01 INFORMATIQUE

01net-entreprises.fr

N° 2088 - 9 juin 2011

BUSINESS & TECHNOLOGIES

Dialogue de sourds entre les politiques et les acteurs du web P. 7

Mieux encadrée, la vidéosurveillance se banalise P. 19

Bulletins de salaire électroniques, tout est prêt P. 17

Séverin Naudet en charge du portail Data.gouv.fr P. 27

ACHATS, FINANCES, PAIE

Jusqu'où peut-on externaliser ?

DOSSIER P. 38

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

M 02995 - 2088 - F: 5,00 €

SERVEUR A TOLERANCE DE PANNE
www.qui-sommes-nous.eu

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'entreprise[1]. 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.

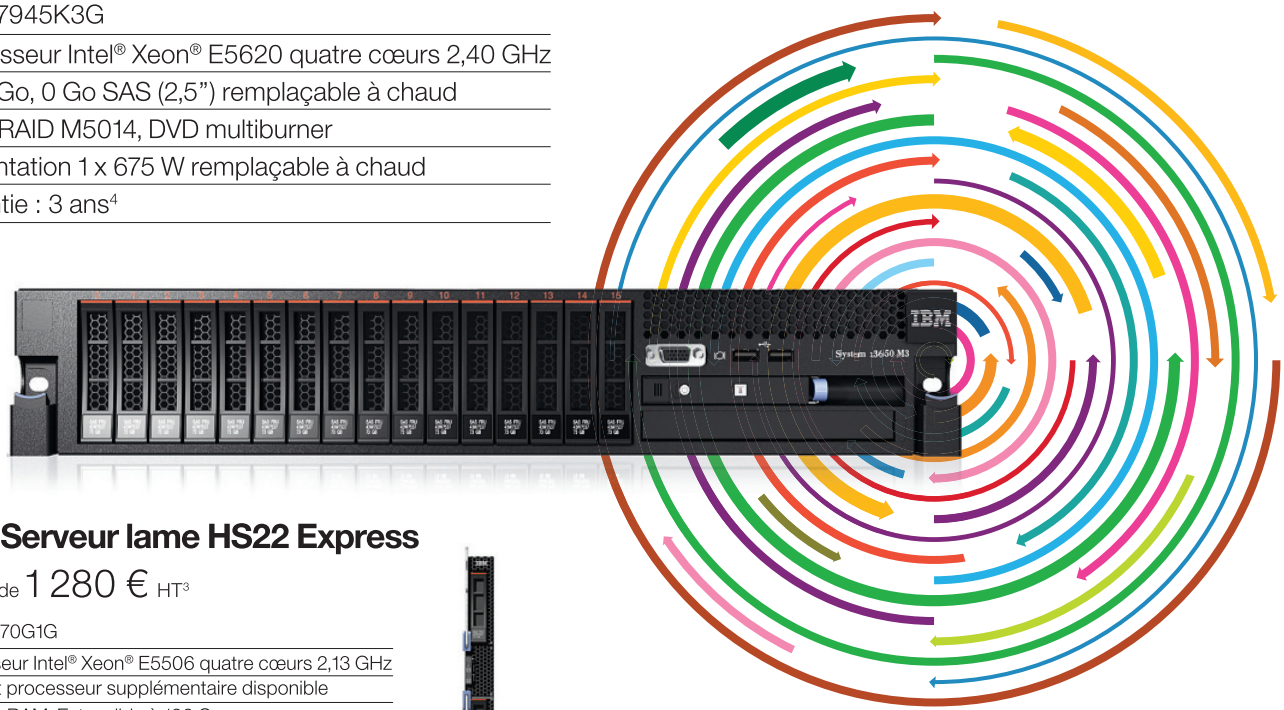
N° 1 de la satisfaction client pour les serveurs selon une étude TBR pour le 5e trimestre consécutif [2].

IBM System x3650 M3 Express

À partir de 1 789 € HT[3]

Réf. : 7945K3G

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



IBM Serveur lame HS22 Express

À partir de 1 280 € HT[3]

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 ans[4]

IBM System Storage DS3512 Express

À partir de 5 350 € HT[3]

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 ans[4]

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

Puissant. Intelligent.

[1]Résultat 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. [2]Étude TBR réalisée au 3e trimestre 2010 sur les serveurs x86 : étude du comportement de consommation et de satisfaction des clients, novembre 2010. [3]**Prix HT, TVA 19,6 %. Offres réservées aux entreprises et collectivités locales, valables dans la limite des stocks disponibles chez nos revendeurs, chacun restant libre de ses prix. Informations correctes au moment de la mise sous presse.** Les prix dépendent de la configuration. [4]Couverture 9 h/j, 5 j/7, intervention prévisionnelle le jour ouvré suivant, sur site pour certains composants. Le support téléphonique peut être payant. IBM, le logo IBM, 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...

félicité la ville de Boston. Selon *Technology Review*, la collectivité a développé Street Bump, une application Android qui permet de localiser les nids-de-poule par « crowdsourcing ». Grâce au gyroscope intégré des smartphones, l'application détecte automatiquement quand un utilisateur passe sur une chaussée endommagée et transmet alors les données GPS au service voirie. Le hic : Street Bump ne sait pas différencier un nid-de-poule d'un passage à niveau ! Un appel à projet a été lancé pour améliorer l'algorithme.

ISTOCK

RÉPROUVÉ Bill Keller. Le rédacteur en chef du *New York Times* pense que le web va avoir un impact négatif sur nos capacités mentales. « *Nous externalisons nos cerveaux dans le cloud* », écrit-il. Le baby-boomer se sentirait-il dépassé par les digital natives ?

TIRÉ la sonnette d'alarme. Selon le cabinet d'études Gartner, Microsoft a encore beaucoup de mal à distribuer son nouveau Windows Phone 7. Ainsi, seuls 1,6 million de terminaux se sont écoulés au premier trimestre 2011. Contre 16 millions d'iPhone et 36 millions d'Android.

GETTYIMAGES

ressenti l'ire de Léo Apotheker. La transformation de HP s'avère plus difficile que prévue, les ventes sont décevantes. De plus, une « taupe » a livré à la presse des mémos confidentiels détaillant les mesures d'économie : fini les voyages et les embauches, restriction sur le marketing. Le PDG, Léo Apotheker, a juré qu'il allait démasquer le traître…

soufflé de soulagement. L'Arcep publie enfin le calendrier d'attribution des fréquences 4G. Il était temps ! D'autres pays ont déjà sauté le pas, tels que le Japon, les Etats-Unis, l'Allemagne, ou encore la Suède. Comme d'habitude, les opérateurs sont mécontents. Ils trouvent le prix trop élevé (2,5 Md€ pour la somme des licences) et la procédure trop complexe.

LES MOTS CLÉS DE LA SEMAINE

Internet · Mobilité · Vie privée · Sécurité · Externalisation · Données publiques · Dématérialisation · Vidéosurveillance · Emploi-RH · Green Tech · Supply chain · Innovation · Décisionnel · DSI

Internet : p. 7, 11, 14, 31, 33, 56
Emploi-RH : p. 12, 17, 30, 47, 48
Innovation : p. 27, 28, 34
Décisionnel : p. 12, 26
Dématérialisation : p. 17, 18
Données publiques : p. 27
Externalisation : p. 3, 38
Mobilité : p. 10, 32
Sécurité : p. 11, 19
Vie privée : p. 19, 32
DSI : p. 8
Green Tech : p. 16
Supply chain : p. 24
Vidéosurveillance : p. 19

LA GARANTIE D'UN SERVICE CONTINU
Jouez pour nous identifier
www.qui-sommes-nous.eu

ÉDITORIAL

N. STOLTENBORG

Frédéric Simottel
Rédacteur en chef

Une question de confiance

Reprise ou pas, les entreprises se posent toutes la question de l'externalisation de tout ou partie de leurs processus d'achats, de paie, de comptabilité ou de gestion des ressources humaines *(lire p. 38)*. Il s'agit de trouver un équilibre entre les ressources clés conservées en interne et celles déportées chez des prestataires. Une équation plus complexe qu'il n'y paraît, à cause de l'apparition du Software as a Service et de la montée en gamme de l'offshore. Une réflexion qui passe, pour les DSI, pour les sociétés de services, voire pour les éditeurs de logiciels, par la connaissance profonde des métiers de l'entreprise et l'identification des compétences au sein des équipes respectives. La compréhension des métiers et la gestion des talents vont de plus en plus nourrir la création de valeur apportée par la DSI. Une double perception métier-compétences que doit aujourd'hui impérativement posséder le partenaire interne ou externe, même si ce dernier n'intervient que sur des fonctions de support. Bousculées dans leurs processus traditionnels par l'usage de nouvelles pratiques ou de nouveaux outils, et forcées d'accélérer leur évolution, les entreprises doivent être certaines que ces fonctions sont maîtrisées par ceux à qui elles les confient. Certaines privilégiront des centres de services internes ; une option souvent plébiscitée par les sociétés françaises. D'autres externaliseront, de par la décentralisation de leur structure ou parce qu'elles n'ont pas la taille critique pour justifier un centre de services interne. Le choix préféré des entreprises internationales, qui leur permet de consolider des tâches disséminées dans différents services. Au DSI, alors, de s'assurer d'un engagement de résultats prédéfinis et mesurables.

> « Être certain que les fonctions externalisées sont maîtrisées par ceux à qui elles sont confiées »

01 SOMMAIRE

TENDANCES

7. FORUM E-G8 Dialogue de sourds entre les politiques et les acteurs d'internet
8. BAROMÈTRE CIO L'excellence opérationnelle, un facteur de survie
10. MOBILITÉ Les services mobiles, un secteur porteur en France
11. SÉCURITÉ Internet a besoin d'urgence d'une gestion des risques
12. RELATION CLIENT Le télétravail renouvelle le modèle économique du centre d'appels
APPLICATIONS Le décisionnel sort de ses frontières historiques
14. DÉCRYPTAGE Le curator expliqué à votre directeur général
16. GREEN TECH Le datacenter à la demande pour améliorer l'efficacité énergétique

17. DÉMATÉRIALISATION Bulletins de salaire électroniques : c'est parti !
18. START UP Fluidifier les relations entre fournisseurs et donneurs d'ordre

EXPÉRIENCES

19. SÉCURITÉ Mieux encadrée, la vidéosurveillance se banalise
24. CHAÎNE LOGISTIQUE Crocs fiabilise l'approvisionnement de ses canaux de distribution
26. BUSINESS INTELLIGENCE Optique Serre se passe d'informaticiens pour déployer ses indicateurs d'activité
27. INTERVIEW Séverin Naudet, le M. Open data du gouvernement
28. RENCONTRE Un esprit collectif au service de l'innovation
30. JURIDIQUE Evaluation des salariés : la Cnil rappelle les obligations

OPINIONS

31. GOUVERNANCE DE L'INTERNET Vingt-cinq tweets qui ont marqué l'e-G8
32. HUMEURS Flamboyant ou tourmenté ? Rendez-nous nos données !
33. ON EN PARLE DANS LES BLOGS
34. CARTE BLANCHE À... Bernard Molland, expert en gouvernance du système d'information

DOSSIER

38. SERVICES
39. ENJEUX Le marché de l'externalisation des processus métier en quête d'un nouveau souffle
41. RESSOURCES HUMAINES La paie est la vedette de l'externalisation
42. COMPTABILITÉ Rechercher de la valeur au-delà des factures
43. ACHATS Déléguer l'acquisition des biens peine à convaincre
44. BANQUES Les établissements financiers externalisent… entre eux !

45. ASSURANCES L'art de prendre des risques tout en confiant le service

VOUS

47. MANAGEMENT Des stagiaires pour renforcer ses troupes, voire assurer la relève
48. RESSOURCES HUMAINES Oublier les idées reçues sur l'essaimage
50. BUSINESS STYLE

52. RENDEZ-VOUS DU CLUB 01
54. AGENDA
56. FLASH-BACK Il y a quatorze ans, France Télécom rêvait du Chromebook

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

Abonnez-vous en ligne sur www.kiosque01.com

COUVERTURE GETTYIMAGES

Fiable Rapide à déployer Facile à gérer

Eco-énergétique Evolutif Multi-constructeur

La seule infrastructure de datacenter hautes performances adaptée à toute entreprise à tout budget

Notre triple promesse : disponibilité permanente (24h/24, 7j/7, 365 jours par an), rapidité et économies

Présentation de l'architecture InfraStruxure nouvelle génération

Quel que soit le domaine de croissance de votre entreprise (développement des ventes ou accroissement des effectifs du personnel), vous devez vous assurer que votre datacenter ne représentera pas une entrave à cet essor, mais qu'au contraire, il le favorisera. Bien trop souvent, pourtant, les entreprises se sentent freinées par les capacités limitées de leurs infrastructures et systèmes informatiques. L'espace restant dans les baies est-il suffisant pour accueillir de nouveaux serveurs ? La capacité d'alimentation résistera-t-elle à de plus grandes charges informatiques ? Aujourd'hui, APC by Schneider Electric™ vous aide à répondre à ses questions primordiales grâce à son architecture de datacenter ultra-performante, évolutive, complète et reconnue : InfraStruxure™.

InfraStruxure rime avec business !

Lorsque nous disons qu'un datacenter équipé de l'architecture InfraStruxure rime avec business, que cela signifie-t-il concrètement pour vous ? La réponse est simple. Un datacenter est un atout pour votre entreprise si : il est disponible 24h/24, 7j/7 et 365/an et offre un rendement toujours optimal, il est capable de s'adapter à la vitesse d'évolution de votre entreprise sans perdre en efficacité énergétique, de la planification au fonctionnement, et si il est capable d'évoluer au même rythme que votre entreprise elle-même. Par ailleurs, InfraStruxure est une solution intégrée qui peut être conçue dès le départ selon vos besoins exacts, puis adaptée selon l'évolution future de ces derniers.

La triple promesse du déploiement d'InfraStruxure

InfraStruxure s'inscrit dans notre triple engagement de qualité, qui garantit une disponibilité maximale, de rapidité, qui garantit une adaptabilité simple et efficace aux besoins informatiques, et d'économies liées à l'efficacité énergétique. Comment mieux favoriser vos activités qu'en vous garantissant qualité, rapidité et économies, le tout via une seule et même solution ?

InfraStruxure™

Quand InfraStruxure rime avec business !

Seule l'architecture InfraStruxure permettra à votre datacenter de s'adapter rapidement et efficacement à l'évolution de votre entreprise et du marché, et ce grâce à ses caractéristiques avantageuses suivantes :

- **Disponibilité :** 24h/24, 7j/7 et 365 jours/an grâce à une alimentation critique de premier ordre via des unités de distribution modulaires emboîtables, un refroidissement de précision et un logiciel de surveillance proactif.
- **Rapidité :** déploiement simple et rapide grâce à des composants système compatibles prêts à l'emploi et un système adaptable, quelle que soit la vitesse d'évolution de votre activité.
- **Efficacité :** réalisez d'importantes économies d'argent et d'énergie grâce à des solutions de pointe, notamment les inverseurs 3 positions des onduleurs et les ventilateurs à vitesse variable des unités de refroidissement.
- **Facilité de gestion :** les logiciels de gestion InfraStruxure vous permettent de voir et de gérer les niveaux de capacité et de redondance en termes de refroidissement, d'alimentation et d'espace pour un fonctionnement optimal de vos datacenters.
- **Souplesse :** grande flexibilité grâce à la compatibilité multi-constructeur des armoires et à l'évolutivité du système tant en termes d'alimentation que de refroidissement.

Téléchargez gratuitement le livre blanc « Affectation des coûts énergétiques et des émissions de CO_2 aux utilisateurs informatiques » et gagnez peut-être un PC touch screen Lenovo® all-in-one !

Connectez-vous sur www.apc.com/promo et saisissez le code clé 88056t
Tél. 0820 290 195 • Fax 01 41 39 38 26

APC™ by Schneider Electric

©2011 Schneider Electric. All Rights Reserved. Schneider Electric, APC, and InfraStruxure are trademarks owned by Schneider Electric Industries SAS or its affiliated companies. All other trademarks are property of their respective owners. • 998-3810_FR

APC France sas chez Schneider Electric, 35 rue Joseph-Monier, 92506 Rueil-Malmaison

MATINÉES

01

Avec

Microsoft®

Cloud Power

Cloud Privé

Mardi 14 juin 2011
Capital 8 – Paris 8e

De la virtualisation au Cloud Privé

Au programme

DSI, en route vers l'IT as a Service

CaaS : Communication as a Service

La virtualisation des postes clients

Le Cloud, un service pour les utilisateurs

Vision du data center virtuel

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

ÉVÉNEMENT 01 BUSINESS & TECHNOLOGIES

En partenariat avec

AASTRA CITRIX® EMC² INEO Com GDF SUEZ redhat.

AYMERIC WARMÉ-JANVILLE 2011

Qualité de service, coûts, délais, les DSI sont soumis à une implacable excellence opérationnelle. P. 8

Une nouvelle forme de veille se met en place : la curation. Expliquez le rôle d'un curator à votre DG. P. 14

La dématérialisation des bulletins de paie dispose enfin d'un cadre de bonnes pratiques. P. 17

FORUM E-G8 Entre volonté de régulation et liberté d'entreprendre, le débat a tourné court

Dialogue de sourds entre les politiques et les acteurs d'internet

En 2011, pour la première fois, les grands de ce monde ont débattu durant une heure des grands enjeux économiques et sociétaux d'internet. Face à eux, une délégation d'entrepreneurs conduite, entre autres, par Mark Zuckerberg (Facebook) et Eric Schmidt (Google). Saluons ce bel effort ! La déclaration clôturant le sommet du G8 à Deauville laisse toutefois une impression de rendez-vous manqué. Si les huit Etats les plus puissants ont consacré à internet pas moins de 19 points sur les 93 énumérés dans le discours final, les propos restent très généraux, se bornant à rappeler le rôle essentiel de la Toile sur la croissance, l'éducation ou les droits de l'Homme. Aucune action concrète pour réduire la fracture numérique ou envisager une nouvelle gouvernance du net n'est proposée.

PRÉSIDENCE DE LA RÉPUBLIQUE - C. ALIX

Mark Zuckerberg (Facebook) a pu s'entretenir avec les leaders du G8.

La déclaration clôturant le sommet G8 de Deauville laisse une impression de rendez-vous manqué

Les deux points les plus détaillés concernent le volet répressif. L'un appelle les Etats à mettre en place « *des législations et des cadres nationaux* » afin d'améliorer le respect de la protection intellectuelle. Le second porte sur la nécessaire coordination des nations et du secteur privé pour assurer la sécurité des réseaux face aux actes malveillants. En cela, la déclaration ressemble aux débats préparatoires qui se sont tenus au forum e-G8. Nicolas Sarkozy a alors tenté de séduire le gratin mondial du web invité aux jardins des Tuileries, à Paris, sans renier son concept d'« *internet civilisé* » ni la création de la Hadopi. Lyrique, le Président a estimé que les acteurs de la Toile ont « *changé le monde au même titre que Colomb, Galilée, Newton et Edison* », tout en les mettant face à leur « *responsabilité historique* », « *une responsabilité partagée* ».

Les tables rondes qui ont suivi ce discours n'ont fait que poursuivre ce débat récurrent entre régulation et liberté d'entreprendre. La vision jacobine de la France, défendue par les ministres Lagarde, Besson et Mitterrand, s'opposant au libéralisme privé anglo-saxon. Eric Schmidt a ainsi rappelé que les technologies évoluent plus vite que les gouvernements et qu'ils devraient s'abstenir de légiférer avant de mesurer les conséquences de leurs décisions.

Dénonçant la faible représentativité de la société civile, une contre-manifestation a été menée par l'association La Quadrature du Net, associée, entre autres, à Lawrence Lessig, inventeur des licences Creative Commons.

Absence des start up

Celui-ci a pointé l'attitude des gouvernements, dont les réponses apportées aux évolutions dues au numérique favorisent les acteurs historiques des (télé)communications. Alors que le marché est surtout stimulé par les start up, il a aussi regretté leur absence. Mais la voix des « *petits* » s'est fait entendre et a été largement relayée… au moins au cours de cet événement. Reste à savoir si elle influencera l'organisation d'une éventuelle seconde édition.

XAVIER BISEUL AVEC EDDYE DIBAR

La présentation du baromètre CIO a réuni Frédéric Simottel (01), Carlos Goncalves (SGIB), Claude Czechowski (CSC), Nabil Batiouni (Nyse Euronext), Ahmed Bennour

BAROMÈTRE CIO

L'excellence opérationnelle, un facteur de survie

Qualité, coûts, délais : les DSI se trouvent devant une équation délicate à résoudre. Il s'agit pourtant d'une condition de survie préalable à toute innovation et à toute transformation.

« Toujours plus d'agilité et une meilleure qualité de service rendue au client. » Voilà définie par Claude Czechowski, président et CEO Europe du Sud et de l'Ouest de CSC, l'excellence opérationnelle dont doivent faire preuve aujourd'hui les DSI. « *C'est un facteur de survie pas seulement pour la DSI, mais aussi pour l'ensemble de l'entreprise* », ajoute Jean-Christophe Lalanne, DSI adjoint du groupe Air France KLM, pour qui une heure d'arrêt des systèmes d'enregistrement peut entraîner des pertes nettes de plusieurs millions d'euros.

Proximité avec le client

Réunis par CSC et *01 Informatique* dans le cadre de la publication du baromètre CIO 2011, réalisé par TNS Sofres qui a interrogé une centaine de DSI, ces dirigeants ont détaillé leurs critères prioritaires d'excellence opérationnelle. Ce sont la sécurité (82 % la jugent très importante), la rationalisation des coûts (75 %), l'optimisation des processus IT et l'usage de bonnes pratiques (69 %), ou encore l'améliora-

AYMERIC WARMÉ-JANVILLE 2011

(Areva), et Jean-christophe Lalanne (Air France KLM).

tion de la gestion de la relation avec les clients et les utilisateurs (65 %). « *La banque d'investissement est à l'aube de transformations profondes. Les gagnants seront ceux qui feront preuve d'agilité. Le pilotage du portefeuille et des investissements, ainsi que la proximité du client détermineront le succès de notre stratégie. On ne parle pas de projet informatique, mais de projets métier qui intègrent les technologies de l'information. Il est donc très important de comprendre la valeur ajoutée que nous apportons au business* », explique Carlos Goncalves, DSI de Société générale banque d'investissement. Ahmed Bennour, DSI d'Areva, renchérit : « *L'excellence opérationnelle est la base de notre crédibilité, ce qui nous autorise à parler innovation et création de valeurs avec le business.* »

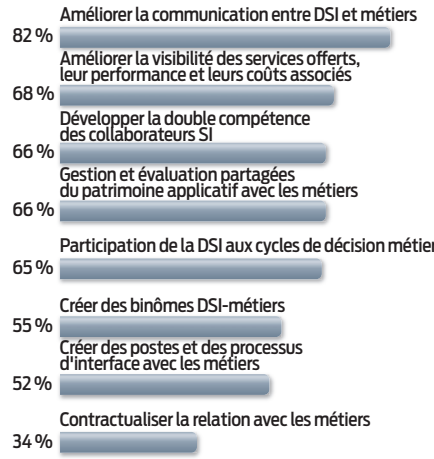
Une fois les clients servis, un autre des défis des DSI concerne la gestion de leurs équipes. Le critère « Identifier et développer des compétences clés » arrive ainsi en troisième position de leurs priorités. « *L'intimité client est une valeur de notre DSI. Il est important de la conserver et de l'enrichir* », affirme Nabil Batiouni, DSI de Nyse Euronext. « *Nous devons former nos informaticiens à la connaissance très précise et très fine du métier qu'ils prétendent servir* », ajoute Jean-Christophe Lalanne. « *Et pour retenir et attirer les meilleurs, il faut affirmer la position de l'IT dans l'entreprise : offrir des garanties, définir un plan industriel projeté à six ans – ce qui est considérable dans le domaine informatique. Au cours de cette période, nous tâchons de définir le chemin à parcourir avec nos 3 500 collaborateurs : quels projets déploierons-nous ? Quels domaines vont être réduits ? Quelle sera la gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences ? Et enfin, quid du recrutement ?* » De son côté, Ahmed Bennour précise : « *Areva s'est engagé dans le développement de double compétence métier-systèmes d'information, puis dans la traduction de ce dialogue en solutions pour le groupe.* »

L'innovation, un défi majeur

Parmi tous ces défis, l'innovation joue bien entendu un rôle majeur, appréhendée différemment selon les DSI. Lagardère a créé une structure baptisée Lagardère Innovation. « *Nous repérons des start up et concevons des projets innovants au niveau mondial. Et nous partageons nos expériences internes au travers de trophées de l'innovation, qui visent à reconnaître et à accompagner les collaborateurs porteurs de marque* », indique Emmanuel Gaudin, DSI de Lagardère. Une intimité clients qui pourrait aussi être portée par les services publics. ■ FRÉDÉRIC SIMOTTEL

NOUVEAU MANAGEMENT DE PROJETS

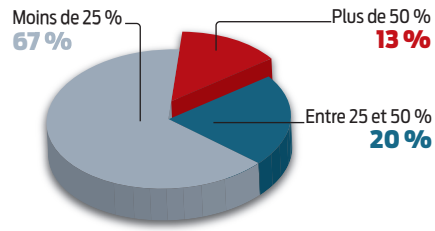
Actions entreprises pour améliorer la relation DSI-métiers Source : CSC



Les médias sociaux devraient jouer un rôle essentiel dans l'interactivité DSI-directions métier.

UNE EXTERNALISATION MESURÉE

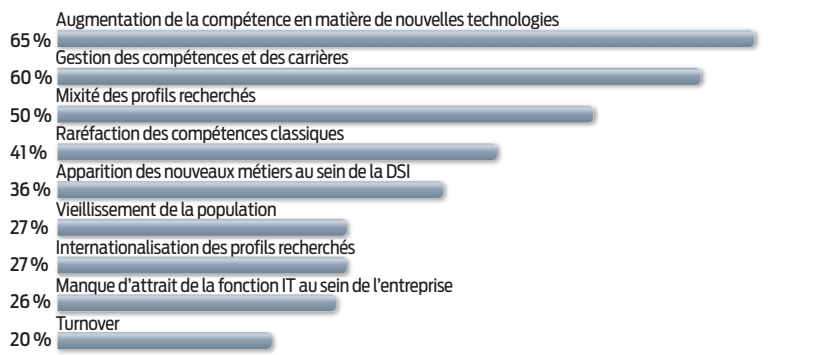
Répartition actuelle ou prévue des activités IT externalisées Source : CSC



Le cloud pourrait accélérer l'externalisation de certains pans du système d'information.

ACCOMPAGNER LA GESTION DES TALENTS

Défis RH auxquels la DSI est confrontée Source : CSC



Les DSI doivent communiquer sur les perspectives de carrière de leurs collaborateurs.

BAROMÈTRE

En hausse

Les ventes de serveurs

Selon le cabinet Gartner, les ventes mondiales de serveurs ont augmenté de 8,5 % en volume et de plus de 17 % en revenus au 1er trimestre 2011, par rapport à la même période un an plus tôt. Au niveau de la zone Europe et Moyen-Orient, la hausse est un peu moindre : respectivement 5,2 et 13,2 %. Tous les types de serveurs sont concernés par cette progression.

En baisse

Éric Besson

Alors qu'était organisé en grandes pompes l'e-G8 *(lire p. 7)*, le ministre chargé de l'Industrie, de l'Energie et de l'Economie numérique a quelque peu cafouillé à la télévision. Interrogé sur Canal+ quant à la signification du « e » placé devant G8, Eric Besson a répondu qu'il s'agissait *« du "e" d'internet »*... La journaliste a dû lui rappeler que c'était l'abréviation d'« electronic », comme pour e-mail.

EN BREF

Prosodie étoffe son pôle infogérance

Le groupe Prosodie acquiert deux hébergeurs, l'un français, l'autre italien. Acteurs de l'hébergement d'applications internet, Internet Fr, basé à Massy (Essonne), et Level IP, situé à Milan, devraient réaliser en 2011, un chiffre d'affaires cumulé légèrement supérieur à 10 M€.

Open data : l'État vise une utilisation gratuite

Le décret relatif à l'ouverture des données publiques interministérielles vient d'être signé par le Premier ministre. La circulaire découlant du décret privilégie la gratuité de l'exploitation de ces informations, mais n'exclut pas le recours à une redevance. Cette dernière devra toutefois être *« justifiée par des circonstances particulières »*.

MOBILITÉ Zoom sur l'écosystème des fournisseurs de services et de contenu

Les services mobiles, un secteur porteur en France

Pas moins de 1,2 milliard d'euros : tel est le poids des services mobiles en France pour l'année 2010. C'est le chiffre qui ressort de l'étude réalisée par Solucom et commanditée par l'Association française du multimédia mobile (AFMM), regroupant les trois opérateurs mobiles et les principaux acteurs du secteur (éditeurs, fournisseur de contenu, agences web mobile et marketing, etc.).

Le marché est porté par un noyau dur de 500 sociétés, plutôt de petite taille et jeunes

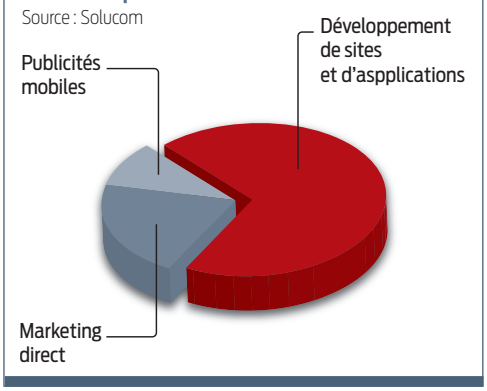
Autre enseignement tiré de l'étude : le marché français de ces services représente 10 000 emplois directs. Il est porté par un noyau dur de 500 sociétés, plutôt de petite taille (pas plus de 50 salariés) et relativement jeunes (moins de cinq ans d'existence). Pour elles, l'avenir semble radieux : ce secteur devrait connaître une croissance de 50 % sur trois ans, pour s'établir à 1,9 milliard d'euros fin 2013. Ce qui s'explique surtout par les investissements des entreprises, grosses utilisatrices du mobile pour la promotion, le marketing et la relation client. Ce segment de marché, qui a généré 430 millions d'euros en 2010, devrait grandir fortement dans les années à venir.

La distribution de contenus et de services par les éditeurs, elle, est un domaine relativement mature, enregistrant des revenus de 800 millions d'euros, mais dont la croissance est moins élevée que celle du secteur du marketing. Il est d'ailleurs intéressant de constater que ces revenus éditeurs sont encaissés à 85 % par les opérateurs, et seulement à 15 % via des circuits de paiement alternatifs (iTunes, Paypal, Google Checkout…).

430 M€ INVESTIS

Répartition des investissements des entreprises dans les services mobiles

Source : Solucom



Des prestataires qui recrutent

Au final, *« les opérateurs captent de 15 à 20 % des revenus générés »*, précise Franck Abihssira, président de l'AFMM. On comprend pourquoi l'arrivée de l'App Store d'Apple n'a pas été vue d'un bon œil par Orange et consorts. Paradoxalement, ce modèle n'est pas non plus encensé par les éditeurs, qui trouvent ces boutiques virtuelles trop vastes et pas assez différenciatrices. Comment sortir du lot parmi des dizaines de milliers d'applications ?

Côté embauches, le temps est également au beau fixe. Solucom prévoit une croissance de l'emploi de 25 % sur les trois prochaines années. Le recrutement sera particulièrement important parmi les sous-traitants, qui conçoivent et réalisent les services et les applications. Les profils recherchés sont divers : ingénierie, développement, ergonomie, marketing, etc. *« Dans les services mobiles, la France constitue l'un des marchés les plus dynamiques d'Europe. C'est un facteur majeur pour toute l'industrie numérique »*, soutient Franck Abihssira.

GILBERT KALLENBORN

SÉCURITÉ L'agence européenne de sécurité IT (Enisa) analyse la résistance de la Toile

Internet a besoin d'urgence d'une gestion des risques

Si la stabilité d'internet n'a encore jamais été remise en question, personne n'est en mesure de la garantir sur la durée. Dans un récent rapport sur la résilience de l'écosystème d'interconnexion d'internet, l'Enisa (European Network and Information Security Agency) reconnaît que la Toile fonctionne plutôt bien, mais pose une question simple : comment s'assurer qu'elle continue de le faire et comment mesurer sa résistance ? Ce réseau des réseaux n'est autre qu'un gigantesque amalgame résultant de l'interconnexion d'environ 37 000 fournisseurs d'accès à travers le monde et recensant près de 355 000 blocs d'adresses (un seul représente 8 192 adresses IP).

Pour Ulf Bergstrom, porte-parole de l'Enisa, la difficulté est qu'aujourd'hui, *« aucune information fiable indiquant comment tous ces réseaux fonctionnent ensemble n'est disponible. On ne sait pas ce qui pourrait se passer en cas d'accident, et donc comment on y remédierait. »* Mais on a une vague idée des conséquences que cela représenterait. Le rapport mentionne donc, à travers une dizaine de recommandations, l'ensemble des dispositions que devraient prendre les pays membres. *« Sur une autoroute, on sait que la frontière entre une circulation fluide et une autre, embouteillée, est ténue. On peut penser qu'il en est de même sur internet,* illustre Hervé Sibert, chercheur en cryptographie chez ST Ericsson. *Au moment où les usages évoluent très rapidement, plus que les problèmes de sécurité, j'ai le sentiment que la congestion représente, à très court terme, un risque majeur. »*

L'AVIS DE L'EXPERT

A. CAZARD

Daniel Ventre, chercheur au CNRS

« Les partenariats public-privé resurgissent quand aucune stratégie claire n'est définie »

Il est encore question de faire reposer les efforts, la recherche de solutions, sur des partenariats public-privé (PPP). On nous parle de dialogue, de partage d'informations, etc. J'ai l'impression que ces fameux PPP sont devenus, au fil du temps, un argument que l'on nous ressert régulièrement, lorsqu'aucune stratégie claire n'est définie. C'est l'éternelle valse-hésitation entre un système autorégulé ou régulé, laissé aux mains du privé ou au contraire dans celles de l'Etat... Tout le monde est invité à participer. Je ne suis pas certain que ce soit le mode le plus efficace.

À SAVOIR

Les recommandations de l'Enisa

- **Création** de procédures de gestion des incidents.
- **Mesure** des performances réseau.
- **Etablissement** d'indicateurs de mesure de résistance.
- **Installation** d'un routage interdomaine sécurisé.
- **Sensibilisation** des fournisseurs d'accès.
- **Mise en place** de bonnes pratiques.
- **Audit** des protocoles et des équipements.
- **Exercices** réguliers de gestion de crise.

Source : Enisa

Des solutions chères sans retour sur investissement

Les solutions à cet engorgement imminent sont connues. Il est possible, par exemple, d'installer du cache au plus près des utilisateurs afin de réduire le trafic aux intersections et dans les cœurs de réseau. Mais comme le pointe le rapport, les moyens, qu'ils consistent en une augmentation de capacité ou dans la mise en place de systèmes de cache, exigent des dépenses de la part d'acteurs qui ne percevraient aucun retour sur investissement. *« On sait pourtant très bien que cette congestion est proche : ainsi, on observe que le tiers du trafic internet d'Amérique du Nord est occupé par Netflix, un service de vidéo à la demande qui ne compte " que " 20 millions d'utilisateurs. En outre, les capacités des opérateurs mobiles arrivent à saturation sur les réseaux 3G, alors que la demande de bande passante des nouveaux usages croît plus vite que l'offre… »,* constate Hervé Sibert.

Recourir à des organismes indépendants

L'Enisa recommande vigoureusement le recours à des organismes indépendants pour tester les protocoles d'interconnexion (BGP, pour Border Gateway Protocol). Ulf Bergstrom souligne par ailleurs le besoin urgent *« d'effectuer des recherches sur les mesures à mettre en œuvre en cas de crise et d'en déduire des procédures ».* Ce rapport est également l'occasion pour Daniel Ventre, chercheur au CNRS, de rappeler *« qu'internet n'est pas uniquement menacé par des cyberattaques chinoises ou russes, comme on se plaît généralement à le dire ».* Si ces risques ne sont pas à écarter, il faut introduire d'autres variables, les causes de perturbation ou de dégradation du réseau et de son système de fonctionnement étant en effet multiples : coupure d'électricité, pandémie, remise en cause du modèle économique d'internet, etc.

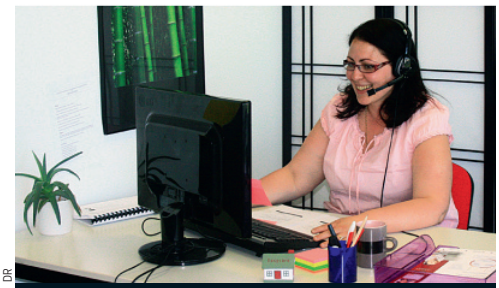
STÉPHANE BELLEC

RELATION CLIENT Des prestataires emploient des téléconseillers à domicile

Le télétravail renouvelle le modèle économique du centre d'appels

Si le télétravail est en vogue dans les centres de contact outre-Atlantique, il perce en France auprès de prestataires pariant sur le « homeshoring ». *« Chez nous, le télétravail est collectif grâce à l'utilisation d'outils de collaboration à distance. Nous n'employons que des salariés en CDI »,* explique Christophe Sarrabayrouse, directeur associé d'Easycare, répondant par avance aux critiques sur l'isolement et la précarité du télétravailleur. Ses 200 salariés opèrent tous depuis leur domicile et doivent disposer d'un PC sous Windows, d'un casque audio et d'une connexion ADSL, le prestataire leur offrant l'accès à un portail d'applications téléchargeables comme le softphone.

Les centres d'appels qui emploient des travailleurs à domicile bénéficient d'une certaine souplesse dans l'organisation horaire de leurs équipes, quand les plateaux traditionnels occupent leurs téléconseillers pendant les heures creuses. Ils satisfont le créneau des heures de pointe (le matin et en fin de journée), au cours desquelles ils mobilisent leurs effectifs de télétravailleurs. A ceci s'ajoute l'argument économique, les prestataires n'ayant plus à investir dans des plateaux techniques. *« Selon que nous gérons des campagnes d'appels sortants ou entrants, nous sommes de 10 à 25 % moins chers qu'un centre d'appels traditionnel »,* assure Christophe Sarrabayrouse, qui revendique des clients dans la vente par correspondance, chez les ascensoristes ou dans les organisations caritatives.



DR

Le télétravailleur est plus facilement mobilisable pendant les heures de pointe.

Une réponse aux délocalisations

Le homeshoring peut être considéré comme une réponse aux délocalisations à l'étranger. Il existe par ailleurs sous d'autres formes socio-économiques. Ainsi, le prestataire Eodom n'emploie que des travailleurs indépendants, sous statut EURL (Entreprise unipersonnelle à responsabilité limitée) ou des auto-entrepreneurs rémunérés à l'heure. Il compte 300 téléconseillers et des clients comme M6 Boutique. Une formule intermédiaire apparaît, où le téléconseiller se partage entre télétravail et présence sur de petits plateaux de centre d'appels. C'est le choix de Meilleur Contact mais aussi, depuis peu, celui d'Easycare qui a ouvert un centre en région parisienne où certains de ses salariés télétravailleurs se rendent pour 10 à 20 % de leur temps de travail.

FRÉDÉRIC BERGÉ

APPLICATIONS Une offre qui associe business intelligence, gestion de processus et collaboration

Le décisionnel sort de ses frontières historiques

Depuis des années, le décisionnel est convoité par d'autres disciplines. Par les applications, avec lesquelles il a vocation à être intégré. Associé à la gestion des processus, il améliore leur déroulé à l'aide de rapports, de tableaux de bord et d'indicateurs. Le monde de la collaboration s'y intéresse pour faciliter le partage des indicateurs de la business intelligence (BI).

Mais force est de constater que cette émancipation du décisionnel ne s'est pas encore produite à grande échelle, en raison de la difficulté d'intégration et de paramétrage des offres.En attendant que ce rapprochement interdisciplinaire ne gagne les grands groupes, il pourrait toucher rapidement la sphère des PME, grâce notamment à la combinaison d'offres Saas (Software as a Service). Illustration avec l'initiative originale de Revevol, un spécialiste des Google Apps, qui vient d'intégrer trois offres : Google Site pour la collaboration, Bime pour le reporting et RunMyProcess pour la gestion de processus. Il s'agit de fournir en ligne tous les outils pour conduire un processus décisionnel dans son ensemble. L'environnement de collaboration récupère et affiche les indicateurs de Bime et permet de les annoter, de les commenter, de générer du chat, etc. *« La gestion de processus, elle, enchaîne les étapes. En fonction du statut des utilisateurs, elle passe, par exemple, de la phase de consultation et de commentaire des chiffres de la BI à celle de la définition à plusieurs de nouveaux indicateurs et objectifs »,* détaille Laurent Gasser, le patron de Revevol.

> **Fournir en ligne tous les outils pour conduire un processus décisionnel dans son ensemble**

L'initiative de cette entreprise ne devrait pas être isolée. La maturité des offres Saas, ainsi que leur facilité à s'intégrer les unes aux autres, provoqueront certainement de nouveaux usages.

VINCENT BERDOT

Le Cloud Computing à portée de main

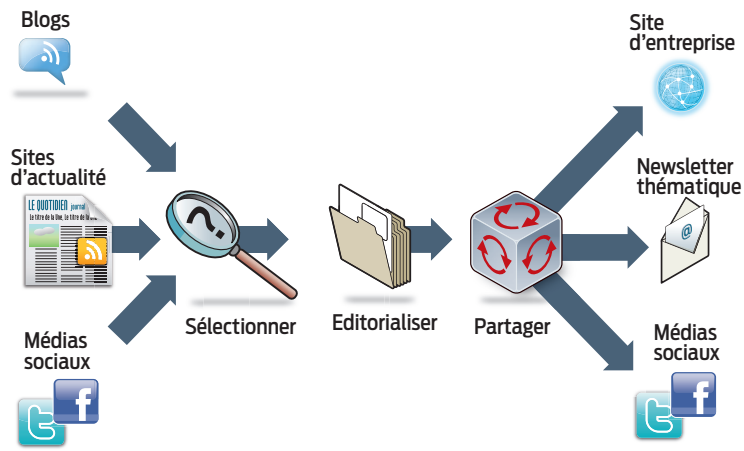
SAS au capital de 10 000 000 € - RCS Roubaix Tourcoing 424 761 419 00045 - Code APE 6202A - N° TVA FR22424761419 - Siège social : 2, rue Kellermann BP 80157 59053 ROUBAIX CEDEX 1

DÉCRYPTAGE

Le curator expliqué à votre directeur général

POURQUOI S'Y INTÉRESSER ? Le curator sélectionne, dans un domaine particulier, du contenu pertinent sur le web, l'enrichit, puis le diffuse à sa communauté. Une fonction de veille 2.0 qui pourrait améliorer la circulation de l'information au sein de l'entreprise.

DÉTECTER LES TENDANCES



Le curator déniche les bonnes sources et extrait les contenus pertinents.

Les gains

1. Trouver les informations pertinentes. En anglais, le curator désigne le commissaire d'exposition, celui en charge de choisir des œuvres d'art et de les mettre en valeur pour un musée ou une exposition. Par analogie, le content curator trie et sélectionne des contenus web dans une thématique donnée, puis les rediffuse à sa communauté. Entre les spams, les informations erronées, redondantes ou sans intérêt, on peut perdre beaucoup de temps. Le curator est capable de dénicher les bonnes sources, d'extraire les contenus pertinents, de détecter les tendances émergentes et les signaux faibles.

2. Un vecteur de connaissance pour toute l'entreprise. Pour le marketing ou tout service ayant à produire du contenu, le curator fournit à peu de frais un contenu ciblé lié à la marque, qui enrichira le site et positionnera l'enseigne comme un média. Pour la gestion des ressources humaines et des talents, la curation permet d'identifier les experts au sein d'une entreprise. D'une manière générale, la pratique de la curation qualifie et fluidifie les flux d'information en entreprise et enrichit les bases de connaissances des différents services.

3. Mise en scène de l'information. La capacité d'analyse du curator et sa subjectivité s'expriment à travers l'éditorialisation du contenu, qui consiste à l'annoter, à le commenter et à le mettre en valeur. De nombreux outils et plates-formes de curation l'aident à mettre en page le contenu sous une forme attrayante et facile à lire, mais aussi à le diffuser à travers divers canaux : site web, réseaux sociaux… Le curator devient le médiateur indispensable de l'information dans l'entreprise.

Les limites

1. Attention à l'effet de mode. Finalement, la curation ne fait que reprendre des pratiques que l'on trouve déjà chez les veilleurs et les documentalistes, remises à la sauce 2.0. Mais le mouvement a pris de l'ampleur aux Etats-Unis l'année dernière, sous l'impulsion de certains blogueurs influents et de start up qui se sont lancés sur le créneau. Des éditeurs ont senti le vent venir et ont pris le train en marche, transformant leurs outils d'agrégation de contenu en plates-formes de curation.

2. Ce n'est pas un métier. Contrairement au veilleur ou au documentaliste, le curator n'agit pas dans le cadre d'un emploi pour répondre à une demande précise, mais il opère de sa propre initiative pour se valoriser dans sa communauté. Il agit de manière subjective et cherche dans ses centres d'intérêt des informations disruptives. Ses sources d'informations s'étendent aux blogs et aux réseaux sociaux, mais s'arrêtent au périmètre des contenus en ligne. Si tout internaute peut aujourd'hui pratiquer la curation, le curator en entreprise ne bénéficie d'aucune formation ni de statut professionnel.

3. Une atteinte au droit d'auteur. Pour certains créateurs de contenu, la curation revient à prendre du contenu à un endroit et à le mettre à un autre, sans autorisation de l'auteur. Et les plates-formes de curation ne respecteraient pas le formalisme du droit de citation. Elles favoriseraient le parasitisme économique en détournant le trafic vers des pages de curation thématiques au détriment du contenu original. Le débat sur la légitimité de la curation est lancé et est loin d'être résolu. ■ PIERRE TRAN

Microsoft

Après la virtualisation, parlons Cloud Privé.

Découvrez comment Windows Server va changer les perspectives.

La virtualisation des serveurs fait l'objet de toutes les promesses.
Celles d'une IT plus efficace, au service de l'entreprise, petite ou grande.

La virtualisation, nous y sommes. Mais au-delà ?

Au-delà, il y a le Cloud Privé.
Une solution pour gérer votre infrastructure comme un centre de services permettant de fournir les applications à la demande et répondre ainsi plus efficacement aux évolutions de l'entreprise et du marché.

Windows Server Hyper-V et System Center vous permettent de contrôler votre activité de bout en bout grâce à des services de gestion intégrés - tout en vous laissant libre de faire appel à la puissance du Cloud Public.

Car l'idée d'un Cloud Privé tient fondamentalement en un mot : le contrôle.

Votre Cloud Privé vous appartient.
Vous souhaitez utiliser différents hyperviseurs ou systèmes d'exploitation ? C'est une décision qui vous revient - car la technologie et les solutions des fournisseurs que vous utilisez doivent rester au service de vos besoins et non l'inverse.

L'informatique n'est plus seulement une question de hardware, de software ou de maintenance. Il s'agit désormais d'imaginer de nouvelles sources d'efficacité pour contribuer à la croissance de votre entreprise.

Aussi, moins vous consacrez de temps à résoudre des problèmes qui n'ont plus lieu d'être, plus vous en consacrez à trouver de nouvelles solutions.

En somme, plus de puissance informatique, c'est simplement plus de puissance stratégique.

C'est ça la puissance du Cloud.

Microsoft.fr/cloud/cloudprive

Cloud Power

Windows Server Hyper-V

GREEN TECH

Le datacenter à la demande pour améliorer l'efficacité énergétique

Le très jeune marché du centre de données modulaire monte en puissance, avec l'arrivée de nouveaux acteurs. Ainsi, la coentreprise Huawei Symantec et le géant Cisco recyclent des containers maritimes pour en faire des datacenters, suivant les traces de HP, de Bull et de SGI. De plus, Colt et la start up française Mobile IT construisent des espaces modulaires hébergeant l'infrastructure informatique et télécoms des entreprises, en fonction de leurs besoins. La rapidité de déploiement et de mise en production est le principal atout de ces salles informatiques d'un nouveau genre. Quelques mois suffisent, quand il faut plus d'un an pour bâtir un centre de données traditionnel.

Les fournisseurs de datacenters modulaires et en containers mettent également en avant leurs propriétés écologiques. Quand un datacenter classique dispose d'un PUE (Power Usage Effectivness) avoisinant 2, une salle informatique modulaire s'approche, elle, de la valeur idéale 1. Ainsi, Cisco annonce un PUE inférieur à 1,25, comme HP. Il descend à 1,06 chez SGI, avec son offre Ice Cube Air.

DR

Les datacenters en container, de par la réduction de leur espace, se rapprochent de l'efficacité énergétique optimale.

Un espace plus facile à refroidir

Cette capacité à tendre vers une telle efficacité est facilitée par le module lui-même : l'espace à refroidir est réduit et confiné. En outre, les containers et autres modules sont conçus pour offrir aux entreprises de la haute, voire de la très haute densité. A l'inverse, dans un centre de données traditionnel, les salles mesurent plusieurs centaines de mètres carrés. *« Dans les grandes salles informatiques classiques, les problèmes de circulation d'air sont importants. Il est beaucoup plus simple de contrôler et de régler la température des petits espaces »*, ajoute Henry Klaba, président de l'hébergeur OVH. Ce dernier construit, à Strasbourg, un datacenter entièrement composé de containers maritimes. De son côté, Olivier Jean, responsable de l'offre Mobull, le centre de données en container de Bull, précise : *« Il faut souligner que c'est le niveau de service et le type de raccordement extérieur qui contribueront à l'efficience énergétique d'un datacenter. »*

En effet, les faibles PUE annoncés par les constructeurs doivent être comparés à l'infrastructure de fonctionnement, notamment au refroidissement et à l'alimentation électrique. Ainsi, un des centres de données en container exploités par Bull, à Grenoble, enregistre certes un PUE très bas, mais son niveau de tiering (qui caractérise les dispositifs redondés) est faible : ni onduleurs ni groupes électrogènes. En outre, grâce à sa situation géographique, il profite de quatre mille heures annuelles de refroidissement à l'air libre (free cooling). *« En cas de panne du système de refroidissement, la montée en température dans un container est potentiellement plus rapide, le risque de panne s'en trouve plus élevé. Or un datacenter doit être disponible, que la panne soit électrique ou matérielle »*, rappelle Tristan Labaume, directeur de Greenvision, société de conseil en efficacité énergétique.

DR

Dans les centres de données en container, la circulation de l'air est facilitée.

Une économie substantielle

Pour être utilisés dans des conditions leur assurant un faible PUE, les containers doivent donc être redondés entre eux. On retrouve ce type d'infrastructures chez des géants de l'informatique tels Google, Yahoo ou encore Microsoft. *« L'utilisation de containers aurait permis à Microsoft d'économiser près de 1,6 million de dollars sur sa facture énergétique, au bout de douze mois d'exploitation »*, affirme Patrick Gommy, responsable marketing pour l'Europe du Sud chez SGI.

EDDYE DIBAR

DÉMATÉRIALISATION Une nouvelle norme précise les spécificités métier des fiches de paie

Bulletins de salaire électroniques : c'est parti !

Deux ans après la promulgation de la loi sur la dématérialisation des bulletins de salaire, celle-ci se voit compléter par une norme Afnor Z42-025. Vincent Jamin, administrateur de la Fédération nationale des tiers de confiance (FNTC), chargé de mission e-paie et directeur division dématérialisation de Docapost DPS, explique : « *Son intérêt est de fournir un cadre de bonnes pratiques pour la distribution de ces fiches. En effet, il y a deux ans, nous avons vu apparaître des solutions hétéroclites, pas toutes très fiables, tel l'envoi de fichiers PDF attachés à des courriels.* »

En donnant un cadre commun, la norme servira à générer de la confiance auprès des entreprises

Axée sur les processus métier, cette norme s'appuie sur des spécifications techniques, notamment celle liée à l'archivage électronique (Z42-013). Et Vincent Jamin de préciser : « *Le texte se concentre sur ce qui est spécifique au bulletin de paie et à son processus de dématérialisation.* » En particulier, la nécessité de demander l'accord du salarié et les conditions de remise des documents à celui-ci. « *La majorité des acteurs du marché ayant participé à la commission, la plupart des solutions devraient déjà être conformes aux recommandations* », estime Vincent Jamin. Celles proposées par Digipost, Efolia, Novapost, Pitney Bowles, Primobox, etc. ont pourtant des fonctionnements très différents.

Des arguments pour convaincre les salariés

Ce cadre commun sert à générer de la confiance auprès des entreprises et « *de garde-fou pour éviter que des acteurs inexpérimentés improvisent,* avance Jonathan Benhamou, président fondateur de Novapost. *Même s'il est regrettable que la durée de conservation des documents par l'employeur ne soit pas mentionnée.* » Lors de son départ, un salarié pourra récupérer ses documents, ou assurer lui-même le coût d'un coffre-fort électronique, ou encore conserver jusqu'à la retraite celui fourni par sa société. Quoi qu'il en soit, le taux d'adhésion des collaborateurs à cette dématérialisation des bulletins de salaire ne sera jamais de 100 %.

À SAVOIR

Rappel sur la loi de mai 2009

Elle se borne à fixer le cadre général en énonçant trois règles précises, sans en donner les modalités d'application :

- **La remise** d'un bulletin de paie électronique à un salarié est autorisée.
- **L'accord** du salarié est nécessaire.
- **Les conditions** de cette remise doivent garantir l'intégrité du document.

Pourtant, les arguments pour son adoption ne manquent pas. Ils concernent les employeurs et les salariés, mais aussi les organismes tiers (comme Pôle emploi) ou les agences immobilières. L'intégrité d'un document électronique est plus facile à garantir que celle de son équivalent papier. Sans compter que, selon Vincent Jamin, « *cette dématérialisation donne une image innovante et attractive au service RH* ».
Restent quelques freins, dont la faible confiance dans le numérique et dans la pérennité du prestataire, s'agissant de documents dont la durée de conservation est de plusieurs dizaines d'années (jusqu'à la retraite de l'employé). Sans compter les questions de confidentialité : « *Les salariés ont l'impression que l'espace du coffre-fort électronique peut être consulté par l'entreprise, alors qu'il est privé* », relate Pascale Boyaval, directrice du marketing de l'activité ressources humaines de Cegid.
Pour l'instant, la mise en place d'une certification Afnor ou d'un label FNTC garantissant que les solutions suivent effectivement la norme ne semble pas être une priorité. De fait, le marché en est encore à ses débuts et sa marge de progression est importante.

MARIE JUNG

L'AVIS DE L'UTILISATEUR

DR

Anis Maalaoui, responsable paie et SIRH de Starbucks Coffee France SAS

« Avoir un bon taux d'adhésion demande un effort de communication important »

Je donnerai deux conseils aux entreprises qui envisagent de se lancer dans un projet de dématérialisation de fiches de paie. D'abord, de ne pas sous-estimer l'effort de communication et, ensuite, d'impliquer d'autres services que les ressources humaines afin de favoriser la communication. Chez Starbucks, le taux d'adhésion est très variable selon les magasins. Il dépend de l'efficacité du bouche à oreille et de l'investissement des managers dans le projet.

Nous avons choisi Novapost comme prestataire. Il prend en charge à la fois les documents papier et numériques. Le décalage de plusieurs jours entre le virement et la réception du bulletin par le salarié existe toujours avec le papier, mais plus avec les versions électroniques, ce qui favorise l'adoption de la dématérialisation. En effet, les vendeurs, qui ont un salaire variable d'un mois à l'autre, sont demandeurs de justifications rapides sur les montants versés.

DANS LES LABOS

À vendre : ordinateur quantique

Commercialisé par D-Wave, l'ordinateur quantique D-Wave One s'appuie sur un processeur de 128 qubits et fonctionne à une température proche du zéro absolu. Il sait effectuer des calculs en un temps record, mais uniquement dans certains domaines et sur des problématiques spécifiques, telles l'analyse de risques financiers et d'image, et la bio-informatique.

Twitter affecté par des robots logiciels

Pas moins de 250 followers ont suivi trois comptes Twitter derrière lesquels se cachaient en réalité des robots. Il s'agissait en fait d'un concours, dont l'objectif était de voir si des robots logiciels pouvaient affecter la structure d'un réseau social. Et la réponse est manifestement oui. Ainsi, des membres qui n'avaient aucune relation sont devenus connectés après l'arrivée des robots. L'armée américaine s'intéresse de près au sujet, pour éventuellement manipuler des foules...

Record de vitesse optique

Plus de 25 Tbit/s sur une distance de 50 km, tel est le débit record obtenu par des chercheurs de l'Institut technologique de Karlsruhe (Allemagne), équivalent à la transmission de 700 DVD en une seconde. Pour décoder les données transmises, ils ont employé un procédé tout optique consistant à diviser le signal en paquets, qui eux sont traités électroniquement. Leur ancien record était de 10 Tbit/s.

START UP — EN PARTENARIAT AVEC oséo

Fluidifier les relations entre fournisseurs et donneurs d'ordre

NOM : Certicorps.
DATE DE CRÉATION : 2008.
DOMAINE : web collaboratif.
INNOVATION : production, contrôle et archivage de documents numériques.
SERVICE : e-attestations.

Comment affranchir les deux parties d'un marché de l'échange de pièces justificatives papier pour répondre aux exigences légales ? Tel est le problème auquel a souhaité répondre Emmanuel Poidevin en posant, dès 2006, les fondements de sa future entreprise. Il s'est limité à la phase d'exécution du marché, sur lequel il n'avait pas encore de concurrents. Il s'agissait de permettre aux donneurs d'ordre et aux fournisseurs d'accéder sur internet à des documents dématérialisés (extraits Kbis, attestations sociales…) ayant valeur probante et à jour. A cette époque, Emmanuel Poidevin venait de céder sa société Vertigo (spécialisée dans la mise à disposition de forces de vente externalisées) qui l'avait personnellement sensibilisé à la complexité de ces obligations pour les TPE-PME.

Gratuit pour les fournisseurs

Après deux années d'élaboration du business plan et du montage économique, Certicorps voit le jour en avril 2008. La phase de R&D ne s'achèvera qu'à la fin 2010, avec le lancement du service e-attestations. Celui-ci repose sur une plate-forme Saas (Software as a Service) sécurisée, un portail déclaratif dédié aux fournisseurs (pour le dépôt des attestations exigées) et un portail de consultation destiné aux donneurs d'ordre qui reçoivent des alertes lorsqu'il manque un document. Le service est gratuit pour les fournisseurs, mais facturé 3 euros par marché et par semestre pour les donneurs d'ordre. Il génère automatiquement, après contrôles, les bons documents ou formulaires préremplis pour les fournisseurs inscrits au service. « *Tous les six mois, ceux-ci ont cinq documents à déposer sur notre plate-forme. Des documents qui évoluent dans le temps avec les nouvelles réglementations* », précise Emmanuel Poidevin, qui effectue lui-même une veille juridique.

Neuf clients publics et privés

Certicorps s'appuie sur plusieurs partenaires techniques : CDC Fast, Kynectis, et CDC Arkhinéo, respectivement tiers de confiance en horodatage, en signature électronique à valeur probante, et en archivage. Il a également noué des accords avec d'autres services comme Infogreffe (greffes des tribunaux de commerce). Les donneurs d'ordre bénéficient ainsi de l'information légale à jour sur leurs fournisseurs.
La start up, qui a été primée deux fois, compte aujourd'hui neuf clients. Dans la sphère publique : l'Assistance publique-Hôpitaux de Paris, GRDF, la mairie de Paris, la RATP, la SNCF et l'Ugap. Et du côté privé, Bouygues Telecom, Carrefour et le Bon Marché. CHRISTINE PERESSINI

REPÈRES

Siège : Paris (75).
Effectif : 12 personnes.
Financement : apport personnel des cofondateurs et de business angels.
Les fondateurs :
Emmanuel Poidevin, directeur général.
Didier Krief, directeur commercial.
Alexis Anastassiades, responsable R&D.

Y. MALENFER/MATIGNON

« La libre utilisation des données publiques est indispensable à l'innovation. »
Séverin Naudet, Etalab P. 27

Optique Serre a choisi une solution décisionnelle en Saas, plus pratique qu'Excel pour les non-informaticiens. P. 26

Les chaussures Crocs s'appuient sur un module de gestion des commandes pour améliorer leur chaîne d'approvisionnement. P. 24

SÉCURITÉ

Mieux encadrée, la vidéosurveillance se banalise

Pour faciliter son acceptation, on parle désormais de vidéoprotection. Les techniques évoluent grâce, notamment, à des caméras de plus en plus intelligentes. La Commission nationale de l'informatique et des libertés (Cnil) veille.

« La plupart du temps, les entreprises viennent à la vidéoprotection après un vol, une effraction ou une agression. » C'est le constat que fait Patrick Amar, directeur de MultiAxe, spécialiste de la vidéosurveillance sur IP. Les sociétés ont alors des idées bien arrêtées sur le matériel dont elles veulent s'équiper, et leur projet tient souvent de l'usine à gaz. *« Il est indispensable de commencer par définir exactement les besoins. Car la vidéoprotection fait partie d'un plan global de sécurité,* poursuit Patrick Amar. *Et, surtout, il faut rappeler aux responsables que la vidéosurveillance se nomme désormais vidéoprotection, et qu'elle a pour but de protéger les locaux et non de surveiller les salariés. »* Ce changement de nom est censé apaiser un débat souvent vif entre, d'un côté, les partisans de cette pratique, qui pensent tout pouvoir régler grâce à la vidéo et, de l'autre, ses détracteurs, qui soulignent que des caméras n'ont jamais attrapé les voleurs.

ISTOCK

De plus en plus répandue, la vidéosurveillance bénéficie des améliorations apportées par le numérique.

Un usage d'abord dissuasif

« La vidéoprotection est un outil parmi d'autres, pas une fin en soi », rappelle Xavier Sanchez, ingénieur avant-vente chez Axis. Et son coût n'est généralement plus un obstacle. On estime qu'un dispositif comprenant une quinzaine de caméras et un enregistreur revient à peu près au même prix que le salaire annuel d'un vigile. A la différence près que les équipements durent des années et fonctionnent 24h/24. *« Si le montant semble excessif, il est toujours possible d'opter pour des caméras moins haut de gamme, voire de revenir à l'analogique, plus économique »,* recommande Pierre-François Verbecque, responsable des activités de vidéoprotection chez Sony. Pour Thierry Doualan, chef de produit chez D-Link, l'équation est un peu plus compliquée : *« Si une caméra haute définition est plus chère à l'achat, en revanche, elle remplace plusieurs modèles fixes, grâce à la qualité de son image, qui couvre ainsi un champ plus large. »*

L'intérêt de la vidéoprotection est double : il réside aussi bien dans l'effet dissuasif que dans l'aide à l'élucidation de délit. Un gérant de magasin, qui

L'ENTREPRISE

VILLE DE REVEL (31)
Activité : municipalité.
Population : 9 800 habitants (et 120 000 visiteurs l'été).
Solution déployée : caméras Axis et enregistreur vidéo Visimax.
Coût : 80 000 €.

DR

TÉMOIGNAGE

Étienne Thibault, maire adjoint de Revel

« Plus aucune dégradation n'est constatée »

Soucieuse de protéger son patrimoine architectural, la commune de Revel vient d'installer dix caméras Axis autour de ses sites historiques. Car depuis quelque temps, nous avions constaté des dégradations. Après une étude menée par le cabinet conseil Oria, la société Scopelec a été chargée de l'installation du dispositif. Avec un double impératif : permettre la surveillance des sites tout en s'intégrant dans l'environnement, afin de recevoir l'agrément de l'architecte des Bâtiments de France. Le serveur garde les images sur une période glissante de sept jours, conformément au cadre réglementaire fixé par la Cnil et la préfecture. Leur consultation s'effectue par des policiers habilités, sur réquisition du procureur. Depuis l'installation de la vidéoprotection, plus aucune dégradation n'a été constatée. Mieux, nous avons pu élucider rapidement un incendie de voiture, événement rarissime à Revel.

enregistrait un accroissement important de ses vols, a installé une caméra à l'entrée. Lorsqu'un client passait la porte, il se voyait sur écran géant. L'effet a été immédiat. *« On constate généralement une baisse de 80 % des vols et des agissements abusifs après l'installation de caméras »*, rappelle Patrick Amar. Certains vont même jusqu'à ajouter des caméras factices, en plus des vraies.

Une assistance par ordinateur

Autre exemple de cette dissuasion : un pharmacien notait des « disparitions » depuis l'arrivée de deux nouveaux employés. Pour démasquer le coupable, il a fait installer des caméras. Là encore, l'effet ne s'est pas fait attendre : le salarié qui était là depuis sept ans est parti, *« outré par cette attitude de défiance »*. Après son départ, les larcins ont cessé. Si le dispositif n'identifie pas le coupable, il assure, en revanche, sa mission de protection des biens.

Toutefois, ce n'est pas toujours aussi simple. La prise de vues et leur enregistrement sont souvent nécessaires. On estime qu'un opérateur exercé ne peut surveiller qu'une dizaine d'écrans et qu'il perd 60 % de ses capacités d'observation au bout de vingt minutes. L'informatique vient donc à la rescousse, avec des logiciels spécialisés, appelés filtres, qui analysent en permanence les images et envoient une alerte lorsqu'ils détectent une anomalie. Ces filtres peuvent être installés en central, *« sur un serveur à part, plutôt que sur l'enregistreur vidéo. Car le scanner d'images, remontant celles de dizaines voire de centaines de caméras, est gour-*

Des caméras typées selon la protection et l'utilisation souhaitées

CAMÉRA	CARACTÉRISTIQUES	POINTS FORTS
Caméra fixe	Caméra réseau traditionnelle.	Visible (effet dissuasif). Dispose souvent d'objectifs interchangeables. Prix faible.
Caméra PTZ (Pan-Tilt-Zoom)	Orientable en panoramique, en inclinaison et dotée d'un zoom.	Visible (effet dissuasif). Permet de suivre une personne dans un magasin.
Caméra dôme fixe	Protégée par un dôme ou un minidôme transparent.	Orientable dans n'importe quelle direction. Passe inaperçue. Utilisable en extérieur.
Caméra dôme PTZ (Pan-Tilt-Zoom)	Protégée par un dôme transparent. Orientable en panoramique, en inclinaison et dotée d'un zoom.	Passe inaperçue. Panoramique à 360°. Tour de garde (prédéfini), afin de remplacer plusieurs caméras fixes. Utilisable en extérieur.
Caméra HDTV mégapixel	Haute définition (jusqu'à 3 mégapixels).	Image plus fine. Champ large, capable de remplacer plusieurs caméras fixes sans perte de qualité.
Caméra PTZ (Pan-Tilt-Zoom) non mécanique	Fonctions PTZ (panoramique-inclinaison-zoom) sans mouvement mécanique.	Capteur mégapixel. Couverture des angles à 140° sans mouvement (recadrages rapides).

mand en ressources », détaille Gilles Cohen Dumouchel, directeur chez Camtrace, constructeur d'enregistreurs vidéo. Certains modèles, comme ceux d'Axis ou de Sony, embarquent ces filtres. L'intérêt étant alors que ne transitent sur le réseau que les séquences générant une alerte.

Un logiciel spécialisé analyse en permanence les images et envoie une alerte en cas d'anomalie

« Ce type de filtre fonctionne sur la base de métadonnées élaborées au sein des caméras. Il n'est pas nécessaire d'ouvrir et de décoder le flux vidéo », précise José Savoye, directeur de Viseox, constructeur d'enregistreurs vidéo, qui développe également plusieurs de ces filtres. On en compte une trentaine – utilisés séparément ou combinés – depuis les plus basiques, comme le comptage de personnes ou de véhicules, jusqu'aux plus complexes, telle la reconnaissance faciale, en passant par la détection du sens de mouvement (pour le trafic routier, par exemple), le calcul de la vitesse de déplacement d'un individu ou le regroupement de personnes (notamment pour la surveillance des distributeurs automatiques), ou encore le repérage d'objets qui restent immobiles trop longtemps (dans les aéroports, les gares, les centres commerciaux…). Il est alors possible d'intervenir avant que l'irréparable ait lieu. *« C'est ce que j'appelle le pendant, qu'encadrent l'avant et l'après »,* plaide Daniel Legrand, président de l'AN2V (Association nationale des villes vidéosurveillées). L'avant, c'est l'effet dissuasif de la vidéoprotection. L'après, c'est lorsque la vidéo permet, une fois que le délit a eu lieu, de remonter le temps et d'expliquer ce qui s'est passé, voire de trouver les coupables.

POINTS FAIBLES	PRIX
Fonctions limitées.	De 100 à 300 € en intérieur ; de 400 à 700 € en extérieur.
Utilisable surtout en intérieur. Fonctionne rarement en mode automatique (tour de garde).	De 700 à 1 000 €.
Dispose rarement d'objectifs interchangeables (espace limité dans le dôme).	De 600 à 1 300 €.
Avec la fonction tour de garde, un seul endroit surveillé à la fois.	De 1 800 à 2 500 €.
Champ fixe.	De 500 à 1 000 €.
Pour garantir une bonne qualité d'image, fonctions panoramique et inclinaison limitées à 140° et zoom à x3.	De 500 à 600 €.

Un champ d'applications très étendu

Sur cette fonction de vidéosurveillance se greffent parfois d'autres applications. Dans certaines entreprises, des caméras surveillent les processus industriels. Si la chaîne s'arrête, les images aident alors à comprendre quelle machine s'est bloquée en premier et pour quelle raison. Dans un grand magasin, les caméras motorisées peuvent également servir à vérifier si les files d'attente aux caisses ne sont pas trop longues ou à identifier quels sont les rayons qui attirent le plus de monde. Beaucoup de stations de sports d'hiver utilisent ainsi quelques images des caméras de surveillance des pistes pour les afficher sur leur site web, et montrer ainsi aux internautes l'état d'enneigement. Le champ des possibilités est infini.

Entre le producteur des images (la caméra) et le consommateur (l'opérateur, l'internaute ou l'enregistreur vidéo), le réseau est un maillon essentiel. Pour une entreprise, la tentation est grande de raccorder les caméras sur le réseau IP déployé pour le transport des données, voire de la voix. *« Ce n'est pas recommandé si les caméras filment en permanence,* estime Gilles Cohen Dumouchel, *car la vidéo mobilise toute la bande passante. Mais c'est possible si elle ne fonctionne qu'en détection de mouvement, car les images ne sont envoyées qu'en cas d'incident. »* Mieux vaut donc un réseau à part.

Côté média, l'utilisation du Wi-Fi est déconseillée, à cause des risques de piratage et, surtout, de saturation des fréquences ou d'interférences. Le CPL (courant porteur en ligne) présente moins d'inconvénients, mais les spécialistes lui préfèrent le câble cuivre Ethernet, qui peut également alimenter électriquement la caméra (Power over Ethernet). Sa portée maximale de 100 mètres en limite toutefois l'utilisation à l'intérieur d'un bâtiment, la fibre, avec une alimentation électrique séparée, s'impose sur un campus ou une aire de stockage.

Avec le passage de la vidéosurveillance sur IP se pose évidemment le problème

2 QUESTIONS À…

DR

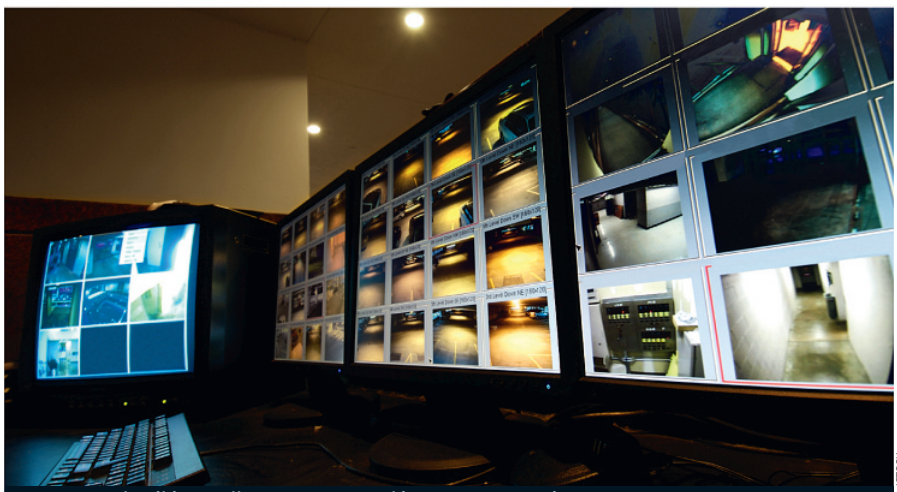
Me Christiane Féral-Schuhl, avocate au barreau de Paris, spécialiste du droit des technologies de l'information

Quelles sont les règles à respecter ?

Avant d'installer un tel dispositif, le chef d'entreprise doit le déclarer auprès du comité d'entreprise (CE), motiver sa décision et décrire le système mis en place. La pose d'affichettes ou de pictogrammes ne suffit pas. En l'absence de CE, il doit avertir les salariés individuellement, par exemple dans le cadre d'un avenant au contrat de travail. En revanche, il n'a pas à prévenir de la présence de caméras dans des lieux où le personnel n'a aucune raison de se rendre. Par ailleurs, le contrôle exercé doit être adapté et proportionnel à la finalité poursuivie. Ainsi, il n'est pas possible de soumettre à contrôle permanent un collaborateur (sauf circonstances exceptionnelles). Les images ne seront pas conservées plus d'un mois et ne pourront être visualisées que par un personnel habilité. Enfin, le système doit être déclaré à la Cnil.

Qu'encourt le contrevenant ?

Le code pénal sanctionne la non-déclaration à la Cnil par une peine pouvant aller jusqu'à cinq ans d'emprisonnement et 300 000 € d'amende. S'y ajoutent des sanctions pécuniaires si la Cnil constate que le dispositif n'est pas mis en œuvre dans les conditions et pour les finalités déclarées.


ISTOCK

Les images de télésurveillance transitent désormais sur un réseau IP.

de la sécurité informatique. *« C'est un réseau IP comme un autre, reliant les caméras aux enregistreurs vidéo ou aux écrans,* souligne Jean-Marc Chartres, consultant sécurité chez Telindus. *Ses terminaux et ses serveurs ont besoin d'une protection contre les attaques. »*

La mise en place du réseau de vidéosurveillance nécessite une attention particulière

Un pirate se ferait un plaisir de prendre la main sur un réseau vidéo lui donnant une vue imprenable sur les entrepôts d'une entreprise ou la salle des coffres d'une banque…
Le réseau de vidéoprotection d'une ville est plus complexe à déployer, du fait des distances et de l'absence de câblage structuré. Le Wi-Fi est la première solution qui vient à l'esprit. Mais, là encore, il est déconseillé du fait des risques de brouillage, volontaire ou non, et des interférences. En revanche, le Wimax, plus solide et ne fonctionnant que dans les bandes de fréquences libres, peut se substituer à la fibre sur les longues distances. La 3G pèche, elle, par la limitation de la bande passante dans le sens montant. Mais c'est une solution pour envoyer une alerte vers les services de sécurité, accompagnée d'un court enregistrement vidéo dans un format plus léger, adapté aux mobiles. L'ADSL présente la même faiblesse de débit dans le sens montant.
Les caméras mégapixels, qui offrent une excellente définition, sont de plus en plus prisées pour leur analyse fine des images. Comme elles mobilisent une bande passante de plusieurs mégabits par seconde, c'est donc le câble en cuivre, pour les courtes distances, et la fibre qui recueillent la faveur des spécialistes. On retrouve d'ailleurs souvent le schéma classique : la fibre en transport et le cuivre en distribution.

La difficulté consiste ensuite à bien disposer les caméras. Rappelant l'histoire du fou cherchant ses clés sous un lampadaire, non parce qu'il les avait perdues à cet endroit mais parce que c'est là qu'il voit le mieux, Daniel Legrand insiste : *« C'est où elles sont utiles qu'il faut placer les caméras, et non là où elles sont le plus facile à installer ! »*

Un cadre légal très strict

Certaines règles doivent de plus être édictées. Par exemple, une caméra installée dans un magasin (espace privé) ne doit pas filmer la rue (domaine public). Les portions de l'image qui débordent sur le domaine public seront masquées sur la caméra elle-même (et non sur le serveur). A l'inverse, une caméra installée dans la rue sera elle aussi équipée d'un masque l'empêchant de filmer l'intérieur des habitations. La vidéosurveillance n'est pas un outil neutre. Son utilisation est fortement encadrée sur le plan juridique, notamment par la loi Loppsi 2. En entreprise comme dans le domaine public, le déploiement de tels systèmes doit être déclaré à la Cnil ou à la préfecture, et annoncé aux employés ou aux citoyens. La durée de conservation des images est elle aussi fixée, comme le cadre de leur consultation. Du fait de l'étendue de la liste des précautions à prendre, il est recommandé de s'en remettre à des prestataires spécialisés. Bien souvent, ils s'occuperont aussi des démarches administratives à opérer.

JEAN-PIERRE SOULÈS

L'ENTREPRISE

LA BANQUE MAGNÉTIQUE
Activité : grossiste en périphériques informatiques.
Siège : Roissy (95).
CA 2010 : 200 M€.
Effectif : 140 personnes.
Solution déployée : caméras D-Link.

TÉMOIGNAGE

DR

Olivier Drouillard, directeur général adjoint de la Banque magnétique

« Nous voulons surveiller nos biens, pas le personnel »

Des palettes disparaissaient sur nos quais de transbordement. Notre société a donc décidé de se doter d'un système de vidéoprotection. Une trentaine de caméras D-Link ont été déployées, braquées sur les accès ouvrants (portes intérieures et extérieures, quais…). Le dispositif a porté ses fruits puisque, depuis son installation, plus aucun vol n'a été constaté.
Il ne s'agissait pas pour nous d'espionner le personnel, mais de disposer d'images qui puissent être visionnées en cas d'incident. Celles-ci ne peuvent d'ailleurs être vues que par le personnel habilité, sur commission rogatoire du procureur. Certes, l'investissement pour ces caméras est important, mais elles devraient durer dix ans. Le principal est de bien savoir ce que l'on veut faire et ne pas penser immédiatement en termes d'équipement. Ce n'est pas forcément le matériel le plus performant qui assure la protection maximale.

ASUS® EEE PAD TRANSFORMER TF101, LA TABLETTE HYBRIDE À POSSÉDER AVANT TOUT LE MONDE !

NOUVEAU

10,1"

Android 3.0 HONEYCOMB

NVIDIA TEGRA II

ASUS®

Eee Pad Transformer TF101

- Ecran tactile **multitouch 10,1"**
- Processeur **Nvidia® Tegra™ 2** double cœur
- Capacité **16 Go**
- 2 caméras
- Ports : Micro HDMI - micro SDHC – Jack 3,5 mm
- Wi-Fi N – Bluetooth – Récepteur GPS
- Autonomie : **9,5 heures** - Poids : **680 grammes**
- Google Android 3.0 (Honeycomb)
- Dock clavier AZERTY (en option)

Existe en version 32 Go avec dock clavier inclus

À PARTIR DE

398€95 TTC

Précommandez-là vite sur notre site

LDLC.com

WWW.LDLC.COM

L'ACHAT HIGH-TECH EN TOUTE SÉRÉNITÉ

PAIEMENT EN 3 FOIS* - LIVRAISON RELAIS COLIS À 2,95€ - 10 JOURS POUR CHANGER D'AVIS

› **RETROUVEZ NOS BOUTIQUES :** 12, rue de l'église - 75015 PARIS | 22-24, rue de la gare - 69009 LYON

Prix affichés hors frais de port et incluant l'éco-participation. Produits en précommande (en disponibilité prévisionnelle à partir du 18/5/2011).
Pour plus de détails, connaître les disponibilités et prix en temps réel, consultez les fiches produits sur notre site.
Toutes les marques citées appartiennent à leurs détenteurs respectifs. Photos non contractuelles. * Paiement en 3 fois possible – voir conditions sur le site www.ldlc.com.

CHAÎNE LOGISTIQUE

Crocs fiabilise l'approvisionnement de ses canaux de distribution

Grâce à une véritable solution de gestion de commandes, le fabricant de chaussures recourt à la réservation de stocks pour mieux répondre à la demande de ses clients.

C'est après avoir frôlé la faillite début 2009 que Crocs décide de renforcer sa chaîne d'approvisionnement. Quelques mois plus tôt, l'incroyable engouement pour les chaussures de plage aux couleurs psychédéliques commençait à retomber. Habitué à une croissance débridée, le fabricant des sabots en résine souple réalise alors que sa supply chain n'est pas taillée pour encaisser les changements brusques de tendance et de conjoncture.

A cette époque, pour répondre aux commandes, Crocs s'appuie sur un ERP de JD Edwards et un système de gestion d'entrepôts de Manhattan. Avec ces applications et leurs nombreux développements spécifiques, la gestion des ommandes passe par des traitements manuels, souvent à l'origine de temps de réponse importants et d'informations peu fiables. Ce qui entraîne une multiplication d'erreurs et une insatisfaction grandissante des clients, notamment parmi les grossistes. De plus, au-delà de ces problèmes opérationnels, Crocs n'est pas en mesure de fournir à ses clients des données sur la disponibilité des produits, ni de garantir que les quantités promises seront livrées aux dates prévues.

Visualiser l'état des stocks

Essentielle dans la supply chain, la fonction ATP (Available to Promise) – ou DAV (disponible à la vente) – n'est pas assurée par le système d'information existant, qui ne dispose pas d'une véritable gestion des commandes. Plus généralement, le fabricant n'a pas de vue complète ni de contrôle sur le stock à travers ses trois canaux de vente (14 sites marchands, 420 magasins ou corners, et de nombreux grossistes). Le mécanisme de réservation de stock ne se déclenche en fait que lorsque la commande est physiquement parvenue au siège. Crocs décide alors de s'équiper d'une solution de gestion des commandes qui devra remplir trois objectifs principaux : pouvoir réserver du stock en dehors d'une commande ferme, avoir une estimation précise et en temps réel de l'ATP, et disposer d'un système configurable et automatisable à base de règles, capable de s'adapter aux fluctuations de la demande.

De plus, cette solution devra gérer un large éventail de commandes, dont le nombre et la fréquence varient d'un canal à l'autre. Le web marchand enregistre quotidiennement une moyenne de 3 000 commandes de trois lignes ou références. Dans les magasins, ce sont des commandes de 200 lignes qui sont passées chaque mois. Ces lignes ,planifiées en fonction de la saisonnalité, devant être traitées en une seule fois.

Abaisser les coûts opérationnels tout en améliorant le niveau d'information sur l'état des stocks

Quant aux grossistes, ils passent des commandes d'environ 2 500 lignes en début de saison, puis font plusieurs réassorts – d'à peu près 50 lignes chacun. Ainsi, la solution cible devra satisfaire les exigences de ces différents canaux, tout en abaissant les coûts opérationnels de gestion de commandes et en améliorant le niveau d'information sur l'état des stocks. Des groupes sont alors mis en place, chargés de décortiquer les besoins et les processus métier.

A l'issue de ce travail, en avril 2009, Crocs choisit la solution Sterling Order Management d'IBM, estimant qu'elle est celle qui répond le mieux à son cahier des charges sur le plan technique et par la dimension de conseil de l'éditeur. Des développements spécifiques seront néanmoins nécessaires sur un tiers de l'application. Sept mois plus tard, la solution entre en production en Amérique du Nord. « *En lançant l'application sur les trois canaux à la fois, nous avons pris un risque. Mais nous voulions être prêts avant Noël,* se rappelle Brian Horsman, directeur informatique de Crocs. *Finalement, nous l'avons été deux semaines et demie avant le Black Friday et le Cyber Monday* », les journées suivant Thanksgiving réputées les plus intenses de l'année pour l'e-commerce américain.

Le déploiement continue alors sur une partie de l'Asie-Pacifique en avril 2010, en Europe en janvier 2011 et en Amérique latine en avril 2011. A chaque fois, la solution centralise les commandes de Crocs sur ses trois canaux de distribution. Et le fabricant dispose d'un référentiel unique offrant une vue sur les points de stockage (usines, centres de distribution, stocks en cours d'acheminement). Autrement dit, tous

L'ENTREPRISE

CROCS

Activité : fabrication et distribution de chaussures.
Siège : Niwot (Colorado, Etats-Unis).
Effectif : 4 000 salariés.
CA 2010 : 790 M$.

LE PROJET

Problème à résoudre : améliorer l'expérience client et orchestrer le processus de commande sur tous les canaux de distribution.
Solution déployée : Sterling Order Management d'IBM.

DR

Chez Crocs, l'état du stock est désormais visible par chaque canal de distribution.

les stocks sont désormais orchestrés et réservés en fonction de chaque canal. Et il est possible de visualiser le carnet de commandes par canal ainsi que le stock global disponible. Chaque canal devient en quelque sorte propriétaire du stock qui lui a été réservé. Ainsi, dès qu'il y a eu réservation, la capacité demandée s'ajuste à la hausse ou à la baisse. En pratique, quand une commande est reçue chez Crocs, elle est rentrée telle quelle dans le système, puis Sterling Order Management identifie la disponibilité du stock et planifie les livraisons.

Des commandes en lignes satisfaites à près de 100 %

Les objectifs sont remplis, « *Sterling Order Management ayant bénéficié d'un retour sur investissement dans les douze mois qui ont suivi le déploiement* », estime Brian Horsman. Selon le fabricant, le taux de satisfaction des commandes internet approche maintenant les 100 %. Auparavant, de 10 à 13 % de celles reçues par ce canal n'étaient livrées que partiellement. Le problème a disparu, grâce à une meilleure estimation de la disponibilité des stocks. Désormais, en entrepôt, les stocks réservés sont distingués des non réservés, et seuls ces derniers sont disponibles pour satisfaire les commandes à venir. Toutes peuvent ainsi être satisfaites en quantités et en délais. Les points de vente n'ont plus à se soucier d'où seront exécutées les commandes : le module de gestion prend la décision pour eux. Les réservations facilitent leur réassort, qui peut être automatisé selon certains critères (comme le niveau de stock plancher en magasin). Les distributeurs ont aussi la possibilité de réassortir à partir de commandes sur le stock disponible (ATP) ou de rendre disponibles leurs stocks inutilisés.

Les grossistes n'ont plus à attendre pour se faire confirmer une disponibilité de stock. Certains le réservent ou le libèrent directement, selon leurs besoins. D'autres bénéficient d'alertes pour anticiper des ruptures de stocks ou les retards de livraison. Enfin, le système autorise les grossistes à livrer directement les clients finals (drop-shipping) ou à livrer en fonction des passages en caisse (pay-on-scan). Quant au canal web marchand, son ATP est alimenté par Sterling Order Management toutes les trente minutes et tient compte du stock réservé ou disponible sur l'ensemble du réseau d'approvisionnement. Surtout, les commandes passées sur internet sont immédiatement traitées en entrepôt et sont toujours satisfaites.

Désormais, les équipes métier de Crocs estiment disposer d'un système fiable pour gérer l'approvisionnement de leurs canaux. Ils peuvent compter sur une meilleure gestion de leurs stocks et réservations qui sont directement visibles depuis internet.

BORIS MATHIEUX

2 QUESTIONS À...

DR

François Soubien,
directeur associé du cabinet de conseil PRTM

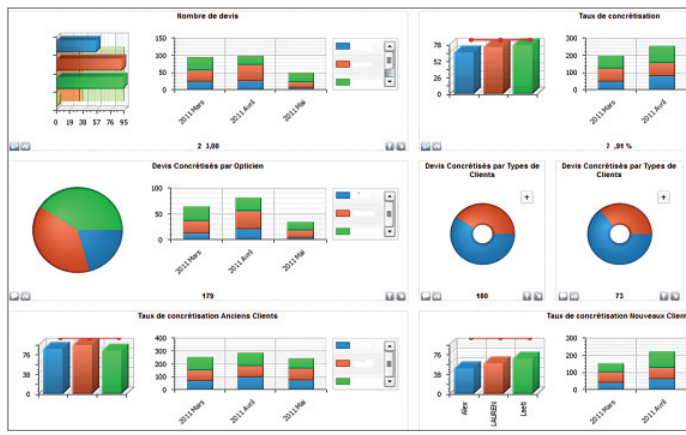
Prendre un engagement à la commande est-il difficile à mettre en œuvre ?
Tout le monde parle de la fonction de stock disponible, mais elle est difficile à mettre en œuvre et beaucoup d'organisations s'y sont cassé les dents. Elle suppose la réconciliation entre les flux physiques, logiques et financiers. Par exemple, le stock censé être disponible en entrepôt peut finalement être au contrôle qualité et celui en transit est parfois mal évalué, quand les délais ne sont pas fiabilisés.

Pourquoi la visibilité dans la supply chain est-elle à nouveau à l'ordre du jour ?
Le sujet n'est pas nouveau, mais il est loin d'être épuisé. L'abondance croissante de la production d'informations la rend même plus complexe que jamais. Il faut avoir la bonne information, bien la restituer et s'assurer de son utilité. L'accélération des flux logistiques tend également à rendre le sujet de la visibilité plus crucial.

BUSINESS INTELLIGENCE L'opticien a opté pour une plate-forme décisionnelle en mode Saas

Optique Serre se passe d'informaticiens pour déployer ses indicateurs d'activité

Comment une microstructure de trois salariés sans informaticien a-t-elle pu construire seule un système d'indicateurs de suivi d'activité ? Cette question, Optique Serre l'a résolue en misant sur une solution décisionnelle hébergée accessible en mode Saas (Software as a Service). Certes, cette configuration présente l'avantage de n'avoir rien à déployer en interne. Mais c'est avant tout pour sa simplicité d'utilisation qu'elle l'a séduite. Concrètement, elle reprend les données stockées par l'outil de gestion de l'opticien, et les restructure automatiquement pour qu'elles deviennent intelligibles et analysables, en fournissant pour cela des axes de navigation et des indicateurs prêts à l'emploi.



Les modes de représentation de données proposés par Bittle se révèlent beaucoup plus faciles à mettre en œuvre que les graphiques Excel.

La plate-forme se maîtrise en une dizaine d'heures et propose elle-même des indicateurs à surveiller

Laurent Serre, le patron du magasin, reconnaît qu'il aurait pu agir autrement, *« en recourant, par exemple, à un informaticien qui aurait développé les requêtes spécifiques pour calculer les indicateurs à surveiller »*. Au premier rang desquels le taux de concrétisation des devis proposés aux nouveaux clients. Cette option a vite été écartée, car elle rendait l'entreprise tributaire d'une intervention extérieure pour modifier, affiner, voire regrouper les indicateurs. Une autre piste était celle du déploiement d'un outil décisionnel du marché pour plusieurs milliers d'euros. Inenvisageable, car trop cher. La plate-forme Saas Bittle, elle, ne coûte qu'un abonnement annuel de 900 euros, auquel l'opticien a souscrit il y a six mois. Et elle ne demande qu'une dizaine d'heures pour la maîtriser. Son fonctionnement ? Laurent Serre réalise, via Excel, un export de la base de données du logiciel de gestion. *« Il s'agit d'un tableau brut de chiffres assez incompréhensibles à l'œil nu. Exemple : une ligne indique que le 18 avril, nous avons vendu l'article X du fournisseur Y de la marque Z, appartenant à la catégorie "solaire", de type "métal homme" au prix de 145 euros au client Dupont, etc. »* Bittle charge ce tableau et propose de l'afficher selon des filtres, tels que la catégorie ou le type de produit vendu. Il préconise aussi une série d'indicateurs basés sur les valeurs. En l'occurrence, des indications de prix (total des ventes, panier moyen…).
« Lorsque l'indicateur à suivre n'est pas proposé, car trop spécifique, nous avons la possibilité d'en croiser d'autres, de bas niveau, et de construire les valeurs composites qui nous intéressent. » Le panier moyen a ainsi été élaboré en additionnant celui des montures et celui des verres. La construction des indicateurs s'effectue également à la volée. Lors de la navigation dans les dimensions (date, produit, vendeurs, etc.), l'utilisateur indique la colonne, la valeur ou la moyenne qu'il souhaite voir affichée en permanence.

L'ENTREPRISE

OPTIQUE SERRE
Activité : opticien.
Date de création : 1880.
Localisation : Nîmes (30).
Effectif : 3 personnes.

LE PROJET

Problème à résoudre : produire des indicateurs de pilotage et des axes d'analyse.
Solution déployée : la plate-forme décisionnelle de Bittle disponible en Saas.

L'éternelle question de la sécurité des données hébergées

C'est notamment grâce à cette fonctionnalité que l'opticien peut assurer le suivi des ventes de verres progressifs Varilux, le magasin étant tenu de maintenir un certain volume vis-à-vis de ce fournisseur. Enfin, au besoin, ces indicateurs sont construits « à la main », à partir de formules de calcul saisies dans l'outil.
Reste que choisir le mode hébergé Saas pose l'éternelle question de la sensibilité des données stockées à l'extérieur. *« Même en cas de vol d'informations – ce qui paraît difficilement imaginable –, nos données décisionnelles ne seraient pas exploitables. Car les références de nos clients n'y figurent pas »*, relativise Laurent Serre. Quant à l'éventualité de la disparition de son fournisseur, là encore, pas d'inquiétude : *« La perte de service serait très pénalisante, mais les données brutes, elles, sont stockées dans notre logiciel de gestion, qui conserve notre historique. »*

VINCENT BERDOT

INTERVIEW

« Pas d'innovation sans une libre utilisation des données »

SÉVERIN NAUDET, le M. Open data du gouvernement, revient sur la mission Etalab et le portail Data.gouv.fr prévu pour fin 2011, alors que le Premier ministre a signé le décret et la circulaire relatifs à l'ouverture des données publiques.

Le décret précise-t-il le cadre d'exploitation des données publiques ?

SÉVERIN NAUDET : La gratuité sera la norme, la redevance l'exception. Voilà le sens de ce décret signé il y a quelques jours. La nouvelle économie, dont les modèles sont encore souvent en construction, est fondée sur la notion d'exploration. Il ne faut donc pas créer de barrières à l'usage, au risque de freiner l'innovation. Toutes les grandes démocraties qui se sont lancées dans l'open data ont choisi une réutilisation la plus libre possible de leurs données publiques. C'est ce qui leur donne de la valeur, l'important n'étant pas ce qu'elles sont, mais ce qu'on peut en faire. La gratuité offrira aux entrepreneurs du web la possibilité de créer les services innovants que l'Etat n'a pas encore conçus. Ce qui sera non seulement utile à tous, mais aussi générateur d'économies pour l'Etat.

Dans quel cas les données publiques seront-elles soumises à une redevance ?

SN : Si l'Etat rend un service particulier nécessitant des moyens exceptionnels, il pourra faire appel au principe de redevance. Mais celui-ci devra préalablement être autorisé par décret, c'est-à-dire par le Premier ministre, et la liste des sources de données concernées sera publiée en ligne.

L'Agence du patrimoine immatériel de l'Etat (Apie) s'est montrée bien plus favorable à cette redevance. N'y a-t-il pas là une contradiction ?

SN : Non. L'Apie est dans son rôle, celui de conseil pour la valorisation du patrimoine immatériel auprès du ministère de l'Economie. L'Agence n'a d'ailleurs jamais souhaité appliquer ce modèle à l'ensemble des données, mais seulement à quelques jeux de données particuliers. Etalab, mission interministérielle sous l'autorité du Premier ministre, est là pour favoriser un accès le plus large possible aux données publiques ainsi qu'à leur réutilisation. Toutes les études récentes montrent d'ailleurs que l'ouverture des données pour une réutilisation gratuite crée, in fine, beaucoup plus de valeur pour l'Etat que leur vente. Selon une première étude commandée par la Commission européenne, la taille de ce marché représenterait plusieurs dizaines de milliards d'euros par an.

Proposerez-vous une licence type avec votre portail Data.gouv.fr ?

SN : Oui. Un groupe de travail – qui auditionnera tous les acteurs concernés, producteurs et réutilisateurs – va concevoir cette licence. Gratuite, elle garantira la sécurité juridique de la réutilisation.

Quelles sources de données ce portail ciblera-t-il ?

SN : Il référencera ou hébergera les jeux de données de l'Etat, des administrations, centrales ou déconcentrées, et de certains établissements publics administratifs. Il accueillera également les données des collectivités territoriales qui le souhaitent. Pour l'heure, nous sommes en plein recensement. Nous nous appuyons sur les coordinateurs qui viennent d'être nommés dans chaque ministère. Ils sont chargés du recensement et de la qualification de ces données et sont les correspondants d'Etalab.

La circulaire découlant du décret détaille-t-elle le format de publication des données ?

SN : Oui. Cette circulaire oblige les administrations à privilégier des formats facilement exploitables, notamment ceux ouverts, qui facilitent l'interopérabilité. Par exemple, le XML, le CSV (Comma-Separated Values), l'ODS (Open Document Spreadsheet), ou le JSON (JavaScript Object Notation).

PROPOS RECUEILLIS PAR VINCENT BERDOT

YVES MALENFER/MATIGNON

BIO EXPRESS

35 ans. Ecole navale.
2001 : producteur de musique (Nada Surf, Dimitri from Paris...).
2004 : conseiller du ministre de la Culture pour les industries culturelles et médias.
2007 : vice-président de Dailymotion.
2007 : conseiller multimédia du Premier ministre.
2011 : directeur d'Etalab, Data.gouv.fr.

RENCONTRE **HENRI VERDIER,** président du pôle de compétitivité Cap Digital

Un esprit collectif au service de l'innovation

Les postes atypiques attirent-ils les profils atypiques ? Pour Henri Verdier, l'hypothèse, en tout cas, se vérifie. Le président du pôle de compétitivité Cap Digital – un des plus importants « clusters » dans le domaine des technologies de l'information et de la communication – ne fait pas partie de ceux dont le parcours est une ligne droite. Etudiant scientifique brillant, il intègre l'Ecole normale supérieure (ENS) pour préparer une maîtrise en biologie. Mais très vite, l'envie « *de voir d'autres choses* » le pousse à passer une maîtrise de philosophie, complétée par un DEA de sociologie politique. Pas banal pour un scientifique.

> « Mon travail s'apparente à celui d'un Community Manager »

A la sortie de l'ENS, la tête chercheuse se met en marche. Après de brefs passages comme chef de projet chez Ecobilan ou comme chargé de mission au Haut comité de la santé publique, il s'oriente, en 1993, vers l'univers numérique. « *C'était le début de la vague internet. J'ai rejoint les éditions Odile Jacob pour créer une filiale numérique, sorte de web agency avant l'heure. A l'époque, on codait encore les balises HTML à la main* », se souvient-il. C'est à cette époque qu'il ouvre le premier cybercafé de Dakar, le Metissacama.

Au bout de quelques années, cette activité est recentrée sur l'éducation numérique des sciences et prend le nom d'Odile Jacob Multimédia, avec les écoles françaises en ligne de mire. « *Nous avons fait de la bonne pédagogie, de beaux produits et de beaux succès. Mais le marché de l'éducation scolaire n'a pas vraiment décollé* », concède-t-il. L'organisation de l'Education nationale ne s'y prêtait pas.

En 2005, avec le lancement des pôles de compétitivité, la tête chercheuse se remet en marche. Henri Verdier contribue à rassembler l'écosystème des services et contenus numériques dans une dynamique qui débouchera sur la création de Cap Digital, dont il assurera la présidence en 2009. « *J'ai le goût des aventures collectives. L'énergie des autres, les liens d'amitié, les combats partagés, tout cela me nourrit* », dit-il. Mais en quoi consiste le travail d'un président de pôle de compétitivité au quotidien ? De quelles compétences faut-il disposer ? « *Cela dépend du pôle et de la structure de son tissu industriel. Aujourd'hui, mon travail est très politique : animer la gouvernance de la structure, définir des stratégies, tisser des liens à l'international, accompagner les entrepreneurs… Je suis une sorte de Community Manager* », explique-t-il.

En créant MFG-Labs en 2010, Henri Verdier s'est lancé dans une nouvelle aventure collective.

JM WALLACE

SES CONSEILS

- Etre curieux et avoir un esprit de synthèse.
- Avoir le goût de l'intérêt général.
- Privilégier la transparence.

SON PARCOURS

De 1996 à 2009 : directeur général d'Odile Jacob Multimédia, puis directeur de la stratégie chez Lagardère.
De 2009 à 2010 : directeur de Futur Numérique.
Depuis 2006 : vice-président, puis président de Cap Digital.
Depuis 2010 : PDG de MFG-Labs.

Dans les nouvelles technologies jour et nuit

En 2010, une autre histoire collective a débuté avec la création de MFG-Labs, une start up spécialisée dans le Big Data, c'est-à-dire l'analyse des gros volumes de données. Du coup, son emploi du temps se complique un peu. « *Je fais un gros équivalent temps plein pour MFG-Labs et un tiers temps pour Cap Digital* », ajoute-t-il. Ce qui s'appelle travailler le jour et la nuit…

GILBERT KALLENBORN

Vos rendez-vous État de l'art

Mise à jour du 9 juin 2011 : 23 séminaires nouveaux ou entièrement remaniés

> Les Synthèses

Comprendre les Tendances de l'Informatique	15-17 juin • 29-31 août 2011
Urbanisme et Architectures Techniques en 2011	20-22 juin • 29-31 août 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	23-24 juin • 22-23 septembre 2011
Management des Projets Informatiques	15-17 juin • 29-31 août 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	21-23 novembre 2011
Java : la synthèse	3-4 novembre 2011
Open Source : l'état de l'art	29-30 novembre 2011
Web Services : l'état de l'art	24-25 novembre 2011
Client Riche : Ajax, RIA, HTML 5	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	15-16 novembre 2011
Méthodes Agiles : l'état de l'art	17-18 novembre 2011
Les Techniques et Outils de Test	24-25 novembre 2011
La Qualité des Systèmes et des Logiciels	28-30 novembre 2011
La Maintenance Applicative et TMA en 2011	29-30 novembre 2011

> Management de l'Informatique

Le Tableau de Bord du DSI en 2011	23-24 juin • 30-31 août 2011
Les "Best Practices" de la DSI en 2011	28-29 juin • 18-19 octobre 2011
Les Schémas Directeurs en 2011	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	24-25 novembre 2011
Les Responsabilités Juridiques du DSI en 2011	23-24 juin • 17-18 novembre 2011
Green IT et réduction des coûts informatiques	15-16 décembre 2011
Outsourcing : l'état de l'art en 2011	29-30 novembre 2011
Offshore : les meilleures pratiques en 2011	28-29 juin • 8-9 décembre 2011
Gestion de Parc et Assistance Utilisateurs	15-16 novembre 2011
Help Desk : l'état de l'art	17-18 novembre 2011
Exploitation/Production Informatique en 2011	20-22 juin • 21-23 novembre 2011
Sécurité des Systèmes d'Information	20-22 juin • 19-21 septembre 2011
Continuité Informatique / PRA	28-29 juin • 29-30 novembre 2011
Plan de Continuité d'Activité/Gestion de Crise	6-7 octobre • 1-2 décembre 2011
ISO 27001/27002 et "best practices" en Sécurité	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	17-18 novembre 2011
Intégration de Données d'Entreprise	8-9 décembre 2011
Virtualisation : technologies et mise en œuvre	22-23 septembre • 8-9 décembre 2011
Postes de Travail : réduire les coûts en 2011	17-18 novembre 2011
Cloud Computing : l'état de l'art	28-29 juin • 13-14 octobre 2011
Architectures d'Applications Distribuées	14-16 novembre 2011
Gérer la Performance des Applications et du SI	17-18 novembre 2011
Réseaux et Télécoms : les tendances, les choix	21-23 novembre 2011
Internet Mobile : l'état de l'art	7-9 novembre 2011
Téléphonie sur IP	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	21-23 novembre 2011

> Techniques et Applications

Portails d'Entreprise : l'état de l'art	1-2 décembre 2011
Internet : la synthèse 2011	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	24-25 novembre 2011
Webmarketing : l'état de l'art	21-23 novembre 2011
Réussir et Gérer un Site Web	22-23 novembre 2011
Les ERP/Progiciels Intégrés en 2011	29-30 novembre 2011
Dématérialisation : l'état de l'art	24-25 novembre 2011
Bases de Données : la synthèse	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	29-30 novembre 2011
Projets Collaboratifs : l'état de l'art	3-4 novembre 2011
ECM (Entreprise Content Management)	8-9 décembre 2011
GED (Gestion Electronique de Documents)	28-29 juin • 29-30 novembre 2011
Archivage Electronique en 2011	15-16 novembre 2011

> Les Passeports

Systèmes d'Information : les 3 prochaines années	20-22 juin • 29-31 août 2011
Passeport Réseaux & Télécoms	15-17 juin • 19-21 septembre 2011
Passeport Consultant	20-22 juin • 14-16 septembre 2011
Passeport MBA	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	29-30 novembre 2011
Passeport Efficacité Personnelle	15-17 juin • 24-26 août 2011
Passeport Management	20-22 juin • 29-31 août 2011

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

Capgemini
CONSULTING.TECHNOLOGY.OUTSOURCING

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

NUL N'EST CENSÉ...

Attributions des fréquences 4G

Le 16 mai, l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (Arcep) a rendu publiques les procédures d'attribution des fréquences des réseaux mobiles à très haut débit 4G. Les autorisations seront délivrées à l'automne et au début de l'année 2012. Les conditions d'attribution viseront à garantir une couverture quasi intégrale du territoire, une concurrence effective et pérenne sur le marché du mobile, ainsi qu'une valorisation du patrimoine immatériel de l'Etat par une bonne valorisation des fréquences. Le communiqué de presse est disponible sur http://goo.gl/P6h1d.

Quelle stratégie de l'Europe sur le cloud ?

Vice-présidente en charge de la stratégie numérique auprès de la Commission européenne, Neelie Kroes *(photo)* a décidé de lancer une consultation publique destinée à élaborer une stratégie pour l'Union européenne sur le cloud computing. Développeurs et utilisateurs sont invités à y participer jusqu'au 31 août 2011. Pour prendre connaissance de cette démarche, voir le site http://goo.gl/MuGtr.

Un prix unique pour le livre numérique

L'Assemblée nationale a adopté, mardi 17 mai, la proposition de loi sur le prix unique du livre numérique. La clause d'extraterritorialité a été conservée et figure à l'article 3 du texte. En vertu de cette loi, le prix de vente fixé par l'éditeur s'imposera *« aux personnes proposant des offres de livres numériques aux acheteurs situés en France »*, comme pour les livres papier. Lire la proposition de loi sur http://goo.gl/83nox.

JURIDIQUE

DR

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

Évaluation des salariés : la Cnil rappelle les obligations

LE FAIT : la Commission nationale de l'informatique et des libertés fait le point sur les droits et les obligations des employeurs en matière d'évaluation de leurs salariés et, notamment, sur l'utilisation de zones de commentaires.

Les entretiens annuels d'évaluation sont l'occasion, pour les employeurs, de collecter un certain nombre d'informations sur leurs salariés. La Cnil rappelle que cette démarche doit s'accompagner de certaines précautions. D'abord, la société est tenu d'informer ses employés (voire, le cas échéant, les institutions représentatives du personnel) sur les méthodes et techniques d'évaluation préalablement à leur mise en œuvre. Elle doit leur indiquer la finalité poursuivie par le traitement, le caractère obligatoire ou facultatif des réponses, l'identité des destinataires et l'existence de leur droit d'accès. S'il s'agit d'un traitement informatisé, celui-ci sera déclaré auprès de la Cnil.

Des données strictement professionnelles

Ensuite, l'employeur ne peut collecter que des informations en rapport avec leurs aptitudes professionnelles : évaluation professionnelle, formations effectuées, informations liées à la gestion de la carrière et aucune donnée touchant à la vie privée, puisque ce ne serait pas pertinent au regard de la finalité poursuivie. Enfin, ces éléments ne peuvent être conservés au-delà de la période d'emploi de la personne concernée. Quant aux zones de commentaires libres, elles sont une source de contentieux inépuisable. Il n'est pas rare, en effet, que les notes y figurant soient particulièrement désobligeantes pour les salariés. C'est pourquoi la Cnil rappelle que la loi informatique et libertés impose que ces appréciations soient pertinentes, adéquates et non excessives.

Aucun commentaire subjectif ou outrancier

La Commission précise que la personne émettant ces commentaires doit faire preuve d'objectivité et s'interdire tout commentaire subjectif, outrancier ou insultant. Toute entorse à ces principes est susceptible d'être sanctionnée par la Cnil, éventuellement financièrement, voire d'entraîner des poursuites pénales, en fonction de la gravité des faits. En application du droit d'accès, rappelons que les salariés ont la possibilité de prendre connaissance des informations renseignées à leur propos dans ces champs libres.

CHRISTIANE FÉRAL-SCHUHL

CE QU'IL FAUT RETENIR

Les employeurs doivent être particulièrement vigilants dans l'utilisation des zones de commentaires et garder à l'esprit que le salarié et la Cnil peuvent accéder à tout moment à ces informations.

OPINIONS

Face à la concurrence des iPhone et autres appareils Androïd, RIM tente une riposte technologique et dans les services. P. 32

Apple, Amazon, Google, et Facebook sont-ils les Barbares des temps modernes, dédaignant les règles du marché ? P. 33

Ne faudrait-il pas copier le modèle américain de financement des start up, hors de toute administration bureaucratique ? P. 34

GOUVERNANCE DE L'INTERNET Lors des deux jours du forum, 25 000 tweets ont été postés

Vingt-cinq tweets qui ont marqué l'e-G8

Les 24 et 25 juin se tenait à Paris l'e-G8, premier forum consacré à internet, organisé à l'initiative de Nicolas Sarkozy. Si nombre de stars du net s'y pressaient, l'impression finale est mitigée. D'un côté, l'économie numérique est enfin reconnue comme un secteur d'activité à part entière. De l'autre, personne n'ose prendre de positions sur la neutralité d'internet, la réduction de la fracture numérique ou la protection de la vie privée. Les followers #eG8 ont échangés plus de 25 000 tweets. Tour d'horizon en 25 « verbatweets ».

Le #eg8 est le premier forum sur internet destiné à nourrir la réflexion des chefs d'Etat (Maurice Lévy, Publicis).

A moment historique, responsabilité historique. On ne peut en rester aux clichés et aux idées générales sans traiter les vraies questions, Monsieur Lévy. @Pbailly

Maurice Lévy endort tout le monde et enfile les banalités comme des perles avec une couche de langue de bois. @ nborde.

Internet est une nouvelle frontière, un territoire à conquérir (Nicolas Sarkozy).

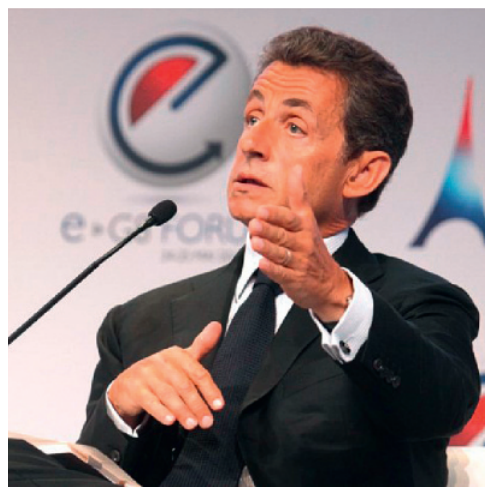
L'internet est un changement de civilisation (Nicolas Sarkozy).

Aujourd'hui, penser l'internet relève d'une véritable responsabilité historique (Nicolas Sarkozy).

Vous avez changé le monde au même titre que Newton et Galilée (Nicolas Sarkozy).

Vous avez refusé un chèque d'un milliard de dollars à 25 ans ! – Non, j'en avais 22. (De Maurice Levy à Mark Zuckerberg).

Mark Zuckerberg ne rit pas aux blagues de Maurice Lévy. @Drama



PRÉSIDENCE DE LA RÉPUBLIQUE - C. ALIX

Pour Nicolas Sarkozy, internet marque un changement de civilisation.

Les gouvernants se demandent s'il faut légiférer pour nous protéger d'internet. En fait, c'est internet qui a besoin d'être protégé des gouvernants (Jeff Jarvis, journaliste et blogueur).

La technologie bouge plus vite que les gouvernements. Voilà pourquoi vous ne devez pas légiférer sans rien comprendre aux conséquences, (Eric Schmidt, de Google, à Nicolas Sarkozy).

La révolution numérique a tout bouleversé, sauf l'éducation. Là, rien n'a changé depuis soixante-quinze ans et ça ne marche toujours pas (Rupert Murdoch, News Corporation).

Aujourd'hui, j'ai écouté Sarkozy et Lagarde parler à l'e-G8. Si elle se présente un jour aux élections, elle va le battre. Elle est plus incisive. @ martinvars.

Tweet : table ronde sur l'innovation avec un professeur, un ministre… et quatre milliardaires ! Réponse d'Eric Besson : A vous de mettre un visage sur chacun de ces profils.

Les vrais entrepreneurs pensent qu'il y a quelque chose qui ne tourne pas rond dans notre monde. Et eux, ce qu'ils veulent, c'est trouver cette chose et la réparer (Sean Parker, Managing Partners).

Concernant Hadopi, je pense que nous avons une mauvaise loi en France. Une loi stupide (Xavier Niel, Iliad).

Une des conclusions à retirer de l'e-G8 : le rôle des gouvernements est de fournir l'accès à internet... pas de réguler les contenus ! @NeoSting:

Nous devons travailler davantage à connecter le continent africain à internet. @oafrica

Impressionnante conférence. Je pense que c'est bien, très bien même, pour encourager l'emploi dans le secteur internet en Europe. @ halftermeyer.

La Cnil regrette que le thème de la protection de la vie privée ne soit pas abordé. Quelle bande de naïfs ;-)... @ dutheil

Internet n'est pas qu'une question de libertés, c'est une question d'argent (Stéphane Richard, Orange).

La vie privée, c'est fini. C'était une parenthèse dans l'histoire de l'Homme (Paul Hermelin, Capgemini).

Cette opposition entre les industriels et les partisans du net ouvert existe depuis quinze ans. @ Yochai_Benkle

Rappellons les fondamentaux : tous les bits naissent égaux. @LeGuillaume:

We don't need no regulation. We dont need no web control. No deep packet inspection in the chatroom. Hey Politics leave their kids alone. @ oflmaogcb:

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

Flamboyant ou tourmenté ?

Gilbert Kallenborn, chef de service

RIM et sa marque phare sont à leur tour pris dans les tourbillons du marché de la mobilité. Comme Nokia avant son accord avec Microsoft, le Canadien dispose aujourd'hui d'une plate-forme un peu désuète. Du coup, ses résultats commerciaux sont en berne. Jim Basillie, co-PDG de RIM, avoue même que ses produits haut de gamme sont vieillissants (…) et que cela a des conséquences sur ses marges et sur ses ventes. Des propos confirmés par la part de marché de Blackberry OS, en baisse outre-Atlantique où les smartphones Android ont désormais atteint une position dominante, tandis que les analystes financiers s'impatientent. RIM a donc décidé de riposter. Il a racheté l'Allemand Ubitexx pour se positionner dans les parcs iPhone et Android. Une décision intelligente, car les DSI sont soumis au diktat de l'utilisateur et contraints d'administrer des parcs hétérogènes. La compagnie a aussi décidé d'adopter le système d'exploitation QNX, issu de l'informatique embarquée, afin de proposer des terminaux plus puissants, notamment sa tablette Playbook. Elle mise enfin sur le cloud computing et offrira une gamme de services professionnels hébergés : un premier partenariat a été conclu avec Microsoft pour intégrer les logiciels bureautiques en ligne Office 365. Les idées de RIM sont donc bonnes. Reste à les concrétiser. Le plus dur résidera certainement dans la migration vers QNX, car elle représente une vraie rupture technologique. D'ailleurs, la première version de Playbook semble un peu bancale. L'accès à la messagerie professionnelle et aux fonctions de sécurité ne peut se faire, pour l'instant, qu'au travers d'un smartphone Blackberry raccordé en Bluetooth. Pas pratique pour une personne en situation de mobilité. Mais RIM a prévenu que la prochaine version de la tablette disposera d'un client e-mail natif. Donnons du temps au temps. Mais attention, pas trop...

> « Les idées du Canadien RIM sont bonnes. Reste à les concrétiser. »

DR

Rendez-nous nos données !

Xavier Biseul, grand reporter

Pas moyen de se promener en ville, son téléphone en poche, ou de jouer à la Playstation, sans risquer de se faire tracer, voire ficher. Les cas de vol ou d'enregistrement sans autorisation de données personnelles se multiplient chaque semaine. Sans parler des failles récurrentes du tandem Facebook et Google qui ont fait de nos données privées leur fonds de commerce. Le premier a d'ailleurs récemment cherché à salir le second sur ce terrain. Facebook a payé une agence de communication pour faire passer le message suivant : « *Google collecte, enregistre et exploite des millions d'informations personnelles, enregistrées depuis plusieurs services, et les partage sans l'accord ni le contrôle des principaux concernés.* » Quel scoop ! Dans un tel contexte de paranoïa aiguë, l'article de Richard Thaler, paru sur le site du New York Times, laisse entendre qu'il existe une alternative. Cet économiste américain propose en effet que l'entreprise qui collecte électroniquement les données d'un utilisateur soit en mesure de les lui restituer sous un format facile à télécharger et à exporter. Le gouvernement britannique, de son côté, vient d'annoncer une initiative en ce sens, intitulée Mydata. Aux Etats-Unis, les bénéficiaires de Medicare ont aussi la possibilité de transmettre leur dossier médical à un organisme de confiance. Richard Thaler va plus loin, et propose en plus de récupérer ses données personnelles, de les exploiter, voire les commercialiser soi-même. En connaissant le détail de sa consommation de services ou de biens, on saura en évaluer le coût réel et faire jouer la concurrence. Selon lui, de nouvelles applications émergeront qui – sur la base de cet historique – nous proposerons des solutions plus adaptées et moins coûteuses. Nous recevrons également des promotions exclusives de la part de plates-formes d'intermédiation à qui nous aurons rétrocédé de plein gré nos données personnelles. Voire contre rémunération. Le rapport de force s'inverse.

> « Récupérer ses données personnelles et les exploiter soi-même »

NIELS STOLTENBORG

ON EN PARLE DANS LES BLOGS

La lettre de Syntec numérique au futur président de la République

La synthèse. Président de Syntec numérique, Guy Mamou-Mani invite le prochain président de la République à faire du numérique la locomotive de sa politique de relance. Dans une lettre ouverte, il lui conseille de vite démarrer les programmes en faveur de l'e-santé qui ont fait leurs preuves au Canada, en Corée, au Japon et en Scandinavie. Il recommande l'adoption de pratiques pédagogiques simplifiant les relations entre élèves, parents et professeurs grâce aux espaces numériques de travail. Et il exhorte à généraliser la télédéclaration et les inscriptions en ligne sur les listes électorales, à faciliter l'e-voting et le recensement des citoyens sur le net, à ouvrir un guichet unique emploi.

DR

Un article de Guy Mamou-Mani,
président de Syntec numérique

http://goo.gl/pzFSM

Les dessous de l'e-G8

La synthèse. Ce billet dévoile les coulisses de l'e-G8 au cours duquel, deux jours durant, politiques et grands patrons du web ont débattu de l'intérêt comparé d'un internet libre ou régulé. Nicolas Sarkozy ouvrait le ban avec un discours rédigé par cinq conseillers, dont Henri Guaino et Franck Louvrier. L'auteur revient sur l'absence de représentants de la société civile et l'implication trop visible du secteur marchand *« avec ces sponsors généreux autofinançant »* l'opération. Une manifestation professionnelle, mais dont les dés étaient pipés. *« A l'insistance, paraît-il, de Barack Obama, cet e-G8 a été organisé à la condition expresse qu'il ne serve à rien. »* Pas question de proposer de faire évoluer *« la gouvernance d'internet, dont une bonne partie est sous le contrôle des Etats-Unis. »*

© PRÉSIDENCE DE LA RÉPUBLIQUE - C. ALIX

Un billet d'Olivier Ezratty,
spécialisé dans le conseil en stratégies de l'innovation

http://goo.gl/ON1Kv

Google, Facebook… L'ascension des nouveaux Barbares

La synthèse. Après huit cents ans de domination, les Romains furent emportés par une vague de Barbares dont ils n'ont pas su dominer les attaques rapides, mobiles, sans respect des règles habituelles de combat. Les entreprises leaders du XXe siècle subiront-elles le même sort ? *« Les nouveaux entrants, Google, Facebook, Apple ou Amazon, semblent partager les mêmes mobilité, ambition et dédain pour les règles classiques. »* Ils disposent d'une base mondiale de clients et d'une accessibilité démultipliée sur les terminaux internet, et *« déploient une stratégie d'encerclement en investissant de nouveaux métiers : opérateur télécoms, régie publicitaire, banquier, etc. »*.

MUSÉE PAUL VALÉRY

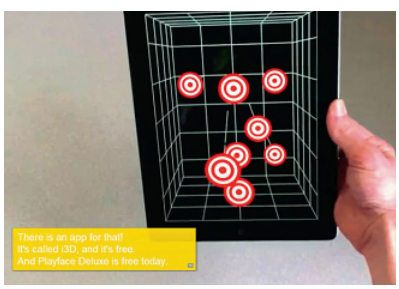
Une analyse d'Henri Verdier
(MFG Labs) et de **Christophe Stener**
(ChristopheStenerConsulting)

http://goo.gl/6f8KG

LE BUZZ SUR 01NET-ENTREPRISES

01net. ENTREPRISES

Un chercheur français développe la 3D sans lunettes sur iPad



Du relief sur l'iPad 2. Sa vidéo crée le buzz. Jérémie Francone, doctorant au laboratoire d'informatique de l'Université Joseph Fourier de Grenoble, a développé un logiciel affichant la 3D sur l'écran d'un iPhone ou d'un iPad 2 standard. La solution n'utilise pas le gyroscope de l'iPad pour calculer l'image à afficher, mais sa caméra de façade. La puissance du processeur de l'iPad 2 autorise ce type de traitement avec un temps de latence acceptable. Si ce projet n'a pas vocation commerciale, des éditeurs d'applications mobiles ont démarché le chercheur. Un exploit salué par des « 01nautes », quand d'autres rappellent que le procédé n'est pas nouveau.

http://goo.gl/1DaiB

CARTE BLANCHE À...

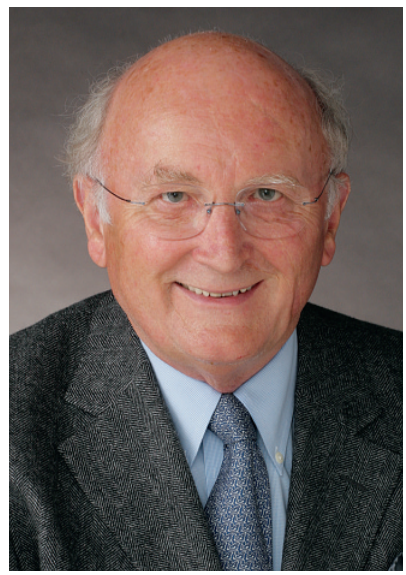
Et si on finançait nos start up sur le modèle américain ?

BERNARD MOLLAND est expert en gouvernance opérationnelle du système d'information. Il est persuadé qu'il faut s'inspirer en partie du modèle californien pour financer nos start up françaises.

Le succès de l'industrie californienne dans le domaine du numérique est la consécration de son modèle de financement des start up. Les structures de gestion de fonds de capital-risque connaissent des modèles différents : elles prennent la forme de divisions de société, d'investisseurs fortunés ou encore de structures dédiées. Menlo Park, au cœur du capital-risque californien, en regroupe plus de 300. Chacune d'entre elles est en mesure de juger, en peu de temps, le potentiel du couple équipe-projet, car elle en a été le moteur dans une vie antérieure.
Sur la base de leur crédibilité professionnelle et du charisme de leurs dirigeants, ces organisations collectent des centaines de millions de dollars. Le fonds ainsi constitué financera la création et le projet d'innovation d'une douzaine de start up, et assurera leur croissance lors de tours de table ultérieurs. En revanche, son responsable les « coachera » lui-même et, en cas de besoin, en assumera l'intérim.

Un partenariat gagnant-gagnant

Cette structure de gestion aura besoin d'environ un an pour mobiliser le fonds de capital-risque, puis de trois à quatre ans pour l'investir. Elle se dissoudra lorsque la majorité des opportunités de mise en bourse ou de vente de la société se seront présentées, où lorsque les investissements malheureux auront été soldés – soit après sept ou huit ans d'existence.
Le responsable de ce fonds de capital-risque a l'obligation de réussir. Si sa rémunération est modestement indexée, il reçoit une participation de 25 à 30 % des gains réalisés. Les 70 à 75 % restants


DR

« Un écosystème qui finance l'innovation hors de toute administration bureaucratique »

seront, eux, reversés aux investisseurs qui bénéficieront alors d'avantages fiscaux importants sur les plus-values réalisées. C'est une façon très lucrative et généreuse d'accroître intelligemment leur fortune. Nous nous trouvons au cœur d'un écosystème qui finance l'innovation, hors de toute administration bureaucratique. Basé sur la compétence d'acteurs qui se cooptent et s'engagent, ce modèle encourage les porteurs d'idées à créer leur entreprise : il s'agit là d'un partenariat gagnant-gagnant.
Ce système est naturellement encadré par le législateur qui autorise toute personne physique ou morale à investir librement une partie de ses impôts dans ces fonds de capital-risque en cours de création. Il appartient alors au responsable de cette structure de convaincre ses investisseurs qu'il dispose d'une très bonne connaissance du potentiel des marchés sur lesquels il veut investir, ainsi que des compétences nécessaires à la réalisation du projet. C'est sur ce lien de confiance que s'établira la relation. Or, la technostructure de notre administration hexagonale ne peut pas assumer un tel modèle.

L'ambition de financer l'innovation en France

C'est pourquoi l'Etat doit repenser la myriade de structures dédiées au financement d'entreprises. Et il lui faut libérer au moins un milliard d'euros dans le cadre de la refonte de la fiscalité en cours. Ce montant proviendra d'une nouvelle tranche qu'assumeront les contribuables les plus fortunés. Cette partie de leurs impôts sera « remise temporairement en gestion » auprès de ces fonds de capital-risque reconnus. Leurs responsables, afin d'assumer leur mission de « créateurs de fortune pour ceux qui n'en ont pas », investiront les impôts de leurs clients dans les projets d'innovation portés par ceux qui souhaitent s'engager dans une aventure industrielle qui les passionne, afin qu'eux aussi « fassent fortune en France ».
Nos créateurs d'entreprises attendent l'éclosion de ce modèle. Son montage est assez simple à mettre en place par le législateur. Restera au politique d'avoir le courage de le décider et au gouvernement celui de l'intégrer dans le plan fiscal. La qualification des pionniers de cette nouvelle profession sera pilotée par de vrais professionnels. Nous en connaissons d'ailleurs qui se préparent. Il en va de la relance de notre économie, dont le salut se trouve dans le financement de l'innovation, hors de nos grands groupes dont les liens sont parfois trop proches de notre administration.
Ayons le courage et la volonté d'avoir une ambition pour financer l'innovation en France. Le succès de ce modèle sera couronné dès que les jeunes entrepreneurs du monde entier viendront, eux aussi, s'établir dans l'Hexagone pour y faire fortune ! BERNARD MOLLAND

NOIR & BLANC, LASER, MULTIFONCTION...

RETROUVEZ PLUS DE 400 CHOIX D'IMPRIMANTES SUR LDLC-PRO.COM

brother

IMPRIMANTE LASER COULEUR MULTIFONCTION 4-EN-1

MFC-9970CDW

Économie, rapidité, polyvalence, elle joue sur tous les tableaux !

- Vitesse d'impression : 28 ppm en N&B et couleur
- Résolution 2400 x 600 dpi
- Mode recto-verso automatique
- Capacité de 250 feuilles + chargeur automatique 50 pages
- Ethernet, USB 2.0, Wi-Fi
- Label écologique Blue Angel

702,31€ HT

hp

IMPRIMANTE LASER MULTIFONCTION 4-EN-1

LASERJET PRO CM1415FNW

Imprimez facilement depuis le web et les périphériques mobiles

- Vitesse d'impression : 12 ppm N&B / 8 ppm couleur
- Résolution 600 x 600 dpi
- Ecran tactile couleur 3,5''
- Capacité de 150 feuilles + chargeur 35 pages
- Ethernet, USB 2.0, Wi-Fi

347,79€ HT

EPSON

IMPRIMANTE JET D'ENCRE A3+

STYLUS OFFICE B1100

Rapide, pour des impressions de qualité très grand format

- Vitesse d'impression : 30 ppm N&B / 17 ppm couleur
- Résolution 5760 x 1440 dpi
- Impression à séchage immédiat et résistantes à l'eau
- Capacité de 120 feuilles
- USB 2.0

179,73€ HT

SAMSUNG

IMPRIMANTE LASER MONOCHROME

ML-1660

Ultra-compacte pour les petites surfaces

- Impression : N&B
- Vitesse d'impression : 16 ppm
- Résolution 1200 x 600 dpi
- Capacité de 150 feuilles
- Silencieuse - USB 2.0

58,15€ HT

LDLC-PRO.com

WWW.LDLC-PRO.COM

+ DE 15 000 RÉFÉRENCES EN INFORMATIQUE ET HIGH-TECH

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

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

MATINÉES

01

Infrastructure &Architecture

Avec

Microsoft®

Cloud Power

Transformez votre SI

Le 10 mai, 01 réunissait une centaine de décideurs IT à Capital 8 à Paris pour débattre de la nécessaire transformation du SI afin de bâtir l'entreprise numérique.

« La transformation du système d'information ne peut qu'être induite par l'évolution des organisations », lance Bernard Dubs, fondateur du BIT Group, en ouverture des débats. Il a ainsi présenté la vision stratégique BIT Group pour cette évolution : partant d'une structure en silos (années 80), l'entreprise est devenue matricielle (années 2000) pour se transformer d'ici 2020 en entreprise numérique cellulaire en écosystème (années 2020).

Afin d'atteindre cette nouvelle ère du numérique, la DSI actionne un à un les leviers majeurs de la transformation. Le premier : le Data Center, à travers la virtualisation et le Cloud. À l'instar de la Fondation de France qui, à partir de 2005, a rénové tous ses processus, ses méthodes de travail et mené une profonde refonte du SI. *« En prévision de la croissance exponentielle de nos applications (40 à 120), nous avons créé une plate-forme de virtualisation et une nouvelle infrastructure de stockage, nous permettant de virtualiser 95 % de nos serveurs, qui sont passés de 40 à 10. Nous avons ainsi sérieusement gagné en consommation énergétique et considérablement allégé nos tâches d'administration et de maintenance »,* explique Christophe Bregeras, chef de projets MOE à la Fondation de France. Yann de Pontbriand, Directeur des Systèmes et Opérations d'Altares a quant à lui profité de la fusion des deux sociétés (BIL, Base d'Informations Légales et Dun & Bradstreet France) pour reconstruire un nouveau Data Center et bâtir un PCA. *« Nous sommes passés d'un PRA de 72 h reposant sur des cartouches de stockage à une reprise d'activité de moins de 10 minutes grâce à la virtualisation »* illustre-t-il. Il a aussi globalement réduit ses coûts énergétiques de 30 %.

Le DSI de Notrefamille.com et Genealogie.com s'est appuyé sur la virtualisation pour plus de souplesse et d'efficacité dans le provisionning de serveurs de pré-production et de plates-formes de tests. *« Pour accompagner cette virtualisation, nous avons aussi dû revoir fortement nos capacités de stockage (+100 Tera) »* ajoute Nicolas Menoux, DSI du groupe.

Il pourrait aussi tout à fait porter ses applications dans le Cloud afin de répondre *« à la demande »* aux besoins en capacité. *« 70 % du budget IT est dépensé pour maintenir l'infrastructure »* relève Julien Lesaicherre, responsable plate-forme Windows Azure chez Microsoft. Il ajoute : *« choisir de porter ses applications dans le Cloud permet non seulement de réduire ses coûts mais aussi de gagner en agilité. Le Cloud public rend l'impossible possible pour les petites et moyennes structures. »* Autre levier actionné par les DSI : les solutions de communication, afin d'accompagner notamment l'entreprise étendue et le travail collaboratif.

Stéphane Degunst, DSI de Docapost (filiale de La Poste) a ainsi profité du regroupement de trois unités sur un seul site central pour refondre son système de téléphonie et passer à l'IP. *« Notre système était sous-dimensionné et nous souhaitions moderniser l'environnement de travail de nos collaborateurs. Nous avons revu notre backbone et installé 500 postes IP. Nous avons intégré la solution au centre d'appels et déployé un certain nombre d'outils de communications unifiées »* explique-t-il. Le cabinet Ilexia a conseillé

Fabrice Angérard (Ed. Elsevier Masson).

et suivi Docapost dans son déploiement. *«Nous avons pu précisément adapter les outils aux besoins des clients, le tout dans des temps très courts»,* note Saïd El Ketrani, son président. C'est aussi dans le cadre d'un déménagement sur un nouveau site que Dominique Bayle, DSI de l'ICM, a basculé en ToIP mais sur une solution Xivo, totalement Open Source. *«Pour nous, la téléphonie est cruciale, mais nous cherchons à disposer d'une solution la plus simple et la moins coûteuse possible. Même si Xivo apporte un certain nombre de fonctionnalités, nous les utilisons peu»* détaille-t-il.
Au final, la DSI cherche à fluidifier sa communication interne et adresser aussi de manière optimum ses clients.

Améliorer la traçabilité

«Connaître ses clients et leurs comportements de consommation» voilà le défi que s'est fixé Fabrice Angérard, DSI des éditions Elsevier Masson. Il a ainsi mis en place une solution de B.I. (solution Business Objects) permettant de rapprocher et d'exploiter les données de 150 000 clients de manière très fine. Il relève : *«Nous disposons dorénavant de données à forte valeur ajoutée, qui nous permettent de requalifier et de mesurer la portée de nos actions et ainsi d'apporter de nouveaux services innovants aux clients».* C'est aussi pour exploiter et tracer plus finement ses données que Gefco, filiale de PSA, a choisi de mettre en place la solution de «search» d'Exalead. *«Nous pouvons ainsi lancer des recherches multicritères, de manière sémantique, à partir d'une interface unique et visualiser en temps réel notre flotte de véhicules»* explique Maxime Hamm, Directeur des développements chez Gefco. *«À la différence du search sur le web, le search en entreprises doit être très pertinent, les contenus doivent être filtrés et sécurisés en fonction des utilisateurs. Les temps de réponses doivent être très courts et les outils performants. C'est notre valeur ajoutée»,* renchérit Guillaume Mainbourg, Directeur Général Adjoint d'Exalead .
Performance, agilité et sécurité sont les maîtres mots de cette métamorphose des infrastructures et architectures du SI. *«Après avoir rationnalisé, virtualisé et externalisé une partie de notre SI, nous nous posons la question de le porter dans le Cloud. Cela répond à nos problématiques d'évolution et de souplesse de nos infrastructures, de réduction de coûts, ainsi qu'à nos besoins ponctuels "à la demande" de ressources supplémentaires»* explique Jean-Michel Colas, DSI de Telemarket.fr, en conclusion des débats.

Ci-dessus : Bernard Dubs (BIT Group), Yann de Pontbriand (Altares), Nicolas Menoux (groupe Notrefamille.com et Genalogie.com) et Christophe Bregeras (Fondation de France).

Ci-dessous : Julien Lesaicherre (Microsoft), Bertrand de Torsiac, gagnant du tirage au sort *Matinées 01* a remporté un iPad remis par Olivier Coredo (Groupe 01) et Guilllaume Mainbourg (Exalead).

© DR

Dominique Bayle (ICM, Stéphane Degunst, Saïd El Ketrani (Ilexia) et Jean-Michel Colas (Telemarket.fr).

En partenariat avec

exalead

ILEXIA
Expert en Téléphonie sur IP

« Les structures internationales trouvent dans l'externalisation le moyen d'avoir des synergies entre les processus compatibles de leurs filiales. »

Sabine Fouchier, associée chez Ernst & Young

PHOTOS DR

EN CHIFFRE

2 Md$ C'est le montant du contrat de gestion de la relation client conclu entre Saudi Telecom et la société de services indienne, Aegis.

TENDANCE

Un important contingent de contrats est susceptible d'être renouvelé cette année : 207 au total dans le monde, selon le cabinet d'études Ovum. Du coup, le marché du BPO devrait repartir nettement à la hausse.

Services

JUSQU'OÙ PEUT-ON EXTERNALISER ?

Ressources humaines, finance et comptabilité, achats hors production et services financiers dans la banque et l'assurance figurent parmi les principales formes d'externalisation des processus métier ou BPO (Business Process Outsourcing). Une analyse de ces marchés révèle quels sont les bénéfices recherchés par les entreprises, les opportunités, les freins, la typologie des prestataires de services…

DOSSIER RÉALISÉ
PAR OLIVIER DISCAZEAUX ET
ÉRICK HAEHNSEN

TENDANCE

Les grandes entreprises françaises privilégient le centre de services partagés interne aux dépens de l'externalisation pour améliorer le fonctionnement de leurs fonctions support (ressources humaines et comptables).

EN CHIFFRE

-13% C'est la baisse du nombre de signatures de grands contrats de BPO dans le monde en 2010 par rapport à 2009, selon TPI. Une tendance qui devrait s'inverser.

« L'externalisation, c'est libérer du temps et des moyens pour mieux se concentrer sur son cœur de métier. »

Jean-François Beuze, président de Sifaris

Enjeux LE MARCHÉ DE L'EXTERNALISATION DES PROCESSUS MÉTIER EN QUÊTE D'UN NOUVEAU SOUFFLE

Dans un contexte économique morose, les grands contrats d'externalisation se sont paradoxalement raréfiés ces deux dernières années. Un retour à la normale est attendu.

En France, les opérations d'envergure sont peu fréquentes, la problématique sociale refrénant les éventuelles ardeurs.

L'externalisation de fonctions ou de processus métier a bénéficié d'un dynamisme sans précédent au cours de la dernière décennie. Dès lors, avec l'arrivée de la crise économique, nombre d'analystes prédisaient une explosion du marché. L'une des vertus accolée au BPO (Business Process Outsourcing, son appellation anglo-saxonne), étant la réduction des coûts. Il n'en a rien été. Au contraire, ces deux dernières années, les signatures de grands contrats de BPO se sont raréfiées, les décideurs préférant temporiser. Selon le cabinet TPI qui scrute les contrats supérieurs à 20 millions d'euros, le montant total des affaires signées en 2010 en Europe a décliné de 26 %, à 5 milliards de dollars, par rapport à 2009, une année pourtant déjà morose. La plus faible performance depuis 2002. Mais le premier trimestre 2011 a laissé entrevoir un retour à la normale, notamment en raison du renouvellement d'un important contingent de contrats. Le cabinet d'études Ovum a ainsi recensé 207 contrats de BPO dans le monde susceptibles d'expirer en 2011, totalisant à eux seuls une valeur de 12,2 milliards de dollars.

! À SAVOIR

Les principales catégories de BPO

- **Services financiers de back office.** Ce sont les traitements des opérations de back office dans la banque, les marchés de capitaux et l'assurance. Citons les traitements des remboursements et des réclamations (dans l'assurance), des pensions de retraite et d'assurance vie.
- **Fonction finance-comptabilité.** Chez les grands fournisseurs, l'externalisation des fonctions finance et comptabilité repose sur la concentration dans des centres de services, parfois délocalisés, de traitements de masse.
- **Ressources humaines.** Les tâches externalisées sont, dans l'ordre, la paie et la gestion des temps, l'administration du personnel, la gestion de la formation. Les contraintes réglementaires qui sont changeantes sont souvent un des motifs d'externalisation.
- **BPO verticaux.** Crédits à la consommation, gestion de points de fidélité, gestion des réclamations et des remboursements dans le secteur médical, services pour les entreprises d'utilité publique (dont le traitement du compteur, le recouvrement client)…

Plus de domaines concernés

Quoi qu'il en soit, l'externalisation de processus métier reste une tendance majeure. De plus en plus de domaines sont concernés : finance-comptabilité, ressources humaines, achats, gestion de la relation client (centre d'appels) pour les fonctions transverses de l'entreprise ; ou BPO « verticaux », spécifiques à un secteur d'activité, comme le traitement des chèques, le recouvrement des créances, la gestion de polices d'assurance, le traitement des pensions de retraite, les services médicaux, les services pour les entreprises d'utilité publique (« utilities »)… Le BPO revêt des formes extrêmement variées, ce qui rend d'ailleurs ce marché difficile à circonscrire. Dénominateur commun de ces différentes déclinaisons : l'entreprise délègue à un prestataire la gestion d'une ou plusieurs fonctions ou processus sur une durée pluriannuelle. Le prestataire est alors responsable de son fonctionnement – avec ses composantes informatique et humaine – et s'engage sur un objectif de résultats mesurables et prédéfinis.
Les services financiers restent le domaine qui génère les plus gros contrats en matière d'exter-

GETTYIMAGES

nalisation. Ils recouvrent le traitement d'opérations de back office dans la banque, les marchés de capitaux, et le monde de l'assurance (santé, assurance vie, etc.). Arrive tout de suite derrière l'externalisation des fonctions finance-comptabilité et ressources humaines.
A l'évidence, le premier objectif recherché par l'entreprise lorsqu'elle externalise est la réduction des coûts. Grâce aux économies d'échelle qu'il réalise en fédérant les contrats et le personnel, le prestataire de BPO va proposer un service à un prix plus attractif. La mutualisation des ressources et son corollaire, la réduction du nombre de postes, l'automatisation (dématérialisation, outils de workflow…), et la division des tâches au sein du centre de services, sont des sources d'économies immédiates.

La France en quête de fonctions support consolidées

Mais l'intérêt n'est pas uniquement les économies réalisées. La conséquence directe d'une externalisation est la consolidation de tâches autrefois disséminées dans différents services. Cela permet au prestataire d'homogénéiser les pratiques, de proposer une qualité de service « normalisée » aux différentes filiales de l'entreprise. Reste qu'en France, le BPO à la sauce anglo-saxonne n'a jamais pris. Les contrats d'envergure basés sur la consolidation de départements RH ou finance-comptabilité se comptent sur les doigts de la main. Seuls quelques grands noms comme Rhodia (Accenture) ou Michelin (Xerox/ACS) se sont lancés dans l'aventure. Leurs homologues français restent bridés par le risque social élevé. Le marché hexagonal du BPO repose avant tout sur le succès de l'externalisation de la paie, du traitement de chèques ou encore du centre d'appels. Un marché plus sous-terrain existe néanmoins, où des acteurs spécialisés signent des petits contrats d'externalisation de la comptabilité (sociétés d'affacturage ou cabinets d'expertise comptable) ou des RH.

CALENDRIER

Les principaux contrats conclus depuis l'année dernière

SEPTEMBRE 2010 : Capgemini a signé un contrat avec Nokia Siemens Networks (NSN) portant sur la gestion de l'ensemble des commandes clients (logistique et facturation) : préparation des livraisons, distribution et facturation. Près de 400 employés de NSN sont transférés chez Capgemini.

NOVEMBRE 2010 : Atos Origin a signé une prolongation sur trois ans de son contrat avec le ministère du Travail et des Retraites britannique pour un montant de plus de 350 M€. Atos Origin fournit des services de mesure d'invalidité et des prestations de services dans le médical.

DÉCEMBRE 2010 : la société d'assurance anglaise RSA a prolongé jusqu'en 2016 le contrat qui la lie à Accenture depuis 2003. Accenture s'occupe d'opérations de front et back office : ventes, gestion des réclamations, finance, opérations commerciales.

JANVIER 2011 : contrat de 2 Md$ sur huit ans et fondation d'une société commune entre Saudi Telecom et Aegis, qui prend en charge la totalité de la gestion de la relation client de l'opérateur.

FÉVRIER 2011 : contrat de dix ans d'un montant de 300 M€ conclu entre Logica et Shell. Il concerne le déploiement et la gestion du nouveau système de cartes carburant professionnelles pour la flotte de véhicules commerciaux de la compagnie pétrolière en Europe et en Asie.

En fait, les entreprises françaises qui veulent transformer radicalement leurs fonctions support sont davantage séduites par le centre de services partagés (CSP) interne. A l'instar du BPO, mettre en place un CSP consiste à centraliser la partie transactionnelle – création de factures, reporting, gestion de dossiers, paie… – des fonctions support en un seul lieu. Des tâches à faible valeur ajoutée, répétitives et facilement mutualisables. La différence majeure réside dans l'absence de transfert de personnel et de délocalisation. Bref, une solution socialement plus acceptable. Le CSP permet également de lever la crainte d'une perte de contrôle de l'activité.

AVANTAGES ET INCONVÉNIENTS DE L'EXTERNALISATION

Réduire les coûts. La mutualisation des tâches induit des économies d'échelle. La segmentation des tâches, l'introduction d'outils d'automatisation IT, voire la délocalisation, permettent au prestataire de proposer des tarifs plus compétitifs.

Bénéficier de plus de services. Le prestataire, grâce à un pool de personnel plus important, est plus à même d'absorber les pics ou creux de charge de l'activité de l'entreprise. En cas d'accroissement d'activité, il peut mettre à disposition rapidement de nouvelles ressources.

Homogénéiser les pratiques. La centralisation des structures permet de mieux contrôler des opérations autrefois dispersées. Le respect des normes, des réglementations et la mise en place de procédures homogènes sont déterminants dans le choix d'une telle démarche.

Plus de flexibilité. L'entreprise transfère des dépenses d'investissement (capex) en coûts opérationnels (opex). Plus besoin d'investir dans la maintenance d'un progiciel coûteux ou dans la formation du personnel, un argument qui fait mouche dans les RH.

Perte de proximité. Les salariés en interne doivent s'habituer à une nouvelle relation plus formaliste. Ils n'auront plus affaire à quelqu'un qu'ils connaissent mais à un opérateur anonyme. La centralisation des opérations peut également engendrer un manque de réactivité aux demandes.

Un bouleversement social. L'éventuel transfert de personnel impose un important effort d'accompagnement et l'implication des managers. La mise en place d'un contrat d'externalisation engendre un peu de désorganisation au démarrage.

Ressources humaines LA PAIE, VEDETTE DE L'EXTERNALISATION

Même très partiellement, une majorité d'entreprises recourt à l'externalisation en matière de RH ou projette d'y passer.

Faute de pouvoir s'offrir un service de ressources humaines, les PME se laissent séduire par l'externalisation totale de la paie.

En France, entreprises et administrations sont loin de claironner leur recours à l'externalisation complète de processus RH (ou MPHRO, pour Multi Process HR Outsourcing). Pourtant, le contrat mondial confié par Bristol-Myers Squibb à IBM (324 millions de dollars sur dix ans) a fait le tour de la Terre ! Malgré une certaine frilosité de façade, les directions générales hexagonales veulent bien réduire les coûts de leur fonction ressources humaines. Tout d'abord, grâce à des portails de self-service, elles décentralisent auprès des managers et des salariés certaines tâches administratives autrefois dévolues à la DRH : entretiens d'évaluation, gestion des temps de travail, demandes de congés, de formation… Dans la foulée, les directions générales envisagent d'optimiser leurs processus de recrutement ou de formation.

Selon une étude de Markess International datée de 2010, 43 % des entreprises interrogées recourent déjà à une externalisation partielle des RH sous forme, par exemple, de solutions en mode Saas (Software as a Service), de tierce maintenance applicative, de simple infogérance du système d'information qui sous-tend la couche applicative, ou de veille légale et conventionnelle. Par ailleurs, 10 % d'entre elles projettent d'externaliser une ou plusieurs fonctions RH et 8 % y songent à plus long terme. En tête, se trouve la paie. Ce que confirme, fin 2010, l'enquête EOA/Demos à 34,7 % (qui cependant y agrège la gestion des temps), devant le recrutement et la formation (17,3 %), l'administration du personnel (10,8 %) et la gestion des expatriés (8,7 %).

Une progression à pas feutrés

Les entreprises s'adressent soit à un grand prestataire spécialisé en paie comme ADP, Cegedim SRH, HR Access ou NorthgateArinso, soit à des acteurs de niche comme e-Paye. « *Le marché de la paie est externalisé chez les PME de 50 à 300 salariés qui n'ont pas les moyens de s'offrir un service RH, tandis qu'il stagne chez les grands comptes* », analyse Pascale Boyaval, directrice marketing RH de Cegid, qui s'appuie sur un puissant réseau de 7 500 experts-comptables et cabinets RH partenaires.

« *L'externalisation de la fonction RH réduit jusqu'à 50 % la durée des processus d'embauche, de 20 % à 30 % les coûts RH et de 30 % les taux d'absence* », estime Jean-Pierre Bokobza, responsable Emea des activités BPO d'Accenture, qui prend en charge 13 millions d'heures de formation par an pour près de 1,5 million de salariés dans une centaine de pays. Néanmoins, nos entreprises avancent à pas feutrés en raison du climat social. « *Les grands comptes s'informent plus qu'ils ne passent à l'action* », constate Hervé Truttmann, responsable commercial France de Genpact, un acteur de pur conseil, à la différence des prestataires spécialisés en organisation et sytèmes d'information, comme Accenture, CSC, Capgemini, IBM, Logica, PwC ou Steria.

TÉMOIGNAGE

Les salariés de Malteurop n'ont vu aucun changement

DR

Alain Saguez, responsable informatique du groupe Malteurop.

« *En France, la paie était réalisée avec une solution d'ADP connectée à la gestion des temps d'Horoquartz* », explique Alain Saguez, responsable informatique du groupe Malteurop. S'appuyant sur SAP HR, le cabinet de conseil CBL Consulting emporte le marché, développe une interface avec Horoquartz, puis propose une solution hébergée. « *Les salariés n'ont vu aucun changement.* » Comme tout le traitement – dont la mise sous plis et l'expédition des bulletins – est assuré par le prestataire, la DRH du groupe peut alors se concentrer sur des tâches à valeur ajoutée. CBL Consulting pourrait s'occuper ensuite de la gestion des formations, des temps et des intérimaires, ainsi que du traitement des bulletins de paie en Allemagne.

Comptabilité RECHERCHER DE LA VALEUR AU-DELÀ DES FACTURES

Après les grands comptes, les PME s'intéressent au BPO comptable. Surtout pour le traitement des factures entrantes.

Une démarche qui remonte la chaîne de valeur vers l'expertise et embrasse le processus dans sa globalité, du bon de commande jusqu'au règlement de la facture.

Selon une étude de Markess International, 71 % des sociétés qui veulent externaliser leur comptabilité et leur finance visent la réduction du coût de traitement des factures entrantes et sortantes. Sont également citées la réduction des échanges administratifs avec les fournisseurs (53 %), l'automatisation du rapprochement des commandes et des factures (49 %), l'amélioration du contrôle interne (49 %), ainsi que la qualité de l'information (46 %). Cette démarche concerne en premier lieu la dématérialisation des documents comptables. *« C'est-à-dire toutes les opérations depuis la facture papier jusqu'à son intégration dans le système d'information et le circuit électronique d'approbation »,* explique Olivier Zanon, directeur des opérations chez Fedaso, qui assure pour cinq clients la dématérialisation de 7 000 à 25 000 factures par jour.

Une approche rentable à partir de 10 000 factures par an

Jusqu'à présent, seuls les grands comptes achetaient des prestations de BPO comptable. *« Aujourd'hui, les offres en mode locatif sur internet permettent aux PME de rentabiliser cette approche à partir de 10 000 factures à traiter par an »,* poursuit Olivier Zanon – avec une moyenne d'utilisation annuelle de 25 000 à 50 000 factures. A partir de ces activités répétitives, sans valeur ajoutée et à forte volumétrie, le BPO comptable remonte la chaîne de valeur vers l'expertise. *« Il porte sur l'établissement de situation comptable, des bilans ou de la liasse fiscale… »,* précise Sabine Fouchier, associée au sein du cabinet Ernst & Young. Le BPO comptable embrasse un processus dans sa globalité. Par exemple, le procure-to-pay, à savoir le processus allant du bon de commande jusqu'au règlement de la facture, avec la prise en compte de la chaîne logistique. Ou le suivi de trésorerie qui inclut les conditions particulières comme les remises sur volumes ou les escomptes…

Déjà de nombreux exemples de bénéfices

Les gains sont importants et divers. Une entreprise ténor du BTP, cliente d'Accenture, a réduit de 75 % l'attente de paiement de ses fournisseurs. Un énergéticien a raccourci le délai de clôture mensuelle de onze à six jours. Et un opérateur télécoms a réussi à faire maigrir de 47 % ses impayés sur quatre ans. De quoi libérer près de 1 milliard de dollars en fonds de roulement. Outre Accenture, les acteurs majeurs du BPO comptable sont Capgemini, EDS, Genpact, IBM, Infosys, Steria, TCS ou Wipro. Citons aussi Arvarto Finance, Cognizant, Compass BPO, Corefino, HCL, IQ Backoffice, KPIT Cummins et Liberata… Mais des freins existent : outre l'impact social, l'inquiétude règne au sujet de la confidentialité des données.

TÉMOIGNAGE

Provimi a voulu conserver l'expertise fonctionnelle et technique en interne

DR

Gilles Houdart, DSI de Provimi.

Juste après son déploiement en 2009-2010, Provimi, l'un des leaders dans la nutrition et la santé animales, a externalisé la maintenance et l'exploitation de SAP à Capgemini en Inde. *« Cette formule fonctionne bien,* estime Gilles Houdart, DSI de Provimi. *Notamment pour l'accès à des ressources compétentes. »* Cependant, l'externalisation requiert son lot d'efforts en interne. *« Il faut réaliser les analyses en amont pour garder de l'expertise fonctionnelle et technique en interne, et adresser des demandes ultraprécises »,* reprend Gilles Houdart. En outre, les collaborateurs ont parfois l'impression de se répéter et trouvent les délais de livraison globalement assez longs. *« Malgré ces désagréments, le même service en interne nous coûterait beaucoup plus cher et nous obligerait à gérer les aspects RH avec toutes les difficultés de recrutement sur le marché des compétences SAP. »*

Achats DÉLÉGUER L'ACQUISITION DES BIENS PEINE À CONVAINCRE

Les achats non productifs peuvent être externalisés jusqu'à 25 %, tandis que ceux stratégiques plafonnent à 7 %.

Pourtant, grâce à l'effet de massification des achats, l'opérateur d'externalisation peut générer 25 % d'économies.

Jacques Hérard, responsable du secteur industrie, automobile et aéronautique au Groupe Cegos, vient de réaliser une étude sur l'externalisation. Celle-ci révèle que *« 82 % des entreprises françaises externalisent partiellement ou totalement au moins une fonction »*. Au niveau de la fonction achats, seules 25 % des sociétés interrogées confient à un prestataire leurs achats non productifs et à peine 7 % ceux stratégiques. *« Elles préfèrent garder la maîtrise des achats qui touchent à leur cœur de métier »*, analyse Didier Jouanneau, directeur commercial de Consotel et président d'un groupe d'études au sein de la Compagnie des dirigeants et acheteurs de France. L'externalisation des processus achats (sourcing-to-pay) couvre deux grands domaines : le sourcing (recherche, qualification et référencement des fournisseurs, négociation) et l'externalisation de la gestion comptable des achats (du bon de commande jusqu'au paiement et au reporting).

Seule la partie comptable des achats est vraiment externalisée

Une étude menée par Accenture estime que les entreprises externalisant leur fonction achats parviennent à générer jusqu'à 30 % d'économies sur leurs dépenses d'achat par rapport aux autres, tout en disposant d'un service moitié moins coûteux à opérer. Reste que la mayonnaise a du mal à prendre. *« D'après une étude de Nelson Hall, le BPO des achats au niveau européen devrait plafonner à 400 millions d'euros en 2014 – dont 80 millions en France »*, commente Jean-Pierre Bokobza, responsable Europe, Moyen-Orient et Afrique du BPO chez Accenture.
« Pour l'heure, c'est la partie comptable des achats qui est la plus externalisée. » L'opérateur de BPO s'appuie sur sa propre plate-forme qui intègre les composants logiciels d'Ariba, Emptoris et Quadrem. Place de marché électronique historique, Ariba a revendu son activité de BPO à Accenture pour se recentrer essentiellement – à l'instar d'Hubwoo (motorisé en partie par SAP, son actionnaire de référence) – sur son métier d'éditeur auprès de grands donneurs d'ordre qui construisent leurs places de marché électronique privées.

Cette stratégie vers le Saas (Software as a Service) a été l'occasion de développer des fonctionnalités à forte valeur ajoutée : facturation dématérialisée, gestion de la relation fournisseurs et des appels d'offres, gestion du cycle de vie des contrats, des approvisionnements stratégiques, du contenu des catalogues électroniques de produits et des réseaux de fournisseurs, enchères, achats spot (ponctuels), consolidation et centralisation des achats, analyse de la dépense…
Mais l'enjeu ultime de l'externalisation des achats réside dans la massification : *« Nous traitons pour nos clients environ 2 milliards de dollars d'achats en direct »*, reprend Jean-Pierre Bokobza. De quoi permettre aux 160 acheteurs d'Accenture de générer 400 millions de dollars d'économies sur leurs achats non productifs.

TÉMOIGNAGE

Consotel contraint de proposer un modèle de rémunération à la performance

DR

Didier Jouanneau, directeur commercial de Consotel.

Les directions des achats se professionnalisent. Elles veulent améliorer la performance et visent des objectifs de bénéfices clairement affichés. *« Il n'y a pas de réels freins à l'externalisation des processus achats dès lors que l'entreprise a décidé de se faire assister sur un domaine ou une famille de produits »*, explique Didier Jouanneau, directeur commercial de Consotel, spécialisé dans l'externalisation des achats télécoms.

« Les discussions tournent plutôt autour du modèle de rémunération de la prestation d'externalisation. S'agit-il d'une rémunération fixe ou d'une rémunération à la performance en fonction d'un pourcentage sur les gains ou d'un modèle mixte (au forfait et à la performance) ? » Pour Antoine Doussaint, directeur des achats du groupe La Poste, la rémunération à la performance est une formule gagnant-gagnant.

Banques LES ÉTABLISSEMENTS FINANCIERS EXTERNALISENT... ENTRE EUX !

Le secteur bancaire externalise 20 % de ses coûts informatiques, l'infogérance restant le domaine privilégié en la matière.

Si le BPO est restreint, la mutualisation et la distribution en marque blanche se développent entre les banques.

***« Historiquement, la banque est l'un des secteurs les plus avancés en matière d'externalisation »*, souligne Pierre-Louis Seguin, responsable BPO banque et assurance pour l'Europe chez Accenture.** Il précise ainsi que *« les cinq plus grands établissements bancaires français externalisent des pans importants de la gestion de leurs infrastructures informatiques, de leur développement logiciel et de leur maintenance applicative… »* De fait, ils externalisent environ 20 % de leurs coûts informatiques. Toutefois, le domaine de prédilection reste l'infogérance : *« 80 % des banques hexagonales y ont désormais recours. Mais aucune sous la forme d'un service global »*, rappelle Guillaume Almeras, directeur banque chez Compass. Parmi les principaux prestataires figurent, entre autres, Accenture, Affiliated Computer Services, Capgemini, CSC, EDS, Genpact, IBM, Infosys, OPI, Steria, WNS et Wipro.

« De par son caractère international, la banque d'investissement s'est lancée la première dans des stratégies de sourcing, allant jusqu'à opter pour des solutions d'offshoring », commente Philippe Auther, associé chez Bearingpoint, qui cite, en effet, l'implantation au début des années 2000 de BNP Paribas à Mumbai (Inde) et de Société générale à Bangalore (Inde). Dans la banque de détail, d'une certaine façon, ces approches de sourcing ont été initiées sur des périmètres nationaux par la sortie des back office des agences et leur centralisation dans des centres régionaux ou spécialisés par processus. *« Certaines migrations de systèmes d'information vers une plate-forme unique sont toujours en cours. Notamment au Crédit agricole et à la Société générale »*, poursuit Guillaume Almeras.

Le traitement des chèques, numéro un de l'externalisation

En parallèle, l'externalisation des fonctions se limite à quelques segments de la gestion des ressources humaines et de la comptabilité. En particulier, le traitement des chèques. *« Celui-ci est désormais externalisé par 70 % des établissements bancaires français. D'autres activités sont peu à peu gagnées par l'externalisation, comme le traitement des titres ou la monétique. Notamment avec la plate-forme Partecis, commune à BNP Paribas et Natixis »*, précise Guillaume Almeras qui évoque également Transactis, la plate-forme de monétique commune à la Société générale et à la Banque postale (LBP). *« Parfois, certaines activités sont accomplies par un établissement au profit d'autres en marque blanche. »* Dans cette logique, la Banque postale, nouvelle entrante sur le marché bancaire français, accélère son développement à coup de partenariats. Entre autres, avec Groupama dans l'assurance dommages (LBP Assurance IARD), et avec la Mutuelle générale dans l'assurance santé (Efprimo).

Un modèle économique semble s'imposer pour la décennie à venir : distinguer nettement la production d'offres et de services et leur distribution afin de renforcer la rentabilité.

TÉMOIGNAGE

Caceis consolide toute sa production informatique chez un prestataire

DR

Caceis est l'un des leaders mondiaux de l'asset servicing.

Filiale du Crédit agricole (85 %) et de Natixis (15 %), Caceis est un des leaders mondiaux de l'asset servicing (banque dépositaire-conservateur, administration de fonds, services aux émetteurs…). Jusqu'en 2007, le groupe fonctionnait via trois groupements d'intérêt économique et un département de production interne. Aujourd'hui, toute son informatique est consolidée et externalisée chez CSC au Luxembourg, qui y dispose du statut de professionnel du secteur financier et emploie 100 personnes. L'infrastructure, elle, est hébergée dans deux centres de données, dont l'European Data Hub au Luxembourg opéré par CSC. *« Nos coûts opérationnels ont été sensiblement réduits et nos processus optimisés*, estime Christophe Pierron, DSI de Caceis. *Surtout, nous avons les moyens de répondre aux nouveaux enjeux du secteur des services financiers avec une qualité de services accrue. »*

Assurances L'ART DE PRENDRE DES RISQUES TOUT EN CONFIANT LE SERVICE

Comme certaines polices ont une durée de vie très longue, les assureurs ont tendance à confier la gestion des systèmes informatiques qui les sous-tendent.

La commercialisation, l'administration des contrats et la gestion des services aux assurés en cas de sinistre sont aussi concernées.

Comme dans la banque, l'externalisation dans le secteur de l'assurance porte avant tout sur l'infogérance, le développement logiciel et la tierce maintenance applicative. En matière d'externalisation de fonctions, les freins sont les mêmes que dans le secteur bancaire : le social, la perte de compétences, les problèmes linguistiques… Cependant, l'assurance a ses spécificités, sa propre saveur. A commencer par la commercialisation et la gestion administrative des contrats d'assurance jusqu'à la fin de vie des polices – avec la clôture du compte ou le réemploi des sommes versées. « *En France, l'externalisation de la relation client représentait 40 % du marché en valeur en 2009 – contre de 10 % à 15 % pour les ressources humaines (principalement la paie) et 9,7 % pour la finance et la comptabilité* », analyse Sébastien Chevrel, directeur exécutif d'Altran Financial Services. « *Revue à la baisse entre 2009 et 2010 après une période de crise économique, la croissance de ce marché repart depuis 2010. D'importantes évolutions sont prévues d'ici à 2015, avec le développement de sociétés spécialisées dans la sous-traitance.* »

Un courant historique de sous-traitance

Historiquement, les mutuelles et compagnies d'assurances sous-traitaient la commercialisation des polices auprès de courtiers indépendants. De plus en plus, elles rajoutent l'administration et l'infogérance des contrats auprès d'opérateurs comme Accenture, Altran Financial Services, Cognizant, Extelia, Swiss Post Solutions ou Tessi… « *Nous voyons de nombreux projets de numérisation du courrier entrant. Certains vont jusqu'aux traitements métier comme l'analyse de dossiers des demandeurs, le calcul des remboursements et même la prise de décision* », précise Lauriane Comiti, chargée de mission marketing chez Swiss Post Solutions.
Principale raison, les contrats peuvent courir sur de très longues périodes, notamment dans l'assurance vie. « *Certains produits durent vingt-cinq à trente ans et reposent sur des gros systèmes très rigides. Comme les assureurs se sont concentrés par rachats successifs, ils se retrouvent avec cinq à sept systèmes de gestion de polices difficiles à consolider* », constate Pierre-Louis Seguin, responsable BPO banque et assurance en Europe chez Accenture. « *En externalisant, ils peuvent les rationaliser pour n'en avoir plus que deux ou trois. Ce qui occasionne un gain de 35 % à 70 %.* »
Ces applications sont découpées en composants d'architecture orientée services (SOA) avant de migrer vers la plate-forme de l'opérateur. Ce n'est pas tout. Dans l'assurance dommages, les assureurs se tournent vers des prestataires pour qu'ils prennent en charge les clients sinistrés. Il faut dire qu'un sinistre déclenche toute une chaîne d'intervenants, que l'assureur veut au plus proche, au plus vite et au meilleur coût. « *Cela peut sembler étrange mais le métier d'assureur n'est pas de s'occuper des assurés, c'est de prendre des risques* », décode Pierre-Louis Seguin. Prendre des risques et accélérer le lancement des nouveaux produits sur le marché.

> Les assureurs se retrouvent avec cinq à sept systèmes de gestion de polices difficiles à consolider

DR

L'AVIS DE L'EXPERT

Frédéric Thomas,
cofondateur du cabinet Sterwen Consulting

Dans l'assurance, l'externalisation concerne la prise en charge complète de processus métier non stratégiques. Comme la gestion des remboursements ou des encaissements. Pour ce type d'opérations, les freins portent sur la perte de maîtrise de la relation client, car l'assureur perd un rapport direct avec ses assurés.

Cette démarche réclame un degré de confiance élevé entre l'assureur et son partenaire. Sont aussi nécessaires des indicateurs de suivi de la qualité de services très bien définis. A cela s'ajoutent les pratiques propres à l'assureur que le partenaire doit prendre en compte dans ses habitudes et méthodes de travail. Le processus doit alors être externalisé en local ou en nearshore afin de favoriser la proximité linguistique et culturelle avec les assurés.

AVEZ-VOUS DÉJÀ SURFÉ SUR UN RENARD DE FEU ?

Mozilla Firefox, un des meilleurs navigateurs internet sélectionné par 01net parmi les 55 000 logiciels à télécharger.

mozilla Firefox

telecharger.com

01net.

N°1 du téléchargement

www.01net.com

DeBonneville-Orlandini

VOUS

Dans un livre blanc, la Conférence des grandes écoles indique que 53 % de ses établissements membres proposeront aux étudiants, d'ici à 2014, la possibilité de suivre partiellement leurs études par voie d'apprentissage.

Une quinzaine de postes d'ingénieurs sont à pourvoir chez Ilex, pour renforcer les équipes de R&D, d'intégration, de chefs de projet et de commerciaux.

MANAGEMENT

Des stagiaires pour renforcer ses troupes, voire assurer la relève

Le recours aux stagiaires est une pratique de plus en plus répandue. « *Cela fait partie de la stratégie d'embauche de la société* », explique Mahdi Dahhani, manager chez Viadeo. Cette longue période d'essai est l'occasion d'évaluer l'éventuelle future recrue. Elle n'est pas sans implications.

1. Un sujet de stage adapté

L'étape initiale consiste à proposer des sujets de stage adaptés aux attentes des étudiants d'écoles d'ingénieurs, surtout pour les élèves de dernière année qui y passeront cinq ou six mois. C'est moins évident qu'il n'y paraît, en particulier pour les SSII. Mais l'effort satisfera des besoins croissants d'embauche. « *Nous disposons de quatre ou cinq sujets de stage autour de projets de mobilité, d'e-commerce, de portails…* », indique Lilian Jouaud, directeur de la business unit web et IT chez Micropole.

2. Un accueil étudié

L'accueil du stagiaire est un moment important. « *Au cours de la session d'intégration, nous lui faisons découvrir le fonctionnement de l'entreprise, ses valeurs, ses principaux managers, ainsi que les offres que nous proposons à nos clients* », détaille Lilian Jouaud. A l'issue de cette première journée, la personne est prise en charge par son maître de stage – un chef de projet, un directeur de projet ou un expert – qui l'intègre immédiatement au sein de l'équipe projet. « *Avant son arrivée, un responsable technique a réfléchi durant une journée à son planning de stage,* indique pour sa part Mahdi Dahhani. *Ensuite, pendant quinze jours, les technologies sur lesquelles elle sera amenée à travailler, les pratiques de l'entreprise, ainsi que certains responsables lui seront présentés.* »

ISTOCK

Considéré comme un salarié, le stagiaire assiste à toutes les réunions d'équipe.

Le manager assure le suivi de l'évolution du stagiaire en vue d'une éventuelle future embauche

3. Un encadrement personnalisé

Régulièrement, le manager réalisera des points d'étape avec son étudiant. Ce soutien s'effectuera tout au long du stage, jusqu'à la soutenance du mémoire, à laquelle il assistera. « *En pratique, le responsable technique suit le stagiaire au quotidien,* détaille Mahdi Dahhani. *De mon côté, je le rencontre une fois par semaine et suis l'évolution de son apprentissage, de ses capacités d'adaptation, de sa réactivité et de son implication.* » Déléguer l'observation quotidienne est l'occasion, pour le manager, de tester les compétences de ses collaborateurs en matière d'encadrement. Au cours de son stage, l'étudiant est considéré quasiment comme un salarié. « *Notre stagiaire est convié aux réunions, aux événements majeurs* », explique Mahdi Dahhani. Il en va de même chez Micropole : l'activité du stagiaire s'inscrit, comme celle de ses collègues, dans un projet client ou dans un sujet de veille. Au même titre qu'eux, il participe donc aux réunions d'équipe et son travail est évalué.

4. Aborder tous les aspects d'un projet

L'idéal est d'offrir au stagiaire l'opportunité de participer à un processus de bout en bout, des phases amonts du projet jusqu'à la mise en production, en passant par les entretiens fonctionnels, la modélisation conceptuelle, le paramétrage, l'intégration, les tests... Cela lui permet, ainsi qu'au directeur de stage, de mieux évaluer ses aptitudes. L'occasion de savoir, également, si cette expérience peut se transformer, d'un côté comme de l'autre, en recrutement. Le challenge se situe aussi au niveau du manager, qui teste sa capacité à transmettre les bonnes pratiques. Celui-ci mettra en balance l'investissement temporel consenti pour encadrer une recrue peu expérimentée (qui ne sera plus à fournir en cas d'embauche) et les économies financières réalisées (l'indemnité de stage est d'environ 750 euros chez Viadeo et de 900 à 1 100 euros chez Micropole).

JULIETTE FAUCHET ET PIERRE LANDRY

EN BREF

Aider ses salariés à déménager

WEB Changerdeville.fr propose un « pack mobilité » pour aider les entreprises à accompagner leurs salariés dans leur déménagement. Ce pack regroupe un ensemble de services qui vont de la recherche de logement, d'école ou de nourrice au transfert proprement dit.

Le cri d'alarme du président de la Cnil

BRÛLOT *La vie privée en péril*. Avec ce titre choc, Alex Türk entend frapper les esprits. Le président de la Cnil dénonce la dégradation de nos libertés individuelles avec l'essor de la géolocalisation, de la biométrie, de la vidéosurveillance ou des réseaux sociaux. *« Viendra une époque où la question de savoir si l'on est fiché ou non, localisé ou non, pucé ou non, n'aura même plus de sens. »*

Lutter contre les addictions au travail

RAPPORT Le Comité consultatif national d'éthique pour les sciences de la vie et de la santé (CCNE) vient d'émettre ses réflexions pour lutter contre la consommation d'alcool ou de drogues au travail. Il suggère, entre autres, le recours à des dépistages pour les postes de sûreté et de sécurité, notamment dans la maintenance. Avis à lire sur http://goo.gl/8BM3N.

RESSOURCES HUMAINES Accompagner des salariés vers la création ou la reprise d'entreprise

Oublier les idées reçues sur l'essaimage

L'essaimage a mauvaise presse. Proposé dans le cadre d'un plan social, il s'agit de pousser vers la sortie des salariés porteurs d'un projet de création ou de reprise d'entreprise. Des cabinets d'outplacement reçoivent les candidats au départ et leur proposent un package d'aides financières et de conseils. Pour Jean-Baptiste de Charette, Senior Manager au sein du cabinet de conseil Bearingpoint, il est possible d'aller à l'encontre de ces idées reçues en bâtissant une politique d'essaimage à froid, hors plan social d'entreprise (PSE), en montant une structure permanente. *« Si l'essaimage est souvent initié dans une logique de réduction d'effectifs, cela ne concerne qu'un nombre très restreint de personnes. Il faut donc l'envisager pour d'autres raisons. »*
Avec l'essaimage, l'entreprise peut donner une image positive d'elle-même en répondant aux aspirations de ses salariés. Développer une culture entrepreneuriale participe de l'employabilité au même titre que la reconversion. *« On est dans une sorte de non-dit. Des salariés sont sans perspectives d'évolution et la société ne sait que leur proposer. »*

DR
Jean-Baptiste de Charette, senior manager chez Bearingpoint.

Développer une culture entrepreneuriale participe de l'employabilité

Coaching, formation, congés spéciaux, prêts personnels, cautions, voire garantie de chiffre d'affaires, les dispositifs d'accompagnement aux porteurs de projet prennent des formes diverses. Particulièrement prisée dans le monde IT, la spin off constitue le degré ultime de l'essaimage. *« Lorsqu'une innovation ne rentre pas dans la stratégie de l'entreprise, cette dernière préfère qu'elle se développe avec d'anciens salariés tout en participant au capital. »* Pour autant, la société doit garder la main, selon Jean-Baptiste de Charette. *« Il faut se laisser la liberté de refuser un accompagnement sans avoir à le justifier. Nous ne sommes pas dans le droit acquis mais dans une logique de business plan. »*

Pas de profil type

A qui peut revenir le rôle de « M. essaimage » ? Il n'existe pas de profil type. Idéalement, il s'agit d'un senior connaissant parfaitement l'entreprise, tout en ayant eu un parcours d'entrepreneur. La structure d'essaimage doit également garantir toute la confidentialité requise. *« La période de réflexion est longue. Un salarié peut aussi renoncer à son projet. »* Enfin, l'entreprise doit faire régulièrement un bilan de suivi en communiquant sur les success stories, qu'il s'agisse d'une spin off générant 500 emplois ou d'un salarié devenu taxi.

XAVIER BISEUL

POUR ALLER PLUS LOIN

- L'espace essaimage de l'Agence pour la création d'entreprises : http://goo.gl/0Khly.
- Le guide pratique de l'essaimage par Lyon-Ville de l'entrepreneuriat : http://goo.gl/8HVcu.

01 INFORMATIQUE BUSINESS & TECHNOLOGIES

OFFRE DE LANCEMENT !

1 an d'abonnement au magazine print + numérique

et SES SERVICES ONLINE

Abonnement PACK PRO

190€

au lieu de ~~484€~~*

61% d'économie !

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

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

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 : ❑ Mme ❑ Melle ❑ 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 ❑

PPIL44

* Prix de vente au numéro. Offre valable jusqu'au 31/12/2011 pour les nouveaux abonnés en France métropolitaine uniquement. L'Editeur 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-pr@team-partners.com conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 telle que modifiée en 2004. L'Editeur 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/cgv_abo/

Siège social : Groupe 01, 12, rue d'Oradour-sur-Glane - 75015 Paris - S.A.S au capital de 199 272 € - RCS Paris B 311 243 794

BUSINESS STYLE LA SÉLECTION HIGH-TECH DE LA RÉDACTION

Beau et svelte

Les constructeurs font enfin attention au look de leurs moniteurs. Avec 1 cm d'épaisseur et une dalle LED, l'Elite L2201x de HP sera du plus bel effet sur un bureau.

La musique sans fil

Basculer en un clic la musique de son iPhone ou de son iPod vers ses enceintes, c'est tout simple avec la technologie Airplay. La station JBL On Air se paie même le luxe d'afficher la pochette de l'album.

Disque Wi-Fi

Pas assez de place dans votre smartphone pour stocker l'intégrale de *Mad Men* en HD ? Le Goflex Satellite de Seagate sait créer un réseau Wi-Fi et rendre accessibles ses 500 Go via un simple navigateur.

Clavier coque

La Keyboard Case, de Logitech, est une coque de protection avec clavier, que vient recouvrir l'écran de l'iPad. Une fois ouvert, on a accès à un clavier Bluetooth mécanique.

PLUS D'INFOS SUR 01NET-ENTREPRISES.FR, RUBRIQUE ACTUALITÉ

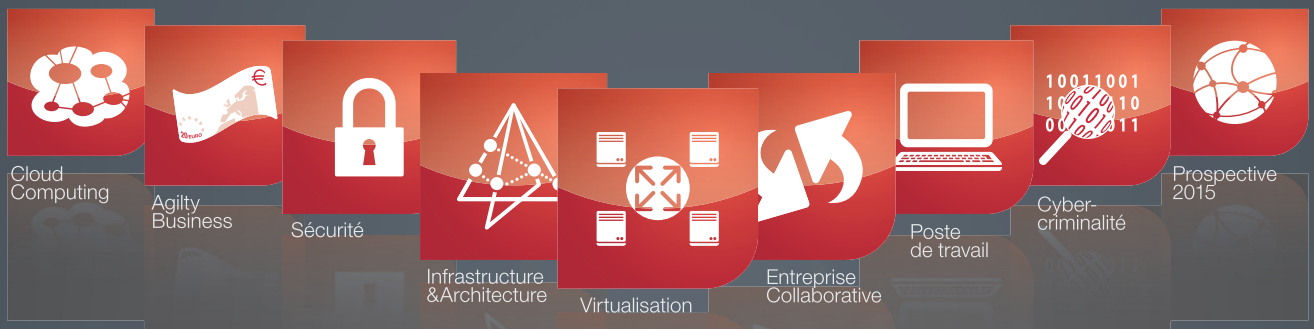
PHOTOS : DR

MATINÉES

01

Vos rendez-vous 2011

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



Mardi 1er février

Cloud Computing
La tentation du SaaS

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

Mardi 15 mars

Agility Business

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

Mardi 5 avril

Sécurité, failles et menaces sur le SI

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

Mardi 10 mai

Infrastructure &Architecture du SI

- Bâtir un SI dynamique
- Processus
- Outsourcing & Offshore

Mardi 14 juin

De la Virtualisation au Cloud privé

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

Mardi 13 septembre

Entreprise Collaborative

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

Mardi 11 octobre

La métamorphose du Poste de travail

- Virtualisation du poste
- Mobilité
- Services SaaS

Mardi 15 novembre

Cybercriminalité et sûreté d'entreprise

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

Mardi 13 décembre

Prospective 2015

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

conception & réalisation : pampa presse

ÉVÉNEMENT 01
BUSINESS & TECHNOLOGIES

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

ÉVÉNEMENT Conférence « Smarter commerce : porter le client au cœur du business », le 21 juin à Paris

Vers le social commerce ?

Et si demain, ou même aujourd'hui, Facebook se mettait à ressembler aux Galeries Lafayette ? Si le réseau social devenait un superstore de 700 millions de clients potentiels ? De quoi rêver, non ? D'autant que le modèle est a priori simple : une page Facebook par enseigne, à la manière des corners que l'on trouve actuellement dans les grands magasins. L'entreprise y expose ses produits et ses services en vitrine (écrits, photos, vidéos…) ; des fans « aiment » ces pages et forment une communauté (comme c'est déjà le cas) ; puis ils se transforment en clients et achètent directement sur le site, de n'importe où et à n'importe quelle heure…
Que manque-t-il pour aboutir à ce modèle ? L'interface de paiement sécurisée, notamment pour gérer les demandes multinationales ? Il suffit de passer par un tiers de confiance ou, mieux, de miser sur l'expansion des « crédits Facebook », une monnaie virtuelle expérimentée par le réseau social. Imaginez une monnaie concurrente de l'euro ! Si Facebook était un pays, il se classerait au troisième rang des nations en nombre d'individus, juste après l'Inde et la Chine. Pure utopie ? Premier vépéciste en France, La Redoute active déjà son onglet shopping sur Facebook. Ce bouton sert à la communauté pour passer commande.
Même si les grands du commerce n'ont pas encore totalement basculé (notamment sur ces crédits), ils s'intéressent fortement à ce formidable relais de croissance pour leurs ventes en ligne. Quoi de mieux qu'un ami pour conseiller une marque ? L'effet viral et communautaire est terriblement puissant. Les marchés internationaux sont à portée de clics, qui ouvrent aux marques la voie d'un nouvel eldorado.

Le f-commerce, une nouvelle concurrence

Ne tremblez cependant pas, petits commerçants « en dur » qui venez de suer à grosses gouttes pour enfin vous offrir une vitrine sur le web. Il y aura toujours des commerces de proximité, ancrés régionalement, laissant de la place à l'échange et à la relation client. Enfin, espérons-le…

www.evenements01.com

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

NOUVEAU

01 INFORMATIQUE BUSINESS & TECHNOLOGIES maintenant disponible sur iPad

Connectez-vous sur

http://digital.01net.com

01 INFORMATIQUE BUSINESS & TECHNOLOGIES

Un nouveau mode de lecture

Seagital 2011

Les 8 et 9 juin, au Havre (CCI)

La simulation (2D, 3D, immersive, la réalité virtuelle, la réalité augmentée, les serious games) sera le thème fédérateur de ces premières rencontres internationales de la marétique.
www.seagital.com

De la virtualisation au cloud privé

MATINÉES 01

Le 14 juin à Paris (Capital 8)

Les DSI commencent à s'engager sur la route du cloud privé avec, à l'horizon, l'IT as a Service (le système d'information devenant un libre-service pour les métiers). La mutation est à la fois technologique et organisationnelle puisqu'elle modifie les modes de management. 01 informatique convie les DSI à cette matinée qui se propose de les aider à anticiper ces nouvelles règles de gouvernance.
http://pro.01net.com

Salon Solutions bancaires 2011

Le 14 juin, à Paris (Espace Etoile Saint-Honoré)

Organisé par Publi-News, ce deuxième rendez-vous des professionnels des technologies bancaires se déclinera en un espace expositions, seize ateliers de présentation de solutions, trois conférences et une remise de prix.
www.publi-news.fr

Hack in Paris

Du 14 au 17 juin, à Marne-la-Vallée (Centre de congrès Disneyland Paris)

DR

Cette première édition française d'un événement professionnel dédié aux problèmes de hacking et à ses conséquences concrètes pour les entreprises aidera à dresser un état de l'art de la sécurité informatique. Il comprendra des sessions de formation, des conférences et se clôturera par la Nuit du hack, événement grand public que proposait déjà Sysdream, son organisateur.
www.hackinparis.com

Dynamic Tour Alcatel-Lucent 2011

Jusqu'au 7 juillet, dans quatre villes dont Strasbourg les 8 et 9 juin

DR

A chacune des prochaines étapes de ce tour – 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

Convention interne du Pôle Systematic Paris-Region

Le 15 juin à Gif-sur-Yvette (Supélec)

Les grandes orientations 2012-2015, ainsi que la mise à l'honneur, dans la partie expositions, des innovations issues des groupes de travail thématiques de ce pôle de compétitivité mondial constitueront certains des moments forts de cette rencontre dédiée aux membres et aux partenaires de Systematic.
www.events-systematic-paris-region.org

Reputation Day

Le 20 juin à Paris (Press Club Pullman, Porte de Sèvres)

Cette journée dédiée au management de la réputation sur internet s'adresse surtout aux responsables réputation, à ceux qui participent à un projet d'e-réputation en entreprise et aux acteurs présentant une offre dans ce domaine. Au programme : ateliers, tables rondes, et rendez-vous d'affaires.
www.reputation-day.com

Smarter Commerce

ÉVÉNEMENT 01

Le 21 juin à Paris (Hôtel Meridien)

Et si, demain, le réseau social Facebook devenait un megastore concurrent des grands magasins traditionnels ? Basée sur des cas concrets et des bonnes pratiques, cette matinée sur l'e-commerce organisée par IBM en partenariat avec 01 se propose d'aider les entreprises à mieux comprendre et à

DR

anticiper la révolution induite par le développement des nouveaux outils du numérique dans ce secteur.
http://pro.01net.com

Go West

Du 21 au 23 juin à Montréal (Fasken Martineau, Tour de la Bourse)

Ce forum pratique et ces rencontres d'affaires avec des sociétés québécoises sont organisés par Bevolution pour des entrepreneurs et des dirigeants français du secteur de l'édition de logiciels qui souhaitent s'implanter en Amérique du Nord. Le forum débutera par des témoignages d'éditeurs établis à Montréal.
www.mybevolution.biz/fr

Doctors 2.0 & You

Les 22 et 23 juin à Paris (Cité universitaire)

DR

Organisé par la société de conseil Basil stratégies, spécialisée dans l'internet de la santé, ce congrès international aidera notamment à savoir comment, en Europe et aux Etats-Unis, les médecins et différents professionnels de santé utilisent les réseaux sociaux et autres outils du web 2.0 pour interagir avec leurs patients.
www.doctors20.fr

USI

Les 28 et 29 juin, simultanément à Paris et à Casablanca

Cette Université du système d'information, organisée par Octo Technology, abordera l'informatique, facteur de transformation de la société, sous toutes ses facettes. Parmi les intervenants, on signalera des philosophes dont Michel Serres, et une enseignante du MIT.
www.universite-du-si.com

Forum Teratec 2011

Les 28 et 29 juin à Palaiseau (Ecole polytechnique)

Ce forum réunira de nombreux experts internationaux du calcul haute performance (HPC), de la conception et de la simulation numériques. Il soulignera l'impact grandissant du HPC dans des domaines de l'industrie et de la recherche.
www.teratec.eu

01 INFORMATIQUE BUSINESS & TECHNOLOGIES
12, rue d'Oradour-sur-Glane
75015 Paris
Directeur de la publication : Alain Weill

POUR CONTACTER LA RÉDACTION
E-mail : redaction@groupe01.fr
Web : www.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).

Chefs de service : Sandrine Chicaud (5391), Alain Clapaud (5393), Gilbert Kallenborn (5447).

Chefs d'enquête : Olivier Discazeaux (5421), Juliette Fauchet (5426), Boris Mathieux (5467), Pierre Tran (5509).

Rédacteurs : Stéphane Bellec (5363), Eddye Dibar (5420), Marie Jung (5446), Christine Peressini (5481), Armelle Siccat (5503).

Assistante de rédaction : Fatima Lacombe (5448).

Rubriques : Pierre Berlemont (Tendances) ; Frédéric Simottel (Opinions) ; Pierre Landry (Expériences) ; Yann Serra (Dossier) ; Sandrine Chicaud (Vous Management) ; Xavier Biseul (Vous RH) ; Anicet Mbida (Web/01netpro).

Domaines

Infrastructures logicielles, décisionnel, SGBD : Vincent Berdot, Alain Clapaud, Boris Mathieux.

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

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

Développement : Alain Clapaud, Pierre Tran.

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

Sécurité : Stéphane Bellec, Gilbert Kallenborn.

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

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

Economie numérique, start up, R&D, investissements : Pierre Berlemont, Xavier Biseul, Gilbert Kallenborn.

Banques-assurances : Vincent Berdot, Xavier Biseul, Boris Mathieux.

E-commerce, e-marketing : Alain Clapaud, Boris Mathieux.

Grande distribution, retail, transports-logistique : Boris Mathieux.

Industries : Alain Clapaud.

Santé : Vincent Berdot, Christine Peressini.

Secteur public : Vincent Berdot, Xavier Biseul, Marie Jung, Christine Peressini.

Directions des achats : Vincent Berdot, Armelle Siccat.

RÉALISATION

Rédactrice en chef technique adjointe : Christelle Denis.

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

Première rédactrice-graphiste : Isabelle Fouin.

Rédactrice-graphiste : Adriana Delettieres.

Infographie : Marc Robert.

DOCUMENTATION ET AGENDA

E-mail : documentation@groupetests.fr.

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

Pôle Annonceurs

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

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

Pôle Agences Média

Laurent Laventure (53 24), directeur de publicité ; international; Farida Mérabet (53 27), directrice de clientèle ; François Rincel (53 33), chef de publicité ; Appolinaire Houssou-Montvert (53 22), responsable exécution.

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

Publicité internationale

Jérôme Callu Mérite (53 14), directeur 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.

Régies internationales :

BENELUX : Huson International Media, Rodric Leerling, tél. + 31 (0) 229 841 882 - GSM : + 31 (0) 683 23 2625 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).

ISRAEL : Talbar Media, Asa Talbar, tél. (972) 77 562 1900 - Fax : (972) 77 562 1903 (talbar@talbar.co.il).

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

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

ETATS-UNIS : Huson International Media, Ralph Lockwood, tél. (1) 408 879 6666 Fax : (1) 408 879 6669 (Ralph@husonusa.com).

ANNONCES CLASSÉES

Régie : EmploiPro,
Tél. : 01 77 92 92 92 - Fax : 01 77 92 98 64.
Sébastien Olszanski, directeur emploi (93 93) ; Stéphane Beaudoin, directeur commercial agences grands comptes (93 78) ; Marie Caland, responsable pôle direct (93 77) ; Laurent Beslier, directeur de clientèle formation (94 21).

FABRICATION

Serge de Kilkhen, chef de fabrication.

DIFFUSION

Laurence Vassor, responsable diffusion ; Cécile Guerin, chef de produit ; Géraldine Mongay, chef de marque.

Abonnements : web : www.abo-01informatique.com
Mail : abonnement-01informatique-pi@team-partners.com

Tél. : 03 44 62 52 38 (du lundi au vendredi, de 9 h à 18 h) ; fax : 03 44 12 57 67 ;

Abonnement France, 1 an, 44 numéros (magazine seul) : 144 € (dont TVA à 2,10 %)
Abonnement France, 1 an, 44 numéros (papier + version numérique) + 6 newsletters hebdomadaires + 2 newsletters mensuelles :228 € ttc (dont TVA 2,1 %)
Abonnement France Etudiants, 1 an, 44 numéros (papier + version numérique) + 6 newsletters hebdomadaires + 2 newsletters mensuelles : 114 € ttc (dont TVA 2,1 %) sur justificatif d'une carte d'étudiant en cours de validité.
Abonnements Suisse : abonne@edigroup.ch
Abonnments 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

Groupe 01

Président : Alain Weill.
Directeur général : Vincent Buffin
Directeur délégué Print : Julien Hirtz

GROUPE 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, nº 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, quelqu'en soit le procédé, le support ou le média, est strictement interdite sans autorisation du Groupe 01, sauf les cas prévus par l'article L.122-5 du code de la propriété intellectuelle.

©2007 GROUPE 01 - Tous droits réservés.

Commission paritaire : nº0714K85185 - ISSN 0298-2285.Dépôt légal : à parution.
Imprimerie :Maury Imprimeur, route d'Etampes, 45330 Malesherbes.

01 Informatique

Microsoft déclare la guerre à Unix et aux mainframes

Mettre en œuvre SAP R/3 dans une PME

Interop'97 Las Vegas : bilan d'un salon foisonnant

Intranet en France

Les entreprises enfin sédatées

FLASH-BACK

Il y a quatorze ans, France Télécom rêvait du Chromebook

En 1997, *01 Informatique* en parle : le Cnet, le centre de recherche de France Télécom, s'active et teste pas moins de 17 network computers. Son rêve ? Les proposer à ses abonnés sur le modèle du Minitel.

Google va proposer des PC portables et des mini-PC en location. C'était l'annonce phare de la dernière conférence Google I/O. Mais l'idée du Chromebook est loin d'être nouvelle. Ce terminal léger, banalisé et pas cher, conçu pour accéder à des services en réseau, ressemble diablement au Minitel.

Les opérateurs en perte de vitesse

C'était les années 80, l'âge d'or pour France Télécom. En 1997, l'opérateur national cherchait un successeur à son Minitel et testait les network computers, espérant proposer de tels boîtiers en location à ses abonnés pour accéder à leur messagerie électronique, à un web simplifié et, bien sûr, pour émuler le Minitel. La décision du lancement devait être prise au dernier trimestre 1997.

DR

Les premiers Chromebook sont fabriqués par Samsung et Acer.

Quatorze ans plus tard, la balle n'est plus dans le camp des opérateurs mais dans celui des géants d'internet. Non seulement Google commercialise ses « Minitel high-tech », les Chromebook et les Chromebox, mais il a aussi distancé France Télécom et son bras armé OBS dans le domaine du cloud computing. Alors que ce dernier se considère au top de la technologie avec des offres d'hébergement de messagerie, Google, Microsoft, Amazon ou Salesforce se battent sur des offres cloud très évoluées de type Iaas, Paas et Saas (Infrastructure, Platform et Software as a Service), plus complexes technologiquement et plus innovantes en termes de business model. Seul Deutsche Telekom, avec sa SSII T-Systems, peut rivaliser en Europe, grâce à une offre d'hébergement industrialisée d'instances SAP. Aujourd'hui, les stars se trouvent outre-Atlantique et les opérateurs télécoms, assis sur le tas d'or de leurs dizaines de millions d'abonnements mensuels à internet et mobiles, se sont fait distancer par ces nouveaux concurrents qui, eux aussi, ont les poches pleines. Google parviendra-t-il à imposer son Minitel du XXIe siècle ? Possible. Les analystes parlent déjà de l'ère du post-Windows, voire du post-PC. ALAIN CLAPAUD

DATES CLÉS

Juillet 1980 : les abonnés de France Télécom reçoivent les premiers Minitel.
Mai 1997 : le Cnet teste le network computer.
Décembre 2010 : Google dévoile le Cr-48, un PC portable équipé de son système d'exploitation Chrome OS.
15 juin 2011 : lancement commercial des Google Chromebook.

LA SEMAINE DE MILON par Jean-Michel Milon

La Ville de BEZIERS (74 000 habitants), recherche son

INGENIEUR ADMINISTRATEUR BASE DE DONNEES H/F

Catégorie A

Rattaché au directeur du service des Systèmes d'information, l'ingénieur administrateur base de données est chargé de consolider de développer et d'exploiter les bases de données dans un environnement hétérogène (Oracle, MySQL, Postgres). Son rôle est aussi de garantir la sécurité des données, d'en faciliter l'accès, d'en optimiser les traitements et les requêtes et de développer le décisionnel existant.

ACTIVITES PRINCIPALES :

- Maintenir en condition opérationnelle les systèmes de gestion de données, leur intégrité, leur sécurité et leur performance
- Analyser et résoudre les incidents Bases de données et proposer des solutions de contournement afin de garantir une continuité de service optimale
- Définir les standards d'installation, participer à la configuration et à la mise en production des serveurs de bases de données
- Mettre en place des outils de monitoring des bases de données - Assurer la maintenance préventive via l'audit et optimiser périodiquement les bases de données
- Collaborer avec les équipes de développement pour optimiser le fonctionnement des applicatifs existants ou à développer - validation des besoins des projets transversaux
- Piloter les projets DB (évolution d'infrastructure et technologique) concernant le service, élaborer des cahiers de recettes et réaliser des maquettes
- Réaliser les développements, les tests techniques
- Réaliser la maintenance corrective et évolutive des applications développées
- Développer les outils d'aide à la décision adapter aux métiers existants (BO)
- Participer aux travaux menés par les directions fonctionnelles et métiers, en apportant l'expertise technique nécessaire
- Définir les manuels d'exploitation (pour les bases de données)
- Assurer les tâches de tuning et le backup/recovery sur les bases de données pour des plates formes hétérogènes

PROFIL :

De formation supérieure (Bac+4/5) en informatique, vous justifiez d'au moins cinq ans d'expérience dans un poste similaire (DBA, Database Administrator). Réactif, autonome et curieux, vous êtes doté(e) d'un très bon relationnel et disposer d'un sens du service développé.
Capable d'encadrer et de manager un groupe de travail, vous saurez faire preuve de méthode, d'organisation personnelle et de rigueur, et appréhender rapidement l'environnement et les enjeux d'une collectivité. Vous saurez être force de proposition sur les évolutions techniques et en assurer la veille.
Vous connaissez les langages SQL et Transact SQL, mais aussi les bases de données Oracle, MySQL, Postgres.

CONTACT :
M. François FUMU-TAMUZO, Directeur du service des Systèmes d'Information - Tél. : 04.67.36.81.80

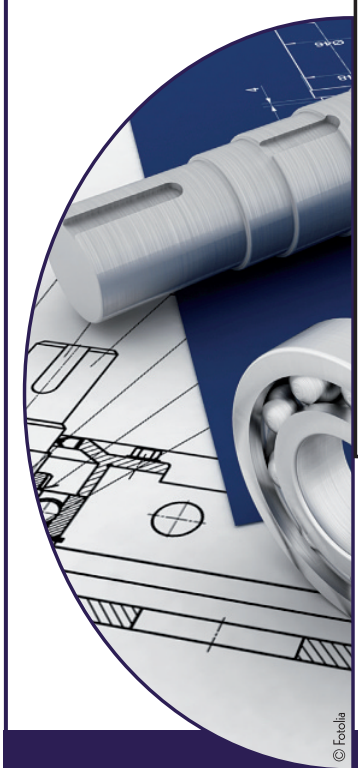
Merci d'adresser votre candidature avant le 18/06/2011 (lettre de motivation + CV + dernier arrêté de situation administrative) à Monsieur le Sénateur Maire – Hôtel de Ville- Place Gabriel Péri – 34543 BEZIERS Cedex

TOP INGENIEURS

Le salon de recrutement et de la formation des :

Ingénieurs,
Scientifiques,
Informaticiens

13 octobre 2011
Paris la Défense
Espace Grande Arche
9h30 - 19h30


© Fotolia

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

Contact réservation :
Véronique de Fouchier
Tél : 01 77 92 93 45
vdefouchier@emploipro.fr

Plus de détails : www.saloningenieurs.com

01NET-ENTREPRISES.FR

Guide du décisionnel mobile

L'iPhone, l'iPad et plus généralement les smartphones font littéralement exploser le décisionnel mobile. 01net Entreprises propose un panorama des principales offres du marché. Des outils qui contribuent à diffuser les rapports et les données auprès des managers et, désormais aussi, auprès des opérationnels.
www.01net-entreprises.fr

Météo de la sécurité

Orageux, ensoleillé, couvert… Chaque lundi, 01net et le Cert Devoteam synthétisent sur une page l'essentiel des prévisions de la semaine en matière de sécurité. Ils proposent des liens pour mieux comprendre le risque et émettent des recommandations.

01BUSINESS BFM BUSINESS

11 juin : les enjeux de la business intelligence

Tous les samedis de 23 heures à minuit et les dimanches de 21 heures à 22 heures, retrouvez Frédéric Simottel, rédacteur en chef de *01 Informatique*, dans l'émission « 01 Business, les nouvelles technologies au service de l'entreprise » (en podcast sur bfmradio.fr).

CULTURE GEEK BFMTV NEWS 24/7

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

Retrouvez Anicet Mbida, journaliste à *01 Informatique*, pour une vision décalée de l'actualité high-tech, tous les soirs à 21 h 15 et 23 h 50.

01 PROCHAINEMENT…

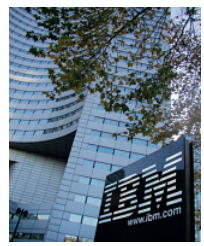
TENDANCES — Le 16 juin dans le nº 2089

NUMÉRO SPÉCIAL « DSI, RÉDACTEURS EN CHEF D'UN JOUR »

Les DSI débarquent à la rédaction de « 01 »

Comme chaque année, *01 Informatique* invite les DSI à participer à la rédaction des articles. Au menu : réseaux sociaux, cloud computing, Green IT et le management de la direction des systèmes d'information.

TENDANCES — Le 16 juin dans le nº 2089



ANNIVERSAIRE

IBM fête ses 100 ans

01 revient sur les 100 ans d'innovations technologiques de la plus réputée des firmes mondiales après Coca-Cola. Depuis 1911, IBM a accompagné toutes nos grandes révolutions industrielles. Découvrez comment, aujourd'hui, il prépare déjà l'avenir.

EXPÉRIENCES — Le 16 juin dans le nº 2089

TEST ET SIMULATION

Cofiroute sécurise le tunnel Duplex A86

La filiale de Vinci a dépensé deux milliards d'euros pour construire un tunnel autoroutier entre Rueil-Malmaison et Versailles. Des centaines de milliers de tests ont été simulés pour garantir la sécurité des usagers en cas d'incendie, de carambolage ou de panne électrique.

EXPÉRIENCES — Le 16 juin dans le nº 2089

SERVICES

La DSI soigne son marketing

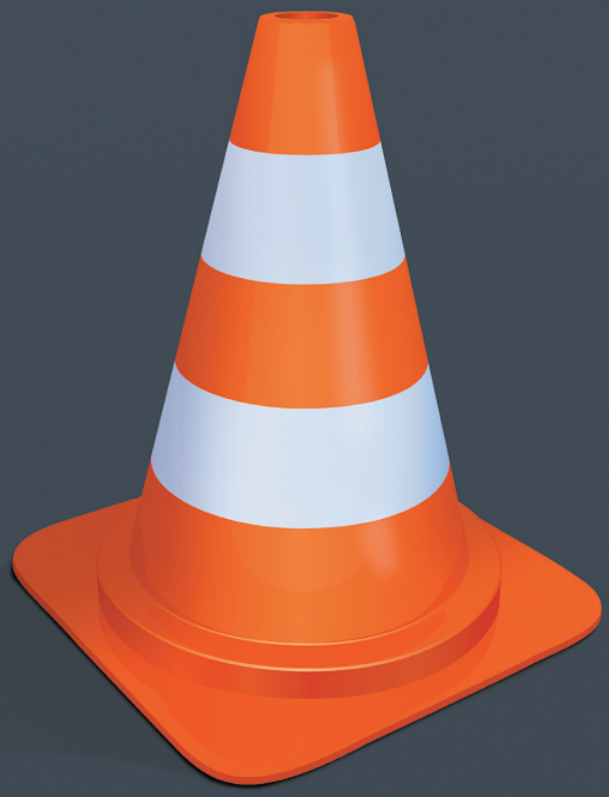
En évoluant vers une mission de centre de services, la DSI est contrainte de se vendre. Tel un fournisseur, en compétition notamment avec les SSII, elle doit se constituer un catalogue de services packagés pour séduire les directions métier. Pas toujours facile dans les grands groupes éclatés.

DOSSIER — Le 23 juin dans le nº 2090

SPÉCIAL 45 ANS DE 01

Comment le numérique bouleverse nos vies

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



AVEZ-VOUS DÉJÀ REGARDÉ UN FILM AVEC UN PLOT ?

VLC media player, un des meilleurs lecteurs vidéo sélectionné par 01net parmi les 55 000 logiciels à télécharger.

VLC

telecharger.com

01net.

N°1 du téléchargement

www.01net.com

DeBonneville-Orlandini

DB2 200% plus rapide. 100% véridique.

Les benchmarks sont formels. IBM DB2 sur Power7 affiche aux tests TPC-C™ et SAP SD des performances par cœur trois fois supérieures à celles de son plus proche concurrent. Et ce, pour un coût trois fois inférieur. Sans surprise, nos solutions sont à la hauteur de leur réputation. Une donnée à ne pas négliger.

ibm.com/preuves/fr

COÛTS : Comparaison d'après des informations publiées au 10/02/2011 entre IBM DB2 Advanced Enterprise Edition et le logiciel Oracle® avec des fonctionnalités comparables. IBM : 100 unités de valeur de processeur (PVU). Oracle® : pour un multiplicateur de processeur fixé à 1,0. 1 an de maintenance/support inclus dans les deux cas. PERFORMANCES : www.tpc.org au 26/01/11 [IBM Power 780 (3 x 64 C)(24 Ch/192 C/768 Th) ; 10 366 254 tpmC (transactions par minute) ; 1,38 $/tpmC ; dispo. 13/10/10 ; compar. avec Oracle® SPARC SuperCluster av. serveurs T3-4 (27 x 64 C)(108 Ch/1728 C/13824 Th) ; 30 249 688 tpmC ; 1,01 $/tpmC ; dispo. 01/06/11]. TPC-C™ est une marque du Transaction Performance Processing Council. www.sap.com/solutions/benchmark/ au 26/01/11 [IBM Power 795 (32 P/256 C/1024 Th) ; 126063 utilisateurs/SAP ERP 6.0 à 2 niveaux pack4 /AIX 7.1 + DB2 9.7 ; cert. 2010046 ; compar. avec Oracle® SPARC Enterprise Server M9000 (64 P/256 C/512 Th) ; 39 100 utilisateurs/SAP ERP 6.0 à 2 niveaux/Solaris 10, Oracle® 10g ; cert. 2008042]. SAP® est une marque de SAP AG en Allemagne et dans d'autres pays. Les études et les témoignages clients sont réalisés auprès de clients IBM aux États-Unis, en France et dans d'autres pays. IBM, le logo IBM, ibm.com, DB2, Power7 et l'icone planète sont des marques d'International Business Machines Corporation déposées aux États-Unis et dans d'autres pays. Les autres noms de sociétés, de produits et de services peuvent appartenir à des tiers. La liste des marques IBM est disponible sur Internet à l'adresse www.ibm.com/legal/copytrade.shtml. Compagnie IBM France - 17 avenue de l'Europe - 92275 Bois-Colombes Cedex - RCS Nanterre 552 118 465. © International Business Machines Corporation 2011.