour que tous les collaborateurs se sentent concernés, l'élan doit venir d'en haut. Autant de raisons qui ont poussé le Groupe 01 (éditeur de *01 Informatique* et de *01net-entreprises*) à organiser, du 7 au 9 avril dernier à

« Tous les collaborateurs de l'entreprise sont aujourd'hui concernés »

Courchevel, l'IT for Business Forum, le premier sommet de promotion de la culture du numérique auprès des décideurs. Pendant trois jours, 250 chefs d'entreprise, économistes, sociologues, créateurs de start up se sont réunis pour s'interroger sur le rôle des technologies de l'information en tant que source de croissance, de productivité et d'opportunités business. L'idée de l'IT for Business Forum est de fournir aux dirigeants les clés pour une adoption plus marquée du numérique dans leurs organisations. La période semble propice. Comme d'autres pays, la France cherche ses leviers de croissance pour demain. L'initiative menée par l'Etat avec la création du Conseil national du numérique, ou l'organisation du e-G8, les 24 et 25 mai à Paris, avant le G20 de Deauville, sont aussi à souligner. Des actions perfectibles dont il faut d'ores et déjà profiter. ■

TENDANCES

- 7. **E-POLITIQUE** Marianne à l'épreuve du web 2.0
- 8. **IT FOR BUSINESS FORUM** Ces technologies de rupture qui bouleversent notre quotidien
- 12. **ÉTUDE** Le retrait des solutions obsolètes n'est pas une priorité pour les DSI
- 13. **DÉCRYPTAGE** La reconnaissance vocale expliquée à votre DG
- 14. **SÉCURITÉ** Cyberguerre : l'Europe analyse les retombées de sa simulation
- 15. **TRANSFORMATION** Les DSI à l'heure du marketing
- 16. **START UP** Une boîte à outils pour le collaboratif



EXPÉRIENCES

- 19. **MARKETING DIRECT** Nouveau challenge pour l'entreprise : soigner son e-réputation
- 22. **SÉCURITÉ** Un distributeur pharmaceutique renaît de ses cendres
- 24. **INTERVIEW** L'internet social lie identités professionnelle et privée
- 28. **RENCONTRE** Diriger et créer : les moteurs d'un homme enthousiaste
- 30. **JURIDIQUE** Le délit d'usurpation d'identité numérique

OPINIONS

- 31. **BAROMÈTRE TRIMESTRIEL BVA-SYNTec NUMÉRIQUE-01** Au niveau européen, la France a du mal à favoriser l'innovation numérique
- 33. **ON EN PARLE DANS LES BLOGS**
- 34. **CARTE BLANCHE À...** Bernard Molland, expert en gouvernance opérationnelle du système d'information

DOSSIER

36. PROGICIELS

- 37. **OFFRE** Les grandes manœuvres des éditeurs pour séduire une clientèle plus large
- 38. **MOBILITÉ** Le progiciel, outil d'appoint grâce aux smartphones
- 40. **COLLABORATION** Mieux résoudre les angles morts de la chaîne d'approvisionnement
- 41. **ERGONOMIE** Les interfaces s'adaptent aux jeunes générations et gagnent en efficacité
- 42. **CLOUD** Des progiciels plus faciles à acquérir en mode SaaS
- 43. **GESTION FINANCIÈRE** L'ERP devient le pivot central de la performance
- 44. **INNOVATION** Les éditeurs rassemblent leurs utilisateurs pour mieux les écouter



VOUS

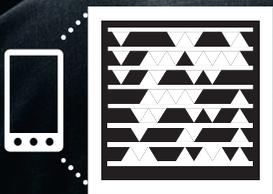
- 45. **MANAGEMENT** Diriger des managers : savoir guider sans imposer
- 46. **RESSOURCES HUMAINES** Favoriser la mixité dans les entreprises IT
- 47. **BUSINESS STYLE**

- 48. **LE RENDEZ-VOUS DES CLUBS**
- 52. **AGENDA**
- 55. **FLASH-BACK** Il y a sept ans, la Chine s'éveillait à l'offshore
- 59. **PROCHAINEMENT DANS 01**

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

Abonnez-vous en ligne sur www.kiosque01.com

**JE ME SENS PROCHE DE MES CLIENTS
MEME QUAND JE SUIS LOIN.
C'EST ÇA LA PUISSANCE DU CLOUD.**



Pour utiliser ce flashcode,
téléchargez l'application
gratuite sur :
<http://gettag.mobi>

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.

En savoir plus : www.microsoft.fr/cloud

Microsoft



Cloud Power

LA PLUS LARGE GAMME DE SOLUTIONS DANS LE NUAGE. SUR TERRE.

Microsoft® Office 365 • Windows Azure™ • Windows Server® Hyper-V® • Microsoft Dynamics™ CRM Online.

TENDANCES



YANN GAUTHER

L'IT for Business Forum aide les dirigeants à maîtriser les innovations technologiques. P.8

La reconnaissance vocale, bien que mature, reste encore perfectible. Comment expliquer ses atouts à son DG ? P.13

L'Europe analyse les retombées de sa première simulation de cyberguerre. P.14

E-POLITIQUE L'Ifop étudie les pratiques des élus municipaux en termes de réseaux sociaux

Marianne à l'épreuve du web 2.0

L'année 2012 sera riche en événements politiques, avec les présidentielles puis les législatives en France, suivies des élections américaines. Et si Barack Obama a d'ores et déjà lancé sa campagne 2.0 mercredi 20 avril sur Facebook, les usages politiques du 2.0 sont un peu à la traîne côté français. Jean-François Marchandise, directeur de la recherche et de la prospective de la Fondation internet nouvelle génération (Fing) constate cependant « *qu'une génération d'élus tient des blogs, est sur Facebook, et considère que le numérique est un terrain où s'exprimer* », mais peine encore à convaincre ses pairs de l'intérêt de ces nouveaux moyens de communication. Leur utilisation se généralise donc lentement.

Quant aux initiatives collectives des partis politiques, comme les plateformes sociales Les Créateurs de possibles de l'UMP (fermée à la fin de l'année dernière), et CooPol initiée par le parti socialiste, elles ne sont guère des réussites. Commandée par l'Association des maires de France (AMF) et Orange, une enquête a été réalisée par l'Ifop au niveau local fin 2010.

La plupart des élus ignorent ce que l'on dit d'eux sur internet... et ne cherchent pas à le savoir

Elus municipaux et internautes ont été interrogés en parallèle sur leur vision et leur utilisation de ces outils. Si les usages politiques d'internet sont encore balbutiants, les maires sont conscients des bénéfices potentiels qu'ils pourraient retirer d'une présence en tant qu'élus dans les médias sociaux. Selon



ACHILLET

Les plus grands adeptes du 2.0 sont des maires jeunes de grandes agglomérations.

eux, internet sert par exemple à toucher des électeurs peu réceptifs aux moyens de communication classiques, comme les jeunes. Et utiliser comme canal de communication le web 2.0 aide à faire remonter des informations du terrain. Mais les internautes sont encore peu nombreux à contacter leur élu par l'intermédiaire des blogs existants. Au niveau des élus, de nombreux freins persistent à une généralisation du 2.0. Une très large majorité d'entre eux craint ainsi pour son image, tant il est difficile de maîtriser ce qui s'y raconte. Ce qui n'empêche pas 85 % d'entre eux d'ignorer ce qu'on dit d'eux sur internet... et bizarrement de ne pas chercher à le savoir. S'ils craignent pour

leur e-reputation, elle n'est donc pas encore au centre de leur préoccupation ni de leur action. Autre frein, la grande réactivité de plus en plus requise sur le web : 58 % pensent que le risque est grand de créer une frustration chez les administrés par manque de temps pour répondre à toutes les demandes.

Les sites fleurissent avant les élections et ferment après

Jean-François Marchandise constate d'ailleurs que « *les sites internet d'élus locaux fleurissent avant les élections mais ferment souvent juste après. Il leur est difficile de maintenir la conversation. La plupart du temps, ils finissent par fermer les commentaires ou par passer en mode de modération plus forte (a posteriori). Il est rare que ces sites restent en mode interactif très ouvert tout au long d'un mandat* ». La contestation n'étant jamais loin sur internet, l'avis des internautes n'est pas toujours sollicité.

Difficile cependant de généraliser, les habitudes des maires vis-à-vis du web dépendent fortement de leur âge et de la taille de la collectivité. Les élus jeunes de grandes agglomérations sont bien plus adeptes des technologies 2.0 que leurs aînés maires de petites communes. En effet, en moyenne 2 % des maires tiennent un blog, mais ce taux monte à 20 % pour les communes de plus de 20000 habitants. Et, plus généralement si, sans trop de surprise, seuls 2 % des maires ont un compte Twitter et 1 % une page Facebook, les propriétaires d'une adresse électronique en tant qu'élus ne sont que 40 %. L'horizon du 2.0 paraît encore loin. ■

MARIE JUNG



La première édition de l'IT for Business Forum, qui s'est tenue du 7 au 9 avril à Courchevel, a accueilli quelque 200 participants.

IT FOR BUSINESS FORUM

Ces technologies de rupture qui bouleversent notre quotidien

Entreprises 2.0, réseaux sociaux, e-commerce, sécurité... la première édition de l'IT for Business Forum a couvert en trois jours les grands enjeux technologiques du moment.

Quelque 200 participants ont assisté, le mois dernier, à Courchevel, à la première édition de l'IT for Business Forum.

Organisée par le Groupe 01 (éditeur de *01 Informatique* et de *01net-entreprises*) en partenariat avec BFM Business, elle proposait aux dirigeants de grandes entreprises françaises d'actualiser leur culture des technologies de l'information. Petit compte rendu des sessions.

1. Les organisations bousculées par les NTIC et la génération Y

Les nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) s'affranchissent des unités de lieu et de temps. Si le télétravail n'est que rarement encadré par un accord d'entreprise, il s'est généralisé dans les faits. Qui n'a pas travaillé chez lui ou dans les transports en commun ? « *Aux Pays-Bas, Cisco a équipé une centaine de télécentres*, observe Bruno Marzloff, sociologue. *Une réponse à la baisse de productivité et aux heures passées dans les embouteillages.* » En même temps, ce spécialiste de la mobilité regrette la capacité de résistance au changement



PHOTOS YANN GAUTHIER

de certains acteurs. « *Nous sommes encore dans des logiques de "présentisme" et de concentration.* » Il prend l'exemple de SFR, qui prévoit de rassembler ses 8 500 employés franciliens à Saint-Denis en 2013 « *alors que le RER est déjà saturé* ». L'arrivée en force de la génération Y sur le marché du travail devrait accélérer l'éclatement des organisations en silos. Ces jeunes actifs, nés à la fin des années 70, ont grandi avec les nouvelles technologies et savent les diffuser. Il convient toutefois, selon Catherine Glée, maître de conférence à l'Institut d'administration des entreprises (IAE) de Lyon et spécialiste des « Y », de battre en brèche un certain nombre d'idées reçues. « *Cette génération ne s'oppose pas au management. Elle ne veut pas qu'il soit dirigiste mais qu'il l'accompagne.* »

2. Moyens de paiement : les banques concurrencées

Les banques n'ont plus le monopole de l'e-paiement, qui se banalise grâce à l'essor de l'e-commerce. Sous l'effet de la déréglementation européenne, de

nouveaux acteurs bénéficient en France, depuis fin 2010, du statut d'établissement de paiement autorisé à capter les flux monétiques liés au paiement en ligne. « *Le paiement est devenu une commodité et l'e-commerçant est aussi légitime vis-à-vis du consommateur que les banques pour assurer ce service* », a affirmé Denis Gaultier, directeur général délégué de Cards Off, lors de la table ronde organisée sur la révolution des systèmes de paiement. Cette société fait partie des nouveaux acteurs qui vont proposer aux sites marchands des services bancaires concurrençant ceux des banques. « *Un big bang est à prévoir, qui se traduira par des pertes de marché pour les banques au profit de ces nouveaux entrants* », prévient Simon Philibert, responsable des études chez Pierre Audoin Consultants.

3. Les réseaux sociaux, pour le meilleur et pour le pire

Les réseaux sociaux en entreprise, source d'opportunités de business ou de risques ? Les avis sont partagés. Fort de ses 35 millions de membres à travers le monde, Viadeo penche pour la vision optimiste. Pour développer les affaires, le réseau social professionnel vient de signer un accord avec Salesforce. « *Nous apportons une couche de social sur l'information froide d'un système de gestion de la relation client (CRM), estime Olivier Fécherolle, directeur général opérations Europe. Indiquer qui est le plus proche d'un prospect dans l'entreprise présente un intérêt évident pour un chargé d'affaires.* »

En interne, Viadeo a aussi mis en place une initiative intéressante, baptisée Viadeo Stream. Il s'agit d'une sorte de twitter privé interfacé à des écrans TV. « *Un commercial qui vient d'emporter un marché peut poster un message qui apparaîtra sur les écrans de nos bureaux à Paris, San Francisco ou en Inde.* »

Allociné apprivoise, lui, les réseaux sociaux pour asseoir son approche média. Un club de 300 fans a été constitué avec, pour moitié, les internautes les plus actifs sur les forums et, pour l'autre, des blogueurs influents. « *Ces fans se sentent dépositaires de la marque Allociné, avance Grégoire Lassalle directeur général. Ils peuvent venir dans nos locaux quand ils le veulent et jouent le rôle de bêta testeurs.* »

Du côté des risques, Albéric Guigou, fondateur de Reputation Squad, lutte

ILS ONT DIT



« **Internet change tout : du rapport à la consommation aux moyens de paiement, jusqu'à la logistique.** »
Denis Payre, fondateur de Kiala



« **Des acteurs non bancaires proposent des systèmes de paiement grâce à la déréglementation européenne.** »

Denis Gaultier, directeur général délégué de Cards Off



« **Quand vous ouvrez l'esprit critique de vos salariés, le management doit suivre.** »

Dominique Wolton, sociologue spécialiste de la communication et des TIC



« **L'ensemble des tweets d'une entreprise peut servir de colonne vertébrale au knowledge management.** »

Serge Soudoplatoff, entrepreneur, enseignant, responsable de la rubrique 2.0 à Fondapol

INTERVIEW

Jean-Emile Rosenblum, directeur général de Pixmania

« En 2000, l'e-commerce n'existait pas. Il a fallu tout développer. »



Y. GAUTHIER

Que de chemin parcouru depuis la reprise de l'entreprise familiale...

JEAN-EMILE ROSENBLUM : Fotovista était spécialisée dans le tirage photo dans les maternités. Avec mon frère, nous avons voulu porter l'activité sur internet mais, en 2000, le marché des appareils photo numériques était balbutiant. Nous avons commencé par en vendre en ligne puis avons poursuivi avec des caméscopes. Aujourd'hui, Pixmania commercialise tout ce qui peut l'être sur le web. Numéro deux européen, elle approche le milliard d'euros de chiffre d'affaires et emploie 1 400 collaborateurs.

Etre un pionnier de l'e-commerce vous a-t-il servi ?

JMR : Il y a onze ans, il n'y avait pas de solution sur étagère à même de gérer des livraisons sous

24 heures en mode multicanal. Il a fallu tout concevoir nous-mêmes. Plus de 200 personnes développent le site et la plate-forme. Unique, celle-ci dessert 26 pays et gère 45 moyens de paiement. Pour mutualiser les coûts très importants qu'elle représente, nous avons décidé de l'ouvrir à des partenaires. Dixons Retail au Royaume-Uni ou Bouygues Telecom l'utilisent.

Quels moyens avez-vous mis en œuvre pour votre e-réputation ?

JMR : Pixmania a 17 pages Facebook, 10 comptes Twitter, une chaîne vidéo Youtube. Nos fans accèdent aux bons plans ou testent les nouveautés. Nous avons aussi une équipe dédiée à l'e-réputation avec trois community managers à plein temps, sans compter d'autres personnes qui interviennent de façon indirecte.

dans un magasin, il reste encore de 55 % », a précisé Marc Lolivier.

Tous les participants à la table ronde sont tombés d'accord pour souligner à la fois que la sécurité du paiement sur le net n'était plus un souci et sur le rôle croissant qu'allait jouer le téléphone mobile dans l'e-commerce. « Il permet au consommateur de partager ses impressions sur le net via les réseaux sociaux et aux marques d'entretenir avec le client une relation de continuité », remarquait Frank Rozenthal, expert et consultant spécialisé auprès de la grande distribution.

5. Sécurité : les nouveaux habits de la guerre économique

La cybercriminalité, de plus en plus liée à une forme de guerre économique, ne concerne pas que les grandes entreprises. « Je connais une PME qui, après s'être fait voler le disque dur de son copieur/scanner par un faux technicien de maintenance, fut confrontée six mois plus tard à un produit copié, directement concurrent du sien », explique le commandant Rémy Février, de la cellule intelligence économique de la Gendarmerie nationale du Nord-Pas-de-Calais. Chargé de sensibiliser les sociétés à la fuite de données, celui-ci estime que les entreprises sont – trop ? – naïves. Et de citer le PC portable utilisé sans protection dans le TGV pour consolider les comptes de l'entreprise. Les réseaux Wi-Fi des entreprises seraient particulièrement vulnérables, de même que les PC nomades des sociétés. « Je recommande le chiffrement systématique des données sensibles échangées sur un réseau ou stockées sur le disque dur », conseille Rémy Février.

Une démonstration organisée avec Sébastien Baudru, consultant de la société Drastic, a montré que les mots de passe gérés par Windows sur un PC sont vite contournés par des logiciels téléchargeables sur le net. Faut-il y voir le début d'une prise de conscience ? Selon la treizième enquête Global Information Security Survey, d'Ernst & Young, la moitié des répondants envisage d'augmenter les dépenses de prévention des fuites et des pertes d'informations en 2011, soit une hausse de 7 % par rapport à 2010, s'est félicité Michel Richard, responsable du département sécurité des systèmes d'information. ■

FREDERIC BERGÉ ET XAVIER BISEUL

contre « le mythe qui voudrait qu'une personne victime d'attaques sur son e-réputation le soit ad vitam aeternam ».

Composée pour un quart de juristes, son agence tente de lutter contre la diffamation en faisant supprimer des posts ou en les déréférencant.

Secrétaire général de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (Cnil), Yann Padova s'intéresse, lui aussi, aux vingt millions de comptes de Facebook en France, « à l'origine du plus grand traitement de données personnelles. C'est tout le paradoxe. L'opinion publique se soulève quand elle a connaissance qu'un fichier de l'administration a été divulgué mais elle accepte plus facilement qu'une entreprise commerciale se considère comme propriétaire de ses données privées. »

4. E-commerce : comment le net a tout changé.

Tous les participants à la table ronde sur les mutations de la relation client et les nouveaux canaux de distribution, organisée le premier jour du forum, ont souligné à quel point Internet était en train de bouleverser les modes de vente aussi bien pour les enseignes que pour les consommateurs. Selon Marc Lolivier, délégué général de la Fédéra-

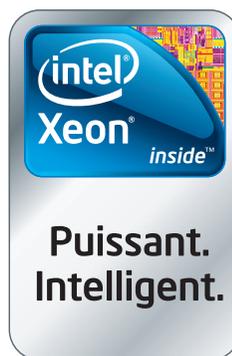
tion de la vente à distance (Fevad), il se créerait deux sites marchands sur internet toutes les heures.

Cette explosion révolutionne aussi la chaîne logistique qui achemine les produits jusqu'au « conso-naute », selon l'expression de Philippe Ausseur, consultant associé chez Ernst & Young. En témoigne la croissance régulière de Kiala. Cette société, qui exploite une plate-forme informatique de distribution des colis commandés sur le net via un réseau de commerçants de proximité, a terminé l'année 2010 avec 47 millions d'euros de chiffre d'affaires, en progression de 30 % environ. Son PDG, Denis Payre (fondateur de Business Objects), a pour clients aussi bien des pures players de l'e-commerce (comme Sarenza, spécialisé dans la vente de chaussures) que des marques traditionnelles de vêtements comme Etam ou Celio.

De son côté, le conso-naute navigue de plus en plus entre magasins traditionnels et sites d'e-commerce. « C'est aux magasins traditionnels de redonner envie aux consommateurs d'aller les visiter et d'acheter sur place. Le prix reste toujours l'élément déterminant », a commenté Philippe Ausseur. « Le taux de conversion d'une visite en acte d'achat sur le net est de 2 %, alors que

Un réseau optimisé qui fait toute la différence.

Certains systèmes vous obligent à reconfigurer votre infrastructure réseau pour qu'elle réponde à leurs standards. Pas l'IBM BladeCenter, équipé des processeurs Intel® Xeon®. Il offre un large choix de technologies réseau – incluant les solutions de virtualisation les plus avancées du marché. Vous pouvez ainsi choisir celle qui s'adapte le mieux à votre infrastructure. IBM BladeCenter peut vous faire économiser jusqu'à 40 % sur les matériels réseau par rapport aux systèmes concurrents¹.



Vérifiez par vous-même.

Découvrez comment rentabiliser votre migration en 3 mois, avec l'offre IBM 3V Pack pour la virtualisation. ibm.com/systems/bladecenter/fr

¹ Les économies de 40 % sont établies par comparaison entre le coût d'acquisition de 10 solutions HP de génération actuelle, optimisées pour un montage en rack (DL380 G7 Proliant avec Ethernet 10 GbE et infrastructure Fibre Channel) et de 10 systèmes de génération actuelle IBM BladeCenter et HS22 avec des solutions réseau convergentes Brocade. Voir www-03.ibm.com/systems/bladecenter/hardware/openfabric/coe.html. La solution IBM inclut l'infrastructure de châssis. Les tarifs sont basés sur les prix publics par port pour les modules ToR Ethernet et l'infrastructure de commutation FC en janvier 2011. Les économies de 40 % sur le matériel réseau résultent de l'élimination des cartes et des commutateurs distincts Ethernet et Fibre Channel dans le cadre du déploiement d'une solution IBM BladeCenter FCoE (Fibre Channel over Ethernet) pour 10 serveurs avec le matériel réseau associé, par comparaison avec la solution HP IBM, le logo IBM, ibm.com et BladeCenter sont des marques d'International Business Machines Corporation déposées dans de nombreux pays. Les autres noms de sociétés, de produits et de services peuvent appartenir à IBM ou à des tiers. La liste des marques IBM est disponible sur Internet à l'adresse www.ibm.com/legal/copytrade.shtml. Intel, le logo Intel, Xeon et Xeon Inside sont des marques d'Intel Corporation ou de ses filiales aux États-Unis, dans d'autres pays ou les deux. Compagnie IBM France - 17 avenue de l'Europe - 92275 Bois-Colombes Cedex - RCS Nanterre 552 118 465. © 2011 IBM Corporation. Tous droits réservés.



↑ En hausse

Le .fr

Le nombre de noms de domaine en .fr a dépassé la barrière symbolique des 2 millions selon l'Afnic, le centre de gestion des noms de domaines en France. Le .fr est l'extension qui obtient la plus forte croissance annuelle en France, à 21 %. Elle représente 33 % des noms de domaine enregistrés dans l'Hexagone. Ainsi 300 000 noms en .fr sont enregistrés chaque année en France.

↓ En baisse

Le trafic mobile

Selon une étude de Juniper Research, la majorité du trafic (plus de 60 %) issu des mobiles et ardoises électroniques sera pris en charge par les réseaux Wi-Fi et les femtocells d'ici à 2015. Le trafic sur les réseaux cellulaires 3G ou 4G sera ainsi soulagé de 9 000 Po de données. Pour les opérateurs, cela sera une occasion d'améliorer leurs services selon le cabinet d'études.

Un Zoho Mail pour les entreprises

Zoho propose une version pour les entreprises de sa messagerie électronique Zoho Mail. Pour 2 \$ par utilisateur et par mois, les sociétés bénéficieront d'un webmail, d'un outil de messagerie instantanée et d'un accès web sur mobile aux messages.

Apple devient le n° 2 de l'informatique

Pour le deuxième trimestre de son exercice fiscal 2011, Apple enregistre un chiffre d'affaires de 24,7 Md\$, soit une progression de 83 % par rapport à l'année dernière, et un bénéfice de 5,99 Md\$, soit 95 % de mieux d'une année sur l'autre. En obtenant des revenus un peu supérieurs à ceux d'IBM, Apple devient le numéro deux de l'informatique sur un trimestre.

BAROMÈTRE

EN BREF

ÉTUDE Entre 10 et 50 % des applications des grandes entreprises devraient partir au rebut

Le retrait des solutions obsolètes n'est pas une priorité pour les DSI

Les grandes entreprises négligent le nettoyage de leur parc applicatif. Selon l'étude « Application Landscape Report 2011 », réalisée par Capgemini et HP auprès d'un panel d'une centaine de DSI et de responsables IT, près de 60 % des grandes entreprises estiment gérer plus d'applications que nécessaire pour le bon fonctionnement de l'activité. Elles maintiennent des solutions qui ne leur apportent plus de valeur ajoutée réelle. Un tiers des répondants estime ainsi qu'1 à 10 % de leur portefeuille applicatif devrait partir au rebut, et une moitié que le nombre de logiciels candidats au décommissionnement (désinstallation) se situerait dans une fourchette de 11 à 50 %. La redondance logicielle tient en premier lieu aux aléas des fusions acquisitions qui entraînent une duplication des fonctionnalités, puis au déploiement empirique des applications. Lorsque l'entreprise ins-

talle un nouveau système de CRM ou un PGI, elle conserve souvent l'ancienne application pour une petite division. Mais d'autres facteurs interviennent, telle la complexité des outils spécifiques déployés dans l'entreprise, ou plus souvent l'absence de stratégie claire quant à l'archivage des données issues des applications obsolètes. Sur-tout, le retrait des systèmes redondants n'est pas une priorité pour la DSI. « Elle lance des études d'opportunité de rationalisation, mais jamais d'analyse de redondance des applications selon les divisions de l'entreprise », observe Alain Robbe, vice-président chargé de la ligne de conseil en technologies de Capgemini France.

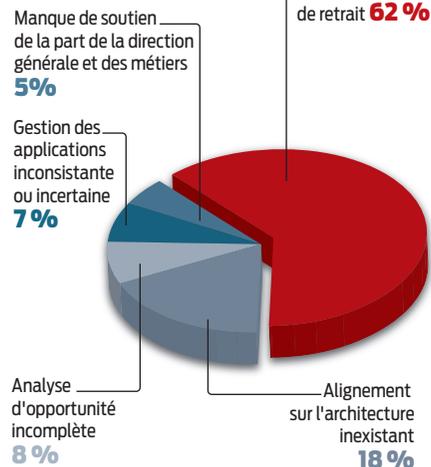
Pas de budget prévu pour le retrait des applications

L'absence de prise en compte de la mise au rebut, dans le cycle de vie d'une application, est un des arguments expliquant ce paradoxe. « Lorsque l'entreprise établit un business case, elle y adjoint un budget pour la construction et la maintenance, mais jamais pour le retrait de l'application concernée », poursuit Alain Robbe. A cette absence de financement s'ajoute la difficulté, pour les DSI, de démontrer aux directions générales un retour sur investissement immédiat. Autre frein identifié : la réticence au changement. Les informaticiens qui maintiennent une application depuis quinze ou vingt ans s'opposent à sa suppression. Et la reconversion du personnel concerné peut représenter des frais que l'entreprise n'est pas toujours prête à débours. Au final, dans un contexte de budget contraint, quand il faut arbitrer entre investissement dans les nouveaux projets ou dans la continuité d'activité, les moyens consacrés au retrait des applications obsolètes passent souvent à la trappe. ■ OLIVIER DISCAZEAUX

UN COÛT ÉLEVÉ DE DÉCOMMISSIONNEMENT

Principaux freins au retrait des applications redondantes

Source : Capgemini/HP



DÉCRYPTAGE

La reconnaissance vocale expliquée à votre DG

POURQUOI S'Y INTÉRESSER ? Même si à l'heure actuelle, la reconnaissance vocale n'occupe pas la place de choix qui lui était promise, elle trouve des applications dans certains domaines, comme la santé, le juridique ou la logistique.

Les gains

1. Des progrès technologiques récents.

En dix ans, la technologie a fait des progrès, atteignant une maturité suffisante pour être employée de manière industrielle dans un cadre professionnel. Schématiquement, les logiciels et applications de reconnaissance vocale découpent les sons pour y placer des points de repère, qu'ils comparent à une base de données pour identifier les mots prononcés. On distingue les applications génériques de celles « apprenantes ». Pour ces dernières, grâce aux dictionnaires de vocabulaire préenregistrés, spécialisés par métier, et via des phases d'apprentissage, le taux de reconnaissance varie entre 95 % et 98 %.

2. Des domaines éprouvés d'utilisation.

Les programmes de reconnaissance vocale sont largement utilisés dans le domaine médical et servent à accélérer le traitement des comptes rendus des médecins. D'autres métiers du secteur tertiaire l'exploitent (justice, bureau d'études, etc.). Déployés dans les bases logistiques de la grande distribution, le guidage et la reconnaissance vocale assistant les opérateurs de préparation de commande se répandent dans les entrepôts de tout type, où ils augmentent la productivité globale.

3. De nouveaux potentiels grâce au cloud.

Sur une plate-forme hébergée, on peut exécuter les tâches de reconnaissance vocale nécessitant habituellement une puissance de calcul locale. Les traitements se déroulent en arrière-plan



Dans le secteur de la distribution, cette technique facilite la préparation de commandes.

sur des serveurs plus puissants. Des économies d'échelle garantissent ainsi des résultats plus performants. Grâce aux débits toujours plus élevés proposés par les opérateurs, il devient alors possible d'ouvrir ce type d'application aux smartphones, aux tablettes numériques ou encore aux applications web. Google, avec sa fonction de recherche vocale, est un bon exemple.

Les limites

1. Une technologie encore imparfaite.

Si la reconnaissance vocale progresse, elle reste perfectible car langues et locuteurs sont par nature hétérogènes, sans parler de la manière dont la personne articule ses mots, qui joue un rôle important. Les éditeurs restent très discrets sur les taux d'erreurs de leurs systèmes ; des moyennes seraient de toute façon peu significatives : le taux peut varier considérablement d'une personne à l'autre en fonction de son élocution ou de son vocabulaire.

2. Une crainte pour l'emploi et un risque de déshumanisation.

Dans certains secteurs d'activité comme le médical ou le juridique, cette technologie se substitue aux salariés chargés de la saisie, dont il faut anticiper la reconversion ou l'enrichissement des tâches. Elle pâtit d'un a priori négatif dû à son utilisation, parfois abusive, dans les centres d'appels au détriment des téléopérateurs humains. Les erreurs fréquentes d'interprétation et le ton condescendant de ces automates vocaux peuvent rebuter de nombreuses personnes qui y voient une déshumanisation.

3. Des obstacles culturels.

Certains professionnels, habitués à dicter leurs rapports à une tierce personne (même si c'est via un dictaphone), peuvent être déroutés par la confrontation avec un automate, qui les oblige à peaufiner eux-mêmes la retranscription écrite. Dans notre pays, le primat accordé aux belles lettres reste vivace face à la production d'écrit au kilomètre, issu de la dictée à un ordinateur. ■

FRÉDÉRIC BERGÉ



Frédéric Lalevée

43 ans (maîtrise de gestion de Paris-Dauphine), est promu directeur financier et informatique de **Carglass**. Après avoir occupé plusieurs postes de direction dans des entreprises de distribution du secteur du bâtiment, il a rejoint Carglass en 2008 comme directeur du contrôle de gestion.



Laurence Martinet

40 ans (Insa), élargit aux projets d'entreprises les fonctions de DSI qu'elle exerce depuis 2008 chez **TNT Express France**, et qui l'ont fait entrer au comité de direction. Elle sera également chargée de la coordination transversale des projets de changement ou de développement.



Anthony Loizeau

41 ans (Executive MBA du CPA-HEC), est nommé directeur des nouvelles activités internet de **PagesJaunes Groupe**. Il conserve son poste de directeur général de QDQ Media, la filiale espagnole du groupe où il est entré en 2005.

Christian Hiller, 53 ans (doctorat de droit international), devient président Emea d'**EMC**. Il était auparavant PDG d'EMC France et Senior Vice President d'EMC Computer Systems.



Isabelle Tanchou

(X, ENSTA/ Architecture navale, EAMEA, DEA en modélisation mathématiques) dirigera la formation et la recherche de l'**ENSTA ParisTech**. Elle vient de la DGA, où elle était récemment responsable métier sécurité nucléaire.

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

SÉCURITÉ Le 4 novembre 2010, les membres de l'Union s'exerçaient à une attaque capable de paralyser internet

Cyberguerre : l'Europe analyse les retombées de sa simulation

Communications difficiles, absence de procédures communes, organisations internes pas toujours optimales et manque d'entraînement national. Le bilan de la première simulation de cyberguerre made in Europe s'avère assez lourd, mais riche d'enseignements. On n'est pas surpris que la quasi-totalité des participants aient qualifié l'exercice d'extrêmement utile. Chapeauté par l'agence de sécurité de l'information européenne Enisa (European Network and Information Security Agency), l'entraînement s'est étalé sur sept heures au cours de la journée du 4 novembre 2010 et a impliqué 22 pays de l'Union. Au travers de cette mise en scène,



Les Etats européens ont voulu mesurer leur réactivité en cas de cyberguerre.

Plus de la moitié des participants ont peiné à identifier les bons interlocuteurs

L'objectif était de mesurer la réactivité des Etats membres face à la paralysie d'internet, foudroyé par une cyberattaque potentielle. Comment échanger des informations ? Comment rétablir le réseau ? Et tout cela, en un temps raisonnable ?

Le premier écueil qu'ont rencontré les participants fût lié à leur capacité à identifier le bon interlocuteur. Malgré les annuaires déjà disponibles, plus de la moitié ont reconnu ne pas être en mesure de déterminer le point de contact correspondant dans les pays voisins. La création d'un annuaire exhaustif, régulièrement mis-à-jour, semble donc s'imposer.

Après le « qui ? » s'est posé le problème du « quoi ? », à savoir une concordance terminologique. Là, les participants ont malheureusement rencontré des difficultés à se faire comprendre. Cette fois, un référentiel se révèle indispensable à mettre en œuvre, afin qu'un vocabulaire commun soit proposé aux Etats

membres. Dernier point, le « comment ? ». Chaque pays dispose en effet de protocoles et de procédures de communication différents. Or, une telle diversité induit des décalages dans la transmission de l'information. Les organisateurs ont notamment évoqué des phases de pics d'appels provoquant la saturation des lignes téléphoniques. Ainsi, si un important effort d'homogénéisation est à mener d'urgence au niveau européen, le manque d'expérience des participants est à corriger au niveau national.

Impliquer le secteur privé

Côté entraînement, la France réalisait l'an dernier, les 23 et 24 juin, son tout premier exercice du genre, connu sous le nom de Piranet, et tenait compte non seulement de l'impact d'un tel événement sur les entreprises, mais aussi de ses retombées au niveau citoyen. Dans son rapport, l'Enisa mentionne justement la nécessité d'impliquer le secteur privé dans l'exercice. Ce que font les Américains avec Cyberstorm (qui en sera à sa quatrième édition cette année), qui inclut les acteurs stratégiques du monde de l'entreprise : transport, télécommunication et énergie. ■

STÉPHANE BELLEC

TRANSFORMATION La DSI réagit à la concurrence externe et offre une meilleure compréhension de ses services

Les DSI à l'heure du marketing

Ces dernières années, la DSI est passée de centre de coût au statut de fournisseur de services pour les directions métier. Une évolution qui l'oblige à repenser sa façon de travailler et la contraint à prendre en charge sa propre promotion. Ainsi la relation client est devenue un sujet de préoccupation des DSI qui doivent désormais intégrer dans leurs missions une dimension commerciale. « Si, depuis quelque temps déjà, ils proposaient des répertoires listant les caractéristiques techniques des matériels (postes de travail, bande passante, serveurs) et des applicatifs (bases de données, fonctionnalités...) présents dans l'entreprise, ils offrent, depuis quelques mois, des catalogues de services orientés clients », indique Benoît Bouffart, manager au sein de l'activité télécoms et innovation au sein du cabinet de conseil en management Solucom.

Des outils pour accompagner les déploiements informatiques

Pourquoi une telle évolution ? Selon l'analyse de Solucom, qui s'appuie notamment sur son atelier impliquant dix directeurs du système d'information de grandes entreprises et de PME, « les DSI se disent souvent frustrés par l'insatisfaction de leurs clients, alors qu'ils ont mis en place la solution demandée dans le temps imparti. Il leur arrive de constater également que leur interlocuteur n'a pas compris l'offre ou qu'il n'a pas pris le temps de la découvrir », explique Benoît Bouffart. Forts de cette situation, ils prennent conscience qu'ils doivent promouvoir leurs installations en communiquant sur leurs fonctionnalités et en accompagnant leur prise en main au travers de formations, de guides d'utilisation ou encore d'informations sur l'intranet. »

Au-delà de cette démarche d'accompagnement des métiers, un autre facteur déclenchant du marketing de la DSI est la nécessaire coconstruction des offres et des services pour atteindre

C'EST DIT



« Aujourd'hui, la direction des systèmes d'information doit apprendre

à se vendre »

Benoît Bouffart, manager télécoms et innovation chez Solucom

la satisfaction des clients. « Elle proposera des solutions basées sur des attentes clients et non uniquement sur ce qu'elle est capable de fournir. »

Dernier facteur enfin : la concurrence de la DSI face aux prestataires extérieurs. « Lorsqu'elle était le seul interlocuteur des métiers, elle constituait facilement son budget annuel, chaque direction métier allouant un budget en contrepartie de développements. Avec l'ouverture à des prestataires externes – intégrateurs, mode Saas (Software as a Service) –, on attend de la DSI qu'elle soit à l'écoute du besoin du client pour proposer une solution adaptée, fonctionnellement riche et à des prix intéressants. Le budget annuel alloué est, pour certaines directions informatiques, fonction de ce qu'elles sont capables de vendre aux directions opérationnelles », ajoute Benoît Bouffart.

De nouveaux métiers au sein de la DSI

Avec cette évolution, la DSI met en place de nouvelles fonctions. Elle intègre ainsi des chefs de produits dont le rôle est de créer des services (contenu et modèle économique), des gestionnaires de services pour la partie maintenance et la qualité de son offre ainsi que des chargés de relation client pour contractualiser la vente du service aux opérationnels et effectuer le suivi du contrat. ■

JULIETTE FAUCHET

VU DES MARCHÉS

Intel frôle les 13 Md\$ au premier trimestre



Intel a connu une croissance de 25 % de son chiffre d'affaires au cours du premier trimestre 2011, avec 12,9 Md\$, un bon résultat qui tient compte des acquisitions d'Infineon et de McAfee. Les analystes, réservés, ont souligné que le secteur des composants électroniques a crû de 30 %, tiré par les fournisseurs de composants pour mobiles, Samsung (+ 60 %) et Broadcom (+ 53 %) en tête. Un marché toujours étanche aux processeurs Atom d'Intel. Paul Otellini a néanmoins déclaré que des smartphones et 35 modèles de tablette motorisés par Intel seraient mis sur le marché mi-2011. Après cette annonce, l'action Intel a franchi la barre des 21 dollars, malgré les réticences des experts.

EN BREF

Lawson accepte l'offre d'achat d'Infor

Golden Gate Capital et Infor, son bras armé dans le logiciel, s'emparent de Lawson Software pour 2 Md\$. Infor est le champion de la consolidation des éditeurs de progiciels et autres ERP. Le fonds Golden Gate Capital a en effet procédé, depuis sa création en 2002, à une soixantaine d'acquisitions !

Une place de marché pour Office 365

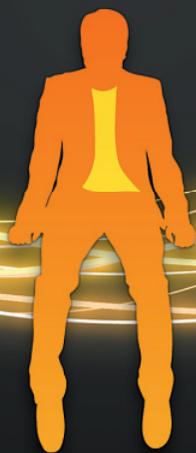
Office 365 Marketplace aidera les éditeurs tiers à compléter la plateforme de Microsoft de leurs applications. Ses partenaires déjà présents sur la suite collaborative en ligne proposent applications et services portant surtout sur la problématique de la migration.



**NOUVEAU
LIEU
NOUVELLES
DATES**

**10-11-12
MAI
2011**

CNIT - Paris La Défense



Toutes les solutions
et nouveautés en
Open Source...
Pour encore plus
de libre au service
de l'entreprise !

Demandez votre badge
d'accès gratuit sur
www.solutionslinux.fr

Un événement



Partenaire officiel



Une boîte à outils pour le collaboratif

NOM : Human Connect.

DATE DE CRÉATION : mars 2008.

DOMAINE : web collaboratif.

INNOVATION : réseau social d'entreprise
open source.

PRODUIT : Human Community.

Proposer un lien original entre le développement des usages, des méthodes agiles et des technologies collaboratives, tel est le projet de la société Human Connect. C'est en 2008 que François Badénès, alors consultant en gestion des connaissances, décide de créer son entreprise. Il est très vite rejoint par son associé Olivier Dutel, qui lui apporte des compétences techniques, recrute et anime l'équipe de développement. Une complémentarité essentielle car Human Connect a trois métiers. « *Nous dispensons du conseil et de la formation. Depuis 2009, nous sommes également éditeurs, suite à la demande de nos clients de développer des intranets collaboratifs innovants qu'ils ne trouvaient pas sur le marché* », assure son président, François Badénès.

Introduire des méthodes de travail innovantes

La start up a donc conçu Human Community, une plate-forme web collaborative open source qui permet de partager et de capitaliser les connaissances, d'animer et de faire vivre des communautés. Pour élaborer une interface intuitive et soigner l'ergonomie de son réseau social, la jeune pousse a noué un partenariat avec l'école du design de Nantes. Son modèle économique ? « *Nous avons opté pour l'open source par conviction. Nos prix sont attractifs et nous assurons du service ainsi que de l'accompagnement* », précise le président. Human Connect aide ainsi les entreprises à mettre en place des dé-

marches d'innovation participative, afin d'inciter les collaborateurs à partager leurs connaissances. Elle leur dispense notamment des formations pour introduire des méthodes de travail innovantes et créatives, reposant par exemple sur le mind mapping (carte cognitive).

Développer la créativité en groupe

Human Connect a également développé un « laboratoire d'idées ». Intégrée dans l'intranet de l'entreprise ou accessible en mode SaaS (Software as a Service), cette plate-forme d'échanges destinée aux salariés dépeuple le concept de boîte à idées sur tableau Excel. Les collaborateurs y soumettent leurs idées et votent pour celles émises par leurs collègues. Les meilleures propositions sont capitalisées dans une base de connaissances. Là encore, Human Connect offre aux entreprises un accompagnement : des ateliers de découverte ou des séances de créativité collectives réunissent DSI, directeurs des ressources humaines et de la communication afin de leur expliquer comment établir le cahier des charges fonctionnel d'un nouvel intranet, par exemple.

Dans le futur, la jeune pousse souhaite étoffer son offre d'e-learning de façon à proposer des contenus sur les tablettes numériques. ■

SANDRINE CHICAUD

REPÈRES

Siège : Nantes (44).

Effectif : 10 personnes.

Financement : 450 k€ de levée de fonds fournis, entre autres, par Oséo et la région Pays de la Loire.

Le fondateur :

François Badénès, 45 ans, consultant en gestion des connaissances.

Faites ce que
vous faites
de mieux.

Encore
mieux.

Aujourd'hui, il est essentiel de révéler le potentiel de vos ressources. Accenture travaille pour de grandes entreprises afin de s'assurer qu'elles ont les bons profils, avec les bonnes compétences, aux bons postes. Notre approche intégrée permet de développer des entreprises qui innovent grâce à la complémentarité de leurs talents. Contactez-nous pour savoir comment nous pouvons aider vos équipes à mieux travailler ensemble.

• Conseil • Technologies • Externalisation

accenture
*High performance. Delivered.**

Vos rendez-vous

État de l'art



Mise à jour du 14 avril 2011 : 22 séminaires nouveaux ou entièrement remaniés

> Les Synthèses

Comprendre les Tendances de l'Informatique	4-6 mai • 15-17 juin 2011
Urbanisme et Architectures Techniques en 2011	9-11 mai • 20-22 juin 2011
Réseaux : la synthèse	20-22 juin • 3-5 octobre 2011
Micros, Serveurs, Réseaux : la synthèse	20-22 juin • 21-23 novembre 2011
Sécurité : la synthèse technique	12-13 mai • 23-24 juin 2011
Management des Projets Informatiques	4-6 mai • 15-17 juin 2011
La Gouvernance Informatique en 2011	16-17 juin • 13-14 octobre 2011
L'Entreprise Numérique	23-24 juin • 15-16 décembre 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	23-24 juin • 24-25 novembre 2011
Le Cahier des Charges en 2011	28-29 juin • 1-2 décembre 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	12-13 mai • 23-24 juin 2011
Les "Best Practices" de la DSI en 2011	28-29 juin • 18-19 octobre 2011
Les Responsabilités Juridiques du DSI en 2011	23-24 juin • 17-18 novembre 2011
Les Schémas Directeurs en 2011	8-9 juin • 24-25 novembre 2011
La Conduite du Changement en 2011	20-22 juin • 17-19 octobre 2011
COBIT, ITIL, CMMI, ISO : l'état de l'art 2011	28-29 juin • 17-18 novembre 2011
Centres de Services : la mise en œuvre	23-24 juin • 1-2 décembre 2011
SLA et Contrats de Service	16-17 juin • 13-14 octobre 2011
ITIL : la mise en œuvre	28-29 juin • 24-25 novembre 2011
Gestion de Portefeuille de Projets : l'état de l'art	16-17 juin • 1-2 décembre 2011
PMO : la mise en œuvre	23-24 juin • 17-18 novembre 2011
La Maîtrise d'Ouvrage en 2011	23-24 juin • 6-7 octobre 2011
L'Audit Informatique en 2011	16-17 juin • 17-18 novembre 2011
Le Contrôle de Gestion de l'Informatique	23-24 juin • 17-18 novembre 2011
ROI, Valeur et Coûts du SI	21-22 juin • 11-12 octobre 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	28-29 juin • 8-9 décembre 2011
Gestion de Parc et Assistance Utilisateurs	12-13 mai • 15-16 novembre 2011
Help Desk : l'état de l'art	8-9 juin • 17-18 novembre 2011
Exploitation/Production Informatique en 2011	20-22 juin • 21-23 novembre 2011
Sécurité des Systèmes d'Information	9-11 mai • 20-22 juin 2011
Continuité Informatique / PRA	28-29 juin • 29-30 novembre 2011
Plan de Continuité d'Activité/Gestion de Crise	8-9 juin • 6-7 octobre 2011
ISO 27001/27002 et "best practices" en Sécurité	19-20 mai • 1-2 décembre 2011

> Architectures et Réseaux

Architecture d'Entreprise et SI	23-24 juin • 24-25 novembre 2011
SOA : l'état de l'art	28-29 juin • 13-14 octobre 2011
Processus et BPM : l'état de l'art	20-22 juin • 17-19 octobre 2011
ESB, Intégration et Orchestration de Services	23-24 juin • 15-16 décembre 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	26-27 mai • 22-23 septembre 2011
Postes de Travail : réduire les coûts en 2011	8-9 juin • 17-18 novembre 2011
Cloud Computing : l'état de l'art	28-29 juin • 1-2 décembre 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
Internet Mobile : l'état de l'art	16-18 mai • 7-9 novembre 2011
Téléphonie sur IP	12-13 mai • 1-2 décembre 2011
Sécurité : mobilité, sans-fil et VPN	16-17 juin • 22-23 novembre 2011
Sécurité Web : l'état de l'art	28-29 juin • 24-25 novembre 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	8-9 juin • 1-2 décembre 2011
Internet : la synthèse 2011	12-13 mai • 17-18 novembre 2011
Mobilité : comment l'intégrer dans le SI	28-29 juin • 8-9 décembre 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	15-17 juin • 3-5 octobre 2011
CRM et e-CRM	23-24 juin • 24-25 novembre 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	9-11 mai • 20-22 juin 2011
Passeport Réseaux & Télécoms	15-17 juin • 19-21 septembre 2011
Passeport Consultant	20-22 juin • 14-16 septembre 2011
Passeport MBA	23-25 mai • 28-30 novembre 2011
Passeport Comptabilité & Finance	15-17 juin • 14-16 septembre 2011
La Banque en 3 jours	20-22 juin • 3-5 octobre 2011
La Gestion du Stress	19-20 mai • 29-30 novembre 2011
Passeport Efficacité Personnelle	4-6 mai • 15-17 juin 2011
Passeport Management	9-11 mai • 10-12 juin 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

EXPÉRIENCES



Le 5 octobre 2010, un incendie se déclare dans les locaux de CML. Mais l'entreprise n'a pas de plan de reprise d'activité.

P. 22

Selon Antonio Casilli, les réseaux sociaux abolissent les frontières entre identité professionnelle et identité privée.

P. 24



MARKETING DIRECT

Nouveau challenge pour l'entreprise : soigner son e-réputation

De la microstructure au grand compte, les préoccupations des entreprises sont identiques : que dit-on de mon entreprise sur les réseaux sociaux et comment limiter les buz négatifs ? Réponse avec les outils d'e-réputation.

A l'heure de la libre expression sur internet, les entreprises s'inquiètent de la façon dont elles et leurs produits sont perçus. Cette préoccupation grandit avec l'avènement des réseaux sociaux, des blogs et des forums où des sites de consommateurs sur lesquels les clients, les utilisateurs et autres citoyens expriment leurs avis, leurs interrogations voire leur colère et leur frustration. Parmi les sources à surveiller, il convient bien sûr d'y ajouter les sites de presse ou d'experts et même les sites marchands. Conséquence : l'offre en matière d'outils de gestion de l'e-réputation est en pleine ébullition. Ils seraient plus de 150 en France, selon une étude du cabinet Oto Research. La moitié d'entre eux a moins de cinq ans d'existence. Pourquoi et comment les utiliser ? Sur quel périmètre ? Aspen RH, jeune cabinet spécialisé dans le recrutement, Auchan ainsi que le Crédit agricole témoignent.

Des tailles différentes, des besoins similaires

Le cabinet de recrutement souhaite préserver l'image qu'il se construit sur le marché en visualisant les informations déposées par les candidats ou les clients. Pour l'enseigne de la grande distribution, l'objectif est de mesurer le ressenti des consommateurs en



Avec les outils de gestion d'e-réputation, l'entreprise tente de maîtriser son image.

termes de qualité et de disponibilité des produits ainsi que de confort des magasins et d'achalandage des rayons. La banque mutualiste, quant à elle, cherche à évaluer son empreinte numérique et surtout celle de l'ensemble de ses caisses régionales (une dizaine sont aujourd'hui concernées). Sa priorité consiste à sonder les blogs, les forums spécialisés ou les sites de consommateurs (tel Lesarnaques.com)

pour éteindre au plus vite un éventuel buzz négatif et être en mesure de répondre aux questions des clients. « *Mais au-delà des alertes et de l'identification de crises potentielles, nous voulons évaluer la perception des actions que nous menons et nous inspirer des idées et des commentaires émis sur le web par les internautes* », détaille Nathalie Paquet, qui est chargée de la communication internet de la banque. Point de départ de tous ces projets : le

zen-reputation.com BETA

Surveillez votre e-reputation **Démonstration** Nettoyez des informations gênantes d'internet **En savoir plus**

1. Sélectionnez 2. Visualisez

Agents aspens rh

R e-commerce

Période Du 23-12-2010 Au 22-04-2011

reputation score 100 / 100

Statistiques sur l'ensemble des résultats du 23-12-2010 au 22-04-2011

Nombre de résultats	375
Par jour (moyenne)	3

Dont :

Résultats positifs	22
Résultats négatifs	11
Résultats neutres	18

* hors vidéos, images et résultats étrangers

Articles par langue du 23-12-2010 au 22-04-2011

français: 83%
anglais: 11%
autres: 3%
allemand: 2%
espagnol: -1%

L'ENTREPRISE

ASPEN RH

Activité : cabinet de recrutement.
Problème à résoudre : surveiller sur le web les contributions des candidats et des clients, et mesurer sa popularité.
Solution retenue : la plate-forme de Zen-réputation, tout jeune éditeur.
Coût de la solution hébergée : une quarantaine d'euros par mois pour le suivi de deux mots clés.

les réseaux sociaux et sur les sites de partage (Twitter, Facebook, Dailymotion, Youtube, Flickr ou encore Slide share). Il s'agissait de drainer le maximum de commentaires d'internautes sur des espaces maîtrisés.

Cependant le ciblage de certaines sources spécifiques (agriculture, particuliers, épargne, associations...) requerrait des compétences humaines.

« Nous avons demandé aux différents responsables de marché quels sites et surtout quels champs lexicaux il apparaissait pertinent de surveiller », rapporte Fabien Denais, chef de projet internet en charge du dossier e-réputation. Ces éléments ont notamment permis à l'équipe projet de bâtir la structure dans laquelle sont classées les sources. « Dans un premier temps, les informations remontées par l'outil sont juste catégorisées par type de source : presse, vidéo, blog, avis de consommateur... Après avoir validé leur pertinence, je les range manuellement dans le plan de classement qui se décline par marché, par thématique et, enfin selon la tonalité du message, positive, négative ou neutre », poursuit-il.

Analyse sémantique ou étude de tonalité

Pour Auchan, l'alimentation du plan de classement est également manuelle. « Les opérateurs d'un centre de contact associent les contenus à des rayons de magasin et à des motifs tels que la qualité des produits, leur disponibilité ou encore le confort d'achat », précise Jérôme Desreumaux.

Une fois les contenus classés dans les dossiers, le rôle du moteur de l'outil de gestion de l'e-réputation est de détecter les récurrences, les associations de termes ou les concepts. Chez Auchan, le moteur fourni par Proxem réalise une analyse sémantique. « Nous l'avons retenu pour sa capacité à identifier des concepts aussi précis que les régimes sans sucre ou la consommation d'aliments sans sel », détaille Jérôme Desreumaux. Autre argument décisif : la finesse de l'outil en matière de détection de sens selon les contextes, ou son aptitude à comprendre, par exemple, qu'Orange est un opérateur, un fruit ou une couleur. Avec plus de 100 000 références en magasin, l'enseigne ne voulait pas déployer ni maintenir un lexique. Son moteur sémantique repose uniquement sur une approche statistique.

Ces considérations de ciblage de source, de plan de classement et de paramétrage ne concernent pas Aspen RH, dont le besoin est plus ciblé : « parle-t-on de nous ? Et en quels termes ? », résume Jean-Philippe Zupancie, associé chez Aspen RH. D'où l'importance pour lui de l'analyse de tonalité proposée par son éditeur

Rien n'empêche de surveiller de la même façon la réputation de ses concurrents

Zen-réputation. Globalement, la catégorisation automatique des sources est bien effectuée, « même si, parfois, certains résultats ne sont pas pertinents », précise-t-il. Dans ce cas, ils peuvent être manuellement supprimés lors de la consultation des bilans.

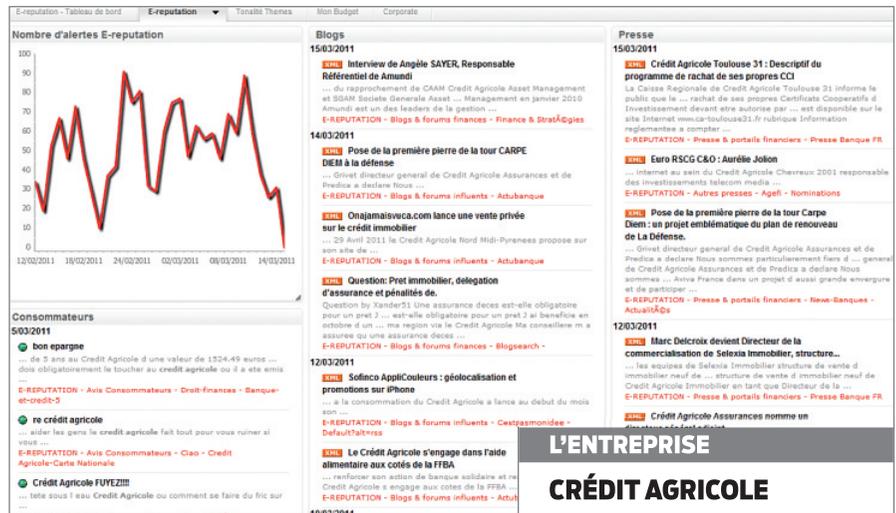
Sur le terrain de la visualisation des résultats, Jean-Philippe Zupancie « apprécie le score d'e-réputation que livre l'outil. C'est un bon indicateur de notre notoriété et de son évolution dans le temps, qui peut également être appliqué aux autres acteurs de notre marché. » Effectivement, rien n'empêche de surveiller de la même façon la réputation de ses concurrents. Techniquement parlant, ce score est une combinaison du nombre d'occurrences, de sources jugées négatives et du ranking (référéncement de la source par les moteurs). La plate-forme expose également des courbes qui retranscrivent l'évolution dans le temps du volume

ciblage des sources. Que veut-on surveiller ? Pour qui et pour quoi faire ? Ces questions de base sont celles qui mobilisent le plus les équipes. Pour récolter et centraliser les remarques de ses clients, Auchan a ainsi formé le personnel (les employés à l'accueil et les chefs de rayon) de ses 128 magasins. « Ils doivent poser des questions suffisamment précises aux clients pour faire remonter une information pertinente », explique Jérôme Desreumaux, directeur de la relation client d'Auchan. A ces commentaires récoltés sur le terrain s'ajoutent les e-mails et les courriers de consommateurs. Le tout alimente une base de l'application de CRM (gestion de la relation client). A noter que l'enseigne, à la différence des deux autres entreprises, ne surveille ni ne catégorise les contenus présents sur le web. Le Crédit agricole s'est, lui, d'abord appuyé sur les sources proposées en standard par son éditeur Digimind, réputé pour la richesse de son panel. Il a parallèlement installé sa présence sur

de citations. Elle propose par ailleurs de consulter la matière première cachée derrière les courbes, sous la forme d'une extraction de textes. « *Bien souvent, j'exploite la plate-forme d'e-réputation en remplacement de Google pour surveiller, outre notre société, des thèmes tels que l'e-commerce, le secteur de l'IT ou encore des domaines où nous recrutons. Grâce à elle, je visualise les résultats par type de source : blog, chat, site de presse...* »

Du constat à l'intervention

Les plates-formes d'e-réputation d'Auchan et du Crédit agricole disposent globalement des mêmes outils de visualisation. Celle de la banque mutualiste, Digimind, présente des caractéristiques supplémentaires, dont la pondération des sources. Toutes n'ont pas, en effet, la même influence. D'où l'intérêt de minimiser, ou de grossir, leur poids dans les résultats affichés. « *Dans Digimind, cette pondération est ajustable manuellement* », explique Fabien Denais. Autre service additionnel : la finesse des restitutions gra-



phiques. Potentiellement, chaque dossier du plan de classement (selon une arborescence épargne, blog, avis négatif, par exemple) donne lieu à un graphique (courbe, histogramme, camembert). « *Pour aller plus loin, il est possible de croiser ces dossiers et de déterminer ainsi si les propos échangés sur notre entreprise dans un domaine comme celui de l'agriculture sont plutôt positifs dans la presse ou sur les blogs.* »

Un bémol cependant : le référencement et la gestion des dossiers du plan de classement (plus d'une centaine au Crédit agricole), des tâches longues et complexes, sont à la charge de l'utilisateur. Comme le sont les requêtes manuelles nécessaires pour expliciter le rendu graphique résultant des dossiers. Une valeur ajoutée au niveau des

L'ENTREPRISE

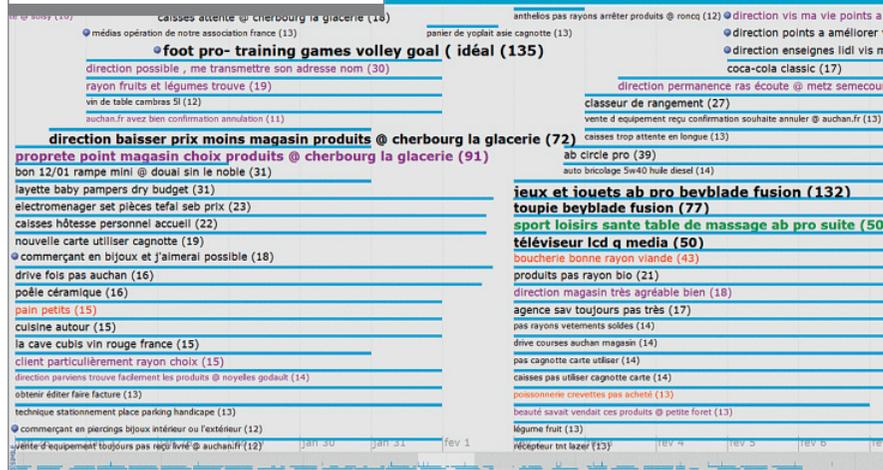
CRÉDIT AGRICOLE

Activité : établissement bancaire.
Problème à résoudre : mesurer son image et déceler les avis négatifs, en particulier sur les blogs et sur les réseaux sociaux.
Solution retenue : module e-réputation de Digimind, dont la plate-forme est déjà utilisée dans l'entreprise pour la veille. Déployé en cinq mois. En production depuis octobre 2010, en mode hébergé.

L'ENTREPRISE

AUCHAN

Activité : grande distribution.
Problème à résoudre : analyser les commentaires et les desiderata des clients dans les magasins, afin de mieux aménager ces derniers.
Solution retenue : la plate-forme de Proxem, éditeur spécialisé dans l'analyse sémantique. Elle récupère les contenus stockés dans la base CRM de l'entreprise.



utilisateurs : ils reçoivent dans leur newsletter les analyses graphiques et les sources associées, en fonction des dossiers auxquels ils sont abonnés. Bien sûr, l'analyse de l'e-réputation doit déboucher sur une action, sous peine d'être stérile. Chaque semaine, chez Auchan, une note de synthèse est présentée à la réunion de la direction générale. Et les magasins accèdent à des synthèses personnalisées sur l'intranet du groupe. Aspen RH n'a pas encore eu à intervenir. En cas de problème, le cabinet ne s'interdit pas d'utiliser le service de suppression de contenu web proposé par l'éditeur de son outil. Enfin, côté Crédit agricole, Fabien Denais s'est inscrit sur de nombreux forums de consommateurs. Il rentre en contact avec les personnes exprimant doute ou colère, puis il joint, via un annuaire d'e-réputation développé pour l'occasion, la personne adéquate dans la caisse régionale concernée. « *Nous ne résolvons pas la problématique du client, insiste Nathalie Paquet. Mais nous faisons le lien avec la caisse. Il est important, lors d'un cas négatif, de montrer qu'on le prend en charge tout de suite.* »

VINCENT BERDOT

SÉCURITÉ

Un distributeur pharmaceutique renaît de ses cendres

Ravagée à 95 % par un incendie, la société nemourienne CML, spécialisée dans la distribution de produits pharmaceutiques, a dû improviser sa relance à cause d'une informatique entièrement dévastée et faute de plan de reprise d'activité.

Mardi 5 octobre, 16h15

Lorsque l'alarme retentit chez le distributeur pharmaceutique CML, le DSI, Stéphane Mounin, enfile sa veste et se dirige vers la sortie. Calmement, comme on peut le faire lors d'un exercice. « Ce n'est qu'une fois à l'extérieur, en voyant l'épaisse fumée noire, que j'ai réalisé que, cette fois, c'était pour de bon. Je suis immédiatement retourné chercher mes affaires », raconte-t-il. Bon ou mauvais réflexe, quarante-cinq minutes plus tard, le bâtiment était réduit en cendre.

On apprendra plus tard qu'il s'agissait d'un incendie criminel, un acte de vandalisme gratuit. Quant à la rapidité de la combustion, elle s'explique par des stocks constitués essentiellement de produits hautement inflammables. « Nous avons assisté jusqu'à 19 heures, impuissants, à l'effondrement du bâtiment », confie Stéphane Mounin. L'intervention des pompiers de Nemours et de Melun aura aidé à préserver un minimum de la façade et quelques bureaux, notamment ceux de la comptabilité et de la paie. « Nous avons récupéré quelques ordinateurs et certains

documents papier, comme les classeurs de comptabilité, les factures et, par chance, l'historique de paie des salariés. Tout est dans un triste état, certes, mais on les a conservés », ajoute-t-il.

Mercredi 6 octobre, 9 heures

Dans un local, non loin des ruines, le PDG de CML, André Queneau, convie le service d'encadrement à une réunion de crise. « Sans l'ombre d'une hésitation, il nous a annoncé qu'il reprenait l'activité et qu'il nous fallait mettre tout en œuvre pour repartir. On m'a bien sûr demandé si nous disposions des éléments et des moyens nécessaires pour restaurer le système », explique le DSI. Il existe bien un dispositif de sauvegarde sur bandes et quelques procédures de reprises en cas de problème, mais aucune ne tient compte d'un tel degré de destruction des systèmes informatiques. En réalité, la société ne possède pas de plan de reprise ou de continuité d'activité (PRA). « Nous avons réfléchi à certains points, mais sans les finaliser, par manque de temps. Un projet repoussé régulièrement parce

L'ENTREPRISE

CML

Activité : distribution de produits pharmaceutiques.

Siège : Nemours (77).

CA 2009 : 33,2 M€.

Effectifs : 96 personnes.

LE PROJET

Le problème : reprendre l'activité de l'entreprise après un incendie responsable de la destruction de 95 % du bâtiment et de la perte de l'intégralité du système d'information.

La solution : contrat de back up avec IBM.

qu'il y avait toujours beaucoup de choses à faire avant... », regrette le DSI. Un état des lieux s'impose alors pour que les responsables soient en mesure d'évaluer les pertes et de définir une date de reprise. Les équipes se chargent d'inventorier ce qui est récupérable. Certaines surprises les attendent. Chez CML, les sauvegardes sont externalisées dans un coffre-fort bancaire tous les huit jours. Entre-temps, elles sont stockées en interne dans un coffre ignifugé. Enfin, pas tant que ça... Léché par les flammes, celui-ci restitue des bandes endommagées devenues inutilisables. Il faudra donc se contenter de celles entreposées à la banque. CML enregistre par conséquent un retard de huit jours dans ses sauvegardes et un historique qui démarre du coup... à J-15. « Ces bandes contiennent tout notre applicatif principal, la base de données Movex, toute la partie bureautique et notre site internet e-Sales », précise Stéphane Mounin. Si CML avait signé un contrat de back up avec IBM, comprenant le prêt de machines (un AS/400 et un serveur Windows), le distributeur n'aurait malheureusement



L'équipe de CML a assisté, impuissante, à l'effondrement du bâtiment.



Stéphane Mounin a dû reconstruire l'ensemble du système informatique.

ment pas opté pour l'option d'hébergement. « Quand je les ai contactés, ils ont accepté de nous fournir tout ce dont nous avons besoin. J'avais carte blanche de ma direction pour remettre l'informatique sur pied le plus rapidement possible », raconte Stéphane Mounin.

Mercredi 6 octobre, 18 heures

A ce moment de la journée, le DSI a déjà une idée plus précise du chantier qu'il mettra en œuvre. Le moment est venu de former les équipes. Un premier groupe de dix personnes, composé de membres de la direction, assurera une permanence. Un autre, d'une douzaine de personnes se relayant côté collaborateurs, aura pour charge la récupération, la consolidation et la saisie de toutes les informations papier, ainsi que de répondre aux clients. « A des heures de bureau normales. Pour la direction, c'était selon les besoins. Il fallait impliquer tout le monde », précise Stéphane Mounin. Dès le soir, le DSI se met au travail. « J'étais sur le pied de guerre tout le week-end, c'est le genre de mission où il n'y a pas d'heure.

Ma seule préoccupation, c'était de savoir qu'il y avait cent personnes qui attendaient. C'est là où on s'aperçoit que, sans informatique, une société n'est pas grand-chose », reconnaît-il.

Installées dans des locaux provisoires, non loin de l'ancien bâtiment, les équipes s'attellent cinq jours durant à la restauration du système. IBM leur a affecté une salle de sauvegarde à Collégiens (77), près de Noisy-le-Grand, où il a été possible de restaurer l'AS/400.

« La mise en place d'un plan de reprise d'activité n'est pas un effet de style que l'on peut négliger »

« Nous avons rencontré quelques difficultés lors de la restauration, à cause de deux fichiers corrompus sur les bandes. Cela nous empêchait de lancer notre applicatif Movex. Nous avons fait intervenir les équipes support de l'éditeur Lawson afin qu'elles les remettent en place », explique Stéphane Mounin, qui ajoute que les équipes d'IBM ont su lui rendre la tâche moins ardue.

Lundi 11 octobre, 9 heures

L'activité redémarre enfin. Entre-temps, CML a racheté le matériel informatique nécessaire à ses utilisateurs et rebranché des lignes dans un autre bâtiment, pour être de nouveau joignable par les clients sur les numéros connus. « Pour l'instant, nous évaluons les pertes à 20 % du chiffre d'affaires. Il nous faut les rattraper et réconforter nos clients. Nous devons également retrouver nos délais de livraison en vingt-quatre et quarante-huit heures, qui faisaient jusqu'ici notre force. En l'absence de stocks, ils atteignent aujourd'hui une dizaine de jours », déplore Stéphane Mounin.

Grâce aux données papier récupérées dans les locaux de la comptabilité, l'historique des factures numériques manquant sur les bandes a pu être complété. « A ce moment-là, j'ai dû réaliser par moi-même une importante phase de saisie et d'intégration des données dans Movex », précise Stéphane Mounin.

Samedi 16 octobre, 12 heures

Une fois l'ensemble saisi, Stéphane Mounin constate la perte de certains bons de commande et de toutes les livraisons et factures de la fameuse journée du feu. « Nous avons récupéré les données de la première demi-journée : toutes les livraisons effectuées jusqu'à midi. Pour le reste, on était dans le flou, on ne savait pas vraiment ce qui avait été fourni », raconte le DSI. A la recherche de ces informations, il appelle donc le transporteur. « Nous sommes partis de là pour reconstruire l'historique », ajoute-t-il.

Fin octobre, l'essentiel de la journée de l'incendie était enfin reconstitué par les équipes. « Nous avons quasiment tout restauré », se réjouit Stéphane Mounin. Aujourd'hui, l'informatique de CML a été entièrement déportée sur le cloud. Le distributeur pharmaceutique compte migrer sur un nouveau site administratif qui ne disposera pas de salle informatique. Elle s'est également engagée dans une refonte complète de sa politique informatique et dans un renforcement de sa sécurité. « J'aurais dû insister plus lourdement auprès de ma direction, à l'époque. On a croisé les doigts, et puis voilà... », admet Stéphane Mounin, qui ne jurera plus jamais sans plan de reprise d'activité. ■

STÉPHANE BELLEC

INTERVIEW

« L'internet social lie identités professionnelle et privée »

ANTONIO CASILLI, chercheur en sociologie, enseigne notamment dans le domaine de la socio-anthropologie des usages numériques. Présent en ligne au travers d'un blog, il est l'auteur de plusieurs ouvrages papier.

Comment les réseaux sociaux professionnels modifient-ils l'entreprise ?

ANTONIO CASILLI : Les réseaux sociaux comme Jive ou Yammer peuvent être pensés comme de nouveaux gadgets favorisant la circulation de l'information en interne. Mais le changement induit est en fait bien plus radical, en entreprise comme dans la société dans son ensemble. Dans une organisation traditionnelle, les employés évoluent dans un monde de petites boîtes. L'objectif est de créer des formes de loyauté très fortes entre les individus réunis dans une même boîte (une équipe, un département...). Ces groupes sont séparés de l'extérieur et reliés par des liens internes de subordination ou de solidarité. Avec internet, des sociologues ont émis l'idée que les boîtes explosent...

Selon eux, l'ensemble formerait donc un réseau où tout le monde est interconnecté ?

AC : Oui. Mais contrairement à eux, je pense que les petites boîtes

restent en place, et que des passerelles se forment entre elles. On peut trouver des liens entre des contextes sociaux et économiques très éloignés. Non seulement un individu appartient à un réseau social d'entreprise mais aussi à d'autres, généralistes, et les interactions se recoupent. En passant par des outils externes de type LinkedIn, on ne fait qu'ajouter un nom à une liste : ce sont des liens très faibles. Mais certaines théories sociologiques ont démontré qu'ils avaient une grande importance dans des occasions comme la recherche d'emploi ou la création d'innovation.

La hiérarchie est-elle remise en cause dans les entreprises 2.0 ?

AC : Je pense que ce n'est qu'une belle histoire qu'on se raconte. Si on part du principe que les petites boîtes continuent d'exister, cela signifie que la hiérarchie est toujours présente. Les

liens de subordination existent toujours au sein des entreprises.

Comment les outils influencent-ils les salariés ?

AC : Leurs utilisateurs projettent des attentes spécifiques sur ces outils. Ils sont à la recherche d'une communauté idéale, qui renvoie à une quête d'authenticité dans l'entreprise. Le monde du travail moderne, apparu au XIX^e siècle, est régi par des conventions très rigides qui nous font dissocier notre figure professionnelle de notre moi authentique. Au contraire, les réseaux sociaux sollicitent une sorte de sincérité et modifient les relations humaines. Ces changements aboutissent à un brouillage entre vie privée et vie professionnelle. D'abord en interne, dans l'entreprise, où certains échanges sont parfois d'ordre tellement privé qu'ils s'apparentent à du bruit et perturbent le discours de l'entreprise. A l'inverse, certains usages professionnels ont maintenant lieu dans l'espace privé. Vous pouvez répondre à vos courriels professionnels le dimanche matin dans votre lit. L'aller-retour entre vie privée et vie personnelle est permanent, la barrière entre notre identité propre et celle que nous endossons sur notre lieu de travail tombe.

Ce rapport à l'intime est-il spécifique aux réseaux sociaux ?

AC : Dès les débuts de la micro-informatique, dans les années 80, les ordinateurs se sont invités dans les maisons et ont investi les usages privés. Les termes et les métaphores utilisés pour ces technologies touchent souvent à l'intimité : on parle de « family computer », de « home computer », le terme « windows » renvoie aux fenêtres du foyer. Et la sémantique d'internet est basée sur la maison. On se connecte à la « home page » (littéralement : « page maison », traduit en français par « page d'accueil »), on a une adresse, on reçoit du courrier comme si on passait d'une maison à une autre. ■

PROPOS RECUEILLIS PAR MARIE JUNG

BIO EXPRESS

39 ans

1997 : thèse d'économie politique à l'université milanaise Luigi Bocconi.

2000 : *Stop Mobbing. Resisting psychological violence in the workplace* (DeriveApprodi).

2006 : Ehess, doctorant en sociologie, chercheur depuis.

2010 : *Les liaisons numériques. Vers une nouvelle sociabilité ?* (Seuil).





Check Point
SOFTWARE TECHNOLOGIES LTD.

We Secure the Internet.

**Nouvelle vision tridimensionnelle
de la SECURITE
associant les UTILISATEURS,
la définition des
POLITIQUES DE SECURITE,
et leur MISE EN APPLICATION
pour une protection INEGALEE !**



www.checkpoint.com

Solutions distribuées par :



MATINÉES

01

Failles et menaces sur le SI

Le 5 avril dernier, 01 réunissait DSI et responsables sécurité pour sa traditionnelle mais Ô combien d'actualité « Journée Sécurité ». Ce fut aussi l'occasion de primer les RSSI de l'année.

Sécurité



Avec

Microsoft®



Cloud Power

« Il n'y a pas eu de crise significative en 2010 » lance Pierre Klein, Président du CERT-IST en ouverture des débats. Bonne nouvelle qu'il faut cependant relativiser par le nombre toujours soutenu d'avis de sécurité émis par l'organisme (613). Si le CERT-IST pointe du doigt les utilisateurs comme cible privilégiée au travers des attaques classiques PDF, Flash (46%) ou Web (23%), il alerte aussi sur les nouvelles tendances : attaques par infiltration (APT), attaques industrielles (Stuxnet sur équipements SCADA), menaces sur les smartphones et nouveaux risques amenés par le Cloud Computing.

« Le Cloud est un nuage où le RSSI devrait voir clair ! » relève Zbigniew Kostur, expert SSI au sein du groupe La Poste. Pourtant, le Cloud se sécurise. « L'IaaS est une extension du SI qui se sécurise à travers des firewalls, des IPS ou des VPN. Le SaaS est quant à lui testé et sécurisé par le fournisseur de services » explique Laurent Paumelle, consultant sécurité chez Juniper Networks. Julien Orsolini, expert sécurité chez RSA, rétorque : « Le RSSI ne doit pas se désintéresser de la sécurité du Cloud Public ». Zbigniew Kostur renchérit : « Le problème essentiel, c'est la sécurité de la donnée et pas la machinerie

qu'il y a autour. Où sont stockées mes données et comment est garantie leur intégrité ? ».

Quant aux smartphones, c'est aussi un nouvel eldorado pour les hackers. À l'heure de l'ATAWAD (anytime, anywhere, anydevice), les risques sont exponentiels. « Selon une étude KRC/Juniper, près de 40% des personnes utilisent leurs smartphones pour le personnel et le professionnel ; 72% y stockent des données sensibles et plus de 80% des entreprises laissent les mobiles se connecter à leurs réseaux » explique Laurent Paumelle. Résultats : les virus ou autres malwares mobiles ont bondi de 250% entre 2009 et 2010. « Symbian, iPhone, Android... toutes les plateformes sont concernées » alerte Pascal Lointier, président du Clusif. Et il questionne : « Qui utilise un antivirus ou un pare-feu sur son smartphone ? Les offres existent et sont matures mais encore trop peu répandues... quand elles ne sont pas bloquées par les constructeurs de mobiles eux-mêmes ». Juniper Networks répond par exemple à ces menaces avec Junos Pulse Mobile Security Suite qui permet de sécuriser, superviser et effacer les données du mobile à distance.

Cependant, que ce soit sur le Cloud ou sur le smartphone, il faut aller bien plus loin qu'une simple compilation de technologies de sécurité. « La sécurité doit être définie de manière globale et rentrer dans un Business Process complet » explique Philippe Rondel, Directeur Technique chez CheckPoint. Elle s'appréhende suivant trois composantes : politique de sécurité centrée sur les besoins métiers, qui implique les utilisateurs et qui soit consolidée dans une seule application ». Checkpoint propose alors une solution complète sur ces trois niveaux.

D'une manière générale, comme le souligne Bernard Ourghanlian, Directeur Technique et Sécurité chez Microsoft, la consumérisation de l'informatique impacte directement la sécurité du système d'information. « Les règles du jeu sont en train de changer. Pour les entreprises, il s'agit de laisser faire, d'accepter le fait que certaines



Éric Grospeiller (Ministère de la Santé), Serge Saghroune (Accor), Xavier Augustin (Bouygues Telecom), Thierry Durand (NES consulting) et Bénédicte Huot de Luze (AMRAE).

choses vont échouer, tout en permettant à d'autres de s'épanouir. Il faut protéger le SI des abus et pratiques dangereuses ; autrement dit, lâcher du lest sans perdre le contrôle» conclut-il. Faut-il alors se doter d'une solution globale de gestion des risques ? « Non, il faut d'abord identifier ses besoins, et surtout le périmètre de risque qui concerne l'activité de l'entreprise. Cette phase se fait essentiellement à partir de concertations entre les différentes directions et de simulations sur tableur dans un premier temps » explique Bénédicte Huot de Luze, Directrice Scientifique de l'AMRAE. Cependant, comme le souligne Bernard Montel, Directeur technique chez RSA, la mise à plat de la gestion de risques impose parfois le recours à l'outil informatique très tôt dans la phase projet.

Le RSSI, arbitre ou intermédiaire ?

Difficile alors d'être RSSI dans ce monde en totale mutation ? « Ce qui contraint le RSSI c'est le niveau de maturité de l'entreprise » explique Éric Grospeiller, FSSI au Ministère de la Santé. Le RSSI agit « comme une courroie de transmission » entre la DG, le Risk Manager et la DSI. « Le RSSI doit développer la culture du risque dans son organisation auprès de l'ensemble des acteurs. La proximité avec les équipes est à privilégier car elle favorise la prise en compte des risques au bon niveau de l'organisation. » ajoute Xavier Augustin, RSSI de Bouygues Telecom. « Le RSSI doit être capable d'expliquer les problèmes informatiques au Risk Manager » renchérit Serge Saghroune, RSSI d'Accor. « Le RSSI doit communiquer sur les risques dans le langage métier, c'est très important. Les mesures de sécurité doivent être alors expliquées selon chaque profil d'acteurs d'un projet » détaille Élisabeth Manca, consultante chez HSC. Xavier Augustin ajoute « Le RSSI ne doit pas mettre la sécurité en position d'arbitrage avec les évolutions nécessaires de son entreprise. Il doit en comprendre les enjeux et mobiliser son équipe dans la recherche de solutions adaptées. »

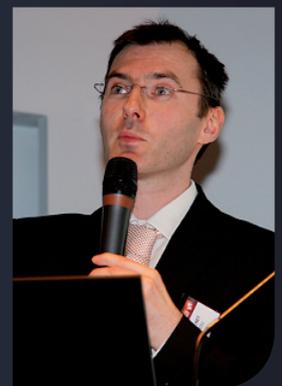
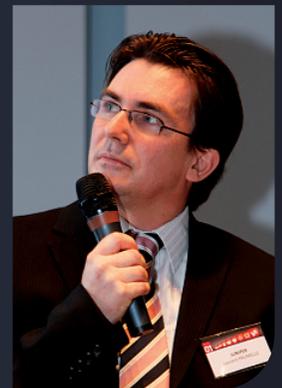
Face à cette révolution numérique, le RSSI doit s'adapter et se transformer, même si « Le RSSI dinosaure a encore de l'avenir parce qu'à travers sa longue expérience technique, il comprend les menaces » conclut, rieur, Serge Saghroune.

*Retrouvez les projets en détail : <http://t.01net.com/ar531088>



Jean Christophe Monier (1) – RSSI de la CMA CGM – reçoit le Prix Innovation, Mylène Jarossay (2) – de l'Institut Curie – celui du Grand prix RSSI, Nicolas Bunoust (3) – RSSI du CG 44 – est reconnu comme Jeune RSSI et Marc Dovéro (4) – RSSI du CG 13 – reçoit le prix Coup de Cœur de la rédaction*.

Ci-dessous : Julien Orsolini (EMC), Philippe Rondel (CheckPoint), Zbigniew Kostur (groupe La Poste) et Laurent Paumelle (Juniper Networks).



Bernard Ourghanlian (Microsoft), Thierry Hec (PSA Peugeot-Citroën) gagnant du tirage au sort *Matinées 01* se voit remettre un iPad2 par Olivier Coredo (Groupe 01) et Jérôme Bondu (Inter-Ligere).

© DR

En partenariat avec



En association avec



RENCONTRE ÉRIC DUMAIN, président directeur général de Hub'Sales

Diriger et créer : les moteurs d'un homme enthousiaste

Dix entreprises en vingt-trois ans de carrière à des postes de responsabilité. Eric Dumain n'aime pas la facilité, il aime créer des filiales ou lancer de nouvelles activités. Un parcours qui le conduit tout droit à la création de sa propre société.

Apple, Avid Technology, Allaire, Macromedia, Computerlinks : autant d'entreprises dans lesquelles l'homme a créé ou dirigé des filiales.

Autant d'entreprises qu'il a quittées au bout de deux ou quatre ans. Aurait-il la bougeotte ? « Dès que ça roule, cela ne m'intéresse plus. Je m'ennuie. Il me faut des challenges, du risque », dit en souriant Eric Dumain. Depuis trois ans, il a pris son indépendance en créant sa propre entreprise. Et des challenges, il en a. Retour en arrière. Après des études d'informatique, Eric Dumain se retrouve commercial chez un distributeur de matériels informatiques. « Un pur hasard. Je ne connaissais rien au métier de commercial. C'est la perspective du chômage dans ma branche qui m'a poussé à accepter ce poste. » Et là, surprise. Il aime vendre. Pendant huit ans, il exerce cette fonction dans différentes entreprises. Un an chez Métrologie, puis chez le constructeur japonais Epson qui souhaite commercialiser des PC en France. « Jamais Epson n'avait vendu de PC ici. » Il s'amuse. « Participer à la création d'une entité est très excitant. » Il y reste deux ans, puis intègre Uniplex Software, un éditeur britannique qui ouvre sa filiale en France. Cette aventure l'intéresse pour deux raisons : c'est une création d'activité et c'est un secteur technologique

très innovant. « C'était les tout premiers à proposer une plate-forme permettant de faire communiquer les messageries entre elles. On était en 1992 ! » Dans le portefeuille de partenaires se trouve Oracle, qui ne tarde pas à lui faire une proposition. Il cède aux chants des sirènes et s'occupe de la business unit Winback dans la division Alliances et partenaires. C'est confortable mais il s'ennuie un peu.

Il opte bille en tête pour le secteur de l'internet

C'est alors qu'Apple France, dont on dit qu'il est moribond – on est en 1996 –, lui propose le poste de directeur commercial et marketing. Il hésite, mais rattrapé par le challenge de reconstruire et confiant dans le rachat de Next par Apple – donc le retour de Steve Jobs dans l'entreprise –, il accepte. « C'était passionnant. Tout était à restructurer : l'offre, la stratégie commerciale. On travaillait jour et nuit. Je m'occupais de l'offre entreprise. On avait l'esprit start up. » Mais en 1999, Apple prend résolument un cap grand public. Eric Dumain, lui, s'intéresse de plus en plus aux entreprises du net. Cette distorsion le convainc à devenir directeur général France d'Avid Technology, éditeur de solutions pour la production

« Dès que ça roule, cela ne m'intéresse plus. Je m'ennuie. Il me faut des challenges, du risque. »

SES CONSEILS

- ◉ Se fixer un cap tout en étant capable de dévier pour arriver à ses fins.
- ◉ Relever le nez du guidon une fois par mois pour prendre le temps de la réflexion.
- ◉ Savoir prendre seul une décision.

SON PARCOURS

De 1988 à 1996 : ingénieur commercial chez Métrologie, Epson, Uniplex Software, et Oracle France.
1996-2000 : directeur commercial et marketing chez Apple France.
2000-2001 : DG d'Avid Technology France.
2001-2005 : DG d'Allaire (Europe du Sud) puis de Macromedia (pour l'EMEA).
2005-2006 : DG de Computerlinks.
Depuis 2008 : PDG de Hub'Sales SAS.

audiovisuelle. « C'était mon premier poste de directeur général, et en plus dans le secteur de l'internet. » Il fonce bille en tête. Mais les choses ne se passent pas comme prévu. Alors qu'Eric pense commercialiser en France la plate-forme de diffusion de télé en ligne, la maison mère choisit de garder l'offre pour le marché américain. « Je me suis retrouvé à gérer quelques relations partenaires et clients grands comptes, ce qui ne me convenait pas. » Pour la première fois de sa vie, il se met en quête d'un nouveau job et intègre Allaire, un des éditeurs leaders de serveurs d'applications. « J'étais enfin dans le saint des



Eric Dumain a fini par monter sa propre entreprise, Hub'Sales, qui a trois ans aujourd'hui.

L'AVIS DU COACH



Annie Cattan,
associée au cabinet
de conseil en coaching
Pragmaty

Esprit entrepreneur, goût du risque et de la nouveauté. Eric Dumain sait saisir les opportunités et n'hésite pas à se lancer dans le commercial sans expérience de la vente. Un choix qui s'est avéré judicieux parce qu'il aime le business. La vente correspond bien à son tempérament, c'est un des rares métiers où l'on est jugé principalement sur ses résultats, ce qui lui a permis de progresser plus vite que s'il avait démarré comme développeur.

Sa personnalité de défricheur fait qu'il a tendance à s'ennuyer vite et à zapper au risque de ne pas travailler en profondeur.

Mais il a eu l'habileté de faire une qualité de ce qui aurait pu devenir un handicap. Son intérêt pour les technologies innovantes lui a fait prendre le virage internet à la première occasion. Il a réfléchi aux nouveaux besoins des entreprises du web et aux possibilités de développer sa propre offre.

saints du back office de l'internet. Le bonheur. En plus, j'avais la mission de créer toute l'activité en Europe.» Il est aux anges. Un an plus tard, Allaire est racheté par Macromedia. « La fusion était géniale au niveau de la technologie. En revanche, extrêmement difficile au niveau des partenariats commerciaux et en termes de culture d'entreprise. »

directeur général. J'étais seul à prendre des décisions, et je rendais des comptes au CEO du groupe. » L'expérience lui plaît et il décide de lancer son entreprise. Après deux ans de préparation, il crée Hub'Sales, une structure à deux activités : une plate-forme de diffusion de contenus vidéo sur internet et sur

mobile, et des outils de web analytics. Aujourd'hui, Hub'Sales a trois ans, 30 collaborateurs et 3 millions d'euros de chiffre d'affaires. Eric Dumain est un homme heureux : « Construire fait appel à l'imagination, à la création, au partage d'expériences. Tout ce que j'aime. » ■ JULIETTE FAUCHET

Un poste taillé sur mesure chez Computerlinks

C'est là que son envie de créer sa propre structure naît. Il réfléchit au secteur, à la façon de procéder, mais se trouve un peu juste sur la gestion d'une entreprise. « Quand on est directeur d'une filiale d'un grand groupe, toute une part de la gestion vous échappe : les budgets, la finance, la planification... » Il saute alors sur la direction générale de Computerlinks. « C'était un vrai poste de

QUELQUES LECTURES QUI ONT ACCOMPAGNÉ SA VIE PROFESSIONNELLE

🕒 **Hors Piste !**, de Pierre Letourneur (pseudo collectif des associés de Melcion, Chassagne & Cie), est un condensé de tout ce qu'il faut faire et ne pas faire quand on franchit le cap de l'entrepreneuriat. Rédigé par des serial entrepreneurs, l'ouvrage a un angle décalé.

🕒 **Le Manager minute**, de Kenneth Blanchard et Spencer Johnson, est un outil indispensable du management au quotidien en « one to one ».

🕒 **Process Com pour les managers**, de Christian Becquereau, est une approche concrète

du management d'équipe. C'est le pendant du « manager minute » pour le « one to many ».

🕒 **La Trilogie des Fourmis**, de Bernard Werber pour se détendre un peu, cultiver son côté rêveur et visionnaire, cultiver son côté rebelle, créatif et solidaire.

NUL N'EST CENSÉ...

De la valeur légale de fichiers zip signés

La signature électronique d'un fichier zip ne s'applique pas à l'ensemble des documents contenus. Ainsi, ceux signés de façon manuscrite, scannés et introduits dans un tel fichier ne peuvent être considérés comme signés électroniquement. Cette décision a été confirmée par le tribunal administratif de Toulouse dans son ordonnance de référé du 9 mars 2011, à propos du refus par le CNRS d'un acte de candidature d'une société ayant répondu à un appel d'offres.

L'e-JO européen reconnu par la justice

Le 4 avril, une proposition de règlement du Conseil relatif à la publication électronique du *Journal officiel de l'Union européenne* (Joue) a été adoptée par la Commission européenne. Ainsi, la version électronique pourrait être utilisée en justice dès le 1^{er} janvier 2012, puisqu'elle aurait la même valeur juridique que sa version papier. Cette proposition entrera en vigueur sous réserve d'une adoption à l'unanimité par le Conseil et de l'approbation du Parlement européen. Elle est consultable sur le site de l'Union européenne (<http://goo.gl/PqSVR>).

Des indicateurs pour la Hadopi

Publié au *Journal officiel* du 13 avril, un décret dresse la liste des indicateurs que devra suivre la Haute Autorité pour la diffusion des œuvres et la protection des droits sur internet (Hadopi) dans le cadre de sa mission d'encouragement au développement de l'offre légale. Entre autres indicateurs, on trouve les conditions d'accès à la lecture et celles concernant la reproduction des œuvres et objets protégés (streaming, téléchargement...). Le décret est disponible sur le site de Legifrance. (<http://goo.gl/MF5iv>).

JURIDIQUE



Christiane Féral-Schuhl,
avocate à la Cour, associée fondatrice
du cabinet Féral-Schuhl/Sainte-Marie et
bâtonnier désigné du Barreau de Paris

Le délit d'usurpation d'identité numérique

Le fait : en raison du nombre grandissant d'usurpations d'identité sur internet, le législateur a finalement créé un nouveau délit spécifique.

Le délit d'usurpation d'identité numérique a été créé le 14 mars dernier par l'article 2 de la seconde loi d'orientation et de programmation pour la performance de la sécurité intérieure, dite Loppesi 2. Il est destiné à rétablir la confiance des internautes, notamment dans le cadre de la transmission de leurs données sur internet, telles que leurs coordonnées bancaires et leur numéro de carte de crédit. Le législateur a ainsi remédié à un vide juridique. En effet, de nombreux comportements et pratiques préjudiciables sur internet ou dans le monde réel restaient impunis.

L'insuffisante protection du droit antérieur

Jusqu'alors, l'usurpation d'identité pouvait être sanctionnée sur le fondement de l'article 434-23 du code pénal. Néanmoins, l'application de cet article est très limitée, puisqu'il condamne l'usage du nom d'un tiers sous réserve qu'un tel agissement soit susceptible d'entraîner à l'égard de la victime des conséquences pénales. Cette infraction pouvait être également punie de manière indirecte sur d'autres fondements juridiques, eux aussi nommés dans le code pénal – le délit d'escroquerie (article 313-1), l'atteinte à l'intimité de la vie privée d'autrui (article 226-1), les atteintes aux systèmes de traitement automa-

tisé de données (article 323-1) – ou dans la loi du 29 juillet 1881, comme la diffamation et l'injure (article 29 et suivants).

Le nouvel article de la Loppesi 2 dispose que « le fait d'usurper l'identité d'un tiers ou de faire usage d'une ou plusieurs données de toute nature permettant de l'identifier en vue de troubler sa tranquillité ou celle d'autrui, ou de porter atteinte à son honneur ou à sa considération, est puni d'un an d'emprisonnement et de 15 000 euros d'amende. Cette infraction est punie des mêmes peines lorsqu'elle est commise sur un réseau de communication au public en ligne. »

Un champ d'application nettement élargi

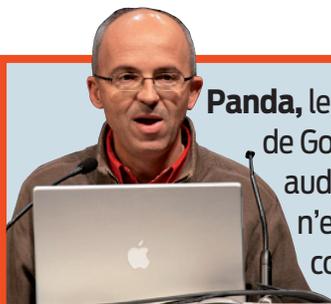
Le champ d'application du nouveau délit est donc plus étendu. Il inclut l'usurpation d'identité numérique mais aussi « réelle ». Il vise également le simple usage d'une donnée identifiante d'une personne. L'adresse d'un courriel, par exemple. La victime peut être une personne physique ou morale. Enfin, il suffit que cette usurpation porte atteinte à la « tranquillité » de l'usurpé pour que l'infraction soit constituée. ▣

CHRISTIANE FÉRAL-SCHUHL

CE QU'IL FAUT RETENIR

La création du délit spécifique d'usurpation d'identité numérique est venue combler un vide juridique et devrait désormais permettre de sanctionner bon nombre de comportements préjudiciables sur internet.

OPINIONS



Panda, le nouvel algorithme de Google, divise certaines audiences par deux. Ce qui n'effraie pas Pierre Chappaz, cofondateur de Wikio. P. 33

De 3 à 3,5 Md\$ par an. Telles sont les économies que pourraient réaliser le gouvernement français sur ses dépenses informatiques, estime le consultant et ancien DSI Bernard Molland. P. 34



BAROMÈTRE TRIMESTRIEL BVA-SYNTec NUMÉRIQUE-01 GAËL SLIMAN, directeur chez BVA

Au niveau européen, la France a du mal à favoriser l'innovation numérique

Afin de mesurer de façon objective la perception qu'ont les Européens du numérique, 01 s'associe à BVA et à Syntec numérique pour établir un baromètre sur l'innovation en Europe et le moral économique des éditeurs. L'échantillon européen repose sur 4 174 personnes et celui des éditeurs sur 101 acteurs français.

Les Allemands (65 %) et les Britanniques (61 %) sont plus de six sur dix à estimer que leur pays favorise l'innovation. Les Français, eux, sont moins d'un quart (23 %) à le penser, occupant ainsi la dernière place sur les cinq grands pays interrogés dans ce baro-

mètre, loin derrière l'Italie (35 %) et l'Espagne (47 %). Logique : les enquêtes internationales de BVA ont déjà montré que la France figurait parmi les champions (mondiaux) du pessimisme. Selon Bruno Vanryb, président du collège éditeurs de Syntec numérique, cette absence de soutien à l'innovation expliquerait en partie le retard pris par l'Hexagone dans certains secteurs clés de l'économie numérique. A ce titre, la mise en place récente du CNN (Conseil national du numérique) par le président de la République semble tomber au bon moment. Un autre enseignement concerne le secteur logiciel, considéré comme le plus porteur en matière d'innovations parmi les huit grands domaines d'ac-



tivité que l'institut BVA a soumis aux habitants des cinq principaux pays d'Europe. Il devance de peu celui des télécommunications et de la téléphonie ainsi que celui des fabricants d'ordinateurs et de matériels informatiques.

LA FRANCE, MAUVAISE ÉLÈVE EN PROMOTION DE L'INNOVATION

Estimez-vous que votre pays favorise l'innovation ? (en % oui)

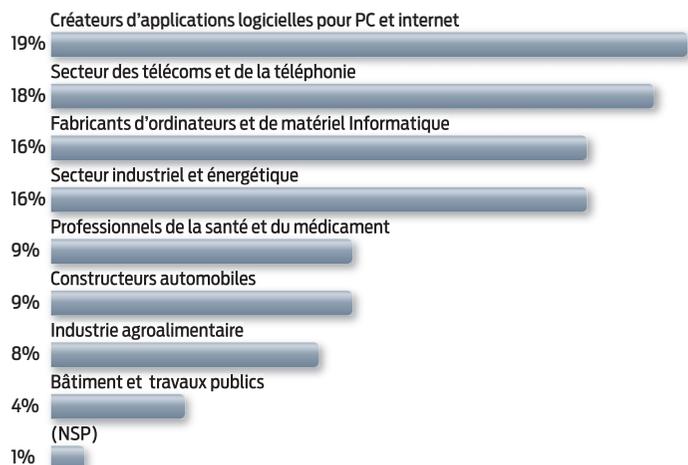


Les enquêtes de BVA ont montré que la France figurait parmi les champions du pessimisme

Les produits phare actuels d'Apple, qui se situent à la jonction de ces deux derniers secteurs, contribuent pour beaucoup à leurs performances. Les Français, plus encore que les autres, situent le secteur des éditeurs de logiciel comme étant le numéro un en matière d'innovation. Ce domaine inspire aussi une certaine confiance aux consommateurs, même quand il s'agit d'usages sensibles et nouveaux.

LES ÉDITEURS DE LOGICIELS SERAIENT LES PLUS INNOVANTS

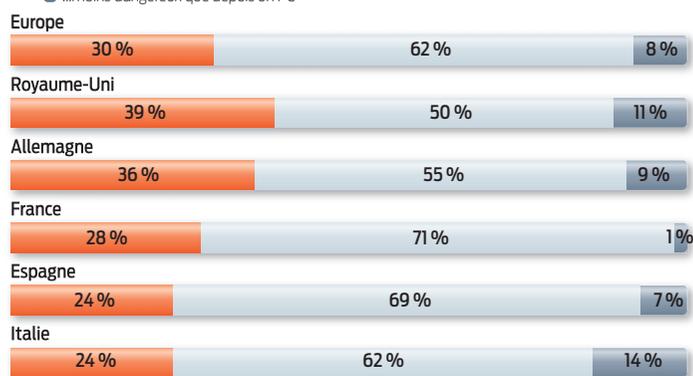
Parmi ces domaines d'activité, quel est celui qui vous paraît le plus innovant ?



LES ACHATS DEPUIS UN MOBILE AUSSI SÛRS QUE DEPUIS UN PC

Selon vous, pour la sécurité des coordonnées bancaires, effectuer des achats en ligne depuis un téléphone mobile connecté à internet est-il...

● ...plus dangereux que depuis un PC ● ...ni plus, ni moins dangereux que depuis un PC
 ● ...moins dangereux que depuis un PC



SOURCE: BVA OPINION/ SYNTEC NUMÉRIQUE/01

L'AVIS DE L'EXPERT



Bruno Vanryb,

président du collège éditeurs de Syntec numérique, PDG d'Avanquest Software et membre du Conseil national du numérique

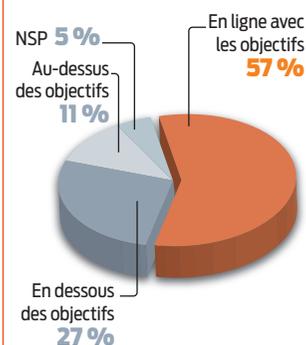
Il était important de demander aux Européens ce qu'ils associent au terme innovation.

Car ce mot clé peut recouvrir beaucoup de choses. Le résultat est une très bonne nouvelle pour les éditeurs de logiciels, puisque leur métier est considéré comme le secteur le plus innovant, devant la téléphonie et les télécommunications ! C'est tout simplement la reconnaissance du fait que, derrière chaque micro-ordinateur, chaque téléphone, chaque site internet, il y a des créateurs d'applications.

Le moral économique des Français est actuellement au plus bas.

Toutes les enquêtes le disent. Enorme surprise de notre étude : les éditeurs de logiciels se placent résolument dans une autre logique. Ils sont 72 % à être confiants dans l'avenir, 68 % à avoir des projets d'investissement, et 53 % à être prêts à embaucher ! Le moins qu'on puisse dire est que nos éditeurs ont « la pêche ». Tout au plus reconnaissent-ils un début d'année un peu difficile, mais cela reste très marginal au regard des réponses apportées aux autres questions !

Comment les éditeurs de logiciels se situent par rapport à leurs objectifs 2011



SOURCE: BVA OPINION/ SYNTEC NUMÉRIQUE/01

■ En matière de sécurité des coordonnées bancaires, par exemple, 62 % des Européens et 70 % des Français estiment qu'effectuer des achats en ligne depuis un téléphone mobile connecté à internet est aussi sûr que de le faire depuis un ordinateur.

Recrutements en hausse

Les éditeurs de logiciels adressent d'ailleurs eux-mêmes de nombreux signaux positifs pour 2011. Près des trois quarts (72 %) se déclarent confiants sur l'avenir de la situation économique de son entreprise. Beau moral, comparé à celui des Français qui font preuve depuis des mois d'un pourcentage semblable... de pessimistes (baromètre

BVA-Avanquest-BFM-Challenges) ! S'agissant des investissements sur de nouveaux projets, 68 % des éditeurs font preuve d'enthousiasme, en en prévoyant pour le trimestre à venir. Enfin, logiquement, plus d'un sur deux (53 %) a l'intention d'augmenter ses effectifs cette année.

Mais attention à l'excès d'optimisme ! Plus d'un quart d'entre eux reconnaissent déjà accuser un retard sur les objectifs financiers de 2011. Et si ce retard se confirmait sur le premier semestre, il est possible que tous ces éléments favorables en termes d'innovation et de créations d'emplois se trouvent compromis. A suivre de près, donc, lors de la prochaine édition du baromètre. ■ GAËL SLIMAN

ON EN PARLE DANS LES BLOGS

Pourquoi je n'ai pas peur de Google

La synthèse. Avec ce titre choc, le fondateur de Kelkoo et de Wikio revient sur Panda, le nouvel algorithme de Google attendu prochainement en France. Destiné à améliorer la qualité des résultats de recherche qui seraient trop spammés, il entraîne aussi une forte baisse de visibilité des agrégateurs d'informations et des comparateurs de prix. En Angleterre, « le trafic de la plupart de ces sites a été divisé par deux ». Google perpétue

ainsi sa volonté de contrôler la distribution de trafic aux sites médias et marchands en favorisant ses propres services (Google Shopping et Google News). L'auteur, Pierre Chappaz, estime néanmoins avoir anticipé le danger d'une trop grande dépendance à Google en fondant un groupe média et en multipliant les rapprochements dans le marketing social, les plates-formes de blogs et l'information de services locale.



Un billet de Pierre Chappaz, cofondateur de Wikio

<http://goo.gl/E5pls>

Doit-on encadrer la collaboration entre salariés ?

La synthèse. Avec l'arrivée des outils 2.0 est né le mythe d'une collaboration organique et autogénérée où chacun coopérerait spontanément avec les autres. La vérité est tout autre. Devant l'abondance des services qui s'offrent à lui, le salarié



est perdu. Quant aux communautés, elles n'existent que par la bonne volonté de leurs membres. Face à cette réalité, l'expert américain Tom Davenport propose d'encadrer la collaboration en fournissant des outils à une équipe donnée, pour un temps et un but précis.

Pour lui, ce mode projet doit cohabiter avec des communautés reposant sur le volontariat.

Une analyse de Bertrand Duperrin, consultant chez Nextmodernity

<http://goo.gl/elbBf>



Pour une pédagogie de l'innovation de rupture

La synthèse. Dans une économie qui se transforme à vitesse grand V, l'innovation classique, incrémentale, a cessé d'être une protection suffisante contre l'obsolescence des produits ou la concurrence des nouveaux acteurs. Pour survivre, les entreprises doivent adopter un comporte-

ment révolutionnaire. « Le chercheur de la rupture [...] change le regard porté sur l'objet. » Parmi les ruptures majeures, l'auteur recense Linux, le cloud computing ou l'iPhone. « L'ingénieur du XXI^e siècle ne peut se contenter d'être un modélisateur et un optimisateur. » Il doit intégrer le raisonnement artistique. La R&D devient RID. Avec un I pour l'innovation. Dans ce mode, plusieurs pistes

d'exploration seront empruntées en même temps. Une liberté impensable en phase de développement.

Un article de ParisTech Review, ParisTech regroupe 12 grandes écoles dont Polytechnique, les Mines et les Arts et Métiers

<http://goo.gl/93Q9z>

LE BUZZ SUR OINETENTREPRISES



Restrictions sur l'immigration légale : Claude Guéant inquiète les SSII

Recrutement. Le ministre de l'Intérieur souhaite réduire le nombre d'immigrés admis au titre du travail. Au grand dam des SSII qui recrutent des ingénieurs d'origine étrangère afin, disent-elles, de combler le déficit de compétences en France et d'éviter toute surenchère salariale. Un constat auquel les O1nautes réagissent vivement. Ils s'étonnent que l'on évoque une situation de pénurie

alors que le nombre d'informaticiens au chômage reste élevé. « Les "bonnes" SSII n'ont pas besoin de démarcher à l'étranger, elles reçoivent suffisamment de candidatures ici. » Quant au coût du travail en France, « c'est une guerre que mènent les chefs d'entreprises pour ne pas faire appel à l'offshore, en recrutant quelques profils étrangers tout en préservant l'emploi de leurs salariés français ».



<http://goo.gl/Q5f1M>

CARTE BLANCHE À...

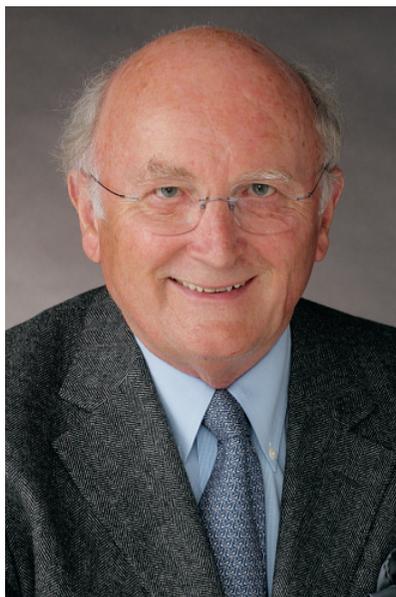
L'État peut réduire sa dette de 3 à 3,5 milliards d'euros

BERNARD MOLLAND, expert en gouvernance opérationnelle du système d'information, tente de démontrer le manque de volonté de notre gouvernement pour réduire les coûts informatiques de l'Etat.

Le cloud, ce modèle de distribution de services et de solutions prêts à l'usage, est matérialisé par l'interconnexion de centrales de production d'énergie informatique, qui alimentent tant l'administration que le privé et ses PME. Il est donc important pour nos grands groupes, notre administration et nos sociétés de services, de maîtriser et d'intégrer cette vague de fond lors de la refonte de leur système d'information (SI), tout en observant ce qui se passe ailleurs.

Le business model de l'industrie du logiciel remis en cause

Le 8 février, le gouvernement américain a ainsi dévoilé une feuille de route très claire. Pour réduire les coûts de son SI, son DSI invite l'ensemble des acteurs de l'industrie à développer des systèmes ouverts et interopérables afin de « *banaliser leurs services* ». C'est une remise en cause du modèle de l'industrie du logiciel. Son budget de 60 milliards d'euros par an sera suffisant pour que les nouvelles offres soient conformes à sa volonté de « *gérer les services rendus plutôt que les assets* », espérant voir sortir ses administrations des situations de monopole imposées par les acteurs en place. Le 21 février, le gouvernement anglais a, lui, confirmé un plan drastique de diminution de sa dépense informatique évaluée à 20 milliards d'euros par an en restructurant l'ensemble de ses services. En encourageant la conformité aux standards ouverts et l'usage de logiciels libres, il veut réduire ses coûts de licence, éliminer la dépendance à certains fournisseurs et améliorer l'intégration et l'interopérabilité de ses systèmes. La réduction des dépenses attendue est de 4,3 milliards d'euros par



« **Tirons profit de la mutation de l'industrie informatique lors de nos investissements stratégiques** »

an. Tout comme aux Etats-Unis, cette vision remet en cause le business model de l'industrie du logiciel, injectant ainsi dans l'industrie des sociétés de services locales le montant des contrats de licence et de leur maintenance exorbitante. Les deux programmes anglo-saxons formalisent une gouvernance forte et affichent une vision claire. Ils visent à responsabiliser la structure centrale de pilotage en donnant plus d'autonomie aux administrations pour développer des applications qui s'intégreront et interopéreront plus facilement entre elles. La nécessité de réduction de nos dépenses informatiques est une opportunité, et la refonte du système d'information de l'Etat, peut être un moteur pour mettre en œuvre les mutations technologiques en cours.

Le 23 février, une étape a été franchie avec la création, par le gouvernement,

de la Direction interministérielle des systèmes d'information et de communication, attendue depuis trois ans. Le budget informatique de l'Etat est estimé à 3 milliards d'euros par an et les économies annuelles espérées de 300 millions d'euros. Notre administration se doit de réduire ses dépenses informatiques. Si nous prenons l'hypothèse d'un degré d'informatisation en France situé entre celui des USA et de l'Angleterre, nous pouvons estimer ces dépenses à environ 15 milliards d'euros par an ! A un tel niveau, le gouvernement a les moyens de réduire notre dette de 3 à 3,5 milliards d'euros par an, dans le cadre d'un plan de refonte pragmatique du SI de ses administrations. C'est un objectif minimum.

Le potentiel des applications transférables sur ces plates-formes de services tant au niveau de l'Etat que des administrations territoriales justifie qu'un tel projet soit retenu parmi les investissements stratégiques à l'étude. L'absence de réponse des ministères aux équipes en charge des appels à projets semblerait confirmer leur désir de minimiser leurs dépenses afin de ne pas attirer l'attention du gouvernement et de mieux en garder le contrôle.

Une opportunité pour la France

Cessons d'écouter les lobbyistes des grands acteurs. Sachons tirer profit de cette mutation de l'industrie informatique dans le cadre de nos investissements stratégiques. C'est une source importante d'économies, qui donnera plus d'autonomie à la France, réduira son déficit commercial, garantira un avenir à nos entrepreneurs, à notre jeunesse et renforcera la compétitivité de nos entreprises. La refonte du SI de l'Etat sera le moteur de cette transformation ; sa gouvernance, la feuille de route ; la maîtrise du nouveau business model de l'industrie du logiciel, son oxygène ; et l'informatique sous forme de services, son carburant. ■

BERNARD MOLLAND

01

INFORMATIQUE
BUSINESS
& TECHNOLOGIES

OFFRE DE LANCEMENT!

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

Abonnement PACK PRO

190€

au lieu de ~~484€*~~



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

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

01

INFORMATIQUE
BUSINESS
& TECHNOLOGIES

BON D'ABONNEMENT

À renvoyer par courrier à 01 INFORMATIQUE - Service Abonnements - B 981 - 60732 SAINTE GENEVIEVE CEDEX
 03 44 62 52 38 (de 9h à 18h du lundi au vendredi, numéro non surtaxé)

Retrouvez cette offre en ligne!
www.abo-01informatique.com

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

Je règle par :

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

N° _____

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

Date et signature obligatoires

Je souhaite recevoir une facture acquittée.

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

Mes coordonnées :

M^{me} M^{lle} M.

Nom _____

Prénom _____

Société _____

Fonction _____

Adresse _____

Code postal _____ Ville _____

Tél. _____

E-mail (pour bénéficier des services online) : _____

Si vous ne souhaitez pas que votre adresse mail soit utilisée par les partenaires du Groupe 01 à des fins de prospection veuillez cocher la case ci-contre

* Prix de vente au numéro. Offre valable jusqu'au 31/12/2011 pour les nouveaux abonnés en France métropolitaine uniquement. L'éditeur s'engage à livrer votre magazine sous un délai maximum de 5 semaines. Les informations sont nécessaires au Groupe 01 pour traiter votre commande et les services qui y sont associés ; les catégories de destinataires étant uniquement celles nécessaires à l'exécution de cet abonnement, aux services associés et partenaires du Groupe 01. Ces informations sont enregistrées dans notre fichier de clients et peuvent donner lieu à l'exercice du droit d'accès, de rectification et de suppression auprès du service Abonnements au moyen d'un mail adressé à : abonnement@01informatique-groupe.com conformément à la loi « Informatique et libertés » du 6 janvier 1978 telle que modifiée en 2004. 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. Conformément à l'article L.121-20-2, 5° du Code de la consommation, vous ne bénéficiez pas d'un droit de rétractation. Les demandes de résiliation anticipée et de remboursement ne seront prises en compte que dans le seul cas d'un motif légitime dûment justifié. Les demandes sont à adresser exclusivement par simple courrier à l'attention du service Abonnements à l'adresse suivante : Service Abonnements - B 981 - 60732 SAINTE-GENEVIEVE CEDEX. Retrouvez nos conditions générales de vente sur : www.01net.com/groupe01/sgp_abo/
Siège social : Groupe 01, 12, rue d'Orléans-sur-Glâne - 75015 Paris - S.A.S au capital de 199 272 € - RCS Paris B 311 243 794

DOSSIER



« Nos progiciels sont améliorés par le web 2.0 : ils sont dotés de wikis, enrichis par les utilisateurs. »

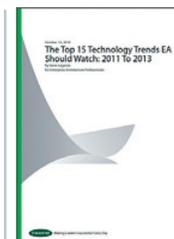
Henri Assaf, SAB

EN CHIFFRE

+3,5%

de dépenses en logiciels applicatifs prévus pour 2011 en France.

Source : Syntec numérique-IDC



À LIRE

The Top 15 Technology Trends EA Should Watch: 2011 to 2013, publié par Forrester, décrit les tendances technologiques à surveiller et leur impact sur le système d'information.

Progiciels

LA CRÈME DES APPLICATIONS MÉTIER DEVIENT ACCESSIBLE À TOUS

Les applications d'entreprises ne sont plus le pré carré de quelques collaborateurs initiés. Elles s'ouvrent désormais au plus grand nombre grâce à une ergonomie, des usages et des modes de consommation en-

tièrement revus. Elles servent ainsi de support à la gestion de la performance et au travail collaboratif, qu'il s'agisse d'impliquer des salariés au sein de l'entreprise ou des partenaires de la chaîne logistique.



EN CHIFFRE

28% des entreprises et organisations publiques françaises prévoient de recourir au cloud d'ici à la fin 2011.

Source : Markess International (2010)

À SAVOIR

Les investissements prioritaires des entreprises dans le domaine applicatif concerneront en 2011 d'abord le CRM, suivi des suites bureautiques et des ERP.

Source : Gartner

« C'est en rachetant des concurrents que nous avons découvert le rôle essentiel des clubs utilisateurs. Nous en avons désormais un par business unit. »

Pierre Dianteill, Cegid



JEAN-LUC NÈGE

Offre LES GRANDES MANŒUVRES DES ÉDITEURS POUR SÉDUIRE UNE CLIENTÈLE PLUS LARGE

Interfaces inspirées d'Office, versions pour smartphones et tablettes... Bien que les progiciels couvrent des fonctions précises, leurs éditeurs cherchent à séduire plus d'utilisateurs.

Ils proposent d'équiper des unités connexes à leur clientèle usuelle pour accorder toute l'entreprise sur les mêmes données.

Les éditeurs de progiciels n'ont jamais été aussi attentifs aux attentes de leurs utilisateurs. Pour maintenir leurs objectifs de croissance, ils font en sorte que leurs applications soient adoptées par le plus grand nombre, qu'il s'agisse d'élargir leur base d'utilisateurs chez les clients existants

ou de se démarquer de la concurrence sur de nouveaux marchés. Pour ce faire, ils ont réalisé d'énormes progrès en termes d'ergonomie et proposent des environnements conviviaux et personnalisables, souvent d'aspect familial. En effet, de nombreux éditeurs reprennent les principes de navigation de Microsoft Office. D'autres autorisent même l'utilisation de leurs logiciels à partir de la suite bureautique, notamment depuis le tableur Excel ou la messagerie Outlook.

Une autre opération de séduction consiste à accompagner le raz de marée de l'internet mobile. Les éditeurs adaptent leurs applications aux smartphones et aux tablettes, que leurs solutions concernent les processus de vente, la gestion de la maintenance ou encore le pilotage de l'activité. La démocratisation de certaines applications passe également par le succès croissant du Software as a Service (SaaS), un mode de distribution qui devrait encore connaître 50 % de croissance cette année.

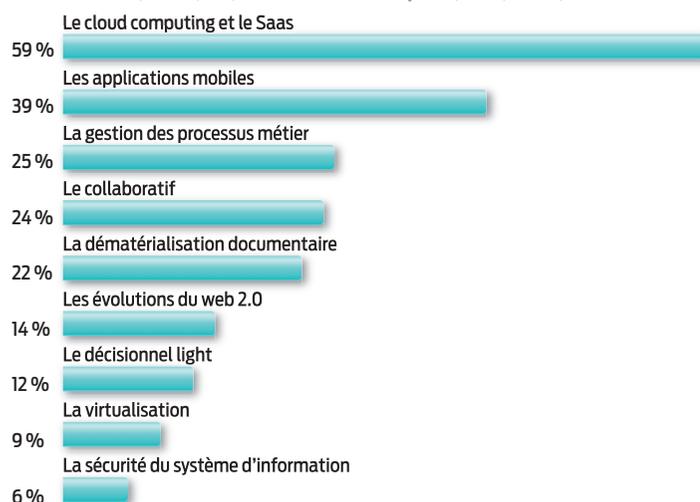
Les applications de gestion appréciées

Indépendamment du mode de diffusion, certaines applications ont le vent en poupe. C'est en particulier le cas de la gestion de la relation client (CRM) ou de celle des ressources humaines (GRH) mais aussi de la gestion de la performance, qui se généralise dans les directions financières, dépassant souvent ce cadre. Beaucoup d'entreprises mettent également en place des plates-formes collaboratives et des systèmes de gestion événementielle afin d'améliorer la visibilité et la synchronisation de leur chaîne d'approvisionnement étendue. Enfin, c'est souvent à l'échelle des clubs utilisateurs que les éditeurs hiérarchisent les tendances et les besoins du moment. Ce type de structures constitue d'ailleurs un lieu unique pour s'informer et influer sur les développements en cours. ■

LES APPLICATIONS À LA DEMANDE S'IMPOSENT DE PLUS EN PLUS

Principales tendances qui tireront le marché des progiciels en 2011

Source : Truffle 100 (selon la perception des 100 éditeurs français les plus importants)



Mobilité

LE PROGICIEL, OUTIL D'APPOINT GRÂCE AUX SMARTPHONES

Smartphones, tablettes... La démocratisation de ces outils a fait baisser les coûts de déploiement des applications mobiles.

La puissance de traitement, la taille d'écran plus confortable et les capteurs embarqués des nouveaux terminaux ouvrent de nouveaux horizons aux solutions professionnelles.

Très tôt, les éditeurs de progiciels se sont intéressés aux mobiles, notamment pour l'acquisition des données terrain. On a ainsi vu apparaître des applications de prise de commande pour les commerciaux, de mise à jour des stocks pour les entrepôts ou encore de gestion des interventions pour les techniciens de maintenance. Ces applications, déployées sur les premiers PDA durcis, puis sur les smartphones, ont d'abord pâti de coûts de déploiement élevés et de réseaux pré-

caires. Aujourd'hui, le smartphone a gagné en puissance et en taille d'écran. Subventionné par l'opérateur, il est devenu plus accessible.

Du management au commercial...

« La généralisation des smartphones auprès du grand public nous a poussés à intégrer un add-on à notre ERP pour les collectivités locales, reconnaît Philippe Bernard, directeur marketing de GFI. Pour les services à la personne, une application mobile très simple permet aux agents de signaler le début et la fin de leurs interventions. » Le phénomène touche tout autant le management : « Nous avons mis au point pour un fonds d'investissement une application sur tablette qui prend en charge les délibérés, avec signature électronique des décisions », ajoute Philippe Bernard. Les déploiements de plusieurs centaines d'iPad chez Daimler ont confirmé le potentiel de la ta-

SIX APPLICATIONS D'ENTREPRISES MIGRENT VERS LA MOBILITÉ



VENTE

La tablette s'impose essentiellement dans le monde professionnel comme un outil de vente. Les commerciaux ont ainsi à leur disposition un appareil multimédia dont ils se servent pour vanter les qualités de leur produit et emporter la décision. Avec son côté innovant, et surtout la taille de son écran, la tablette est l'outil idéal pour illustrer un argumentaire. C'est aussi un moyen efficace pour naviguer parmi les options et les configurations possibles d'un produit complexe et, au final, pour établir un devis ou enregistrer la commande.



GESTION DES STOCKS

Très rapidement, les gestionnaires de stocks ont équipé leurs manutentionnaires de terminaux mobiles afin de transmettre au logiciel chaque mouvement de marchandises. La fiabilité des informations sur les stocks est directement liée à l'efficacité des solutions mobiles. De fait, les terminaux mobiles qui s'imposent sur ce marché présentent des capacités très spécialisées, notamment sur le plan de l'acquisition des données, des modes de commandes et de l'affichage des informations liées à l'opérateur.



MAINTENANCE

Utilisateurs nomades, les techniciens ont très vite utilisé le mobile pour signaler leur arrivée sur le site de l'intervention, indiquer le temps passé et les détails de l'intervention pour la facturation. L'arrivée de tablettes révolutionne le métier, notamment avec le recours à la cartographie, ainsi qu'à l'affichage de démonstrations et de guides de démontage en réalité augmentée. Accessoirement, la tablette évite aussi aux intervenants de repasser au QG pour saisir un rapport d'intervention.

quette : « Elle procure aux commerciaux un avantage quand ils sont face aux clients. Plus conviviale, elle démarre beaucoup plus vite qu'un PC portable », explique Jacques Soumeillan, PDG de Cameleon Software. L'éditeur propose son configurateur de produit sur iPad depuis le mois de mars : « Un devis doit être commencé sur cette tablette puis complété sur Salesforce, avant d'être envoyé au client sous la forme d'un PDF », s'enthousiasme Jacques Soumeillan. Les managers, avides de temps réel, ont besoin de leurs indicateurs et tableaux de bord en permanence.

... sans oublier le décisionnel

Les éditeurs ont donc créé des accès mobiles vers leurs plates-formes décisionnelles : « Les besoins d'analyse de l'information sont les mêmes quel que soit le périphérique », explique René Bergniard, directeur général de Qliktech pour la France. « Il n'y a aucune différence selon qu'on accède à nos applications depuis un desktop ou une tablette. HTML 5 délivre un contenu adapté au terminal », précise-t-il. Les éditeurs se rapprochent désormais des opérationnels afin de diffuser ces données au-delà des utilisateurs traditionnels de progiciels. ■

L'AVIS DE L'EXPERT



Jean-François Grange, responsable de l'offre mobilité chez Octo Technology

Aujourd'hui, les entreprises adoptent une approche beaucoup plus rationnelle. En 2010, il suffisait de lancer une application de mobilité pour avoir une image innovante. En 2011, ce n'est plus le cas. Il faut trouver un retour sur investissement autre que la simple image. C'est ainsi que nous nous sommes naturellement rapprochés des processus de gestion.

Les smartphones et tablettes de nouvelle génération vont remplacer les PDA durcis. Ce sont des terminaux qui peuvent se connecter facilement au back office et être durcis au moyen

de coques adaptées. Parfois, ces dernières fournissent des capacités complémentaires, comme les lecteurs de codes-barres et de cartes à puce. Enfin, ces terminaux sont moins chers et on sait les sécuriser.

La demande est forte de la part des industriels. C'est notamment le cas pour des applications destinées aux vendeurs sur les points de vente. C'est un moyen très qualitatif pour communiquer avec les clients et réaliser des démonstrations. Et une occasion de collecter des données sur les clients, informations qui étaient extrêmement difficiles à obtenir jusqu'à présent.



LOGISTIQUE

Les terminaux mobiles sont déjà omniprésents dans le secteur du transport. La nouveauté, c'est que les balises de géolocalisation sont à présent couplées aux plates-formes de gestion de flotte. Elles permettent ainsi à l'employeur de connaître la position exacte de chacun de ses véhicules, mais aussi l'état de la livraison. Cette centralisation des données favorise l'optimisation des trajets, ce qui conduit à obtenir un retour sur investissement rapide. Le suivi de flotte peut lui-même être réalisé depuis une tablette.



GESTION DU CONTENU

Les tablettes donnent accès à distance aux référentiels de données qui n'étaient jusqu'alors lisibles que sur un poste de travail sédentaire. C'est le cas du dossier patient, qui peut ainsi être consulté à tout moment par les équipes médicales. Cet exemple est transposable à d'autres populations de professionnels. Par exemple aux forces commerciales et aux experts en assurance. La gestion de documents mobiles permet également, à distance, d'échanger avec d'autres professionnels et de participer aux workflows d'entreprise.



PILOTAGE DE L'ACTIVITÉ

L'ensemble des éditeurs de solutions de business intelligence ont commercialisé des solutions mobiles ces derniers mois. Leur objectif est de proposer aux décideurs des tableaux de bord sur leurs tablettes pour qu'ils puissent piloter à distance l'activité de leur entreprise. Toutefois, le décisionnel se rapproche aussi des opérationnels en délivrant l'information utile à des populations telles que les chefs de rayon et les chefs d'atelier, y compris lorsqu'elles sont sur le terrain et n'ont pas forcément accès à un PC.

Collaboration MIEUX RÉSOUDRE LES ANGLES MORTS DE LA CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT

La gestion des événements, la consolidation et les portails améliorent enfin la visibilité de la supply chain.

Les entreprises sont ainsi plus réactives aux fluctuations de la demande et accèdent à l'ensemble de leurs stocks.

Forrester recommande d'évaluer les offres de serveurs périphériques autonomes, lesquels utilisent les données Auto-ID (les codes-barres, par exemple), liées au mouvement de matériel.

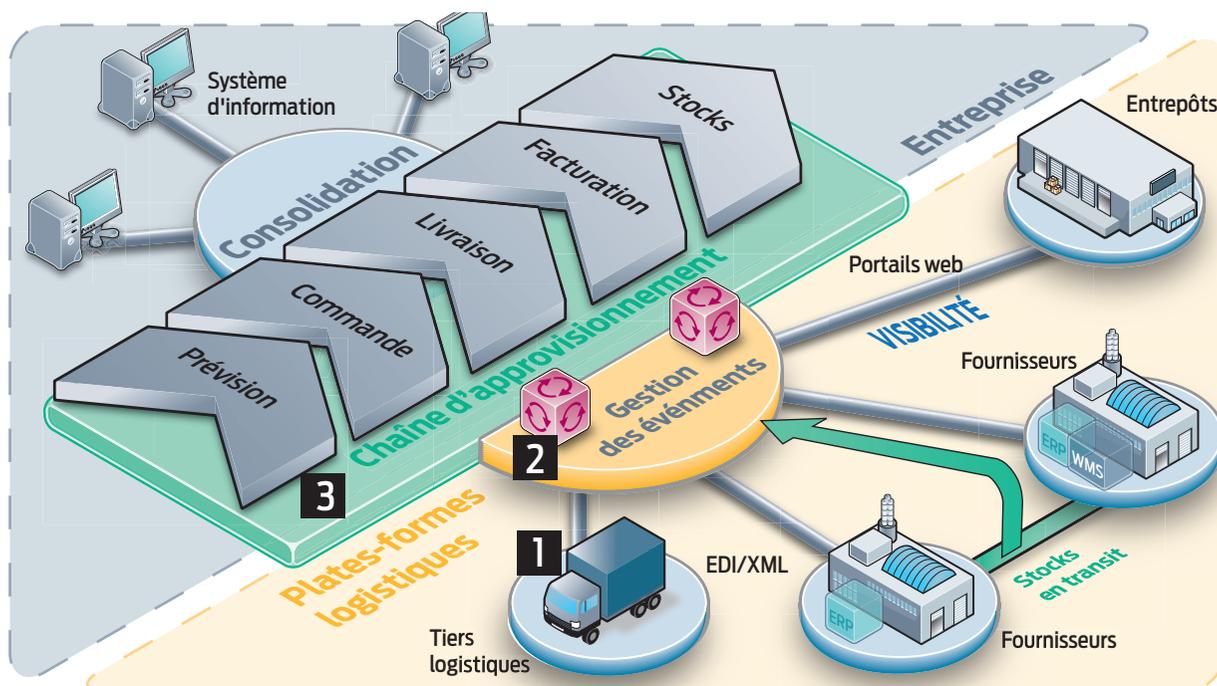
Des données en quasi-temps réel

La publication de ces données sur les expéditions en quasi-temps réel augmente l'efficacité des réceptions-expéditions sans stockage, ainsi que la planification de la main-d'œuvre. Des applications spécifiques participent ensuite au traitement et à la hiérarchisation de ces événements. Elles sont complétées par des solutions de supply chain intelligence.

Enfin, la syndication de données de la chaîne d'approvisionnement entre transporteurs, distributeurs et chargeurs est facilitée par des plateformes collaboratives en ligne. Toutefois, avant de lancer tout projet de visibilité, les entreprises ont à s'assurer de la qualité de leurs données de référence et à identifier les partenaires prêts à partager leurs données d'approvisionnement. ▣

Les entreprises les plus performantes investissent prioritairement dans la visibilité de leur chaîne d'approvisionnement. Et ce, que leur stratégie de supply chain favorise la souplesse ou qu'elle reste concentrée sur la réduction des coûts. En effet, le cabinet d'analyses Forrester Research estime que les « angles morts » de la chaîne logistique peuvent perturber la continuité d'activité (mauvaise traçabilité des supports), occasionner des stocks et des commandes supplémentaires (manque de suivi des biens en transit) et rendre difficile la réconciliation entre les flux de données de gestion et ceux des événements réels. Pour améliorer la visibilité de la supply chain,

AMÉLIORER LA SUPPLY CHAIN



L'entreprise se connecte à ses fournisseurs et clients (1) et automatise les échanges (EDI/XML) afin de recevoir des données en temps réel et les analyser (2) pour mieux comprendre la demande, optimiser la supply chain et améliorer sa réactivité (3).

Ergonomie LES INTERFACES S'ADAPTENT AUX JEUNES GÉNÉRATIONS ET GAGNENT EN EFFICACITÉ

Longtemps synonyme de logiciel austère, rigide et peu convivial, le progiciel doit désormais séduire pour être mieux utilisé.

Les éditeurs adaptent maintenant leurs applications aux réseaux sociaux internes et aux plates-formes de collaboration.

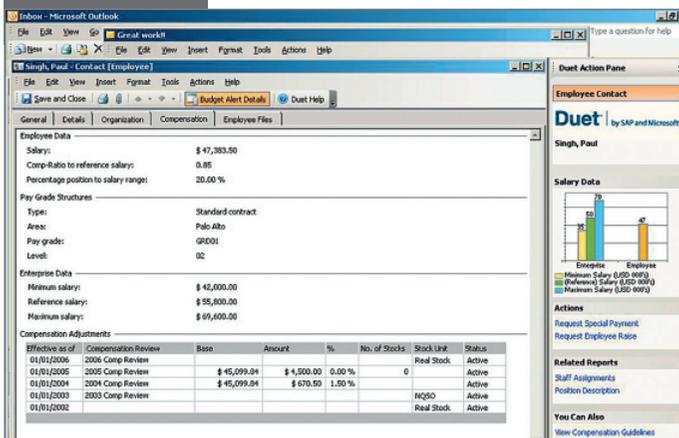
La génération Y arrive en entreprise, obligeant les éditeurs de progiciels à tenir compte de nouvelles habitudes. En travaillant sur l'ergonomie et les fonctions sociales de leurs dernières versions, ils espèrent pousser les entreprises à renouveler leur progiciel de gestion intégré (ERP) et leurs autres anciennes applications. Avec, comme objectif, l'augmentation du nombre d'utilisateurs potentiels chez leurs clients existants. La figure emblématique du marché de l'ERP, SAP, a multiplié les projets en ce sens. Parmi eux, Duet, mené avec

Microsoft pour marier l'ERP, la plate-forme Sharepoint et Microsoft Office. Autre projet, SAP Streamwork, une application d'échanges dédiée à la prise de décisions à partir des données extraites du progiciel de gestion intégré, et dont l'interface rappelle celle de Google Wave. Sébastien Vauvy, de Sopra Consulting, souligne : « *Nous travaillons aujourd'hui au couplage du CRM (gestion de la relation client) avec des solutions sociales de type Lithium Jive ou Telligent afin d'animer les communautés.* »

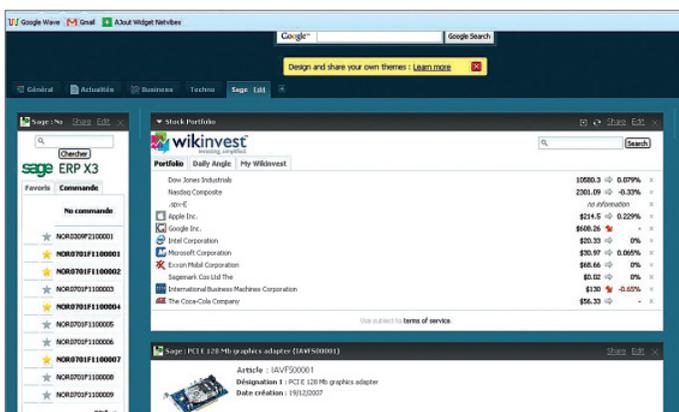
L'indispensable échange collaboratif

Beaucoup d'éditeurs intègrent ce type de fonctions dans leurs solutions, à l'image d'Amor Bekrar, PDG d'IFS France : « *Nous voulons offrir les moyens d'échange des plates-formes sociales sans quitter le contexte de l'ERP. L'utilisateur peut ainsi, lors de la saisie d'une commande, diffuser*

Avec Duet, les données SAP sont accessibles directement depuis les logiciels de la suite Microsoft Office.



Avec Chatter, Salesforce.com offre un véritable réseau social d'entreprise (RSE) couplé à sa plate-forme CRM.



Sage a choisi de s'allier à Netvibes afin de doter les utilisateurs de l'ERP d'un portail collaboratif agréant des contenus internes et externes.



L'éditeur suédois IFS propose avec son ERP toute une série d'outils web 2.0, dont des blogs internes, des wikis et la communication unifiée. Autant de moyens de tracer et de capitaliser sur les échanges entre utilisateurs.

... un message broadcast à ses collègues afin d'obtenir une précision sur un produit ou une livraison. » Ce type de communication est également proposé par Microsoft sur ses gammes de progiciels Dynamics, les rapprochant d'Office Communications Server, sa plate-forme de communication unifiée.

Tous les éditeurs ne vont pas si loin : « Nous n'avons pas de demandes en ce sens de la part de nos clients, explique Henri Assaf, directeur général de l'éditeur de progiciels bancaires SAB. Nous travaillons plutôt à l'amélioration de l'ergonomie de nos progiciels, avec des écrans plus dynamiques et conviviaux. Grâce au web 2.0, nous intégrons des fonctions sociales (comme les wikis). Celles-ci sont accessibles directement depuis le progiciel et enrichies par les utilisateurs eux-mêmes. » ■

2 QUESTIONS À...



Thierry Pierre, business développeur chez SAP France

Pourquoi la solution Duet se concentre-t-elle désormais sur Sharepoint ?

Pour apporter une dimension collaborative. Avant, Duet interfaçait notre ERP avec Office pour le suivi budgétaire, l'organigramme... La nouvelle offre, Duet Enterprise, permet d'accéder à un workflow

et le valider, gérer les intranets RH ainsi que les extranets achats, etc.

Comment a-t-elle été accueillie ?

La demande est plus importante que jamais ; l'intégration par le biais d'un portail est plus naturelle. Et on peut le configurer pour qu'il affiche côte à côte des fonctions Sharepoint et SAP.

Cloud DES PROGICIELS PLUS FACILES À ACQUÉRIR EN MODE SAAS

Dans un contexte économique incertain, les directions métier souscrivent toujours plus au Software as a Service (Saas).

Mais elles doivent se concerter davantage avec leur direction informatique pour pérenniser le succès de leurs projets.

Avec le cloud, l'informatique est accessible partout, à tout moment, et la facture dépend de la consommation. Un concept qui a déjà séduit près du quart des entreprises françaises, selon une estimation de Markess International à la fin de l'année 2010. Ce marché est historiquement dominé par sa composante Saas, laquelle a d'abord fait son entrée dans les organisations sur des

périmètres fonctionnels réduits et sans connexion directe avec le système d'information, puis à travers des applications de collaboration d'entreprise, de ressources humaines, de finance-comptabilité et d'e-achats. Depuis 2008, l'attention des sociétés s'est notamment portée sur la gestion de la relation client et la bureautique.

Les promesses sont toujours les mêmes : pas de dépense initiale, maîtrise des coûts et rapidité de déploiement. Et le succès ne se dément pas, en particulier auprès des directions métier qui n'ont plus à défendre un investissement important et qui gagnent en autonomie. Mais le manque de concertation avec les directions informatiques fait aussi courir le risque de voir les gains à court terme du Saas contrecarrés par des problématiques d'intégration et de sécurité inédites. ■

AVANTAGES

- ▲ **Maîtrise des coûts** : pas d'investissements dans du matériel et des licences ; dépenses en fonction de l'usage réel.
- ▲ **Extensibilité** : les ressources informatiques s'adaptent automatiquement aux besoins.
- ▲ **Agilité** : rapidité de déploiement et mises à jour permanentes et transparentes.
- ▲ **Accès distant** : répond aux enjeux de dispersion géographique, de mobilité et de nomadisme.
- ▲ **Externalisation de l'administration** : particulièrement adaptée aux structures disposant de ressources limitées.

INCONVÉNIENTS

- ▼ **Sécurisation des échanges** : diminution de l'efficacité des protections, notamment de la sécurisation des accès.
- ▼ **Intégration au système d'information** : des solutions existent, encore faut-il les évaluer en amont du projet.
- ▼ **Responsabilité** : les contrats de services n'intègrent pas toujours les engagements des acteurs de la chaîne de services (hébergeur, opérateur réseaux, éditeur...).
- ▼ **Personnalisation des offres** : dans une véritable offre Saas, les développements spécifiques sont exclus.

Gestion financière L'ERP DEVIENT LE PIVOT CENTRAL DE LA PERFORMANCE

De nouveaux outils de gestion de la performance se connectent aux progiciels afin d'automatiser les échanges de données financières.

Le couplage des indicateurs de performance et de l'ERP apporte une meilleure réactivité budgétaire.

De plus en plus déployées en entreprise, les applications de gestion de la performance financière exploitent les données des progiciels. L'échange de feuilles Excel fait place à ces solutions spécialisées qui automatisent les processus d'élaboration budgétaire, de reporting et de consolidation. Oracle, SAP et IBM dominent ce marché, devant les européens Tagetik, Winterheller et Board International. Egalement en bonne place, l'éditeur d'ERP Infor s'inscrit dans cette grande tendance. « On assiste à une convergence entre les ERP et les logiciels de gestion de la performance, constate Reda Gomery, directeur d'agence business intelligence chez Micropole-Univers. Ce sont les édi-

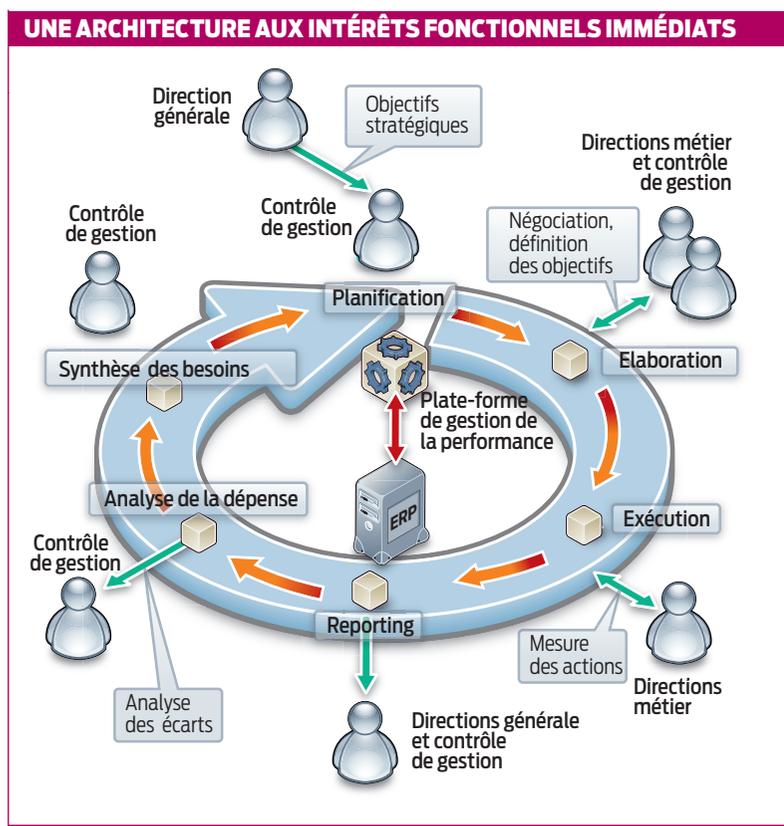


Les entreprises ont besoin de tableaux de bord alimentés en données en temps réel.

teurs, Oracle et SAP en tête, qui ont initié ce mouvement, mais il correspond bien à une demande des entreprises. » Sur le plan informatique, ce rapprochement présente deux avantages : une architecture homogène et un référentiel commun de données. Il offre aussi des intérêts fonctionnels directs : « Dans la fonction publique, par exemple, le couplage entre l'élaboration budgétaire et les engagements d'achat est très pertinent. De plus, la tendance dépasse les seules applications financières : en matière de gestion des masses salariales, les ressources humaines souhaitent accéder aux indicateurs clés de performance (KPI) de production, notamment pour évaluer les performances des collaborateurs », ajoute Reda Gomery.

Des contrôles plus rigoureux

Grâce à sa capacité de collecte et de distribution des informations liées à l'activité de l'entreprise, un ERP facilite le rapprochement des données terrain avec les hypothèses de cadrage, et l'interaction avec les filiales. Ensuite, il s'agit de concilier ce besoin de contrôle des différentes entités, directement hérité de la crise financière, avec les impératifs de flexibilité des métiers confrontés à des marchés très incertains et volatils. « Avant 2009, on laissait les filiales gérer leur trésorerie, du moment que leurs objectifs financiers étaient tenus, témoigne Reda Gomery. Aujourd'hui, le contrôle de gestion a redéfini et resserré sa gouvernance financière, quitte à verticaliser le contrôle de gestion et à en détacher des membres dans les différents départements. »



Innovation

LES ÉDITEURS RASSEMBLENT LEURS UTILISATEURS POUR MIEUX LES ÉCOUTER

Les éditeurs de progiciels peuvent s'appuyer sur les clubs pour orienter leurs développements et se rapprocher de leurs clients.

Côté utilisateurs, ils leur servent à s'informer et à influencer sur la roadmap de leur solution, tout en partageant leurs expériences.

Souhaitant renforcer les liens avec son écosystème, Cegid a récemment annoncé la création de sept clubs utilisateurs. L'éditeur de logiciels de gestion espère ainsi rassembler en un lieu d'échanges et de partage les différentes communautés de ses utilisateurs. « *Au cours de ces dernières années, les rachats de CCMX, VCS Timeless et Civitas nous ont fait prendre conscience du rôle essentiel que pouvaient jouer les clubs pour nous aider à mieux répondre aux attentes de nos utilisateurs*, explique Pierre Dianteill, directeur marketing et international de Cegid. *Nous avons donc décidé d'étendre l'expérience et de nous doter d'un*

club pour chaque business unit. » Pour les adhérents, l'enjeu est de dialoguer librement afin de définir les priorités d'évolution de leurs solutions et de s'assurer de leur pérennité. Ils recherchent aussi le partage d'expérience sur l'utilisation de l'existant et sur les produits complémentaires. La démarche n'est pas nouvelle, mais elle tend à se généraliser. Il y a deux ans, Microsoft a participé à la création du Dynsclub pour les utilisateurs des solutions Dynamics. Et d'autres grands éditeurs voudraient se doter d'une telle plate-forme d'échanges ou soutenir davantage celles qui ont déjà émergé. Créé en 1989, le Club des utilisateurs SAP francophones (USF) fait souvent figure de référence, avec ses 450 entreprises et administrations adhérentes ou encore ses 20 commissions et communautés produisant 1 700 jours/hommes de travail par an. Mais la plupart sont dotés de structures plus simples, voire informelles. Leur force repose alors beaucoup sur l'investissement personnel de leur président, sa force de proposition et son pouvoir de persuasion. ■

LE CLUB DES UTILISATEURS SAP FRANCOPHONES (USF)

Les conventions de l'USF regroupent des centaines d'adhérents autour d'un large choix d'ateliers



JEAN-CLAUDE BUILLOUX

Depuis juin dernier, le Club des utilisateurs SAP francophones (USF) s'ouvre à de nouvelles communautés d'utilisateurs, telles que les PME et les régions. La communauté PME traite de problématiques spécifiques d'organisation et de gestion de projet, ainsi que des outils SAP qui leur sont dédiés. Le lancement de la communauté Grand Ouest sera suivi par celui de quatre autres communautés régionales. Par ailleurs, l'USF suit l'élargissement de son écosystème en accueillant les

clubs des éditeurs rachetés par SAP : Cartesis, Highdeal, Outlooksoft, Business Objects. Au niveau international, l'USF adhère au Sugem, réseau indépendant de 13 groupes d'utilisateurs dans le monde, dont l'influence auprès de SAP n'est plus à démontrer. Enfin, le club s'est rapproché du Cigref, un réseau de grandes entreprises promouvant la culture numérique. Ensemble, ils ont travaillé à la rédaction d'un rapport sur la relation commerciale avec l'éditeur, dont la sortie est prévue dans les prochaines semaines.

2 QUESTIONS À...



Marie-Hélène Simonnet, fondatrice de MHS Conseil, elle accompagne la création de clubs utilisateurs.

Qu'est-ce qui motive les utilisateurs et les éditeurs à créer un club ?

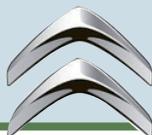
Les premiers recherchent surtout le partage d'expériences, l'accès à l'information et l'influence sur les plans de développement. Les seconds souhaitent bénéficier d'une relation directe avec leurs utilisateurs. Si nous prenons le cas de Microsoft, les ventes d'ERP se font surtout à travers des partenaires. L'éditeur a donc besoin de se rapprocher de ses utilisateurs.

Quelles sont les conditions du bon fonctionnement d'un club ?

Une relation avec l'éditeur la moins conflictuelle possible. Lorsque j'étais en charge des relations avec l'USF chez SAP, j'ai ainsi proposé la mise en place d'un partenariat. L'USF restant tout à fait indépendant et influent. Par ailleurs, je constate que les clubs qui fonctionnent le mieux se réunissent régulièrement.



En 2011, PSA Peugeot Citroën recrutera 150 ingénieurs et cadres pour son informatique (assistance à maîtrise d'ouvrage, chefs de projet, intégrateurs techniques, architectes...)



76 % C'est la progression du volume d'offres d'emploi des cadres dans l'informatique, confiées à l'Apec entre avril 2009 et mars 2010.

MANAGEMENT Développer le savoir-faire de ses cadres lorsqu'on est responsable informatique

Diriger des managers : savoir guider sans imposer

Pour gagner ses titres de noblesse, le top manager doit faire preuve d'exemplarité envers son équipe. Qu'il soit DSI, responsable sécurité ou encore responsable d'applications, il doit non seulement s'acquitter de ses propres missions managériales mais aussi parfaire celles des managers qu'il dirige, tels que des chefs de projets et des chefs d'équipes informatiques.

Ajuster son style managérial. C'est au top manager de s'adapter à ses subordonnés. Un style managérial peut s'avérer efficace pour l'un et infructueux pour l'autre. « J'essaie, pour chacun des responsables que j'encadre, d'en définir un en fonction de ses attentes, de son degré d'autonomie et de maturité qu'il a acquise vis-à-vis de son équipe », explique Arnaud Maury, directeur général d'Altran Ouest. *S'il est expérimenté et autonome, je reste disponible mais distant. Pour un jeune chef de service qui prend encore ses marques, j'opte pour un management de proximité.* »

Mettre en place des outils de pilotage. Le responsable de haut niveau s'appuiera sur des indicateurs afin d'épauler ses managers et de les guider vers leurs objectifs. Reporting, tableaux de bord, mais aussi réunions régulières se révèlent autant de moyens incontournables. Didier Kahn, consultant pour DK Consulting et coach formateur au sein d'Orsys, recommande de réunir ses chefs de service tous les matins, afin de « prendre la température du jour ». C'est l'occasion d'effec-



Le top manager doit parfois adopter la posture d'un coach.

« On peut être un bon manager sans pour autant être un bon manager de managers »

Arnaud Maury, directeur général d'Altran Ouest

tuer un point sur leurs missions managériales : quels leviers ont-ils l'intention d'actionner aujourd'hui pour motiver leurs équipes ? Et à quels collaborateurs pensent-ils déléguer leurs prochaines missions ?

Aider les managers dans une situation délicate. Pression budgétaire, bouleversements technologiques, difficultés de recrutement... Les chefs de service informatiques font face à d'importantes contraintes, tant sur le plan technique qu'humain. « Il arrive qu'un manager se retrouve dans une situation critique lors de la mise en œuvre d'une solution technique », raconte Philippe

Borfiga, directeur de la business unit infogérance pour l'Ile-de-France au sein d'Osiatis. *Dans ce cas, j'assure un suivi plus régulier avec lui. Il ne s'agit pas de lui adresser des reproches, mais plutôt de réfléchir ensemble aux actions correctives à mettre en place.* »

Un avis partagé par Nicolas de Montgolfier, fondateur du cabinet de conseil, de formation et de coaching Management et Progression : « Lorsqu'un de ses cadres se trouve dans une situation inconfortable, le top manager doit réagir à temps et adopter la posture d'un coach. » Son rôle consiste alors à le remotiver et à l'accompagner dans la résolution du problème, sans pour autant l'assister. « Il doit trouver le juste équilibre », souligne Didier Kahn. *Son objectif est de faire émerger la solution chez son responsable sans imposer de plan d'action. Il est aussi primordial de ne pas le critiquer devant son équipe.* »

Relayer la stratégie de l'entreprise.

Rachat d'une filiale, investissement dans un nouvel ERP, réorganisation... Le top manager est chargé d'expliquer à ses collaborateurs la stratégie de l'entreprise à chaque fois qu'un changement s'amorce. Un e-mail groupé ou une note en interne ne suffiront pas. Il est préférable de réunir une fois par mois les managers de son équipe lors d'une réunion d'information stratégique. Cela suppose une bonne préparation du top manager sur les messages clés à faire passer. « Il s'agit d'être concis et de ne pas donner plus de cinq informations à la fois », conseille Didier Kahn. ■ AURÉLIE TACHOT

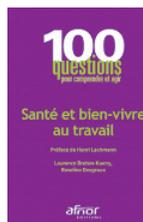
Développer un site d'e-commerce



GUIDE Cet ouvrage, qui en est à sa troisième édition, s'adresse aux architectes

et aux développeurs confirmés qui veulent découvrir Java Enterprise Edition 5 ou migrer leurs applications Java EE 1.4 existantes. Il détaille la conception d'un site marchand avec UML et Java EE 5 et introduit Maven, le nouvel outil d'automatisation de développements d'Apache.

Le bien-être au travail



LIVRE En 100 questions réponses, ce guide de l'Afnor redéfinit les notions de santé et de bien-vivre

au travail. Il rappelle que la politique santé d'une entreprise comprend à la fois des éléments liés à la santé (alimentation, hygiène de vie), à l'environnement de travail, à l'équilibre vie privée-vie professionnelle et aux pratiques de management.

Le coaching par téléphone



SERVICE Grâce au site Jecontacteuncoach.com, managers et coaches professionnels sont mis en relation. Ce service inédit par téléphone (un numéro surtaxé) permet à la fois de garantir l'anonymat de l'appelant et de répondre à un besoin instantané, sans se déplacer. C'est aussi, selon le site, un moyen de démocratiser le coaching en le rendant accessible au plus grand nombre.

RESSOURCES HUMAINES La branche Syntec compte seulement un tiers de femmes

Favoriser la mixité dans les entreprises IT

S'il est un secteur où les femmes sont sous-représentées, c'est bien l'informatique. En effet, elles ne représentent qu'un salarié sur trois de la branche Syntec, contre 52 % en moyenne dans la population active. Dans les sociétés de l'ingénierie et de l'informatique, on dénombre respectivement 74 et 72 % d'hommes, alors que la parité est plus que respectée dans les domaines de l'étude et du conseil (49 %).

Pour Florence Chappert, responsable du projet Genre et conditions de travail à l'Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail (Anact), une meilleure mixité passe par une prise en compte de l'articulation des temps professionnels et personnels. *« L'organisation du temps de travail est plus pénalisante pour les femmes, qui prennent davantage en charge les tâches domestiques. Mais une absence pour raisons familiales peut l'être aussi pour les hommes, notamment dans les sociétés où le présentisme est perçu comme un indicateur de performance. »*



Florence Chappert dirige le projet Genre et conditions de travail à l'Anact.

lors des entretiens d'évaluation, car elles sont nécessaires au travail en équipe, aux relations avec les clients, et elles aident à mener à bien des projets. »

Parcours valorisés et salaires équitables

Autres moyens à mettre en œuvre : aider les femmes à évoluer au cours de leur carrière, sans être bloquées par le plafond de verre. Et favoriser la mixité en réduisant les différences de salaires qui atteignent, en 2009, 8 % pour les ingénieures et les consultant, et 24 % pour les cadres dirigeantes. Ces mesures redoreraient l'image d'une profession délaissée par les étudiantes et attireraient des femmes expérimentées dans le cadre d'une réorientation professionnelle. ■

ARMELLE SICCAT

« En 2009, la moitié des hommes ont reçu une formation, contre un quart des femmes »

Or, un accord d'entreprise sur l'aménagement du temps de travail peut aider à prendre certaines mesures, telles qu'accorder un accès au temps partiel avec réduction des objectifs, sans pénalisation des carrières ; inciter les pères à prendre leur congé de paternité ; éviter les réunions tôt le matin et tard le soir ; favoriser et encadrer le télétravail. Il s'agit également d'améliorer l'accès aux formations des femmes : en 2009, la moitié des hommes en ont reçu une, contre un quart des femmes seulement. Pour Florence Chappert, l'image technique du métier de l'informatique doit évoluer. *« Il exige des compétences relationnelles capables d'attirer les femmes. Il faut valoriser ces aptitudes*

POUR ALLER PLUS LOIN

- 🔗 Etude sur l'égalité professionnelle entre hommes et femmes dans la branche Syntec, réalisée par l'Opiiec (Observatoire des métiers) : <http://goo.gl/WTnF>.
- 🔗 Le guide de l'Anact sur la mixité dans l'entreprise : <http://goo.gl/GIKye>.

BUSINESS STYLE LA SÉLECTION HIGH-TECH DE LA RÉDACTION

Joujoux de bureau

Ils se rechargent sur un port USB, atteignent des vitesses incroyables pour leur taille et se pilotent avec une minitélécommande. Les courses de Desk Pets vont se multiplier dans les bureaux.



Télécommande universelle

Placez ce petit boîtier sur une table, lancez l'application sur tablette ou sur mobile et vous pourrez piloter n'importe quel appareil en remplaçant les télécommandes infrarouges.

Une appli pour mesurer la tension artérielle

Après le pèse-personne connecté, Withings récidive avec un tensiomètre pour iPhone. Les mesures peuvent être transmises automatiquement à votre médecin traitant.



Stylet tactile

Pour les femmes aux ongles longs ou encore pour les artistes numériques, ce stylet spécial écran tactile de Macally remplacera avantageusement le doigt.



POINT DE VUE Emmanuelle Olivé-Paul, directrice associée de Markess International, intervenante lors de la matinée Agility Business du 15 mars

« Comment les DSI deviennent agiles »

Aujourd'hui, quels facteurs poussent les DSI à l'agilité ?

Emmanuelle Olivé-Paul : A l'ère de « l'Atawad » (Anytime, Anywhere, Anydevice), de multiples facteurs poussent à l'agilité. Ils proviennent en majorité du grand public. Il en est ainsi des échanges entre clients à travers les réseaux sociaux, étroitement liés aux nouvelles façons d'utiliser les applications en situation de mobilité et d'y accéder. Le développement du temps réel joue également un rôle important. Ces facteurs combinés accélèrent les échanges informationnels et l'interactivité entre clients et fournisseurs. En parallèle, le cloud computing fait émerger de nouveaux modes de consommation.

Quels leviers actionnent les DSI ?

EO-P : Ils se concentrent sur l'amélioration continue de leur système d'information en recourant à des méthodes de développement agiles et cherchent à optimiser les processus. Ils encouragent aussi les échanges numériques à travers la dématérialisation. Le cloud computing contribue également à l'agilité. Enfin, les décideurs IT favorisent l'innovation collective et l'agilité créative en tirant parti des applications collaboratives à travers les réseaux communautaires.

Quels sont les impacts de l'agilité pour la DSI ?

EO-P : Du côté technique, ces méthodes touchent la confiance numérique, liée à

la dématérialisation et aux échanges électroniques ; la confidentialité des données ; la sécurité et la dépendance au réseau avec le cloud computing ; les compétences techniques autour des applications 2.0... En termes économiques, les nouvelles formes d'accès à des services à la demande impliquent la maîtrise des engagements contractuels et des garanties de services associés (disponibilité, qualité de service, performance...). Côté organisation, les méthodes de développement agiles imposent un changement dans les modes opératoires avec la mise en place d'équipes pluridisciplinaires. Enfin, il ne faut pas omettre les enjeux liés à la gouvernance et à la conformité réglementaire. ▣

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

Partagez vos projets et vos expériences

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



Ils ont témoigné récemment :

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

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

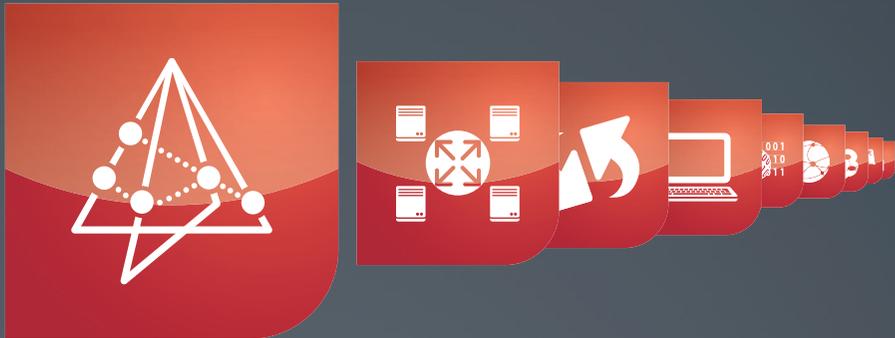
Sur les réseaux sociaux : Charles Lacoste, DSI du Groupe Roset

Sur Windows 7 : Vincent Lauriat, DSI de CBS Outdoor

MATINÉES

01

Infrastructure
& Architecture



Avec

Microsoft®



Cloud Power

Mardi 10 mai 2011
Capital 8 – Paris 8^e

Anticiper et accompagner la transformation du SI

■ Au programme

Aligner l'architecture sur le Business

Serveurs, applications, stockage, poste de travail...
vers un SI 100% virtualisé ?

Stockage des données dans le Cloud

ToIP : l'avènement de SIP et du collaboratif

La B.I. à la portée de tous

Green IT : DSI, réagissez avant que la loi ne vous
y contraigne !

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

ÉVÉNEMENT **01**
BUSINESS & TECHNOLOGIES

En partenariat avec



HÉBERGEMENT MUTUALISÉ REDONDÉ :

1&1 DUAL HO

SÉCURITÉ REDOUBLÉE AVEC LA REDONDANCE GÉOGRAPHIQUE !

Un site indisponible peut avoir des conséquences désastreuses. Grâce à la redondance géographique, les nouveaux packs Dual Hosting 1&1 vous offrent désormais une sécurité maximale ! Votre site Web est dorénavant hébergé simultanément dans deux de nos centres de données ultramodernes. Si un incident se produit dans le premier centre, les serveurs du deuxième prennent le relais. Votre site reste de ce fait toujours opérationnel et vous avez la garantie de ne perdre aucune donnée.



MEMBRE DE

**united
internet**

STING

Des compétences, un savoir-faire et une qualité de service qu'aucun autre hébergeur que 1&1 ne peut vous proposer :

1&1 allie 20 ans d'expérience dans l'hébergement Web à une technologie de pointe mise en œuvre dans des centres de données européens haute performance. Notre avance technologique est assurée par la contribution en interne de plus de 1000 développeurs. **NOUVEAUTÉ** : 1&1 est maintenant le premier hébergeur au monde à vous fournir une sécurité redoublée grâce aux packs Dual Hosting et la redondance géographique. Et le tout à un prix défiant toute concurrence !



**Sécurité redoublée :
Redondance géographique**



**Performance maximale :
Serveurs haut de gamme**



**Rapidité exceptionnelle :
Connectivité de 210 Gbit/s**



**Hébergement vert :
Energie renouvelable**



**Innovation permanente :
1000 développeurs en interne**

NOUVEAU !

1&1 DUAL ILLIMITÉ

- 4 noms de domaine **INCLUS**
- Espace disque **ILLIMITÉ**
- Trafic **ILLIMITÉ**
- Bases de données MySQL **ILLIMITÉES**
- Comptes email **ILLIMITÉS**
- Accès FTP **ILLIMITÉS**
- Applications Click & Build **ILLIMITÉES**
(au choix parmi 65 applications à installer en 1 clic)
- 1&1 WebStat
- PHP5, PHP Dev, Zend Framework, Ruby, SSI, Accès SSH, gestionnaire de version Git
- Disponibilité réseau de 99,99 %
- **NOUVEAU** : redondance géographique
- Et bien plus encore !

1&1 DUAL ILLIMITÉ

9,99€
HT/mois
11,95 € TTC/mois

~~19,99€~~ **-50%**
HT/mois (23,91 € TTC/mois) pendant 6 mois *

Découvrez d'autres packs sur la page suivante.
Toutes nos solutions d'hébergement en détail sur notre site Internet.



Appelez le **0970 808 911** (appel non surtaxé) ou consultez notre site Web

www.1and1.fr

Salon Lesjeudis.com

Le 5 mai, à Bordeaux

(Cité mondiale du vin)

Le 19 mai, à Paris-La Défense (Cnit)

Plus de 500 postes devraient être proposés lors de l'édition Aquitaine du salon du recrutement informatique.

Et environ quatre fois plus lors de son édition parisienne.

www.lesjeudis.com

Datacentres 2011

Les 5 et 6 mai, à Nice

(Palais des congrès Acropolis)



Plus de 70 experts internationaux sont attendus pour la septième édition de ce forum européen consacré aux centres de données qui mettra l'accent sur les opportunités offertes par la virtualisation et le cloud computing.

www.datacentres.com/

Le printemps du libre (Think-Tank)

Le 9 mai après-midi à Paris

(Athènes Services)

Ce laboratoire d'idées est organisé à la veille de l'ouverture du salon Solutions Linux/Open source par diverses associations de professionnels du libre : le Conseil national du logiciel libre (CNLL), le groupe de travail LL du pôle de compétitivité Systematic, le réseau des entreprises du logiciel libre en Ile-de-France (Ploss). Il s'agit de profiter de la venue à Paris de nombreux experts pour susciter des échanges entre passionnés. Au programme : l'avenir de Mandriva, les grands éditeurs open source le sont-ils encore ?...

www.cnll.fr

Salons Solutions Linux/ Open Source 2011

Du 10 au 12 mai, à Paris-La Défense (Cnit)

Ce rendez-vous des adeptes du logiciel libre s'organisera autour d'exposés d'acteurs clés, de tables rondes, de sessions techniques et d'ateliers (dont un débat sur le green).

www.solutionslinux.fr

MATINÉES

01

Infrastructure et architecture du SI

Le 10 mai, à Paris (Capital 8)



Après une série d'événements consacrés au cloud, le Groupe 01 évoquera le stockage des données dans le nuage au cours de sa traditionnelle matinée Infrastructure architecture. Au programme : l'alignement de l'architecture sur le business, vers une virtualisation totale du SI ? La supervision d'environnements hétérogènes, la téléphonie sur IP et le travail collaboratif, la business intelligence, la green ITC, etc.

<http://pro.01net.com>

01 Dynamic Tour Alcatel-Lucent 2011

Jusqu'au 7 juillet, dans sept

villes dont Marseille, les 11 et 12 mai

(Golf de La Sallette)

A chacune des prochaines étapes de ce tour – Marseille, Lille, Lyon, Strasbourg, Paris, Toulouse et Nantes –, les dernières innovations d'Alcatel-Lucent seront présentées à travers une exposition, des conférences et des ateliers. La remise d'un trophée Entreprise dynamique 2011 dans chaque région, ainsi qu'un concours



Digit'All permettant aux utilisateurs de gagner 40 000 euros de solutions du fournisseur, compléteront le programme.

www.dynamictour.fr

eHealth Week 2011

Du 10 au 12 mai, à Budapest (Hongrie)

Les principaux acteurs de l'e-santé et de l'informatique médicale européenne seront présents lors des deux événements : la High Level eHealth Conference et la World of Health IT Conference & Exhibition.

www.ehealthweek.org

Journées Neptune 2011

Les 17 et 18 mai, à Paris

(Telecom ParisTech)

L'ingénierie dirigée par les modèles (IDM) sera au centre de ces journées.

On y présentera les avancées en matière de vérification et de transformation de modèles et les nouveaux projets phare.

<http://neptune.irit.fr>

HIT (Health Information Technologies) Paris 2011

Du 17 au 19 mai, à Paris
(Porte de Versailles)

Ce cinquième rendez-vous d'affaires annuel dédié aux technologies de l'information appliquées à la santé se déroulera en un salon de 120 exposants, un congrès organisé autour de l'enjeu des systèmes d'information de santé en matière de coopération, des ateliers thématiques, une remise de prix. Ces derniers récompenseront les innovations en télémédecine, dans la communication ville-hôpital, dans les systèmes d'information décisionnels.

www.health-it.fr

États généraux Micado

Le 18 mai, à Lyon

(Espace numérique entreprises)

L'écoconception, le tolérancement, l'intégration des connaissances métier et le travail collaboratif seront les thèmes majeurs de cet événement annuel de l'Association française des TIC pour l'ingénierie numérique (AF Micado).

www.virtual-plm.com

Online Mobile et Apps Gen'2011

Les 18 et 19 mai, à Paris

(Porte de Versailles)

Un nouveau salon d'infopromotions dédié aux acteurs des services et des applications mobiles : éditeurs, SSII, web...

<http://online-mobile.fr>

LE CLUB 01 DSI

IT 2.0, une quête vitale

Le 23 mai à Paris (Hôtel Meurice)



Pour accompagner la reprise qui se traduira par des rachats et des fusions, les DSI, qui doivent se montrer toujours plus réactifs, ont intérêt à prendre le train de la révolution numérique en dotant leur entreprise d'un système d'information dynamique et agile. Les managers IT du Club 01 DSI sont donc conviés à ce dîner débat qui se propose de les aider à faire

ESPACE 01

1&1 HÉBERGEMENT

LE CHOIX DE LA SÉCURITÉ

1&1 DUAL CLASSIQUE

- 2 noms de domaine **INCLUS**
- 100 Go d'espace disque
- Trafic **ILLIMITÉ**
- 10 bases de données MySQL
- PHP5, PHP Dev, Zend Framework, Ruby, SSI
- Et bien plus encore !

1,99€
HT/mois
2,38 € TTC/mois

-50%
pendant 6 mois *

~~4,99€~~
HT/mois
5,97 € TTC/mois

1&1 DUAL ESSENTIEL

- Nom de domaine **INCLUS**
- 2,5 Go d'espace disque
- 10 comptes email
- Blog et album photo
- Et bien plus encore !

0,99€
HT/mois
1,18 € TTC/mois

-50%
pendant 6 mois *

~~1,99€~~
HT/mois
2,38 € TTC/mois

1&1 DOMAINES

.fr .biz

à partir de 3,99 € HT/an la première année**

Votre nom de domaine à partir de

3,99€
HT/an
4,77 € TTC/an

Sans frais supplémentaires !

* Les packs Dual Hosting sont à -50 % pendant 6 mois sous réserve d'un engagement de 12 mois. A l'issue des 6 premiers mois, les packs sont aux prix habituels : 1&1 Dual Essentiel à 1,99 € HT/mois (2,38 € TTC/mois) et 1&1 Dual Classique à 4,99 € HT/mois (5,97 € TTC/mois). Frais de mise en service de 5,97 € TTC.

Découvrez toutes nos solutions d'hébergement en détail sur 1and1.fr

Appelez le
0970 808 911

(appel non surtaxé)

1&1

www.1and1.fr

** Le .biz est à 3,99 € HT/an (4,77 € TTC/an) et le .fr à 4,99 € HT/an (5,97 € TTC/an) durant la première année. A l'issue de la première année, le .biz et le .fr sont au prix habituel de 6,97 € HT/an (8,36 € TTC/an).

AGENDA

évoluer leur système d'information vers le cloud privé et à devenir les chefs d'orchestre de cette mutation vers « l'IT as a service ».

<http://pro.01net.com>

LE CLUB **01** DSI

Dans quatre ans, le chaos ? Pacbase, scénarios de sortie de crise

Le 24 mai à Paris

(Le Renaissance Arc de Triomphe)



M. VERHILLE/MARIE DE PARIS

En 2015, IBM cessera tout support commercial et technique de Pacbase. Cela placera les DSI devant des choix stratégiques importants. Ils sont donc conviés à ce petit déjeuner qui leur proposera les clés pour se libérer de cet atelier de génie logiciel générant des programmes Cobol, en se posant les bonnes questions : où en suis-je dans le traitement de la continuité fonctionnelle des applications Pacbase ? Quels sont les risques si je ne réagis pas maintenant ? etc.

<http://pro.01net.com>

Les rencontres de l'e-learning et de la formation mixte

Les 24 et 25 mai 2011, à Paris

(Cercle national des armées)

Reposant sur des bonnes pratiques issues d'études de cas, ces rencontres visent à accompagner le management des entreprises dans le changement induit par l'e-learning et les possibilités offertes par le web 2.0.

www.e-learning-expo.com

Forum Dém@t-tech 2011

Les 25 et 26 mai à Alençon (Halle au Blé)

Ce rendez-vous des acteurs de la dématérialisation organisé par l'Echangeur Basse-Normandie (centre de formations et de ressources sur les TIC) mettra en valeur la dématérialisation en Europe, au travers d'un colloque, d'ateliers et de démonstrations. Des rencontres B to B sont aussi prévues entre des entreprises de cette région et celles des différentes délégations internationales.

<http://demat-tech.com/>



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.01net-entreprises.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), Alain Clapaud (5393), Gilbert Kallenborn (5447).

Chefs de service : Sandrine Chicaud (5391), Marie Jung (5426), Boris Mathieux (5467), Pierre Tran (5509).

Chefs d'enquête : Olivier Discazeaux (5421), Juliette Fauchet (5426), Sandrine Chicaud (Vous Management) ; Xavier Biseul (Vous RH) ; Armelle Siccat (5503).

Rédacteurs : Stéphane Bellec (5363), Eddy 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, SGDB : Vincent Berdot, Alain Clapaud, Boris Mathieux.

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

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

Développement : Alain Clapaud, Pierre Tran.

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

Sécurité : Stéphane Bellec, Gilbert Kallenborn.

Emploi, RH, recrutement, formations, juridiques, 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, 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 : Héléne Brusetti, Christine Simha (iconographie).

Première rédactrice-graphiste : Isabelle Fouin.

Rédactrice-graphiste : Adriana Delettieres.

Infographie : Marc Robert.

DOCUMENTATION ET AGENDA

E-mail : documentation@groupe01.com.

ÉVÉNEMENTS 01 (www.evenements01.com)

Directeur des événements et des conférences : Alexandre Nobécourt (1395)

Responsable éditorial : Olivier Coredo (5395)

Directeur de projet : Tristan Ougier (5329)

Chef de projet : Marie Rousseau (5334)

Chef de produit IT for Business Forum : Bénédicte Le Foll (5318)

Responsable de la relation audience : Patricia Sciarino (5501)

Directeur du développement commercial : Didier Verbeke (1396)

COMMERCIAL - MARKETING

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

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

Pôle Annonceurs

Katia Nony (53 31), directrice de publicité ;

Stéphany Barret (53 03), directrice de clientèle ; Valérie Southol (53 37), directrice de clientèle ; Apollinaire Houssou-Montvert (53 22), responsable exécution. La direction se réserve le droit de refuser toute insertion sans avoir à justifier sa décision.

Pôle Agences Média

Laurent Laventure (53 24), directeur de publicité ; International: Farida Mèrabet (53 27), directrice de clientèle ; François Rincel (53 33), chef de publicité ; Apollinaire Houssou-Montvert (53 22), responsable exécution. La direction se réserve le droit de refuser toute insertion sans avoir à justifier sa décision.

Publicité internationale

Jérôme Callu Mérite (53 14), directeur commercial 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.

Régions internationales :

BENELUX : Huson International Media, Rodric Leerling, tél. + 31 (0) 229 841 882 - GSM : + 31 (0) 683 232625 Fax : + 31 (0) 84 748 8240 (rodric.leerling@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).

ISRAËL : 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 Bestier, 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.

Abonnements Suisse : abonne@edigroup.ch
Abonnements Belgique : abobelgique@edigroup.org

Abonnements étranger : www.abo-01informatique.com
Service des ventes réservé aux dépositaires et marchands de journaux.

01 Informatique est édité par



Président : Alain Weill.

Directeur général : Vincent Buffin
Directeur délégué Print : Julien Hirtz

GRUPE 01 - SAS au capital de 199 272 euros.
Siège social : 12, rue d'Oradour-sur-Glane, 75015 Paris. Tél. : 01 71 18 54 00.

Immatriculation RCS : RCS PARIS, n° B 311 243 794 - Code APE 5814Z - Siret 311 243794 00139 - TVA intracommunautaire FR 82 311 243794
Principal actionnaire : NextRadio TV

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

©2007 GROUPE 01 - Tous droits réservés.

Commission paritaire : n°0714K85185 - ISSN 0298-2285. Dépôt légal : à parution.

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



FLASH-BACK

Il y a sept ans, la Chine s'éveillait à l'offshore

En 2004, O1 Informatique en parle : poussé par l'Etat, le marché de l'offshore décolle en Chine. Une première SSII chinoise s'est implantée en France. Les SSII indiennes réagissent en s'installant en Chine.

Qui connaît en France les champions du service chinois que sont Neusoft, Vance-Info, Hisoft, DHC ou Bleum ? Pourtant, le pionnier China Offshore s'était implanté chez nous dès 2003. C'était écrit, la Chine devait être « l'autre pays de l'offshore ». En 2007, IDC le confirmait: en copiant ses méthodes, l'empire du Milieu rattrapera l'Inde. Avec 400 000 informaticiens formés par an, Dalian, Shanghai et Pékin devaient dépasser, dès 2011, les places fortes indiennes Bangalore, New Delhi ou Mumbai.

Le plan 10-100-1000

Le gouvernement en avait fait une priorité. Centrée sur son industrie manufacturière, l'économie chinoise négociait un virage à 90 degrés vers les services. C'était tout le sens du plan 10-100-1000 : 10 villes attirent 100 multinationales et



Neusoft figure au top 100 des outsourcing établis par Global Services.

créent 1 000 sociétés chinoises spécialisées dans l'offshore. Au-delà des incitations fiscales, le gouvernement soutenait financièrement les prestataires locaux dans leur action de certification CMMi. A l'époque, Nasscom, le Syntec indien, avait pris la menace assez au sérieux pour se fendre d'un livre blanc sur le sujet. Wipro ou Infosys n'avaient d'ailleurs pas attendu pour s'implanter en Chine. Face à la pénurie de compétences sur leur marché et la surenchère salariale qu'elle induit, les SSII indiennes s'appuient sur leurs bases chinoises pour sous-traiter les tâches à

faible valeur ajoutée. Selon une étude de Susquehanna International Group citée dans *La Tribune*, un développeur chinois serait payé 15 dollars de l'heure contre 40 pour un Indien.

Quatre ans après les prévisions d'IDC, le grand bond en avant n'a pas (encore) eu lieu. Si la Chine inquiète toujours les maharadjahs du service indiens, ceux-ci restent loin devant. Deux facteurs l'expliquent. La Chine s'est spécialisée dans la fourniture de logiciels packagés, alors que l'Inde a assis sa suprématie dans les solutions sur mesure et la sous-traitance au forfait. Enfin, si les SSII indiennes sont tournées vers l'export, les chinoises répondent avant tout à la demande locale, immense. ■ XAVIER BISEUL

DATES CLÉS

2003 : China Offshore est la première SSII chinoise à s'implanter en France.

2007 : IDC prophétise que la Chine dépassera l'Inde dès 2011.

2011 : Le quotidien économique *La Tribune* titre : « Les SSII chinoises affichent à leur tour de grandes ambitions. »

LA SEMAINE DE MILON par Jean-Michel Milon





Vous cherchez des entreprises pour parler **métiers**, recrutement, carrières...

NE CHERCHEZ PLUS !

Forum des métiers à Charlety le 28 mai en présence de :



www.forumcharlety.com
Des opportunités & des métiers

EN PARTENARIAT AVEC





Nous recherchons

10 ingénieurs projets H/F

Lieu de travail : installations clients à Toulouse

Le travail se développera dans les installations de nos clients à Toulouse (secteur spatial). Embauche immédiate.

Langues requises pour les 4 références : Français et anglais
 Connaissances techniques requises (Ref. 10/035) :
 Programmation orientée objet (Java), connaissances en validation fonctionnelle, gestion de configuration (Clearcase), connaissances en logiciel embarqué ou temps réel (souhaité)
 Connaissances techniques requises (ref. 11/002-1- développeurs) :
 Programmation C et ADA, gestion de la configuration (Clearcase), validation et vérification de systèmes (RTRT), conception, intégration logicielle, systèmes opératifs Unix et Linux, XII Motif, True color, Réseau, X25, Couche basse système, middleware, multicast, Simulation, plan de vol
 Connaissances techniques requises (ref. 11/002-2- testeurs) :
 IHM, tests de performance, gestion des spécifications fonctionnelles (DOORS, Raqtify) et gestion des exigences, simulation, ATM, Plan de vol, supervision SNMP, Asterisk
 Connaissances techniques requises (ref. 11/003) :
 Programmation C++ et Qt, méthodologie UML

1 Ingénieur projet Logiciel Embarqué H/F

(Ref. 10/032) - Lieu de travail : Barcelone

Connaissances techniques requises : Programmation en C, méthodologie UML, connaissances en validation, connaissances en techniques spatiales (satellites, logiciel embarqué, senseurs, etc.)
 Langues : Français, anglais, espagnol

Le travail se développera dans nos installations de Barcelone. Embauche immédiate.

*Les personnes intéressées devront envoyer leur CV à rrhh@gtd.es en indiquant la référence correspondante.
 GTD Sistemas de Informacion - www.gtd.es*



Nantes Métropole recrute

Retrouvez le détail de cette offre sur : www.nantesmetropole.fr

Direction Générale Organisation et Ressources Humaines (6166)

Délégation aux systèmes d'information Service architecture informatique

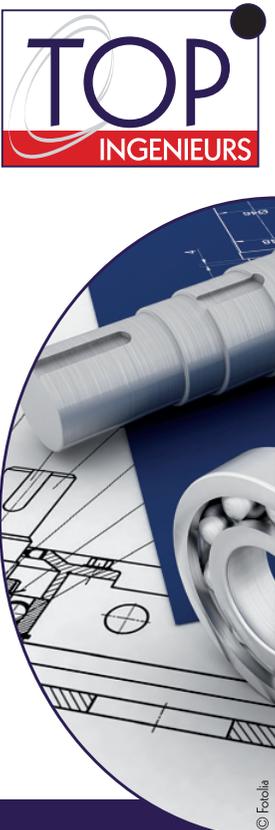
Responsable architecture informatique - h/f

Cadre d'emplois des ingénieurs territoriaux

CONTACT :
 Nathalie VINCENT au 02 40 99 69 50
nathalie.vincent@nantesmetropole.fr



Adresser lettre de candidature, CV, dernier bulletin de salaire et dernier arrêté pour les fonctionnaires à : M. le Président – Nantes Métropole
 Direction des ressources humaines - 44923 Nantes cedex 9
 ou recrutement@nantesmetropole.fr
Avant le mardi 31 mai 2011



Le salon de recrutement et de la formation des :

Ingénieurs,
 Scientifiques,
 Informaticiens

13 octobre 2011

Paris la Défense
 Espace Grande Arche

9h30 - 19h30

**Vous recrutez des Ingénieurs ?
 Rencontrez vos futurs collaborateurs avec :
 TOP INGENIEURS**

Contact réservation :
 Véronique de Fouchier
 Tél : 01 77 92 93 45
vdofouchier@emploi-pro.fr




Plus de détails : www.saloningenieurs.com



AVIS D'APPEL A CONCURRENCE

Avis n° 1207 - Fourniture, mise en œuvre, formation et maintenance du système d'informations des achats de Vilogia

MAITRE D'OUVRAGE : AG VILOGIA

74 rue Jean Jaurès - B.P 10430 - 59664 VILLENEUVE D'ASCQ

PROCEDURE DE PASSATION : Appel d'offres ouvert soumis aux dispositions de l'ordonnance n°2005-649 du 6 juin 2005 et du décret n°2005-1742 du 30 décembre 2005.

OBJET DU MARCHÉ : Fourniture, mise en œuvre, formation et maintenance du système d'informations des achats de Vilogia.

CODE CPV : 72210000

DUREE DU MARCHÉ OU DELAI D'EXECUTION : Le contrat sera conclu, à compter de la date de notification du marché, pour une période initiale de 5 ans, en tenant compte d'un contrat de maintenance. A l'issue de la période initiale, le contrat sera ensuite renouvelé par tacite reconduction, à l'issue de chaque année, pour une durée d'1 an, sans toutefois pouvoir excéder une durée totale de 15 ans.

DATE DE RECEPTION PREVISIONNEL : mars 2012

CONDITIONS RELATIVES AU MARCHÉ : Les candidats peuvent se présenter individuellement ou sous forme de groupement d'opérateurs économiques. Il est interdit de soumissionner en agissant à la fois en qualité de candidat individuel et de membre d'un ou plusieurs groupements, ou en qualité de membre de plusieurs groupements.

En cas d'attribution à un groupement celui-ci devra revêtir soit la forme d'un groupement solidaire, soit celle d'un groupement conjoint avec mandataire solidaire.

Langue pouvant être utilisée : le français uniquement. Unité monétaire utilisée : l'euro

ALLOTISSEMENT : Le marché n'est pas alloté et fait l'objet d'un lot unique.

DOSSIER DE CANDIDATURE : Les candidats produiront, à l'appui de leur candidature :

- Les renseignements et documents énoncés dans le règlement de consultation, dont la liste est fixée par arrêté du ministre chargé de l'économie du 28 août 2006, permettant d'évaluer leur expérience, leurs capacités professionnelles, techniques et financières.
- Les justificatifs du pouvoir de la personne habilitée à engager la Société, dans l'hypothèse où le candidat dispose d'un extrait de l'inscription au registre du commerce et des sociétés (K ou Kbis) ou équivalent datant de moins de 3 mois, il est invité à le remettre dès la candidature ;
- La copie du jugement prononcé, si le candidat est en redressement judiciaire.
- Une déclaration sur l'honneur attestant de la régularité des conditions d'emploi des salariés, indiquant que le candidat est indépendant de tout intérêt avec le maître d'ouvrage au regard des dispositions de l'article L.423-10 et suivants du Code de la construction et de l'habitation (CCH), et/ou des articles L. 227-10 et suivants du Code de commerce, et/ou des articles L.612-5 du Code de commerce, que le candidat ne tombe pas sous le coup des interdictions visées à l'article 8 de l'ordonnance n°2005-649 du 6 juin 2005, que le candidat a satisfait à l'ensemble de ses obligations sociales et fiscales.

CRITERES PONDERES DE JUGEMENT DES OFFRES :

- Coût global de la solution compris la maintenance (Pondération : 40%)
- La facilité de mise en œuvre et d'utilisation, la pertinence de l'enchaînement des tâches (Pondération : 10%)
- La qualité technique et fonctionnelle de l'offre (Pondération : 40%)
- La qualité de la conduite de projet (Pondération : 10%)

DOSSIER DE CONSULTATION : Consultable et téléchargeable gratuitement à partir du site www.vilogia.fr, rubrique Appels d'Offres

DATE LIMITE DE RECEPTION DES OFFRES : Le 14 juin 2011 à 12h00

ADRESSES OU LES OFFRES DOIVENT ETRE TRANSMISES : VILOGIA - Centrale d'Achats - 74 rue Jean Jaurès - B.P 10430 - 59664 VILLENEUVE D'ASCQ

CONDITIONS D'ENVOI : Sous double enveloppes avec identification de l'entreprise sur l'enveloppe extérieure : **Lot unique - Appel d'Offres n° 1207**

La transmission des réponses par voie électronique est autorisée via notre site www.vilogia.fr

DATE D'ENVOI AU JOUE : le 22/04/2011



AVIS D'APPEL A CONCURRENCE

Avis n° 1209 - LOGICIEL COPROPRIÉTÉS ET ADMINISTRATION DE BIENS

POUVOIR ADJUDICATEUR : AG VILOGIA

74 rue Jean Jaurès - B.P 10430 - 59664 VILLENEUVE D'ASCQ

PROCEDURE DE PASSATION : Marché négocié en procédure libre (décret n°2005-1742 du 30 décembre 2005).

OBJET DU MARCHÉ : La présente consultation a pour objet, la fourniture, la mise en œuvre, et la maintenance du système d'informations de gestion des copropriétés et administration de biens du Groupe VILOGIA.

DATE DE COMMENCEMENT PREVISIONNELLE DE LA PRESTATION : Octobre 2011

DECOMPOSITION EN LOT : La consultation porte sur un lot unique

DUREE DU MARCHÉ OU DELAI D'EXECUTION : Le contrat sera conclu, à compter de la date de notification, pour une période initiale de 5 ans, en tenant compte d'un contrat de maintenance. A l'issue de la période initiale, le contrat sera ensuite renouvelé annuellement par tacite reconduction, et ce pendant 5 ans sans toutefois pouvoir excéder une durée totale de 10 ans.

CONDITIONS RELATIVES AU MARCHÉ : Les candidats sont admis à se présenter seuls ou en groupements. Toutefois, en cas d'attribution à un groupement prendre la forme d'un groupement solidaire.

DOSSIER DE CANDIDATURE : Les candidats produiront, à l'appui de leur candidature :

- Les renseignements et documents énoncés dans le règlement de consultation et dont la liste est fixée par arrêté du ministre chargé de l'économie du 28 août 2006.
- Les justificatifs du pouvoir de la personne habilitée à engager la Société, de l'inscription au Registre du Commerce (extrait KBIS de moins de 3 mois) ou au registre de la profession.
- La copie du jugement prononcé, si le candidat est en redressement judiciaire
- Une déclaration sur l'honneur attestant de la régularité des conditions d'emploi des salariés, indiquant que le candidat est indépendant de tout intérêt avec le maître d'ouvrage au regard des dispositions de l'article L.423-10 et suivants du Code de la construction et de l'habitation (CCH), et/ou des articles L. 227-10 et suivants du Code de commerce, et/ou des articles L.612-5 du Code de commerce, que le candidat ne tombe pas sous le coup des interdictions visées à l'article 8 de l'ordonnance n°2005-649 du 6 juin 2005, que le candidat a satisfait à l'ensemble de ses obligations sociales et fiscales.
- Certificats de qualifications professionnelles en cours de validité ou équivalent.

DOSSIER DE CONSULTATION : Consultable et téléchargeable gratuitement à partir du site www.vilogia.fr, rubrique Appels d'Offres, **AO 1209.**

DATE LIMITE DE RECEPTION DES OFFRES : Le 24 Mai 2011 à 12h00

ADRESSES OU LES OFFRES DOIVENT ETRE TRANSMISES : VILOGIA - Centrale d'Achats - 74 rue Jean Jaurès - BP10430 - 59664 Villeneuve d'Ascq cedex

CONDITIONS D'ENVOI : Sous double enveloppes avec identification de l'entreprise sur l'enveloppe extérieure en indiquant

Marché négocié n° 1209 - LOGICIEL COPROPRIÉTÉS ET ADMINISTRATION DE BIENS

La transmission des réponses par voie électronique est autorisée via notre site www.vilogia.fr.

DATE D'ENVOI A LA PUBLICATION : le 19 Avril 2011

TENDANCES

Le 12 mai dans le n° 2084

E-ADMINISTRATION

Le secteur public en première ligne du numérique

Comme les entreprises, les administrations européennes profitent de la révolution numérique en cours, mais avec des enjeux et des problèmes spécifiques. Les citoyens se comptent par millions et le volume des documents à gérer est incomparablement plus élevé que dans le secteur privé.



ISTOCK

EXPÉRIENCES

Le 12 mai dans le n° 2084

INFRASTRUCTURE



Opter pour un centre de données en conteneur

Rapidité de déploiement, modularité, efficacité énergétique optimisée, un tel centre répond aux problématiques temporaires et à long terme. Mais à quel prix ?

EXPÉRIENCES

Le 19 mai dans le n° 2085

SÉCURITÉ

Le plan de secours de l'entreprise est l'affaire de toutes ses directions

Le DSI n'est pas le seul concerné par le plan de reprise ou de continuité d'activité. C'est au comité de direction et aux directeurs métier de définir les priorités en fonction de l'activité et de l'organisation de l'entreprise.

DOSSIER

Le 2 juin dans le n° 2087

DÉVELOPPEMENT DURABLE

Les promesses de la Green IT ont-elles convaincu les entreprises ?



ISTOCK

Deux ans après les premiers pas de la Green IT en entreprise, 01 reprend l'essentiel des promesses, une par une. Si les matériels consomment moins, nos comportements n'ont pas beaucoup évolué. Tour d'horizon.

DOSSIER

Le 23 juin dans le n° 2090

SPÉCIAL 45 ANS DE 01

Les technologies vues par les comités de direction

A l'occasion de ses 45 ans, 01 se rapproche des décideurs. Jusqu'à quel point sont-ils concernés par l'innovation numérique ?



01NET-ENTREPRISES.FR

Nouveau logo, nouveau look



Le site 01net Entreprises arbore un nouveau logo et une nouvelle interface afin de mieux réaffirmer son orientation professionnelle et sa complémentarité avec la partie grand public. La page d'accueil devient plus simple, plus conviviale, avec une mise en avant de nos dossiers et guides pratiques. De nouveaux services font leur apparition.

www.01net-entreprises.fr

Histoire des interfaces utilisateurs

De l'Enigma utilisée lors de la Seconde Guerre mondiale à la Kinect de Microsoft, en passant par le Xerox Star ou le Macintosh, quatre siècles d'histoire des interfaces utilisateurs vous sont racontés chaque vendredi sur 01net.

01BUSINESS



7 mai : l'innovation dans les progiciels



Tous les samedis à 23 heures et les dimanches à 21 heures, retrouvez Frédéric Simottel, rédacteur en chef de 01 Informatique, dans l'émission « 01 Business, les nouvelles technologies au service de l'entreprise » (en podcast sur bfmradio.fr).

CULTURE GEEK



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



Retrouvez Anicet Mbida, journaliste à 01 Informatique, pour une vision décalée de l'actualité high-tech, tous les soirs à 21h15 et 23h50.

PHOTOS: N. STOLTENBERG

nous ne nous contentons pas de créer des serveurs. nous créons l'histoire des serveurs.

Alors que l'innovation est sans cesse présente dans le secteur informatique, les architectures de serveur de base n'ont pas évolué depuis des dizaines d'années. C'est pourquoi Cisco a répondu à ce besoin d'innovation en présentant la structure Cisco Unified Computing System, qui intègre calcul, mise en réseau haut débit, accès au stockage et virtualisation au sein du même système. Depuis la mise sur le marché de cette structure, les services informatiques ont sensiblement réduit la complexité des centres de données tout en :

- diminuant les coûts d'exploitation de 30 % ;
- réduisant le temps de déploiement des applications, qui se compte désormais en minutes et non plus en mois ;
- pulvérisant plus de 30 records de performances mondiaux.

Optimisé par les processeurs intelligents Intel® Xeon®, Cisco Unified Computing System représente la prochaine évolution du centre de données, où tout, personnes comme ressources, agira en synergie.

Visitez le site Web www.cisco.com/offer/ucs/008 pour en savoir plus.

together nous
constituons le réseau
humain.

