

01

01net-entreprises.fr

N° 2091 - 30 juin 2011

BUSINESS & TECHNOLOGIES



Débat : la DSI est-elle soluble dans le cloud ? P.33

Palmarès des formations les plus demandées P.40

Top 100 des éditeurs : les acteurs français en net rebond P.10

Les clubs qui mettent la pression sur les fournisseurs P.23

Quand le réseau électrique devient intelligent

ENQUÊTE P.18

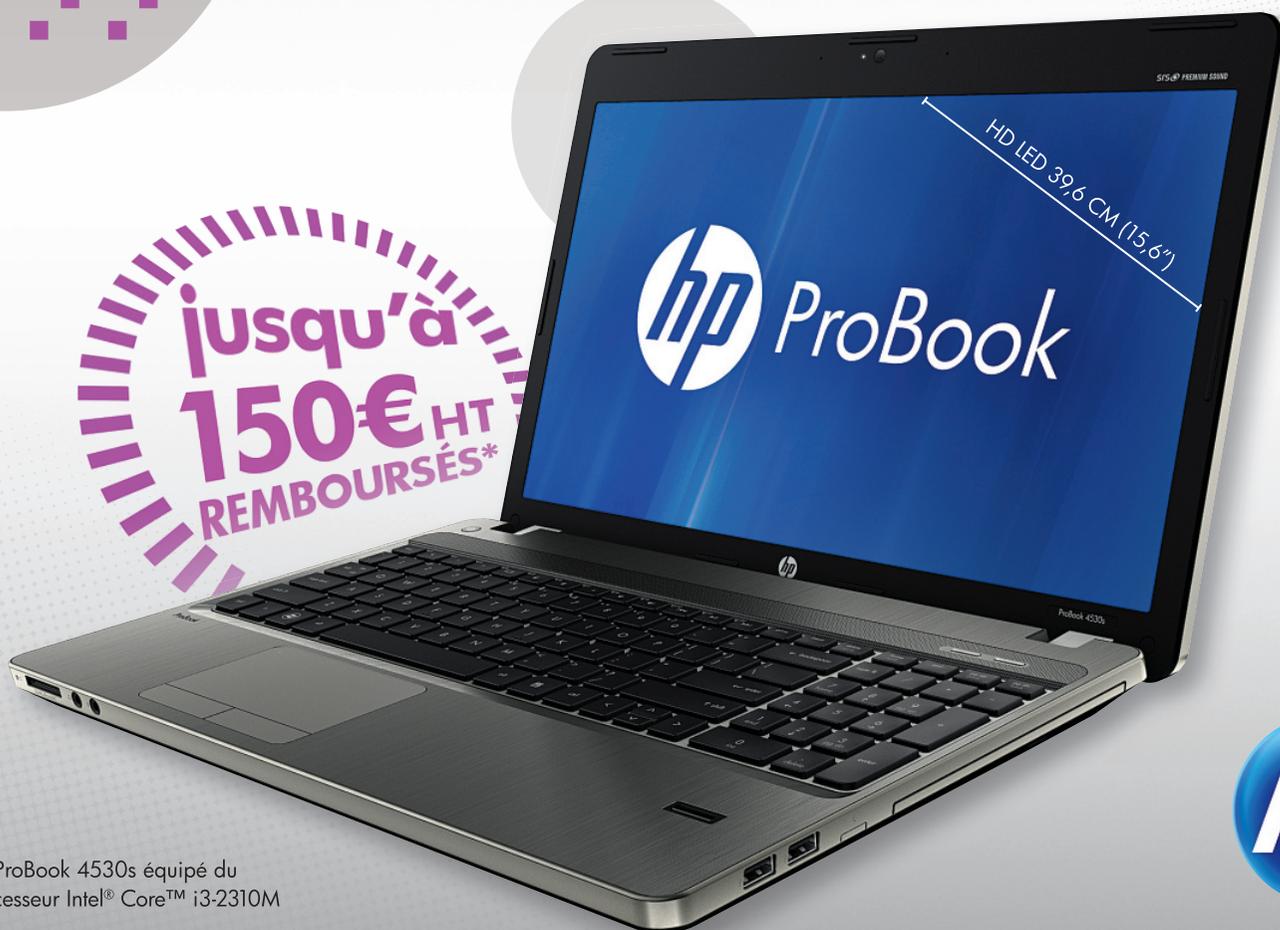
France Metro : 5€ - DOM : 6,20€ - Belgique : 5,50€
Suisse : 9,50 FS, Canada : 8,50 \$C, Luxembourg : 5,50€.

M 02995 - 2091 - F : 5,00 €



HP recommande Windows® 7.

Voyez **GRAND**



jusqu'à
150€ HT
REMBOURSÉS*

HP ProBook 4530s équipé du
processeur Intel® Core™ i3-2310M



BECHTLE a sélectionné pour vous le nouveau HP ProBook 4530s.

L'essentiel pour gérer votre activité professionnelle :

HP met à profit une expertise reconnue sur le marché professionnel pour intégrer aux ProBook la solution ProtectTools. Elle contient tous les outils nécessaires à la protection optimale de votre PC en quelques clics. HP QuickLook vous permet de consulter mails, agenda, contacts et notes sans démarrer le système.

Voyez grand pour votre vie personnelle, avec son écran HD LED 16/9 antireflet et son port HDMI, votre HP ProBook vous offre la meilleure configuration pour vos loisirs numériques. HP QuickWeb vous permet de naviguer sur internet sans démarrer le système.

prix conseillé à partir de

519€ HT

(Réf. Bechtle : 679448-05)

bechtle.fr/hp

Tél. : 0821 74 45 45

BECHTLE

* voir les conditions sur hp.com/fr/promopc. ©2011 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Tous droits réservés. Les informations ici présentes ne sont pas contractuelles et peuvent évoluer sans préavis. Intel, le Logo Intel, Intel Inside, Intel Core et Core Inside sont des marques de commerce d'Intel Corporation aux États-Unis et dans d'autres pays. Pour en savoir plus sur le classement des processeurs Intel, consultez www.intel.fr/classement.

LA RÉDACTION A...

salué le volontarisme de Bull. Le constructeur a en effet créé le club Numinnov pour fédérer des éditeurs de logiciels et des fournisseurs de services métier autour du calcul intensif en mode cloud. Vingt-cinq PME innovantes se sont déjà inscrites. Elles bénéficieront des infrastructures de calcul du campus de Teratec. Espérons que ce projet aura plus de succès que l'initiative HPC-PME, lancée par le Genci, Oséo et l'Inria dans le but de démocratiser l'usage du calcul intensif, mais avec un résultat plutôt mitigé.



CRAINT pour l'avenir du Wimax. Selon l'Arcep, le régulateur des télécoms, le déploiement de ce réseau sans fil longue distance est « modeste ». Bref, c'est un échec. Bolloré Télécom en est resté au stade des intentions. L'Arcep lance une consultation publique sur l'utilisation de ces fréquences dans un autre contexte.

SOUFFLÉ

en apprenant que l'armée américaine investit dans le cyberarmement. Elle se doterait, d'ici à un an, d'un « simulateur d'internet » imitant le comportement des acteurs du web, pour tester des cyberattaques. Un projet confié à Lockheed Martin.



J. SULLIVAN/GETTY

regretté la démission de Vivek Kundra, DSI de la Maison Blanche. Parti parce qu'il n'a pas mieux intégré le numérique au cœur du pouvoir, que ses idées de rationalisation et d'économie ont effrayé certains cercles, qu'il vient de l'informatique et pas du sérail politique, et qu'il n'avait pas de réseaux d'influence pour le soutenir auprès d'Obama, auquel il n'était pas rattaché directement.

savouré la zen attitude de Microsoft face au cloud. « Depuis le lancement d'Office 2010, nous vendons une licence par seconde », explique Takeshi Numoto, vice-président Office. Et Google revendique « des dizaines de millions d'utilisateurs » pour Docs. La guerre du cloud est bel et bien lancée.

LES MOTS CLÉS DE LA SEMAINE

Données personnelles

Carrière

Club utilisateurs

Progiciels

Green Tech

Management : p. 17, 33, 37, 55
Gouvernance : p. 20, 21, 33
Green Tech : p. 18, 19, 29
Carrière : p. 38, 56
Financement : p. 9, 12
Progiciels : p. 9, 10
Réseau : p. 14, 60
Administration : p. 22
Cloud : p. 33
Club utilisateurs : p. 23
Collaboration : p. 28
Données personnelles : p. 31
Innovation : p. 12
Méthode agile : p. 26
Relation client : p. 16

Collaboration

Management

Réseau

Cloud

Gouvernance

Innovation

Relation client

Méthode agile

Financement

Administration



Frédéric Simottel,
rédacteur en chef

Une course contre la montre

L'équation relative à l'efficacité énergétique est simple. D'ici à 2050, la demande mondiale d'énergie va doubler, mais il va falloir diviser par deux les émissions de CO₂ pour éviter des conséquences climatiques dramatiques. Une course contre la montre s'est donc engagée. Concernant l'électricité, on raisonne à l'horizon 2030 avec une composante omniprésente dans l'industrie et les infrastructures (16 % de l'énergie consommée), dans le bâtiment (52 %), le résidentiel (33 %) et les data-centers (92 %). Dans le transport, la part de cette énergie va également augmenter : un véhicule électrique qui parcourt 200 km dépense l'équivalent de vingt-quatre heures de consommation domestique d'une maison. De fait, tout ce qui concerne la gestion intelligente de l'énergie devient un enjeu économique et géopolitique qui mobilise chercheurs

« Les smart grids sont les seuls capables d'intégrer en temps réel la consommation et l'offre d'énergie »

et industriels (lire p. 18 et 19). Grâce aux réseaux électriques intelligents (smart grids), le potentiel de gain d'énergie économisée est estimé à 30 %, voire davantage sur des constructions particulièrement efficaces. Ces smart grids, qui rendent l'entreprise ou le consommateur actif, vont transformer la filière énergétique, car ils sont les seuls capables d'intégrer en temps réel la consommation et l'offre d'énergie. Dans ce domaine, l'Europe a beaucoup d'atouts. Il manque pourtant un élan commun entre fournisseurs IT et acteurs traditionnels autour de solutions globales. Le passage au smart grid suppose des bâtiments intelligents pouvant se connecter et être flexibles par rapport aux fournisseurs d'énergie. La filière doit donc opérer une révolution importante, accentuée par le durcissement des législations. Dans un tel contexte, la technologie devient un accélérateur de transformation fabuleux. ■

TENDANCES



- 9. **MARÉTIQUE** Les marins en quête de synergie avec les acteurs du numérique
- 10. **TOP 100** L'édition logicielle française en net rebond
- 12. **FINANCEMENT** L'Etat réitère son soutien aux PME innovantes
- 14. **RÉSEAU** Le nouvel internet mobilise enfin les pouvoirs publics
- 16. **SERVICES** La relation client au diapason de Twitter
- 17. **DÉCRYPTAGE** Le Lean Management expliqué à votre directeur général
- 18. **GREEN IT** Recherches tous azimuts autour des réseaux électriques intelligents
- 19. **GREEN TECH** Smart grid : les grands industriels passent à l'offensive
- 20. **SMARTPHONES** Soigner sa stratégie pour le m-commerce
- PILOTAGE** Mieux mesurer la performance informatique
- 21. **BONNES PRATIQUES** Le pilotage du système d'information est trop important pour le laisser au DSI
- 22. **START UP** Administrer des environnements virtuels hétérogènes

EXPÉRIENCES

- 23. **INNOVATION** Bienvenue aux clubs !
- 26. **DÉVELOPPEMENT** Le Cnes s'essaie avec succès aux méthodes agiles
- 28. **COLLABORATION** Une plate-forme unique pour communiquer et travailler ensemble
- 29. **INTERVIEW** Stéphane Duproz, DG de Telecity Group
- 30. **RENCONTRE** Daan Van Der Voort, DSI de SGS France
- 31. **JURIDIQUE** Transposition du « paquet télécoms » et violation des données

OPINIONS

- 33. **STRATÉGIE** La DSI est-elle soluble dans le nuage ?
- 35. **ON EN PARLE DANS LES BLOGS**
- 37. **CARTE BLANCHE À...** Normann Hodara, directeur des opérations Ile-de-France de GFI informatique

DOSSIER

40. FORMATION

Tour d'horizon des principales formations certifiantes et diplômantes



VOUS

- 55. **MANAGEMENT** Créer une entreprise avec des membres de sa famille
- 56. **RH** Un CV étoffé pour rester acteur de sa carrière

- 58. **AGENDA**
- 63. **PROCHAINEMENT DANS 01**
- 60. **FLASH-BACK** Il y a dix ans, l'ADSL naissant ne soulevait pas une âpre concurrence

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

Abonnez-vous en ligne sur www.kiosque01.com

NEC

Business Continuity
Stockage

Virtualisation

Cloud Computing
Infrastructure management

Serveurs

Windows®. La vie sans limites. Samsung recommande Windows 7.

Simplifiez
votre PC



Windows 7

move

1300 GRAMMES POUR TRAVAILLER PARTOUT



NOUVEAU PC PORTABLE
SAMSUNG SERIE 9

Avec seulement 16 mm d'épaisseur et 1.3 kg son châssis en duralumin, deux fois plus résistant que l'aluminium, votre cœur ne balancera plus entre finesse et solidité. Ultra fin, ultra portable, ultra doué. C'est le compagnon idéal des professionnels en mobilité.

www.samsung.com

Move = Bouger.

© 2011 - Samsung Electronics France, SAS au capital de 27 000 000 € - RCS Bobigny B 334 367 497

270 Ave du Président Wilson-93458 La Plaine Saint Denis Cedex. © Crédit photo : Samsung-Visuels non contractuels-Images d'écran simulées. **cheil**worldwide

SAMSUNG

01

INFORMATIQUE
BUSINESS
& TECHNOLOGIES

OFFRE DE LANCEMENT !

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

Abonnement PACK PRO

190€

au lieu de ~~484€*~~



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

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

01
INFORMATIQUE
BUSINESS
& TECHNOLOGIES

BON D'ABONNEMENT

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

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

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

Je règle par :

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

N° _____

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

Date et signature obligatoires

Je souhaite recevoir une facture acquittée.

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

Mes coordonnées :

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

Nom _____

Prénom _____

Société _____

Fonction _____

Adresse _____

Code postal _____ Ville _____

Tél. _____

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

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

* Prix de vente au numéro. Offre valable jusqu'au 31/12/2011 pour les nouveaux abonnés en France métropolitaine uniquement. L'éditeur s'engage à livrer votre magazine sous un délai maximum de 5 semaines. Les informations sont nécessaires au Groupe 01 pour traiter votre commande et les services qui y sont associés ; les catégories de destinataires étant uniquement celles nécessaires à l'exécution de cet abonnement, aux services associés et partenaires du Groupe 01. Ces informations sont enregistrées dans notre fichier de clients et peuvent donner lieu à l'exercice du droit d'accès, de rectification et de suppression auprès du service Abonnements au moyen d'un mail adressé à : abonnement@01informatique-groupe.com conformément à la loi « Informatique et libertés » du 6 janvier 1978 telle que modifiée en 2004. L'éditeur se réserve le droit de modifier le contenu, le titre ou le format de la publication objet du présent abonnement, dans le respect de son actuelle ligne éditoriale. Conformément à l'article L121-20-2, 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/ajp_abo

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

TENDANCES



La gouvernance du système d'information ne doit pas rester aux seules mains des DSI. Les auditeurs ont aussi leur mot à dire. P. 21

TOP 100. Le retour à la croissance des éditeurs s'est concrétisé à partir de la mi-2010. P. 10

Le décollage des réseaux électriques intelligents, ou smart grids, est imminent. Industriels et chercheurs sont prêts. P. 18

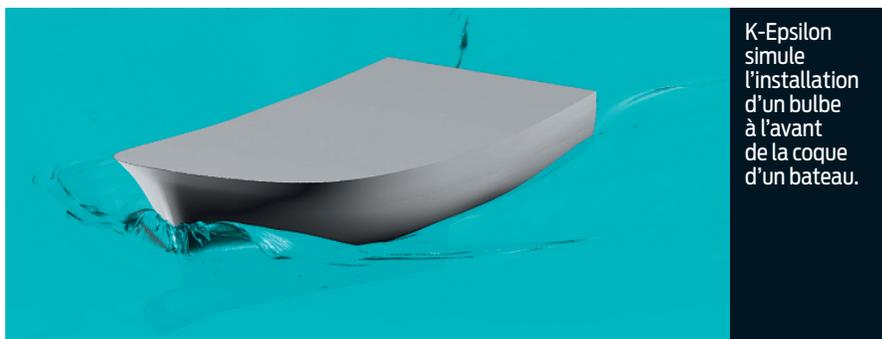
MARÉTIQUE L'informatique fait aujourd'hui partie de la panoplie des professionnels de la mer

Les marins en quête de synergie avec les acteurs du numérique

Plus grand port de commerce français, Le Havre représentait l'étape idéale pour accueillir le forum Seagital début juin. Cette première édition d'un salon consacré à la « marétique » (terme qualifiant le rapprochement entre professionnels de la mer et IT) a réuni, pendant deux jours, des représentants des ports de commerce, de la construction navale et de la Marine nationale, des armateurs, qui ont côtoyé des spécialistes du numérique ainsi que des éditeurs de logiciels de simulation et de serious games.

Un milieu relativement inexploré par les acteurs informatiques

L'enjeu est de taille pour ce milieu peu courtisé par les acteurs informatiques. « *La machine la plus complexe techniquement n'est pourtant ni une formule 1, ni une fusée, encore moins un A380 : c'est un sous-marin nucléaire lanceur d'engins* », souligne Eudes Riblier, président de l'Ecole nationale supérieure maritime et de l'Institut français de la mer. Et François Leguern, président des Pilotes du port du Havre, ajoute : « *Piloter un navire porte-conteneurs de 400 mètres de long avec seulement 14 hommes d'équipage sans être assisté par des moyens informatiques est inimaginable.* » De son côté, la Marine nationale qui a certes introduit l'informatique sur ses navires depuis longtemps, doit fournir un effort supplémentaire afin d'aider les équipages. Ces derniers vont en effet être divisés par deux sur les futures frégates de la flotte. Les techniques numériques intervien-



K-Epsilon simule l'installation d'un bulbe à l'avant de la coque d'un bateau.

ent aussi dans la conception des navires. L'écoulement des fluides sur les carènes des bateaux est modélisé sur ordinateur, évitant la construction de coûteuses maquettes. Les sociétés K-Epsilon ou Hydrocean travaillent ainsi sur des projets de modélisation numérique pour simuler le mouvement du liquide contenu dans les cales des navires méthaniers pendant leurs traversées ou l'écoulement des fluides sur les

La machine la plus complexe n'est pas un A380, elle se trouve en mer : c'est un sous-marin nucléaire

hélices. Des programmes dont bénéficient les navires de pêche. K-Epsilon simule aussi l'installation d'un bulbe à l'avant de l'étrave pour réduire la consommation de carburant. Autre tendance du salon Seagital, les serious games, plébiscités pour la formation. Ainsi DCNS fait appel à ces logiciels 3D pour former les marins à

des opérations de manutention. « *Notre programme, couplant simulateur et entraînement effectif sur l'eau, nous aide à améliorer notre efficacité et à acquérir les bons gestes dès le départ* », précise Eric Abdaie, directeur général technique de la Société nationale de sauvetage en mer.

Le port du futur et ses aspects logistiques composaient le troisième temps fort de la manifestation. La décongestion des infrastructures portuaires passe par le développement de plateformes dématérialisées de partage de flux d'informations, telle celle mise en œuvre par la société Soget. Son système couvre 95 % des ports français et tient compte des données partagées entre les douanes, l'armateur, le transporteur, etc. Et Soget travaille avec SAP sur l'intégration d'un réseau de capteurs au sein des conteneurs pour optimiser et sécuriser leur manipulation. Ces outils démontrent la légitimité du pôle « Marétique » et de cette nouvelle vague numérique attendue par les professionnels de la mer. ■ FRÉDÉRIC SIMOTTEL



Le palmarès 2010 des éditeurs français

RANG	ÉDITEURS	CA LOGICIEL (*) MONDE 2010 (M€)	CA TOTAL MONDE 2010 (M€)	VARIATION 2009/2010 DU CA MONDE
1	Dassault Systèmes	1 411	1 564	+ 25 %
2	Cegedim	305	927	+ 6,1 %
3	Murex	194	310	+ 10,7 %
4	Cegid	160	250	+ 0,4 %
5	Axway (Sopra Group)	154	208	+ 14,4 %
6	Linedata Services	117	136	- 5,6 %
7	GFI Informatique	115	658	- 9,4 %
8	Sword	103	185	+ 2,6 %
9	Avanquest Software	82	88	0 %
10	ESI Group	62	84	+ 12,1 %

(*) Licence, maintenance et support, abonnement (Saas/ASP) et open source.

TOP 100

L'édition logicielle française en net rebond

01 dévoile le classement des 100 premiers éditeurs français réalisé par PricewaterhouseCoopers et Pierre Audoin Consultants, en partenariat avec l'Association française des éditeurs de logiciels (Afdel). L'étude confirme la reprise du secteur en 2010, en attirant l'attention sur ses défis à venir.

L'industrie française du logiciel retrouve des couleurs. Le chiffre d'affaires logiciel du top 100 des éditeurs français – qui représente 85 % du secteur – a progressé de 14 % l'an dernier, atteignant 4 238 millions d'euros, après un recul de 1,4 % enregistré en 2009. Certes, les mouvements de concentration en sommet de classement biaisent une nouvelle fois les chiffres. Notamment chez le leader, Dassault Systèmes, qui affiche 28 % de croissance en 2010 et représente à lui seul plus d'un tiers de l'activité du périmètre étudié. Mais « le "top 2 à 100" a tout de même vu son activité reprendre de 7 % », analyse Eric Ménard, directeur applications chez Pierre Audoin Consultants (PAC). Un chiffre d'autant plus encourageant qu'il ne s'est réalisé que sur le tard. « Le début de l'année 2010 a continué d'être difficile, rappelle Pierre Marty, associé chez PricewaterhouseCoopers (PwC). Le retournement s'est concrétisé progressivement au cours des deuxième et troisième trimestres, pour se confirmer en fin d'année. Pour le moment, même si les acteurs restent prudents dans leurs prévisions, 2011 s'inscrit dans la ten-



l'entreprise s'apprête à emprunter au moins 20 millions d'euros cette année pour procéder à des acquisitions. Dans le domaine des applications dédiées à la banque et à l'assurance, les rachats ont plutôt été le fait de groupes étrangers. Ainsi, Viveo et Sophis ont respectivement été repris par Temenos et Misys en 2010. « *L'industrie française du logiciel possède de réelles forces dans ce secteur, deuxième du top 100 derrière le PLM. Des compétences qui vont des marchés financiers (Murex...) aux logiciels intégrés bancaires (Evolan Pack de Sopra, Linedata, SAB...), en passant par l'assurance (Cegecim Active, ITN). La concentration européenne est en marche et la France doit veiller à rester acteur* », prévient Eric Ménard, de PAC. Dans le

Si les acteurs restent prudents dans leurs prévisions, 2011 s'inscrit dans la tendance positive de fin 2010

domaine du CRM, cinquième du top 100 avec 296 millions d'euros de chiffre d'affaires logiciel, la concentration s'est notamment effectuée au profit d'éditeurs français. Coheris a récemment pris une participation dans Jee-meo, le spécialiste du social CRM, tandis qu'Emailvision s'est emparé d'Objective Marketer et de Smartfocus. Par leurs taux de croissance supérieurs à 40 %, Emailvision et Neolane expliquent en partie les 16 % de progression des spécialistes du CRM du top 100 en 2010. Mais la plupart des éditeurs bénéficient aussi des besoins croissants en gestion unifiée du client, dans un contexte de multiplication des canaux de communication. PAC estime ainsi que la hausse du marché du CRM restera de trois points supérieure à celle du marché des applications jusqu'en 2014. Le domaine du CRM profite aussi du dynamisme du mode Saas (Software as a Service), représentant déjà plus de 15 % de ses ventes en 2010. Globalement, le Saas continue à croître fortement (26,5 %) au sein du Top 100 et représente plus de 5 % de son chiffre d'affaires.

« *Nombre d'éditeurs pensent que les marchés financiers les valorisent insuffisamment, en raison d'un manque de compréhension de leur activité, surtout lorsqu'ils se sont engagés dans le Saas, regrette toutefois Pierre Marty, de PwC. Par nature, le Saas sacrifie un peu de la*

dance de la fin 2010. » Mais la reprise est inégale selon les domaines logiciels considérés. Ainsi, le PLM (gestion du cycle de vie du produit), le premier avec 1 594 millions d'euros de chiffre d'affaires logiciel, a enregistré la plus forte progression (26 %) du secteur.

Rester acteur d'un marché ouvert à l'international

Sans atteindre la croissance exceptionnelle de Dassault Systèmes, d'autres éditeurs plus modestes du PLM ont aussi tiré leur épingle du jeu en 2010. ESI Group, Lectra et Visiatiiv ont ainsi affiché une hausse de leur chiffre d'affaires total supérieure à 12 %. ESI Group estime même avoir enregistré une progression de la demande de 18 % chez ses 25 principaux clients. « *Véhicules plus légers dans l'automobile, matériaux composites dans l'aéronautique, allongement de la durée de vie dans le nucléaire... L'accélération de l'innovation technologique accroît les besoins en prototypage virtuel* », estime Alain de Rouvray, PDG d'ESI Group. Souhaitant tripler son chiffre d'affaires d'ici à 2016,

3 QUESTIONS À...



Loïc Rivière,
délégué général
de l'Afdel

Les éditeurs français rencontrent-ils des problèmes de financement ?

L'activité d'édition connaît une forte intensité capitalistique dans les premières phases de croissance. La problématique du financement est donc primordiale et rend le rôle des venture capitalists et des business angels crucial. Mais ces deux mondes se comprennent mal. C'est pourquoi une initiative comme Seed4soft a vu le jour au sein de l'Afdel, rassemblant des éditeurs investisseurs pour l'amorçage.

Comment expliquez-vous leur faible internationalisation ?

Notre industrie dispose encore d'une culture de l'international trop limitée, avec de faibles niveaux en anglais et en marketing. Mais on note un changement, des entrepreneurs n'hésitant pas à aller s'installer aux Etats-Unis ou au Royaume-Uni pour porter leur projet à l'international, ou adoptant l'anglais comme langue de travail en France.

Comment comprenez-vous la réforme du régime de la Jeune entreprise innovante ?

Ce dossier est représentatif de la myopie de responsables quant aux enjeux de croissance de notre pays. L'édition de logiciels et le numérique ne sont pas encore considérés comme très stratégiques par les pouvoirs publics, qui ne réalisent pas que l'économie globale devient numérique et que les parts de marché cédées aujourd'hui seront très difficiles à reprendre demain.

croissance à court terme des ventes, mais il offre une visibilité à long terme bien supérieure aux modèles classiques. » Et le consultant rappelle que les éditeurs de logiciels cotés au Top 100 ont nettement mieux progressé que le CAC 40 depuis 2008. ■ **BORIS MATHIEUX**

↑ En hausse

Chengdu

Cette ville chinoise est la nouvelle destination de choix des industries informatiques. Ces cinq dernières années, le secteur logiciels et services y a connu une progression annuelle de 35 %. Selon le magazine *Forbes*, Chengdu devrait connaître la plus forte croissance au niveau mondial durant la prochaine décennie.

↓ En baisse

La dématérialisation des services publics

Près d'un Français sur deux estime que la dématérialisation dans les services publics est trop développée. Ce sondage, réalisé par Harris Interactive, indique aussi que 57 % des personnes interrogées considèrent que les services en ligne ne valent pas une rencontre en face à face. Enfin, un citoyen sur deux trouve que l'accès à ces services n'est pas facile.

Taleo s'offre Jobpartners

L'éditeur de solutions de gestion de talents en mode Saas, Taleo, double son portefeuille clients en Europe en achetant Jobpartners pour 26 M€. Ce dernier fournit lui aussi ce type de solutions à des multinationales telles que Carrefour, Deutsche Post DHL, Nationwide, Nike Emea, Rabobank et Xerox.

Capgemini acquiert Prosodie

Pour sa quatrième acquisition depuis le début de l'année – et la troisième en France –, le choix de Capgemini s'est porté sur Prosodie, une société spécialisée dans l'hébergement et les solutions de relation client. Le montant de l'opération, financée entièrement sur fonds propres, s'élève à 382 M€.

BAROMÈTRE

EN BREF

FINANCEMENT Création d'un fonds dédié aux start up et lancement de France Brevets

L'État réitère son soutien aux PME innovantes

Deux pas en avant, un pas en arrière.

Après avoir rabeté, fin 2010, les incitations fiscales à l'innovation – crédit d'impôt recherche, statut de la Jeune entreprise innovante (JEI) –, le gouvernement multiplie les coups de pouce aux start up. Un fonds dédié, d'un montant de 400 millions d'euros, a été créé sur les 1,4 milliard d'euros mobilisés par l'Etat pour financer les projets innovants dans le cadre du grand emprunt. Issu du Fonds national pour la société numérique, ce fonds commun de placement à risque, baptisé FSN PME, investira en fonds propres jusqu'à 30 % dans le capital des start up. Les montants investis sont plafonnés à dix millions d'euros. Le cloud computing, le logiciel embarqué, l'e-santé, l'e-éducation, la sécurité ou la ville numérique... les secteurs d'intervention prioritaire sont déjà connus. Pour le ministre Eric Besson, ce fonds, géré par la Caisse des dépôts, complète la panoplie d'outils de financement entre les fonds privés de création et d'amorçage et les investissements des institutionnels que représentent Oséo et le Fonds stratégique d'investissement (FSI). Il espère que, d'ici à la fin de l'année, 30 projets innovants pourront être financés.

Les start up n'ont ni le temps ni l'argent pour valoriser les brevets qu'elles déposent

Le second dispositif est également subventionné par le grand emprunt. Il s'agit de la création de France Brevets. Dotée à terme de 100 millions d'euros de capital et détenue à parité par l'Etat et par la Caisse des dépôts, cette nouvelle société, comme son nom l'indique, a pour objectif de constituer un portefeuille de brevets. Elle s'adressera en priorité aux start up innovantes. « En 2010, elles ont déposé 10 % de brevets de plus qu'en 2009, quand la croissance globale des dépôts atteignait



La Caisse des dépôts interviendra dans la gestion des deux nouveaux dispositifs.

CAISSE DES DÉPÔTS, C. LONDRE

seulement 3 %, observe Eric Besson. Pour autant, elles n'ont souvent ni le temps ni l'argent d'explorer l'ensemble des voies de valorisation des brevets qu'elles déposent. » France Brevets doit leur venir en aide.

Collaboration avec les établissements de recherche

La structure travaillera aussi avec les grands organismes de recherche publique qui détiennent d'importants portefeuilles de brevets. Elle a signé son premier contrat-cadre avec l'Institut Télécom. Si la concession de licences apparaît comme la voie privilégiée, l'acquisition de brevets n'est pas exclue. Le vent paraissant favorable, un intense lobbying est actuellement mené par le Conseil national du numérique et la députée UMP Laure de la Raudière – soutenus par le Comité Richelieu et Syntec numérique – pour redynamiser le statut de JEI. D'une part en annulant l'effet rétroactif de la loi pour les entreprises créées avant janvier 2011 et, d'autre part, en établissant un nouveau cadre plus attractif. ■ XAVIER BISEUL



DES PIÈCES DÉTACHÉES QUITTENT PRAGUE AUJOURD'HUI. ELLES SONT ASSEMBLÉES DÈS LE LENDEMAIN À PARIS.

• • • • •

L'étendue de notre réseau et notre expérience du terrain et des clients sont incomparables.
C'est pourquoi, lorsqu'il s'agit de livraison express, nous sommes les Experts Internationaux.

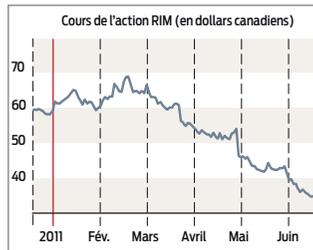
Et c'est pourquoi nous pouvons garantir des livraisons sous 24h ouvrées
dans plus d'endroits au monde que n'importe qui.

C'est ça la force du Jaune DHL EXPRESS.

www.dhl.fr/express

EXCELLENCE. SIMPLY DELIVERED.® **DHL**
EXPRESS

Ralentissement des ventes pour RIM



Si beaucoup a été dit sur la chute vertigineuse de Nokia, l'action du Canadien RIM est elle aussi sur une pente dangereuse. Depuis février 2011, le cours a été divisé par deux, passant de 69,3 à 34,75\$ canadiens. Les investisseurs doutent de la capacité de RIM à se réinventer pour faire face à la montée d'Apple et de Google sur son marché. Les résultats au premier trimestre fiscal 2012 ne les ont pas convaincus : le Canadien a vendu 500 000 tablettes, mais son chiffre d'affaires a baissé de 12 % et son bénéfice a chuté de 934 M\$ canadiens au quatrième trimestre fiscal, à 695 M\$. Pire, RIM a revu ses prévisions de vente à la baisse et ses prochains Blackberry ne bénéficieront de la nouvelle plate-forme QNX qu'en 2012.

Des dépenses IT mondiales en hausse

L'EITO, l'observatoire européen des TIC, prévoit une augmentation des dépenses informatiques mondiales de l'ordre de 4,3 % en 2011 (963,4 Md€), avec de forts taux de croissance dans les pays émergents. En Europe, ce taux devrait s'élever à 2,9 % (314 Md€) et atteindre plus de 5,4 % en 2012, dépassant pour la première fois la barre du milliard de milliards d'euros.

Rectificatif

Une erreur s'est glissée dans l'article intitulé « Le datacenter à la demande pour améliorer l'efficacité énergétique », paru dans notre n° 2088, p. 16. La société fournissant des salles informatiques à la demande n'est pas Mobile IT, mais Module IT.

VU DES MARCHÉS

EN BREF

RÉSEAU La journée mondiale de l'IPv6 a agi comme un révélateur des enjeux à venir

Le nouvel internet mobilise enfin les pouvoirs publics

La journée mondiale IPv6 du 8 juin a servi de test aux géants américains du web. Mais elle a aussi rappelé à l'Etat les enjeux de cette migration technique qui affectera le net. Car ce dernier est aujourd'hui dans la situation d'un réseau téléphonique mondial dont on aurait besoin de changer la numérotation, faute de nouveaux numéros disponibles, des adresses IP dans ce cas précis. Pour lever cette limitation, le système IPv6 prend en charge un nombre virtuellement illimité de ces adresses affectées à chaque équipement connecté.

En attendant, les échéances approchent. Sur le plan européen, 76 millions d'adresses IPv4 seraient encore disponibles, mais elles devraient être épuisées dès 2012, selon le ministre de l'Economie. « Il est impératif, pour préserver la compétitivité des entreprises françaises, d'accélérer la migration vers IPv6 », a déclaré Eric Besson, le ministre en charge de l'Economie numérique, suite à la journée IPv6. Cette prise de position tardive, mais salubre, montre que les pouvoirs publics ont saisi l'enjeu d'une bonne anticipation du changement à venir, une approche de type big bang n'étant pas possible dans le contexte décentralisé de la gouvernance mondiale du net.

L'action volontariste du secteur public peut exercer un effet d'entraînement sur l'économie

Avec ses possibilités infinies de génération d'adresses, le nouvel internet sera le vecteur privilégié des services du futur, sources d'innovation et d'emplois. On pense à l'internet des objets (domotique, capteurs intégrés à des véhicules ou des machines, gestion de l'éclairage public et des bâtiments intelligents). Le paradoxe est que l'ac-

À SAVOIR

Les acteurs français se réunissent

En juillet 2011, Eric Besson réunira les opérateurs ainsi que la communauté technique et industrielle d'internet en France. Objectifs :

- ▶ **déterminer** les modalités les plus adaptées pour réaliser la migration des réseaux IPv4 ;
- ▶ **favoriser** l'accessibilité IPv6 des particuliers et des entreprises sur le territoire national.
- ▶ **Encourager** le déploiement IPv6 au sein des réseaux de l'Etat.

tuelle pénurie d'adresses IP publiques, bien qu'elle ait été anticipée dès 1998 avec la création d'IPv6, n'a guère mobilisé les entreprises utilisatrices.

Les réseaux internes concernés

Pourtant, toutes les sociétés qui ont des projets de développement sur le web nécessitant l'obtention d'adresses publiques sont concernées. Et, bien que les réseaux internes des entreprises soient encore peu touchés, ils sont devenus très dépendants du net, auquel ils sont reliés en plusieurs points, notamment via la plate-forme d'hébergement des sites web de l'entreprise. Le secteur public, lui aussi, s'active pour anticiper la migration en tant que grand utilisateur de réseaux. Son action volontariste peut également exercer un effet d'entraînement sur le reste de l'économie. C'est pourquoi le futur réseau interministériel de l'Etat sera conçu sur un cœur de réseau haut débit IPv6. Aucun calendrier encadrant cette mise en service n'a toutefois été avancé. ■

FRÉDÉRIC BERGÉ

Vos rendez-vous État de l'art



Mise à jour du 30 juin 2011 : 25 séminaires nouveaux ou entièrement remaniés

> Les Synthèses

Comprendre les Tendances de l'Informatique	29-31 août • 14-16 sept. 2011
Urbanisme et Architectures Techniques en 2011	29-31 août • 19-21 sept. 2011
Réseaux : la synthèse	3-5 oct. • 5-7 déc. 2011
Micros, Serveurs, Réseaux : la synthèse	21-23 nov. 2011
Sécurité : la synthèse technique	22-23 sept. • 13-14 oct. 2011
Management des Projets Informatiques	29-31 août • 14-16 sept. 2011
La Gouvernance Informatique en 2011	13-14 oct. • 1-2 déc. 2011
L'Entreprise Numérique	15-16 décembre 2011

> Management de l'Informatique

Le Tableau de Bord du DSI en 2011	30-31 août • 6-7 oct. 2011
Les "Best Practices" de la DSI en 2011	18-19 oct. • 13-14 déc. 2011
La DSI Performante	15-16 novembre 2011
Les Schémas Directeurs en 2011	24-25 novembre 2011
Repenser son SI : les leçons des grands du Web	22-23 novembre 2011
La Conduite du Changement en 2011	17-19 oct. • 12-14 déc. 2011
COBIT, ITIL, CMMI, ISO : l'état de l'art 2011	17-18 novembre 2011
Centres de Services : la mise en œuvre	1-2 décembre 2011
SLA et Contrats de Service	13-14 oct. • 8-9 déc. 2011
ITIL : la mise en œuvre	24-25 novembre 2011
Gestion de Portefeuille de Projets : l'état de l'art	1-2 décembre 2011
PMO : la mise en œuvre	17-18 novembre 2011
La Maîtrise d'Ouvrage en 2011	6-7 oct. • 15-16 déc. 2011
L'Audit Informatique en 2011	17-18 novembre 2011
Le Contrôle de Gestion de l'Informatique	17-18 novembre 2011
ROI, Valeur et Coûts du SI	11-12 oct. • 15-16 déc. 2011
Les Contrats Informatiques en 2011	24-25 novembre 2011
Les Responsabilités Juridiques du DSI en 2011	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	8-9 décembre 2011
Gestion de Parc et Assistance Utilisateurs	15-16 novembre 2011
Help Desk, Service Desk : l'état de l'art	17-18 novembre 2011
Exploitation/Production Informatique en 2011	21-23 novembre 2011
Sécurité des Systèmes d'Information	19-21 sept. • 10-12 oct. 2011
Continuité Informatique / PRA	29-30 novembre 2011
Plan de Continuité d'Activité/Gestion de Crise	6-7 oct. • 1-2 déc. 2011
ISO 27001/27002 et "best practices" en Sécurité	1-2 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
Développer pour Smartphones et Tablettes	15-16 novembre 2011
Analyse des Besoins des Utilisateurs en 2011	24-25 novembre 2011
Le Cahier des Charges en 2011	1-2 décembre 2011
Estimation des Charges et Coûts des Projets	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

> Architectures et Réseaux

Architecture d'Entreprise et SI	24-25 novembre 2011
Web Oriented Architectures : l'état de l'art	29-30 novembre 2011
SOA : l'état de l'art	13-14 oct. • 8-9 déc. 2011
Processus et BPM : l'état de l'art	17-19 oct. • 12-14 déc. 2011
ESB, Intégration et Orchestration de Services	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 de Serveurs : l'état de l'art	22-23 sept. • 8-9 déc. 2011
Virtualisation de Postes de Travail : l'état de l'art	17-18 novembre 2011
Cloud Computing : l'état de l'art	13-14 oct. • 1-2 déc. 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	22-23 novembre 2011
Sécurité Web : l'état de l'art	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	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	3-5 oct. • 12-14 déc. 2011
CRM et e-CRM	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)	29-30 novembre 2011
Archivage Electronique en 2011	15-16 novembre 2011

> Les Passeports

Systèmes d'Information : les 3 prochaines années	29-31 août • 10-12 oct. 2011
Passeport Réseaux & Télécoms	19-21 sept. • 21-23 nov. 2011
Passeport Consultant	14-16 sept. • 17-19 oct. 2011
Passeport MBA	28-30 novembre 2011
Passeport Comptabilité & Finance	14-16 sept. • 17-19 oct. 2011
La Banque en 3 jours	3-5 oct. • 12-14 déc. 2011
La Gestion du Stress	29-30 novembre 2011
Passeport Efficacité Personnelle	24-26 août • 14-16 sept. 2011
Passeport Management	29-31 août • 19-21 sept. 2011

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

Renseignements et inscriptions:

Véronique Groud

Tél. : 01 44 74 24 10

veronique.groud@caggemini.com

www.institut.caggemini.fr



Michel Jaouen, 53 ans (DUT d'informatique de gestion), est promu DSI de **Viseo**.

Il maintiendra la cohérence des infrastructures avec les besoins de l'entreprise, pilotera les projets internes, la sécurité, les achats et les contrats de la société. Il était auparavant directeur technique de Viseo Agro.

Louis Roussille, 41 ans, est nommé directeur des relations systèmes d'information et utilisateurs d'**Aviva Europe**. Il est chargé d'améliorer le service rendu aux utilisateurs et de renforcer le lien entre les nouveaux développements applicatifs, les infrastructures informatiques et la stratégie de croissance d'Aviva Europe. Depuis 2009, il était directeur commercial et du développement.



Pascal Antonini, 47 ans, ingénieur de formation, succède à François Renault,

décédé en février dernier, à la tête de l'**Association française de l'audit et du conseil informatiques** (Afaï). Associé chez Ernst & Young au sein de l'activité conseil en systèmes d'information, il est responsable de l'offre sécurité et risques. Il dirige des missions d'audit et d'assistance dans le risque et la gouvernance des systèmes d'information.



Béatrice Bacconnet, 48 ans (ENST), pilote depuis juillet la division solutions

sécurité de **Bull France**, et rejoint le comité exécutif. Ancienne PDG de Thales Security & Supervision, elle exerçait ces trois dernières années la fonction de directrice générale de Risk&Co.

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

SERVICES Voyages-sncf.com a créé, mi-mai, un compte Twitter destiné à ses usagers

La relation client au diapason de Twitter

Avec 150 000 à 200 000 billets vendus par jour, Voyages-sncf.com est le premier site marchand français. Et ne fait pas forcément que des heureux. « *L'un des principaux problèmes de la SNCF est la gestion de l'insatisfaction client* », explique Christine Balagué, maître de conférences à Telecom Ecole de management. Or Twitter a l'avantage de procurer des réponses rapides et personnalisées aux internautes. « *Le domaine du transport est particulièrement propice à ce type de canal. Le nombre de contacts clients à l'achat pendant le*

vient beaucoup plus fidèle à l'entreprise qu'avant sa plainte. En France, on ne s'occupe pas assez des mécontents, alors que capter l'insatisfaction est un bon moyen de faire croître son chiffre d'affaires », affirme Christine Balagué. Deux types d'interaction sont gérés sur le fil Twitter : un dialogue direct avec un internaute qui contacte de lui-même Voyages-sncf.com et une surveillance des tweets des membres du réseau. « *Notre système d'alerte est bâti sur des associations de mots : "train internet", "web internet train"* », précise Valérie Darmaillacq, responsable de la relation client digital chez Voyages-sncf.com. *La tendance est à l'augmentation du volume d'échanges par chat et via les réseaux sociaux, au détriment du courriel et du téléphone.* »

Le fil Twitter orienté relation client touche l'organisation de l'entreprise et la manière dont elle s'exprime

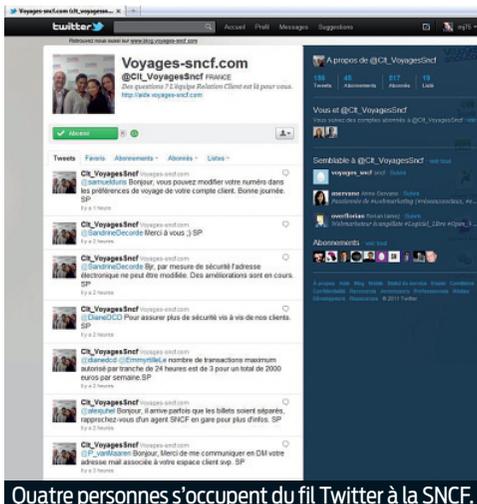
voyage, voire après, y est très élevé. Un consommateur peut être content d'une partie de ses échanges avec son voyageur et pas du tout des autres. Avec Twitter, il se plaindra au moment où il rencontrera des difficultés », estime Christine Balagué.

Mieux vaut alors fournir une réponse rapide, d'autant plus que « *des études montrent que lorsque le problème d'un client insatisfait est résolu, celui-ci de-*

Car le fil Twitter orienté relation client s'ajoute aux autres canaux et touche « *l'organisation de l'entreprise – la rapidité de la réponse à fournir est à prendre en compte – et la manière dont elle s'exprime – répondre en 140 caractères n'est pas la même chose que de le faire par e-mail* », explique Alexandre Losson, directeur CRM de Business et Decision. En fait, @Cl_VoyagesSncf est le deuxième fil Twitter de la filiale du voyageur, qui s'est appuyé sur son service communication pour mettre en place le premier, @Yaelle_VSNCF, comme outil de promotion et d'innovation.

Prochaine étape, Facebook

Le développement numérique de Voyages-sncf.com est loin de s'arrêter à Twitter. Une application de création de voyage collaborative est prévue sur le réseau social Facebook pour la rentrée. « *La stratégie est plus large sur Facebook et plus liée au voyage et au divertissement qu'à l'assistance* », résume Valérie Darmaillacq. « *Les technologies et les approches évoluent vite, il est donc difficile de s'y adapter, mais il faut être en mesure de réagir* », conclut Alexandre Losson. ■ MARIE JUNG



Quatre personnes s'occupent du fil Twitter à la SNCF.

DÉCRYPTAGE

Le Lean Management expliqué à votre directeur général

POURQUOI S'Y INTÉRESSER ? Le Lean Management est une démarche d'amélioration continue des processus. Popularisée par Toyota, cette méthode d'origine japonaise consiste à éliminer les sources d'inefficacité et de gaspillage qui nuisent à la performance.

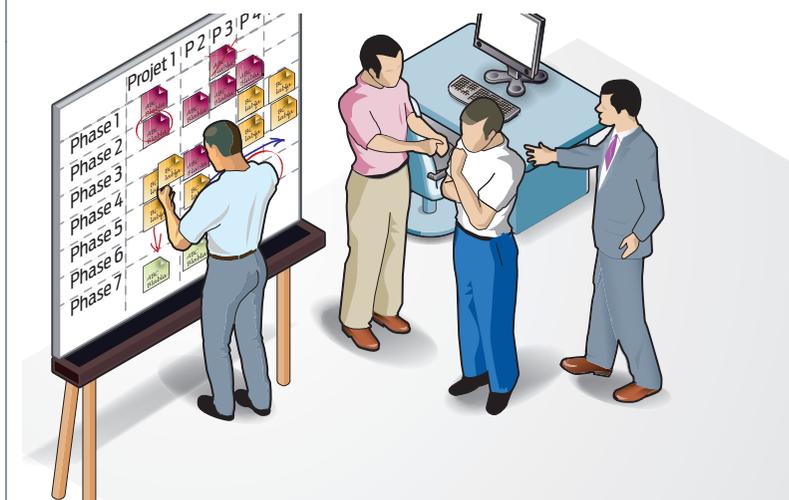
Les gains

1. Suppression des tâches inutiles. Réduction des stocks intermédiaires, travail sur les flux et les temps d'attente... En faisant la chasse aux tâches inutiles, le Lean vise à améliorer la qualité et la satisfaction client, tout en réduisant les coûts. Déclinaison pour le secteur informatique, le Lean IT est bien adapté aux activités répétitives et industrialisables, qu'il s'agisse d'un help desk, de maintenance applicative ou de gestion des infrastructures.

2. Redonner le pouvoir aux opérationnels. Ce sont les hommes du terrain qui, en fins connaisseurs de leurs métiers, proposent les axes d'amélioration. Outre la réduction des coûts, le Lean vise aussi la satisfaction au travail. En cela, il est mieux accepté qu'une méthodologie Six Sigma (à laquelle on l'associe parfois sous le terme de Lean Six Sigma). Six Sigma impose des voies de progrès sur la base d'indicateurs et de traitements statistiques. Le Lean évite également le cloisonnement entre les équipes qui parlent chacune une langue différente : le Togaf pour l'architecture, CMMi pour le développement et la maintenance, Itil pour la production et l'exploitation.

3. Rendre l'activité visuelle. Dans l'Obeya room – grande salle en japonais – où se tiennent les réunions debout, les murs sont tapissés de feuilles au format A3 couvertes de Post-it. Il s'agit, par ces codes couleurs, de visualiser l'état d'avancement des travaux et de remonter les points bloquants.

VISUALISER IMMÉDIATEMENT L'ÉTAT D'AVANCEMENT DU PROJET



Dans l'Obeya room se tiennent les réunions debout. Les murs sont tapissés de feuilles au format A3 couvertes de Post-it.

Les limites

1. Une démarche longue. Entre deux et trois ans sont nécessaires pour obtenir un véritable changement de culture, même si l'on constate des progrès avant. Le Lean ne requiert pas d'investissement matériel mais du temps. Par exemple, toute une équipe va bloquer une semaine pour décortiquer un processus, afin de dégager les problèmes et trouver des pistes d'améliorations. Après cette première étape, il faut s'améliorer en permanence. Le Lean repose sur la stratégie des petits pas (Kaizen). L'entreprise commence par un pilote et réajuste le tir le cas échéant.

2. Des effets parfois contre-productifs. Le Lean – « amaigrissement » – est quelquefois traduit par « dégraissage » des effectifs. La philosophie d'essence japonaise qui vise au contraire à replacer l'opérateur au cœur du dispositif en valorisant son travail est, de fait, parfois détournée de son sens. Inverser les

rapports hiérarchiques n'est pas facile à faire accepter pour une organisation de type top-down. Le Lean exige une remise en cause du management. Il serait extrêmement contre-productif de demander l'avis aux gens et de ne pas en tenir compte. Les réflexions peuvent aussi pointer une inadaptation des compétences aux évolutions attendues. Selon le cabinet Secafi, « ces enjeux, s'ils sont mal maîtrisés, font clairement porter un risque de forts dysfonctionnements organisationnels ou psychosociaux ».

3. Un phénomène récent en France. Le terme Lean a été utilisé pour la première fois en 1987, mais ce n'est qu'au début des années 2000 que le secteur IT s'y est vraiment intéressé. Si très peu de sociétés y recourent, un véritable engouement se ressent. Les deux plus grandes SSII françaises – Atos Origin et Capgemini – l'ont mis en œuvre respectivement en 2009 et 2010. ■ XAVIER BISEUL

(AVEC LE CONCOURS D'ANNIE DUBUISSON, EXPERTE EN LEAN MANAGEMENT CHEZ AEDIAN)

GREEN TECH

Recherches tous azimuts autour des réseaux électriques intelligents

L'Etat a lancé un nouvel appel à manifestation d'intérêt (AMI) pour le financement de projets sur les réseaux électriques intelligents (smart grids). Et ce dans le cadre du programme des « investissements d'avenir » prévu par le grand emprunt. En vertu d'une convention signée avec l'Etat, l'Ademe (Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie) subventionne ces projets qui concernent aussi bien le stade de la recherche industrielle (mise au point de plates-formes technologiques), que des démonstrateurs de recherche (expérimenter à petite échelle une option technologique en conditions réelles) et des développements préindustriels (déterminer la viabilité technico-économique). La dotation globale concernant le programme des investissements d'avenir pour ce domaine s'élève à 250 millions d'euros.



Piloté par General Electric, le projet Omere fait appel à la plate-forme photovoltaïque de l'Ines.

Supervision des réseaux

Cet appel à candidature privilégie les projets qui portent sur le développement de technologies améliorant l'efficacité énergétique du réseau électrique, l'automatisation et la supervision des réseaux, ainsi que la résilience et la sécurité de ces derniers. Autre priorité : les projets ciblant les aspects d'interopérabilité et l'étude des

comportements des consommateurs face à l'appropriation des nouveaux produits et services.

De précédents financements, fournis par le fonds démonstrateur de recherche de l'Ademe, ont déjà permis de lancer des projets similaires. Parmi eux, Omere (Optimisation et maîtrise des énergies renouvelables et du réseau électrique), l'un des premiers retenus en octobre 2010 et piloté par General Electric, prévoit la mise en œuvre d'un

panel de solutions pour optimiser les réseaux électriques et améliorer leur fiabilité grâce, notamment, aux énergies renouvelables, au stockage, et à la maîtrise de la demande. L'expérimentation, d'une durée de trois ans, débute cette année sur la plate-forme photovoltaïque de tests de l'Ines (Institut national de l'énergie solaire) en Isère, ainsi que sur des sites de production et de consommation dans les zones de Strasbourg et de Belfort.

L'intermittence des énergies renouvelables

Testé en Corse, en Guadeloupe et à La Réunion, le projet Millener (Mille installations de gestion énergétique dans les îles), piloté par EDF, a pour objectif de réduire les consommations électriques des clients et de mieux insérer les énergies renouvelables intermittentes dans les réseaux de distribution. ERDF Rhône-Alpes Bourgogne a également répondu à un AMI de l'Ademe pour installer un démonstrateur de smart grid à Lyon et Grenoble. Baptisé Greenlys, il s'appuiera sur le compteur intelligent Linky dont l'expérimentation vient de s'achever (*à lire dans* 01, n° 2092-93 du 7 juillet 2011). Sa vocation : mettre en évidence la création de valeur, vérifier le comportement du consommateur, et tester le développement de nouveaux services. En région Provence-Alpes-Côte d'Azur, le projet Reflexe (Réponse de flexibilité électrique), conduit par Veolia Environnement, vise à stabiliser le réseau électrique en palliant le caractère intermittent des énergies renouvelables, et à optimiser la consommation globale, notamment pendant les périodes de pointe. Une vingtaine de bâtiments tertiaires et industriels dotés de panneaux solaires seront reliés entre eux et seront chacun, selon les périodes, consommateurs ou producteurs d'électricité afin de former une centrale électrique virtuelle. ■

OLIVIER DISCAZEUX

À SAVOIR

Priorités du nouvel appel à manifestation d'intérêt

▶ Technologies favorisant la supervision et la sécurisation des infrastructures du réseau électrique

- Composants électroniques de puissance optimisés pour la gestion des flux et le pilotage des charges.
- Réseaux de communication résilients.
- Architectures informatiques

déployables et autoconfigurables à l'échelle du réseau électrique...

▶ Technologies favorisant la gestion énergétique par le consommateur

- Concepts innovants d'interfaces de gestion énergétique.
- Protocole de communication des équipements et des systèmes interopérables.

Smart grid : les grands industriels passent à l'offensive

Schneider Electric passe à la vitesse supérieure et met deux milliards de dollars sur la table pour prendre le contrôle de Telvent. Editeur et prestataire de services spécialisé dans les logiciels de gestion des réseaux d'énergie, d'eau et de transport, Telvent compte 6 000 employés dans 19 pays. Il a réalisé 753 millions d'euros de chiffre d'affaires en 2010. Si le nom de la société est peu connu dans l'Hexagone, l'Espagnol compte Gaz de France parmi ses clients dans un projet de rénovation de son système Scada (Supervisory Control and Data Acquisition) de télémesure et de contrôle de pipelines. Telvent apporte à Schneider Electric une présence significative dans trois secteurs clés pour l'industriel français : la gestion des réseaux électriques intelligents (smart grids) qui représente 17 % de son chiffre d'affaires ; celle des infrastructures de distribution de pétrole, de gaz ou d'eau (20 % des ventes) ; et les smart cities, terme qui englobe les solutions de gestion des transports, où Telvent capte 28 % de ses ventes.

Une vague d'acquisitions au niveau mondial

« Telvent est spécialisé dans les systèmes d'information et d'automatisation, ainsi que dans les applications critiques, expliquait Jean-Pascal Tricoire, PDG de Schneider Electric, lors de l'annonce de l'offre publique d'achat. *Son credo est d'intégrer de l'intelligence en chaque point de l'infrastructure en s'appuyant sur deux thématiques chères à Schneider Electric : le smart grid et les smart cities.* » Avec cette acquisition, Schneider Electric double sa force de frappe dans le logiciel et atteint environ 10 000 personnes. Son PDG espère dégager entre 35 et 40 millions d'euros de synergies en 2014 et de 50 à 60 millions en 2016. Ce rachat suit ceux, moins spectaculaires, de Vizelia et de DX5, en décembre 2010, et celui de Summit Energy, en mars dernier, pour 268 millions de dollars. Concrètement,

L'AVIS DE L'EXPERTE



Christiane Saint-Gratien, fondatrice de Green Advisor, cabinet de conseil spécialisé dans le management du carbone

« Les entreprises pourront n'avoir qu'un seul interlocuteur, disposant d'une vision centrale »

Ce marché se cherche encore. Nous sommes entrés dans une phase de concentration des entreprises du secteur qui va voir l'émergence de quelques grands acteurs. C'est positif, car ils auront les moyens de développer les solutions. En outre, les sociétés pourront n'avoir qu'un seul interlocuteur, disposant d'une vision centrale.

Par contre, certains éditeurs se retrouveront en position dominante. Ils seront tentés d'imposer leurs conditions, ce qui risque de fragiliser les relations commerciales. En France, du fait de la domination d'EDF, le secteur des solutions de gestion de l'énergie s'est encore peu développé.

l'équipementier électrique se trouve face à des géants de l'informatique : IBM, qui a fait des smart cities et du smart grid des axes forts de sa stratégie de développement, et SAP qui a pris position sur le marché de la Green IT avec l'achat de Clear Standards en 2009. Contrairement à ces spécialistes de l'informatique, Schneider Electric joue sur les synergies entre ses équipements et les logiciels de contrôle. C'est aussi ce que met en avant ABB, qui a racheté l'éditeur américain Ventyx pour un milliard de dollars en mai 2010, acquisition suivie de celles d'IKS et d'Obvient Strategies. Siemens, de son côté, a dé-

voilé en 2009 un plan pour s'emparer de six milliards de dollars du marché du smart grid à l'horizon 2014. Pour y parvenir, l'industriel a acquis son compatriote Energy4U, société de services informatiques spécialisée dans les solutions de Green IT. General Electric et Honeywell sont également présents, mais le plus dangereux rival de Schneider Electric pourrait bien être Toshiba. En mai dernier, le Japonais s'est emparé de Landis+Gyr. Connu pour ses compteurs électriques, le Suisse (5 000 salariés dans 30 pays) a développé des équipements et des logiciels dédiés aux smart grids, dont dispose maintenant Toshiba.

C'EST DIT



« Nos systèmes étaient connectés à ceux de Telvent. Nous allons maintenant offrir à nos clients des solutions intégrées. »

Jean-Pascal Tricoire, Schneider Electric

Un marché potentiel colossal

Le marché mondial de ces plateformes smart grid et smart cities présente un potentiel de développement colossal. Lux Research estime qu'il croîtra de 20 milliards de dollars d'ici à dix ans. L'investissement dans ce secteur devrait tripler, et passer de 12,8 milliards de dollars aujourd'hui, à 34,2 milliards en 2020. Une manne expliquant l'énergie dépensée par les industriels pour se positionner sur ce marché juteux. ■ ALAIN CLAPAUD

SMARTPHONES Les entreprises ont à combiner deux approches pour vendre via les mobiles

Soigner sa stratégie pour le m-commerce

Selon une étude de TNS Infratest, réalisée pour Google, seules 12 % des entreprises françaises ont développé un site internet optimisé pour les mobiles.

En cause : le manque de visibilité sur le retour sur investissement. Pourtant, 27 % des Français de 18 ans et plus sont équipés d'un smartphone. « Trois millions de personnes ont déjà acheté des voyages, des biens culturels ou de l'habillement depuis leurs terminaux », explique Christophe Léon, président de Pure Agency, agence de marketing et de conseil en stratégie mobile. Le smartphone s'impose peu à peu comme un point d'entrée incontournable du commerce en ligne. Toutefois, la jeunesse du marché du m-commerce (hors sonneries, fonds d'écran...) freine les entreprises, qui hésitent entre site mobile ou application.

Face à ces interrogations, Christophe Léon conseille de commencer par les applications, car « celles pour iPhone et terminaux Android ont la possibilité d'atteindre rapidement une audience



importante via la puissance de l'App-store et de l'Android Market ». Ensuite, précise le président de Pure Agency, « l'entreprise doit développer un site mobile dans les deux ans pour couvrir l'ensemble du parc. Pour cela, elle applique la même stratégie que sur le web : référencement, achat de mots clés pour développer l'audience... » Certaines

grandes entreprises, telles que La Redoute et Air France, ont déjà validé leurs stratégies en ce domaine.

Un marché en plein essor

Le grand vétéran français a placé cet outil au cœur de son développement commercial : « D'ici à 2014, nous projetons de réaliser ainsi 15 % de notre activité », explique Guillaume Darrousez, directeur de l'e-commerce à La Redoute. Avec un site web mobile et des applications pour iPhone, Android et iPad, l'enseigne aurait déjà enregistré près de 300 000 téléchargements.

Air France, lui, a comptabilisé 1,13 million de connexions à ses plates-formes mobiles en mai 2011. Soit une progression de 18,5 % en un mois et de 1 200 % en un an. Pourtant, « 75 % de nos clients ont un smartphone, mais seuls 17 % d'entre eux ont téléchargé notre application », regrette Christian Herzog, directeur marketing de la compagnie aérienne. ■ EDDYE DIBAR

PILOTAGE Les DSI, en mal d'indicateurs de productivité, cherchent de nouvelles solutions

Mieux mesurer la performance informatique

Les départements des opérations informatiques disposent d'indicateurs limités pour mesurer leur productivité.

Forts de ce constat, une vingtaine de responsables de ces services, tous secteurs confondus, se sont réunis à l'initiative de la société Orsyp afin de réfléchir à de nouveaux outils.

Quel que soit leur domaine d'activité (banque, télécoms...), les départements informatiques disposent aujourd'hui de métriques identiques de qualité de services, les fameux KPI (Key Performance Indicator), tels le taux de disponibilité des serveurs ou encore le nombre d'incidents résolus. Ces KPI sont en général couplés à des critères de coûts. Mais au fur et à mesure des réductions budgétaires, les nouveaux gisements de productivité s'avèrent de plus en plus complexes à trouver. « Sur

la base de ces seuls indicateurs, l'entreprise a désormais très peu de latitude pour améliorer le rendement des opérations », constate Xavier Muller, directeur général d'Orsyp. Les paramètres actuels ont clairement montré leurs limites.

Le taux de rendement synthétique combine qualité de services, performance et disponibilité

Les membres du think tank de cet éditeur ont donc cherché du côté de l'industrie un nouvel outil de mesure pertinent, capable, notamment, de mieux prendre en compte l'efficacité, c'est-à-dire la mesure du rendement des ressources. Résultat : selon eux, le

taux de rendement synthétique (TRS) pourrait être transposé au pilotage des opérations informatiques.

Des périmètres précis à définir

Ce TRS permettrait, entre autres, de mettre l'accent sur les gaspillages, tout en ayant l'avantage de s'appuyer sur des paramètres déjà existants, puisqu'il combine qualité de services, performance et disponibilité. Les membres du comité de réflexion d'Orsyp vont désormais s'atteler à identifier les périmètres précis où il est possible d'appliquer ce taux, qui ne serait pas utilisé, a priori, comme indicateur global. Ils testeront eux-mêmes, cette année, l'application de ce modèle à des domaines techniques tels que la messagerie. ■ OLIVIER DISCAZEUX

BONNES PRATIQUES Trois organismes lancent un guide d'audit de la gouvernance IT

Le pilotage du système d'information est trop important pour le laisser au DSI

Trop souvent délaissée par les auditeurs internes, la gouvernance des systèmes d'information est la plupart du temps déléguée à la seule DSI. D'où ses fréquents décalages avec celle de l'entreprise dans son ensemble. C'est ce constat qui a poussé le Cigref (Club informatique des grandes entreprises françaises), l'Ifaci (Institut français de l'audit et du contrôle internes) et l'Afai (Association française de l'audit et du conseil informatiques) à publier ensemble un guide pratique d'audit de la gouvernance des systèmes d'information (SI).

Fournir un socle commun

Elaboré par une trentaine d'experts choisis parmi des auditeurs, des informaticiens et des consultants, le document répertorie une centaine de bonnes pratiques relevant du management, de l'opérationnel et du support. Son objectif principal : fournir un socle commun aussi bien aux directions générales qu'aux auditeurs (internes et externes) et aux informaticiens. « Avec



L'ouvrage publié par le Cigref, l'Ifaci et l'Afai se veut vulgarisateur et pratique.

ce guide, aucune compétence en technologies de l'information (IT) particulière n'est requise pour mesurer l'état de cette gouvernance, que nous souhaitons d'ailleurs démystifier », précise, pour le Cigref, Patrick Geai, directeur de la gouvernance à La Poste.

Un guide dont l'objectif est de fournir des éléments concrets et vérifiables pour l'audit

Cette simplification est cruciale, car les auditeurs abandonnent certains domaines entiers aux DSI par manque d'expertise et de technicité : « L'urbanisme, l'architecture d'entreprise ou la planification du système d'information sont autant de sujets sur lesquels ils ne sont pas à l'aise. Ils les jugent par conséquent non prioritaires dans leur plan d'audit », explique Elisabeth Weiss, directrice du développement à l'Ifaci. Dans ce contexte, cet ouvrage fournit des éléments concrets et vérifiables, qui manquaient à la récente norme éditée par l'Isaca (Information Systems Audit

and Control Association) relative à la gouvernance des systèmes d'information. Introduite en 2009, celle-ci précise que l'audit interne doit vérifier que ce processus soutient bien la stratégie de l'entreprise. Sans indiquer comment... D'où l'intérêt de proposer des critères d'évaluation qui, selon Elisabeth Weiss, « intègrent des notions de gestion du risque et aident à prouver que ce qui a été prévu par les instances dirigeantes est bien mis en œuvre dans tous les pans de l'organisation, système d'information compris. »

Certes, de nombreux référentiels couvrent déjà ces problématiques de gouvernance du système d'information (Val-It, Cobit, Itil, Togaf, etc.). Ils sont d'ailleurs mentionnés dans ce document. « Mais sa vocation est seulement de réaliser une photo de la gouvernance. Quitte, après l'évaluation, à commander des audits plus détaillés s'appuyant sur ces méthodes expertes », rapporte Patrick Geai.

Jouer un rôle de catalyseur

L'ouvrage propose ainsi une lecture plus vulgarisée que ces référentiels experts. Illustration : « Cobit est parfaitement adapté pour les audits des systèmes d'information par des profils IT, et en particulier pour le déploiement de processus au sein de la DSI. Mais il reste lourd à utiliser, détaille Pascal Antonini, président de l'Afai. A l'inverse, le nouveau guide promet à l'auditeur de jouer un rôle de catalyseur : il aidera le DSI en mettant en évidence certaines carences de son service ou en l'alertant sur le manque d'implication des métiers vis-à-vis des systèmes d'information. » L'intention de cette publication, et notamment de sa partie management, est bien de caler DSI et instances dirigeantes sur les mêmes rails de la gouvernance. Car, comme le déplore Pascal Antonini, « les outils de gouvernance mis en place par les DSI ne sont pas toujours bien compris par la direction générale ». ▣

VINCENT BERDOT

À SAVOIR

Trois thématiques proposées

- ◉ **Le management** : planification du SI, urbanisme et architecture, gestion du portefeuille de projets, management des risques...
- ◉ **L'opérationnel** : alignement de l'informatique sur les processus métier, maîtrise de la réalisation des projets, pilotage des services externalisés...
- ◉ **Le support** : contrôle de gestion informatique, gestion des compétences informatiques, mesure de la performance du SI...

Un écran tactile sensible



L'équipe de Vincent Lévesque, de l'université de Vancouver

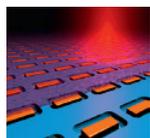
(Canada), a fabriqué un écran tactile offrant des sensations de toucher (doux, rugueux, collant, etc.). Il exploite un système de vibration à très hautes fréquences pour créer une fine couche d'air entre le verre et le doigt. Les utilisateurs ayant testé ce T-Pad (Tactile Pattern Display) ont apprécié les sensations. Mais il consomme trop d'énergie pour être commercialisé tel quel.

Thérapie virtuelle



A l'université de Delft (Pays-Bas), des scientifiques ont mis au point des techniques virtuelles pour soigner les phobies. La première application consiste en un siège d'avion vibrant, couplé à un casque de réalité virtuelle imitant les bruits et secousses ressentis lors d'un vol. Une autre propose un bar virtuel pour aider les personnes ayant des problèmes à établir des relations sociales. Les réactions des individus sont suivies à l'aide de capteurs (pouls, transpiration...).

Des nano-antennes optiques



Des chercheurs de l'université Rice à Houston (Etats-Unis) ont développé

un dispositif faisant office de nano-antenne optique et de photodiode, qui transforme la lumière en courant ou en tension. Constitué de minuscules barres d'or intégrées dans du silicium, il pourrait servir à créer des cellules photovoltaïques plus performantes.

START UP

EN PARTENARIAT AVEC 

Administrer des environnements virtuels hétérogènes

NOM : Siveo.

DATE DE CRÉATION : novembre 2008.

DOMAINE : infrastructure.

INNOVATION : administration unifiée de machines virtuelles.

PRODUIT : e-VPlanet.

La virtualisation a considérablement simplifié la création de serveurs, en théorie du moins. Car dans la pratique, les services informatiques sont confrontés à une multiplication parfois vertigineuse des machines virtuelles. Ce qui pose le problème de leur répartition sur l'infrastructure matérielle et de leur administration, surtout si elles s'appuient sur des hyperviseurs différents. « *Il n'existe pas vraiment de vision unifiée des environnements virtuels, alors que les hyperviseurs se spécialisent de plus en plus : VMware pour les serveurs d'applications, HyperV pour Windows...* », explique Guillaume Lassarre, directeur général de Siveo.

Deux versions de cloud, public et privé

Fort de ce constat, il a créé en 2008, avec quatre autres associés, la société Siveo. Le résultat de leur collaboration est un logiciel de provisioning et d'administration d'environnements virtuels hétérogènes. Dénommé e-VPlanet, il est disponible sous deux moutures. La version cloud public est un service en ligne qui permet de créer des machines virtuelles sur une infrastructure matérielle externe et mutualisée. Il supporte plusieurs hyperviseurs, la mise en cluster, la sauvegarde... et donne également accès à toute une batterie d'indicateurs pour la supervision : stockage, mémoire, utilisation processeur, etc.

Les mêmes fonctionnalités se retrouvent dans la version cloud privée, disponible sous la forme d'un logiciel sous licence. Principale différence, les machines virtuelles sont hébergées par l'infrastructure matérielle de l'entreprise. A chaque nouvelle création, le logiciel scanne cette dernière et propose à l'administrateur le meilleur hôte possible, afin de gagner du temps. Pour cela, Siveo a mis au point un algorithme qui sélectionne la destination en fonction d'un certain nombre de critères techniques et de règles d'optimisation. Ainsi, à configuration identique, le logiciel essaye d'abord de remplir une machine avant d'en charger une autre car une répartition homogène réduit les possibilités d'allocation, notamment pour les charges importantes.

Facturation à l'usage

Pour les deux versions d'e-VPlanet, le paiement se fait à l'usage. Une machine virtuelle sur cloud public coûte entre 100 et 700 euros par mois, en fonction de la performance souhaitée. La version cloud privée est facturée selon le nombre de machines virtuelles gérées (2 100 euros par mois pour 75 machines, par exemple). ■

GILBERT KALLENBORN

REPÈRES

Siège : Fontainebleau (77).

CA 2010 : 167 000 €.

Financement : avance remboursable Oséo (80 k€), fonds propres (10 k€), etc.

Les fondateurs :

Guillaume Lassarre, directeur général.

Jérôme Thomasson, (architecture).

Jérôme Parnaudeau, (produit).

Christophe Dorothé, (R&D).

Emmanuel Craeymeersch, associé.

EXPÉRIENCES



« Une action environnementale et sociale relève plus de la volonté que de la stratégie. »

Stéphane Duproz, directeur général de Telety Group P. 29

Le Centre national d'études spatiales s'essaye aux méthodes agiles pour mieux coller aux besoins des utilisateurs. P. 26



INNOVATION

Bienvenue aux clubs !

Participer à une association d'utilisateurs permet d'être informé et d'influer sur la feuille de route des éditeurs, mais aussi d'échanger avec ses pairs. Côté éditeur, une telle structure est un bon moyen pour mieux coller à la demande et fidéliser ses clients.

Même les entreprises du CAC 40 ont besoin de s'unir pour être entendues.

C'est ainsi qu'une vingtaine de grands comptes SAP ont récemment obtenu des éclaircissements de l'éditeur sur ses pratiques commerciales, après douze mois d'échanges intenses. Rassemblant des membres du club des Utilisateurs SAP francophones (USF) et du Cigref, le réseau des grandes entreprises françaises, le groupe de travail a formulé 75 demandes ou questions auprès de l'éditeur. Sans tabous, il a abordé des thèmes, comme l'alignement du taux de maintenance sur l'ensemble d'un groupe, les modalités de maintenance dans le cas d'une cession-acquisition, ou l'audit de licences selon la réelle utilisation et la conformité au contrat. Le groupe USF-Cigref a ensuite donné son avis sur les réponses obtenues et conseillé une soixantaine de bonnes pratiques commerciales à partir de l'expérience des participants.

Retours d'expérience appréciés

« Nous pensons que les résultats de ces travaux apportent une telle valeur que nous réservons leur diffusion à nos membres », prévient Claude Moly-Mitton, président de l'USF. Pourtant, les actions du club bénéficient souvent au plus grand nombre. Il y a dix-huit mois, aux côtés de ses homologues internationaux, l'USF a ainsi fait en sorte que SAP renonce à imposer un contrat de maintenance plus cher aux



Les conférences utilisateurs sont l'occasion de resserrer les liens entre le fournisseur et ses clients.

clients de son contrat standard. Mais si ce fait d'armes a marqué les esprits, c'est surtout informations et retours d'expérience que les entreprises attendent de leur club.

La déclinaison de commissions et de communautés rapproche les utilisateurs d'une même solution, d'un même métier ou d'une même région. Représentatifs du marché, ces membres forment des groupes de travail homogènes, capables d'influencer l'éditeur sur son plan de développement. Ce dernier est d'ailleurs sur le point de formaliser cette influence avec le Sugem (SAP User Group Executive Network), le réseau des clubs utilisateurs SAP à

travers le monde. Après un an de discussion, il est convenu que l'éditeur acceptera officiellement les demandes d'amélioration, d'innovation et de vision en provenance des clubs.

Ce type de collaboration est également prioritaire pour Denis Lemerrier, président du Cegid Retail Club : « Nous avons fondé le club en 2009, six mois après le rachat, par Cegid, de VCS Timeless. Il s'agissait de prolonger l'expérience du club des utilisateurs de ce dernier et d'élargir la communauté à l'ensemble des solutions retail de Cegid. » Après la fusion, les utilisateurs de l'ex-VCS Timeless se retrouvent en effet chez un éditeur qui détient, dans

À SAVOIR

Les bénéfices

POUR L'UTILISATEUR

- ▶ **Accéder** au partage d'expériences.
- ▶ **S'informer** sur les évolutions technologiques et fonctionnelles des produits.
- ▶ **Echanger** avec d'autres utilisateurs.
- ▶ **Infléchir** les orientations et les évolutions de l'éditeur.

POUR L'ÉDITEUR

- ▶ **Mieux connaître** ses clients, notamment dans le cas d'une distribution indirecte.
- ▶ **Fidéliser** les utilisateurs.
- ▶ **Orienter** l'évolution de son offre.
- ▶ **Vendre** des solutions complémentaires.

déjà notre credo, car nous n'obligeons jamais à migrer, rappelle Pierre Dianteill, directeur marketing et international de l'éditeur. *Nous avons présenté une feuille de route par offre, avec un projet de migration facultatif, sachant que nous nous engageons sur cinq ans minimum de maintenance et que nous n'avons jamais arrêté de gammes.* »

Hiérarchiser les problèmes

En toute transparence, le Retail Club et Cegid déterminent trois niveaux prioritaires de développements, concernant d'abord ce qui n'existe pas dans Columbus ou dans CBR ; ensuite, ce qui ne se trouve que partiellement dans CBR et ce qu'il faut compléter ; enfin, les améliorations qui manquent à Columbus. « *Les deux premiers niveaux n'étaient pas discutables, mais le dernier devait être évalué au cas par cas* », explique Denis Lemercier. Il est alors convenu que ces développements feront l'objet d'un référendum. Celui-ci a consisté à attribuer des points aux 36 projets proposés, sachant que l'éditeur ne s'engage que sur la réalisation d'un capital de 100 points. « *Nous avons pu éliminer tous les projets chers mais attendus seulement par un petit nombre d'utilisateurs. Si nous avons procédé autrement, l'éditeur se serait retrouvé avec une "liste du Père Noël" et la hiérarchisation aurait été difficile !* », assure Denis Lemercier. Par ailleurs, les quatre vice-présidents du Retail Club – un par ligne de produits – disposent chacun d'un crédit de cent jours pour les développements courts. « *Cette méthode a du bon, si nous considérons que Cegid*

a complètement joué le jeu en investissant en tout 20 000 journées de développement », se félicite le président du Cegid Retail Club.

Fort de cette expérience, l'éditeur a récemment annoncé la création de sept clubs utilisateurs pour renforcer les liens avec son écosystème. « *Au cours de ces dernières années, les rachats de CCMX, VCS Timeless et Civitas nous ont fait prendre conscience du rôle essentiel que pouvaient jouer les clubs pour mieux répondre aux attentes des clients*, explique Pierre Dianteill. *Nous avons donc décidé de nous doter d'un club par business unit.* »



Marie-Hélène Simonnet, fondatrice de MHS Conseil

« **J'ai toujours estimé que la relation entre un club et son éditeur devait être la moins conflictuelle possible.** »

La démarche n'est pas nouvelle, mais elle tend à se généraliser. À côté des clubs d'Aldata (GUA, pour Gold User Association) ou de Qualiatic, qui fêtent leurs 10 ans, d'autres sont en gestation (Lefebvre Software) ou plus récents (club des utilisateurs Neolane, Dynsclub, l'association des utilisateurs des solutions Dynamics de Microsoft). « *Deux ans après sa création, le Dynsclub a démontré son indépendance à travers un partenariat gagnant-gagnant avec l'éditeur, basé sur la confiance et l'écoute mutuelles*, estime son président, Frédéric Rolland, par ailleurs DSI de Bonna Sabla. *La majorité de ses 200 membres sont des utilisateurs de Dynamics AX, mais nous en comptons aussi quelques-uns de Dynamics NAV et de Dynamics CRM.* » La plus faible représentation de ces derniers s'expliquant notamment par la moindre disponibilité des responsables de l'informatique dans les petites PME (NAV) ou pour une solution de gestion de la relation client (CRM).

Comptant parmi les plus anciens et les plus influents de leur domaine, les clubs de SAP et d'Oracle affichent respectivement 450 et 320 organisations adhérentes. Les clubs Oracle incluant l'Aufo, le club Peoplesoft et le club francophone JD Edwards. Pour autant, même les regroupements plus modestes peuvent avoir un fort ascendant sur leur éditeur. « *Les 25 entre-*

le domaine du retail, deux applications historiques de Cegid (CBR et Orliweb) ainsi que Whinshop, issu du rachat d'AS Infor, et Columbus, hérité de VCS Timeless. « *A notre demande, un travail conjoint a été effectué sur un schéma de convergence des solutions, en tenant compte d'un test de performances fonctionnel et de l'utilisation d'un bus applicatif* », explique Denis Lemercier. Fin 2010, lors d'une réunion financée par le club, Cegid fait une démonstration en direct pour montrer que la migration conjointe est possible. « *Le club a fait pression pour assurer la maintenance de toute la gamme, ce qui était*

TÉMOIGNAGE

Frédéric Rolland, DSI de Bonna Sabla et président du Dynsclub

« **Je manquais d'interlocuteurs pour faire évoluer mon ERP** »

Quand je suis arrivé chez Bonna Sabla, l'entreprise utilisait l'ERP Dynamics AX de Microsoft, encore peu répandu en France.

Dès son lancement à la fin 2008, le Dynsclub m'est apparu comme très utile pour faire vivre mon ERP et j'ai souhaité assumer la présidence de la section AX. Depuis quelques mois, c'est l'ensemble du club que je préside.

Les membres justifient aisément le temps passé au club.

C'est un gain de temps considérable dans la conception, la définition et le déploiement de projets, grâce aux meilleures pratiques collectées. Avec les informations sur les nouvelles versions des solutions, ils peuvent anticiper une éventuelle mise à niveau. Ainsi, ils maîtrisent davantage leur destin.

prises membres du GUA pèsent directement sur les décisions concernant la feuille de route, l'ergonomie, les processus à intégrer, ou même l'environnement et les scénarios de tests », assure Donal Mac Daid, vice-président marketing d'Aldata.

Partenaires, mais indépendants

Cette démarche a des limites, comme l'illustre Denis Lemerrier : « *Le club utilisateurs de VCS Timeless ne travaillait pas de manière assez rapprochée avec son éditeur, ce qui a abouti à des exigences de développement beaucoup trop importantes. Résultat, la nouvelle génération d'applications n'a pu être terminée. Notre statut d'association de loi 1901 nous confère une certaine indépendance, à condition qu'elle soit "dans l'interdépendance", pour paraphraser le politicien Guy Mollet.* » Marie-Hélène Simonnet, fondatrice de MHS Conseil et spécialisée dans l'accompagnement de création de clubs utilisateurs, le confirme : « *J'ai toujours estimé que la relation entre un club et son éditeur devait être la moins conflictuelle possible. Lorsque j'étais en charge des relations avec l'USF chez SAP, je leur ai proposé la mise en place d'un partenariat, ce qui n'a pas empêché le club de rester indépendant et influent.* »

N'ayant pas de permanents à payer, l'essentiel des dépenses du Dynsclub est consacré à la location de salles pour

CLUB DES UTILISATEURS SAP FRANCOPHONES (USF)

L'organisation et l'efficacité de ce club font référence

Fondé il ya vingt-deux ans, le club des Utilisateurs SAP francophones (USF) est structuré autour de 20 communautés et commissions. L'année 2010 a vu la création d'une communauté PME et d'une autre consacrée au Grand Ouest. Par ailleurs, l'USF suit l'élargissement de l'écosystème de SAP en accueillant les clubs des éditeurs rachetés : Cartesis, Highdeal, Outlooksoft et, plus récemment, Business Objects. L'USF s'ouvre aussi à l'international en



Les conventions de l'USF proposent un large choix d'ateliers aux adhérents du club.

adhérant au très influent Sugem. Il s'est également récemment rapproché du

Cigref. Les travaux de l'USF équivalent à 1 700 jours/homme par an.

une ou deux séances plénières par an, auxquelles il faut ajouter trois à quatre réunions par section. « *Nous invitons des consultants de Microsoft, ou externes, à témoigner sur des sujets techniques ou fonctionnels (comme le Lean Manufacturing), précise son président Frédéric Rolland. Mais l'essentiel de la valeur du club est celle que chaque membre y apporte.* » En dehors de ces

événements, les membres du club échangent toute l'année sur la partie privée du site web. Sur ce réseau social, développé par l'un des vice-présidents du Dynsclub, les discussions vont souvent au-delà de Dynamics. « *Lors d'une plénière sur Dynamics CRM, par exemple, les débats portaient sur des sujets métier pointus. Un autre échange a récemment fait réfléchir les contrôleurs de gestion autour du coût unitaire moyen pondéré (Cump) des articles, une méthode d'évaluation des stocks* », souligne Frédéric Rolland, qui avoue pourtant ne pas encore avoir la puissance de l'USF ou de son homologue américain (The Dynamics AX User Group), fort de son antériorité et de son nombre d'adhérents.

Si les sujets abordés sont nombreux, le Dynsclub n'a pas encore assez de poids. D'autant que le vrai centre de décision de Microsoft se situe à Redmond. « *Le club a néanmoins obtenu quelques résultats, comme plus d'expertise produite au niveau du support et de la vente sur la gamme AX en France. Il y a deux ans, nous n'avions pas ce type d'interlocuteurs. Quoi qu'il en soit, pour une cotisation annuelle de 1 000 à 2 000 euros (pour cinq personnes maximum), soit l'équivalent d'une à deux journées de consultant, le retour sur investissement est garanti !* »

BORIS MATHIEUX

TÉMOIGNAGES CROISÉS



L'utilisateur

Denis Lemerrier,
directeur général adjoint du Groupe EPI (enseignes Bonpoint, J.M. Weston, Alain Figaret) et président du Cegid Retail Club



L'éditeur

Pierre Dianteill,
directeur marketing et international de Cegid

Si chaque membre du club contribue à l'évolution de nos métiers, nous disposerons d'un ensemble de fonctionnalités à un coût mutualisé en amont. Ce qui fait gagner plusieurs années d'avance et se rapproche d'une logique de filière, défendue par certaines personnalités, qui permettrait aux entreprises françaises de mieux se battre à l'export en fédérant leurs énergies. Cela permet aussi aux DSI de se présenter en apporteurs de solutions déjà opérationnelles à leur comité de direction, plutôt qu'en prestataire de services.

Un club utilisateurs a été créé pour chacune de nos business units, ciblant soit un métier, soit un secteur. Les objectifs : assurer la représentativité de nos clients, orienter l'évolution de nos différents logiciels, suivre la qualité de fonctionnement des services et encourager le partage de l'information. Nous fournissons du contenu sur nos feuilles de route, des salles, des moyens de conférence web et un soutien aux conventions qui ont lieu tous les deux ans. Ces événements nous coûtent surtout en mobilisation, mais nous nous y retrouvons avec le temps gagné en R&D fonctionnelle.

DÉVELOPPEMENT

Le Cnes s'essaie avec succès aux méthodes agiles

Le Centre national d'études spatiales a choisi la méthode agile Scrum et le prestataire Akka Technologies pour gérer le développement d'un outil destiné aux laboratoires scientifiques.

Concevoir des systèmes spatiaux, maîtriser l'ensemble des techniques spatiales et garantir à la France l'accès autonome à l'espace, telles sont les missions du Cnes. Pour soutenir ces actions, le Centre national d'études spatiales développe notamment des applications informatiques comme Sitools 2, un projet démarré en 2010. « *Il s'agit d'un système d'accès aux archives des laboratoires scientifiques, qui leur permet de les mettre à disposition de la communauté,* explique Jean-Christophe Malapert, ingénieur études et développement au Cnes. **Objectif :** fédérer les besoins des laboratoires pour disposer d'un outil unique et éviter ainsi de "redévelopper la roue". »

Impliquer les utilisateurs dans le développement

Successeur d'un outil conçu en 2002, Sitools 2 devait tenir compte de l'augmentation considérable du volume de données à gérer, mais aussi répondre aux demandes des laboratoires en matière d'ergonomie de l'interface utilisateur et d'accès à des services web. Pour relever ce défi, le choix des méthodes agiles s'est imposé de lui-même, comme l'explique Jean-Christophe Malapert : « *En 2002, les archives dans le domaine de l'astronomie étaient en construction et les besoins plus difficiles à cerner qu'aujourd'hui. Pour cette deuxième version, mon chef de service m'a incité à recourir aux méthodes agiles qui impliquent les utilisateurs dans le développement.* »

L'appel d'offres public pour Sitools a été remporté en 2010 par Akka Technologies, lequel s'est chargé de la majeure partie des développements. Les marchés publics obligent à un certain formalisme, alors que les méthodes agiles sont flexibles et présentent l'avantage

de tolérer les changements en cours de projet. Mais ces caractéristiques s'avèrent moins incompatibles qu'il n'y paraît. « *Scrum n'interdit rien. Il préconise de mettre l'humain au centre et de ne faire que ce qui est utile* », rappelle en effet Frédéric Duffau, Scrum Master chez Akka Technologies.

Des fonctionnalités ajoutées ou retirées en cours de projet

L'une des adaptations de la méthode porte sur les documents : il y en a autant de fournis que dans un contexte classique, mais seulement en fin de release, la liste des fonctionnalités livrées variant en cours de développement. « *Les industriels comme Akka doivent fournir un certain nombre de livrables pour être conformes au marché,* explique Jean-Christophe Malapert. *A la fin de chaque lot, une version est livrée, la documentation et l'outil sont analysés, et le prestataire est payé.* »

Novice dans la gestion de projet avec les méthodes agiles, Jean-Christophe Malapert, nommé Product Owner (PO), a été accompagné au début par un Product Owner Proxy qui l'a guidé dans la mise en place de Scrum. Lors des premiers sprints (cycles itératifs), ils ont travaillé ensemble sur les user stories (cas d'utilisation) et les tests d'acceptance, jusqu'à ce que Jean-Christophe Malapert soit autonome. En tant que PO, il crée les user stories, gère le backlog (liste des fonctionnalités) et fait l'interface avec les laboratoires utilisateurs de l'application. Ces derniers ont participé non seulement aux spécifications pour l'appel d'offres initial, mais aussi aux tests de l'outil. Ils ont également influencé l'évolution des fonctionnalités. Jean-Christophe Malapert, lui, s'occupe des spécifications et du développement de

L'ENTREPRISE

CNES

Statut : établissement public à caractère industriel et commercial. Son statut mi-privé, mi-public lui confère, entre autres, une mission de service public vis-à-vis des citoyens.

Date de création : 1961.

Effectif : près de 2 500 salariés en 2010.

Budget 2010 : 1,4 Md€.

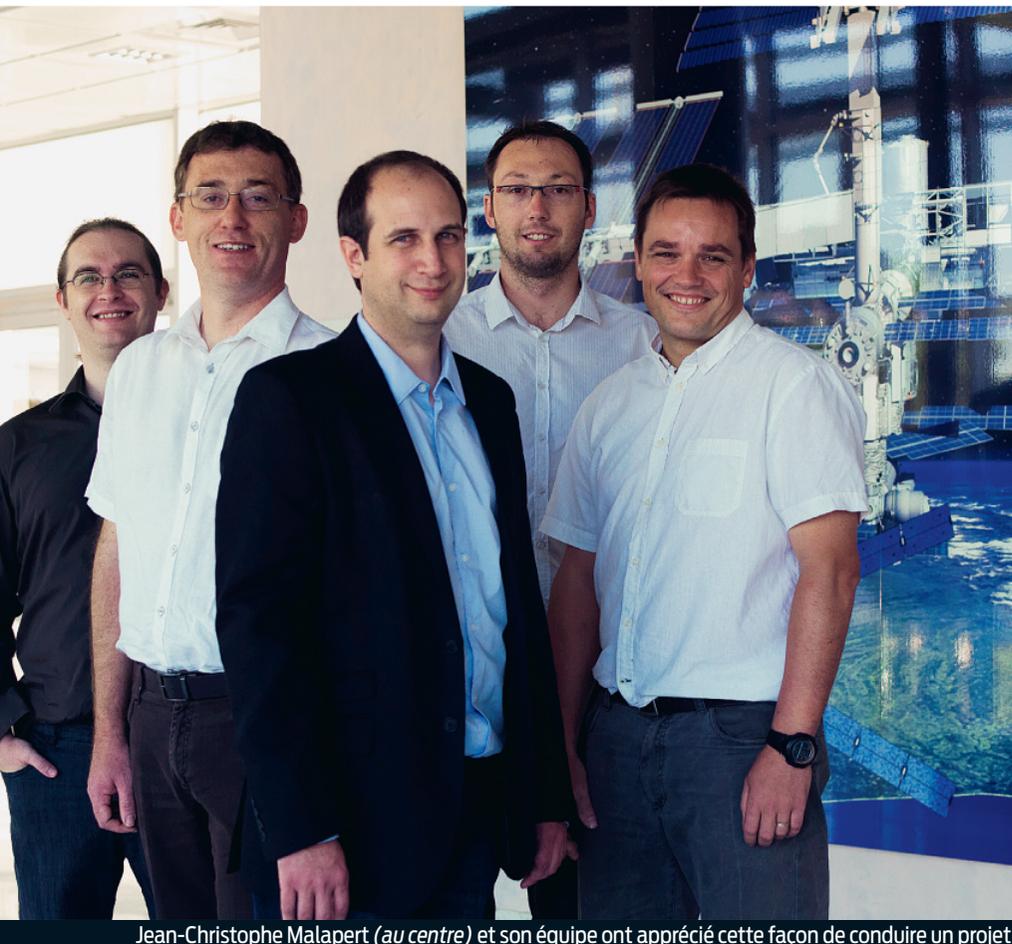
LE PROJET

Problème à résoudre : tenir compte de l'évolution des besoins des laboratoires scientifiques utilisateurs de l'application Sitools 2 fournie par le Cnes.

Solution déployée : méthode Scrum dans un contexte de marché cadre avec Akka Technologies. Le Product Owner interne est basé au Cnes, le Scrum Master chez le prestataire. L'application IceScrum sert à gérer le projet.

plug in pour visualiser les données. Il effectue aussi les tests de non-régression. Toutes les trois semaines, à la fin de chaque sprint, une version est livrée par Akka Technologies. « *Nous avons fait en sorte que le déploiement du produit soit facile. Les clients l'installent et le configurent eux-mêmes* », précise Frédéric Duffau.

Avant le passage à l'agilité, Jean-Christophe Malapert fournissait un cahier des charges global et fixe au début du projet. Avec Scrum, il est possible d'ajouter des user stories même si elles ne sont pas initialement définies dans le backlog ; et d'en préciser d'autres au fur et à mesure du développement. « *Le travail est effectué en continu plutôt qu'en avance de phase, ce qui permet d'adapter les demandes en cours de projet* », apprécie Jean-Christophe Malapert. Certaines fonctionnalités



Jean-Christophe Malapert (au centre) et son équipe ont apprécié cette façon de conduire un projet.

présentes au départ sont parfois retirées. D'autres sont ajoutées. Il n'est pas nécessaire d'attendre la release suivante pour réaliser certains ajouts. De plus, « les interactions avec les laboratoires clients permettent de mener des tests sur de nombreux jeux de données hétérogènes et de détecter plus rapidement les problèmes (bogues, performance, etc.). La qualité de l'outil augmente donc. Et je suis certain de ce que le logiciel fera à la fin. »

Les laboratoires clients ont participé aux spécifications pour l'appel d'offres et aux tests de l'outil

Les échanges entre le PO et l'équipe de développeurs sont quasiment quotidiens. Et en pratique, « les incompréhensions ne durent au maximum que le temps d'un sprint, se félicite Jean-Christophe Malapert. L'échange avec les développeurs est également créateur d'idées. Ils apportent leurs connais-

sances acquises dans d'autres projets et peuvent enrichir les spécifications. » Un climat de confiance s'instaure grâce au dialogue. De plus, « il y a une grande transparence. Avec l'outil IceScrum que nous utilisons, je poste mes user stories dans une boîte à idées. Elles sont ensuite envoyées dans le backlog lorsqu'elles sont suffisamment mûres. L'équipe de développement leur affecte une note de complexité, puis je les associe à des sprints. Pour chaque user story, je peux voir l'état d'avancement du développement. »

La méthode présente toutefois certains inconvénients. Notamment, elle prend un temps non négligeable au PO. « Il faut être disponible pour préparer les user stories, les définir avec le bon niveau de détails, discuter avec le client, puis pour effectuer les recettes et les tests. De plus, les développeurs ont régulièrement des questions en cours de sprint. La documentation délivrée à chaque itération, quant à elle, n'est pas un guide pour les utilisateurs. Le PO doit donc aussi répondre aux interro-

2 QUESTIONS À...



Frédéric Duffau,
Scrum Master chez Akka
Technologies

Quelle est la particularité du projet Scrum mené par le Cnes ?

L'aspect contractuel est ici très différent. Dans Scrum, il y a deux granularités : les sprints ou itérations (toutes les trois semaines au Cnes) et les releases (toutes les huit itérations). La contractualisation entre Akka Technologies et le Centre national d'études spatiales s'effectue pour chaque release. Pour d'autres clients, nous avons une contractualisation par sprint, ce qui s'avère plus rigide, demande plus de rigueur et impose un certain rythme.

Quels avantages trouvez-vous à la méthode du Cnes ?

L'équipe de développement dispose d'une vision globale de ce que veut le client par release. Alors que des contrats par itération réduisent la visibilité et rendent difficile la mise à profit des techniques de planning poker. Ces dernières nécessitent du temps pour évaluer correctement la complexité des fonctionnalités implémentées. De fait, la gestion du projet avec le Cnes est étalée sur six mois, ce qui limite le stress et permet de se donner les moyens de s'améliorer à chaque itération.

gations des laboratoires qui veulent savoir comment administrer et utiliser l'outil », détaille Jean-Christophe Malapert. Il faut également expliquer précisément ce que l'on veut, ce qui n'est pas toujours évident, notamment au niveau des interfaces utilisateur. « Il est difficile de savoir jusqu'à quel niveau de détails les tests d'acceptance doivent être décrits. J'ai eu ainsi un souci avec un des livrables fournis : il ne fonctionnait que sur certains types de données, car je n'avais rien précisé. » Quoi qu'il en soit, Jean-Christophe ne regrette pas le passage à Scrum : « Le bilan est positif. »

MARIE JUNG

COLLABORATION Le conseil général du Cantal migre vers Microsoft Sharepoint-Outlook-Lync

Une plate-forme unique pour communiquer et travailler ensemble

Le projet collaboratif du conseil général du Cantal ressemble à une fusée à trois étages.

Au premier : un intranet propriétaire migré récemment sous Sharepoint. Au deuxième : la messagerie électronique sous Exchange. Enfin, au troisième étage : la communication unifiée avec Lync (le nouveau nom de Microsoft Office Communication Serveur), ainsi qu'un système de téléphonie Cisco.

Un intranet vieillissant a poussé la direction générale de la collectivité à inscrire sa rénovation dans son schéma directeur. Son objectif principal : passer d'un site délivrant une information officielle descendante à un autre, multicontributeur et personnalisable. Techniquement, l'intranet, qui avait pour socle .Net, a été migré vers la plate-forme de collaboration Sharepoint 2010. Les agents alimentent déjà eux-mêmes l'annuaire avec des informations personnelles. Ils ont aussi désormais la possibilité de créer des espaces collaboratifs. Mais une étape de validation par la DSI est encore nécessaire.

Un portail d'accès aux outils grâce à la signature unique

Mais l'intranet ne deviendra réellement social qu'en 2012. Le passage à Office 2010, qui permettra aux utilisateurs de bénéficier de l'intégration avec Sharepoint 2010 et des Office Web Apps, n'est pas encore prévu. L'un des progiciels métier de la collectivité n'est en effet compatible qu'avec la version 2003 d'Office. Dans le futur, l'intranet devrait servir de portail d'accès aux applications, à l'aide notamment du mécanisme de SSO (signature unique) intégré à la plate-forme.

Le changement de solution de messagerie électronique s'est fait sur proposition de la DSI, en grande partie pour faciliter l'intégration avec l'outil prévu de communication unifiée. « *La migration vers Outlook a constitué essentiellement en un travail technique*, explique Fabien Miedzianowski, DSI du conseil



Le conseil général du Cantal est en fait composé de 70 sites.

général du Cantal. *Il a fallu récupérer l'ensemble des historiques, des agendas, des contacts et des messages Lotus emmagasinés depuis le début des années 2000.* » Le service informatique a profité du temps des formations, dispensées par petits groupes aux agents de la collectivité, pour vérifier et finaliser l'installation d'Outlook sur chaque poste, tout en portant une attention particulière aux carnets d'adresses, jusqu'alors stockés en local. L'outil Notes Migrator for Exchange de Quest a aidé le conseil général à gérer

la migration des fonctionnalités de délégation d'agenda. « *Le transfert des droits d'accès sur les agendas de Notes à Exchange est ce qui différencie cet outil de migration de ses concurrents* », commente Fabien Miedzianowski. Le conseil général n'avait développé qu'une seule application Notes-Domino. Elle n'a pas été migrée vers Sharepoint car un progiciel de dématérialisation du courrier l'a remplacée. « *L'historique de la solution est conservé par mesure de sécurité dans une base de données Microsoft Access* », précise le DSI de l'institution.

Organiser une réunion à 360° depuis Outlook

A la demande des chefs de service et des directeurs de l'organisme, une plate-forme de communication unifiée a été mise en place avec la possibilité d'organiser des conférences web et de partager des applications et des documents. Car les 70 sites distants qui composent le conseil général ne facilitent pas les communications. Trois salles ont été équipées avec des caméras Microsoft Roundtable (activité revenue à Polycom en 2009). En utilisant le port USB de n'importe quelle machine, une réunion à 360° est organisée directement depuis Outlook. « *L'option 360° rend l'utilisation de la caméra agréable. Les participants n'ont pas besoin d'être alignés les uns à côté des autres, mais peuvent s'asseoir autour d'une table.* » Pour l'instant, la messagerie instantanée est réservée aux cadres. La généralisation progressive à l'ensemble des agents est prévue pour 2012.

La migration de l'annuaire Lotus vers l'Active Directory a été réalisée manuellement. « *L'utilisateur accède aux mêmes données, ce qui évite notamment les duplications* », explique Fabien Miedzianowski. Finalement, Sharepoint, Outlook et Lync ne sont que trois fenêtres différentes sur un même socle et disposant d'un seul annuaire. ■

MARIE JUNG

LA COLLECTIVITÉ

CONSEIL GÉNÉRAL DU CANTAL (CG 15)

Siège : Aurillac (15).

Nombre d'agents : 1 100 personnes.

Budget 2009 : 257,6 M€.

LE CALENDRIER DU PROJET

Début 2010 : mise en service de Microsoft Sharepoint 2010.

De mi-juin à fin août 2010 : migration vers Microsoft Exchange.

Début 2011 : mise en service de Microsoft Lync.

INTERVIEW

« Une action environnementale et sociétale relève de la volonté »

STÉPHANE DUPROZ, directeur général de Telecitry Group, fait de la responsabilité sociétale et environnementale un pilier de développement de son entreprise, au même titre que la performance économique.

Pourquoi vous intéressez-vous à la problématique de Responsabilité sociétale et environnementale (RSE) ?

STÉPHANE DUPROZ : En tant qu'homme exerçant une profession dans un secteur porteur et habitant dans un pays développé, j'estime qu'il est de mon devoir de partager, et de ma responsabilité d'engager des actions citoyennes, aussi bien au niveau personnel que professionnel. Le RSE est d'ailleurs une volonté plus qu'une stratégie d'entreprise.

Comment se manifeste cet engagement ?

SD : Au niveau environnemental de l'entreprise, tout d'abord, avec la prise en compte de la réduction de l'impact carbone de notre activité. En tant qu'hébergeur, notre consommation électrique est certes importante, mais la mutualisation des machines est globalement bénéfique : 1 kW consommé dans un centre de données, c'est 10 kW qui ne le sont pas chez les clients ; et nous nous appuyons sur 10 groupes électrogènes là où il en faudrait 250 pour équiper les

locaux de 250 sociétés. Aujourd'hui, tous les hébergeurs mettent en place des actions pour satisfaire les obligations environnementales et, surtout, pour gagner de l'argent. Certains, comme nous, vont plus loin en construisant, par exemple, un bâtiment en chantier vert, en intégrant un arboretum, en signant le code de bonne conduite des réductions carbone de l'Union européenne, ou en se faisant certifier ISO14001.

Quelles sont vos actions en termes de responsabilité sociétale ?

SD : Au même titre que l'environnement ou la qualité, le bien-être des salariés est crucial dans une entreprise. C'est pourquoi j'ai tenu à mettre en place diverses actions. Un outil de GPEC (gestion prévisionnelle des emplois et des compétences) pour dynamiser l'évolution de carrière des collaborateurs, quand la loi ne m'y contraint pas – elle n'est une obligation que pour les entreprises de plus de 200 employés –, des augmentations annuelles de deux à trois fois celle de l'inflation, et un budget formation quatre à cinq fois supérieur aux obligations légales. L'entreprise est aussi certifiée OHSAS 18001 (santé et sécurité au travail) et une démarche spécifique a été mise en place pour gérer la problématique des seniors.

Vos bureaux sont à Aubervilliers. Est-ce par choix ou pour une raison économique ?

SD : Par choix. Cependant vous avez raison, certaines entreprises s'installent ici parce que les loyers ne sont pas élevés. Mais elles ne jouent pas le jeu de l'intégration des jeunes de ces banlieues dans leurs effectifs. Personnellement, à chaque fois que je souhaite recruter, j'informe Pôle emploi et les agences locales sur les postes à pourvoir. Par ailleurs, l'ensemble de nos cadres s'engage à donner une journée par an à l'université Paris-XIII de Villetaneuse, dans le but d'informer les étudiants sur un sujet précis. Nous suivons également dans nos rangs des jeunes en alternance et réfléchissons à créer, avec l'établissement universitaire, un parcours professionnalisant dédié à notre activité.

Votre action s'étend-elle au-delà de l'entreprise ?

SD : Oui. En 2009, je me suis rendu au Bénin dans le but de participer à un projet d'extension d'une école dans un village du Nord du pays. Je parraine à titre personnel l'association concernée depuis plusieurs années et j'ai proposé, au nom de l'entreprise, une contribution financière et humaine afin d'agrandir cet établissement qui n'était alors composé que de deux classes. L'ensemble de ces initiatives représente autant d'actions qui me permettent, avec mes collègues, de partager un peu de la chance qui nous est offerte. ■

JULIETTE FAUCHET

BIO EXPRESS

48 ans. Sciences-Po.

De 1987 à 1996 : conseil marketing et communication au sein du cabinet ABC, puis chez Publicis Conseil et Euro-Studios.

De 1996 à 2002 : directeur des relations internationales chez Comfi France et responsable commercial chez Calvacom et PSINet.

De 2002 à 2006 : directeur général France de Redbus.

A partir de 2006 : directeur général de Telecitry Group.

RENCONTRE DAAN VAN DER VOORT, DSI de SGS France

Son credo : faire de l'informatique une richesse pour l'entreprise

A la tête d'une équipe de 35 personnes, Daan Van der Voort se décrit comme un passionné. Passionné par son métier de DSI de SGS France, une filiale de 2 500 salariés d'un groupe suisse spécialisé dans le contrôle et la certification pour la chimie, la santé, l'environnement, le nucléaire ou encore les industries mécanique et manufacturière. « *J'ai tout de suite apprécié de travailler dans un environnement international, même si je ne connaissais pas ces métiers auparavant* », confie-t-il. Passionné aussi par les rencontres et les relations humaines, les voyages et les découvertes.

« Ma carrière est jalonnée d'opportunités que j'ai toujours su saisir »

Cet ingénieur d'origine hollandaise, diplômé de l'Esiea, une école d'ingénieurs spécialisée dans les nouvelles technologies, effectue son stage de fin d'études chez Saint Gobain Recherche. Au bout de trois mois, son maître de stage, le responsable informatique de cette cellule, quitte l'entreprise. Daan Van der Voort le remplace. « *De stagiaire, je suis devenu cadre en CDI.* » Un poste qu'il occupera pendant six ans, avant de rejoindre le groupe de chimie suisse Ciba pour quatre ans. Il devient ensuite consultant pour Lore, société du groupe Altran. « *Une expérience très enrichissante, car on doit trouver des solutions en arrivant chez des clients dont on ne connaît pas l'environnement* », résume-t-il. Deux ans plus tard, il intègre SGS France comme responsable des infrastructures. Il en devient très vite le DSI, à nouveau propulsé par le départ de son prédécesseur. Une chance, mais aussi un challenge à relever, dans ce groupe à la grande variété de métiers. « *L'informatique n'a pas le droit de ralentir l'entreprise. Elle doit être une richesse, une source permanente de valeur, une aide au développement de nouvelles*



Plusieurs faits du hasard ont accéléré sa carrière. Son goût des défis a fait le reste.

SES CONSEILS

- ◊ Privilégier les relations humaines.
- ◊ Développer la proximité avec les métiers.
- ◊ Être très pragmatique.

SON PARCOURS

1992 : diplômé d'ingénieur de l'Esiea.
De 1992 à 2002 : responsable informatique (Saint Gobain Recherche), puis responsable Office Groupware (Ciba).
De 2002 à 2004 : consultant (Lore).
Depuis 2004 : responsable des infrastructures, puis DSI (SGS France).

Le DSI se dit soucieux de faire évoluer ses collaborateurs, comme il en a eu l'opportunité. Tous sont suivis, des chefs de projet aux techniciens du help desk. « *Je fais en sorte que ces derniers passent 20 % de leur temps sur des projets, afin de les pousser à progresser, ajoute-t-il. Certains techniciens sont très doués et il serait dommage de ne pas les faire évoluer sous prétexte qu'ils n'ont pas tel ou tel diplôme.* »

Soumis à de fortes attentes

Au niveau international, le groupe veut passer de 4,7 à 8 milliards de francs suisses de chiffre d'affaires d'ici à 2014. Les attentes sont donc fortes en ce qui concerne son système d'information, surtout au niveau des grandes filiales. Daan Van der Voort a encore beaucoup de travail à accomplir : augmenter les moyens informatiques en conséquence et intégrer de nouveaux collaborateurs, tout en mixant des cultures différentes. ■ ARMELLE SICCAT

offres, précise-t-il. Ce qui signifie travailler en partenariat étroit avec nos clients internes afin d'être au courant de leurs projets et de pouvoir leur proposer les bonnes solutions techniques. » La DSI, par exemple, a équipé les inspecteurs de stylos optiques pour qu'ils puissent rédiger leurs rapports d'analyse environnementale plus vite.

JURIDIQUE



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

DR

Transposition du « paquet télécoms » et violation des données

Le fait : en cours de transposition, la directive européenne du 25 novembre 2009 met à la charge des fournisseurs de services l'obligation de notifier à la Cnil les violations de données à caractère personnel.

Le gouvernement va transposer dans le droit français deux directives européennes de 2009 complétant le cadre réglementaire des communications électroniques dit « paquet télécoms ». L'une d'elles met à la charge des entreprises fournissant des services de communications électroniques une nouvelle obligation de notification de toute « violation de données à caractère personnel ». La directive définit cette notion comme « une violation de la sécurité entraînant accidentellement ou de manière illicite la destruction, la perte, l'altération, la divulgation ou l'accès non autorisés de données à caractère personnel (...) ».

Avertir la Cnil

Si une telle violation survient, au fournisseur de services de communications électroniques d'en avertir l'autorité nationale compétente, à savoir la Cnil (Commission nationale de l'informatique et des libertés) en France. A lui également d'informer l'abonné ou le particulier concerné lorsque la violation est de nature à affecter négativement les données ou la vie privée de ce dernier. Cette notification n'est pas nécessaire si le fournisseur prouve avoir pris les « mesures de protection technolo-

giques appropriées » et les avoir appliquées aux informations concernées par la violation.

Un dispositif jugé plus contraignant par le CNN

Le projet d'ordonnance transposant ce dispositif fait actuellement l'objet de plusieurs consultations. Dans ce cadre, le Conseil national du numérique (CNN) a considéré que « le dispositif prévu dans le projet d'ordonnance semble beaucoup plus contraignant que celui prévu dans la directive » et se dit favorable à une transposition plus fidèle. Selon lui, le projet va au-delà de la directive en imposant que la Cnil valide les « mesures technologiques appropriées » prises par le fournisseur. Le CNN constate également que la notification à l'intéressé n'est exigée que si la violation des données lui porte préjudice et que cette notification doit être faite « sans retard indu », précision absente du projet d'ordonnance qui, de plus, exige une notification « sans délai ».

Les fournisseurs de services suivront avec intérêt les avis des autorités administratives saisies, dont la Cnil. ■

CHRISTIANE FÉRAL-SCHUHL

CE QU'IL FAUT RETENIR

Le Conseil national du numérique juge le dispositif sur la « violation de données à caractère personnel » plus contraignant que celui prévu par la directive.

NUL N'EST CENSÉ...

Attribution des fréquences 4G

Le gouvernement a validé les propositions relatives à la procédure d'attribution des fréquences pour la téléphonie mobile de quatrième génération (4G), remises par l'Arcep le 31 mai. Les opérateurs ont jusqu'à début septembre pour tenir compte de ces propositions et déposer leurs dossiers de candidature. Extrait du compte rendu du conseil des ministres sur <http://goo.gl/u6hNr>.

Cinq écoles mises en demeure

Suite à des plaintes, la Cnil a contrôlé les dispositifs de vidéosurveillance installés dans plusieurs établissements scolaires. Ont été mis en demeure cinq d'entre eux dans lesquels élèves et personnel étaient placés sous une surveillance permanente. La Commission a estimé que seules des circonstances exceptionnelles pouvaient justifier de tels dispositifs. A lire sur <http://goo.gl/knhIA>.

G8 : satisfecit de la Cnil

La Cnil s'est félicitée de la déclaration finale adoptée lors du G8 et dans laquelle il est mentionné que « la protection effective des données à caractère personnel et de la vie privée sur internet est essentielle pour assurer la confiance des utilisateurs ». La Commission souhaite que cette déclaration puisse devenir une réalité juridique concrète et plaide pour l'élaboration d'un « instrument juridique international ». Article à consulter sur <http://goo.gl/dlePJ>.

Renforcer les CIL dans l'Union européenne

Le 26 mai, les principales autorités européennes de protection des données ont invité la Commission européenne à renforcer et à harmoniser à l'échelle européenne les missions et le statut des correspondants informatique et libertés (CIL). Communiqué à lire sur <http://goo.gl/LDRRv>.

01 Virtual Meeting

1^{er} salon virtuel 3D dédié aux technologies du Cloud et à la sécurité des infrastructures connectées.

Ouverture
de la plateforme
du 26 au 30
septembre 2011

STAND EXPOSANTS



ESPACE CONFÉRENCES



ACCUEIL VISITEURS



VILLAGE PARTENAIRES

Un nouveau média pour permettre aux décideurs IT
d'enrichir leur panorama du marché du Cloud Computing
et de la sécurité des infrastructures.

INFOS ET PRÉ-INSCRIPTIONS SUR
WWW.01VIRTUAL-MEETING.COM

Hosted by



chô
you

ÉVÉNEMENT 01
BUSINESS & TECHNOLOGIES

orate | ▶

En partenariat avec :



Check Point
SOFTWARE TECHNOLOGIES LTD.
We Secure the Internet.



WYSE

vmware



Les jours du PC sont-ils comptés ? Tablettes, netbooks, Chromebox...l'alternative aux PC devient de plus en plus crédible.

P. 35

« Les générations X éprouvent un besoin d'apprendre en permanence de leur entreprise. Les Y, surprotégés, ont, eux, besoin de se sentir valorisés. »

Normann Hodara, directeur des opérations chez GFI P. 37

STRATÉGIE Les trois derniers présidents du Cigref analysent l'impact du cloud en entreprise

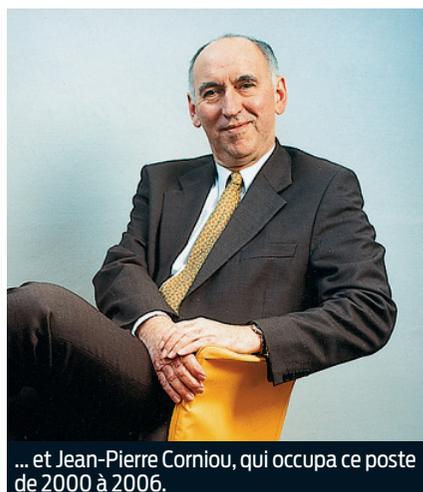
La DSI est-elle soluble dans le nuage ?



Bruno Ménard, actuel président du Cigref, mène la réflexion actuelle sur le cloud avec...



... Didier Lambert, à la tête de l'association de 2006 à 2008...



... et Jean-Pierre Corniou, qui occupa ce poste de 2000 à 2006.

La tentation de construire un système d'information à partir de briques achetées dans le commerce par les directions métier n'est pas nouvelle. C'est une proposition classique des éditeurs, promoteurs d'une informatique dite prête à l'emploi. Pour servir leur stratégie et soutenir leurs processus opérationnels, les entreprises, grâce à leur DSI, ont toujours cherché les solutions économiques et rapides en s'assurant, au-delà de la technique du moment, que leur système d'information conserve son unicité et sa cohérence. La promesse de valeur de l'informatique en nuage, ou cloud computing, doit donc être analysée avec méthode et lucidité.

La révolution informatique a toujours été ponctuée de grandes phases de rupture, mêlant innovation réelle et emphase marketing. Certaines ont été sans lendemain. D'autres, comme l'arrivée des PC, des ERP (progiciels

de gestion intégrés) ou d'internet, ont changé la nature du traitement de l'information. Mais à chaque étape, l'informatique s'est enrichie de solutions nouvelles, impliquant des compétences qui se substituent aux modèles antérieurs, permettant à la communauté informatique de se renouveler tout en s'adaptant en permanence aux changements techniques.

« Balayer les arguments en faveur du développement du cloud serait inutile, voire suspect »

L'informatique en nuage se présente comme un ensemble de solutions, associant la fourniture d'un programme applicatif et sa mise à disposition à travers internet. Il suffit à l'entreprise d'y intégrer ses propres données (organisation, produits, clients, fournisseurs

pour que cette application, constamment adaptée, soit mise à la disposition de tous ceux qui en ont besoin.

Des solutions éprouvées par le grand public

On y retrouve les mêmes éléments que ceux souvent promis par l'industrie du logiciel et des services : haute disponibilité, fiabilité, mutualisation, sécurité, coûts adaptés à l'usage réel, temps de déploiement minimaux. Poussées par la consommation massive de l'informatique, ces solutions sont éprouvées quotidiennement par des centaines de millions d'utilisateurs. Elles font preuve d'une fiabilité sans défaut majeur dans les usages les plus courants, comme la messagerie. Balayer d'un revers de la main les arguments en faveur du développement d'une nouvelle informatique en nuage serait donc inutile, et suspect de corporatisme.

Mais la communauté informatique devrait plutôt s'émouvoir du fait que le cloud dispense l'entreprise d'installations informatiques en propre, étant donné qu'il suffit de se connecter à internet à travers n'importe quelle plate-forme, PC, smartphone, tablette, et ce, quel que soit le système d'exploitation employé.

Les traitements et la sauvegarde des données sont exécutés à distance par le fournisseur de services dans ses fermes de serveurs. Ce qui diminue la complexité des projets, puisque les phases de conception et de réalisation sont limitées au choix d'une solution prédéfinie. Cela dispense également l'entreprise de s'équiper en infrastructure de production et de stockage. On gagne donc en temps et en coûts ce qu'on perd totalement en souplesse. L'informatique d'entreprise s'étant construite en empilant des couches de complexité liées aux choix d'organisation et aux évolutions techniques, elle est souvent devenue un échec coûteux à entretenir, impliquant des compétences multiples.

Transformer le système d'information

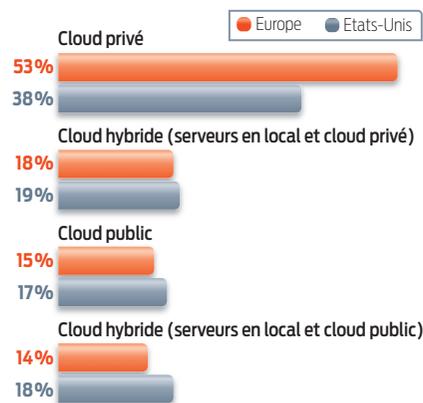
Si les conditions de mise en œuvre de cette nouvelle informatique sont simples, elles impliquent néanmoins un important travail de transformation des systèmes d'information, donc des investissements, aussi bien dans les métiers que dans l'informatique. En effet, les contraintes du cloud sont souvent très éloignées des conditions d'exploitation habituelles de l'informatique d'entreprise : toute application doit être accessible à partir d'un navigateur ; l'accès au réseau internet public à partir de n'importe quel point de l'entreprise a l'obligation d'être performant, permanent, sécurisé ; toute application peut être utilisée à partir de tout support (PC, tablette, smartphone, téléviseur) ; les solutions, standards et mutualisées, ne permettent pas une adaptation fine aux besoins.

On l'a vu, depuis quarante ans, les systèmes d'information se sont construits avec un patchwork de solutions qui en font un ensemble ordonné et approprié aux besoins, mais complexe. Remplacer cet édifice par un autre mélange d'applications trouvées sur internet ne réglerait pas le problème de la simplification et de la cohérence

LE CLOUD PRIVÉ A LES FAVEURS DE L'EUROPE

En matière d'infrastructure hébergée, quel type de cloud préférez-vous ?

Source : Forrester (270 entreprises interrogées)



de ces systèmes. Pourtant, aujourd'hui, le marché ne propose pas de solution globale mais des réponses partielles, intéressantes et éprouvées, comme la messagerie, les outils collaboratifs, voire certains champs applicatifs. Sur le plan fonctionnel, beaucoup de problèmes internes restent encore sans solution. Certains domaines, comme le transactionnel lourd ou la conception assistée par ordinateur (CAO), ne sont pas appropriés, en raison des flux massifs de données qu'ils impliquent.

« Les DSI ne sont pas hostiles au nuage qui, dans certains domaines, répond à leurs besoins »

Un des problèmes à résoudre est d'assembler les solutions issues du nuage et les systèmes existants afin de reconstituer le système d'information unifié, et d'assurer la cohérence des données internes et celles traitées à l'extérieur. Leur sécurité, ainsi que leur rapatriement en cas de défaillance du fournisseur ou de réversibilité du contrat, doivent être garantis. Le cloud n'étant pas un ensemble homogène – les solutions et les fournisseurs ne se valent pas tous –, il est indispensable d'être en mesure d'exercer des choix documentés et de les contrôler. C'est un exercice méticuleux, qui implique de nombreuses compétences internes. Les DSI ne sont en rien hostiles au

nuage qui, dans certains domaines, répond parfaitement à leurs besoins. Déchargés de tâches d'exécution, ils peuvent ainsi mieux se consacrer aux applications métier à plus forte valeur ajoutée et au développement de l'innovation dans les domaines qui n'ont été encore que faiblement explorés. Il est évident que l'internet des objets, la numérisation de l'ensemble des produits et des services tout au long de leur vie, ainsi que la généralisation de l'entreprise numérique entre fournisseurs et clients, constituent des défis nouveaux pour la DSI. Celle-ci exerce ainsi des fonctions à la fois d'orchestrateur et d'inspirateur.

Un nouvel outil, symbole de la numérisation de la société

Le monde des technologies de l'information exigera encore le déploiement de talents internes, ouverts et adaptables, capables de tirer le meilleur parti des propositions du marché et de développer ainsi les vrais vecteurs de différenciation et de compétitivité. Les femmes et les hommes de l'informatique d'entreprise comme les SSII auront, une fois encore, à acquérir des compétences nouvelles.

Le cloud ne peut pas être une solution créant plus de problèmes qu'il n'en résout. Ce n'est qu'un outil, avec ses promesses et ses limites, et à intégrer progressivement dans le portefeuille des entreprises pour ce qu'il sait bien faire, avec pragmatisme et discernement. Pour les entreprises individuelles, les TPE (très petites entreprises) et certaines PME et ETI (entreprises de taille intermédiaire), c'est également un ensemble d'applications efficaces, qui offre rapidement des outils innovants, flexibles et peu coûteux. Symbole de la numérisation de notre société, l'informatique en nuage est donc sans conteste un composant majeur des systèmes d'information des entreprises et des collectivités. La communauté des technologies de l'information et de la communication a su relever par le passé le défi de la technicité et la maîtrise des coûts et de la qualité. Le cloud n'est qu'une opportunité de plus. Non, la DSI n'est pas soluble dans le nuage. Elle seule peut offrir la garantie de son exploitation professionnelle et pertinente. ■

BRUNO MÉNARD, DIDIER LAMBERT ET
JEAN-PIERRE CORNIUO

ON EN PARLE DANS LES BLOGS

Les jours du PC sont comptés

La synthèse. Depuis trente ans, l'ordinateur individuel connaît une croissance quasi ininterrompue, imposant la combinaison unité centrale-écran-clavier-souris. Mais sa fin est aujourd'hui programmée avec l'arrivée à maturité des offres de cloud et la montée en puissance des terminaux mobiles. Saas, Apps, services en ligne... Avec internet, les utilisateurs peuvent se passer des PC pour consommer des conte-



nus et des services. Avec iCloud, Apple propose de retrouver le même environnement, quel que soit le terminal. Une

vision qui rejoint celle de Google (Chrome OS et Android) et de Microsoft (Windows 8 et Windows Phone). Chromebox, la future offre professionnelle de Google, pourrait nous faire envisager une alternative au client-serveur.

Un billet de Frédéric Cavazza, consultant indépendant

<http://goo.gl/JmxB4>

Le dossier médical personnel, un danger pour les libertés individuelles ?

La synthèse. En imaginant ce que pourraient être les gros titres de la presse dans cinq, dix ou vingt ans, l'auteur, médecin de son état, met le doigt sur les dérives potentiellement liberticides du dossier médical personnel (DMP). Un employeur aura-t-il accès au DMP des candidats à l'embauche ? Un déséquilibré ayant séjourné en hôpital psychia-

trique sera-t-il en mesure de faire supprimer cette mention de son DMP ? A plus long terme, une micropuce RFID pourrait être implantée sous la peau des patients. En transmettant des informations « vitales » à l'insu de son hôte, ce « transpondeur » sauverait des vies dans des situations d'urgence, tout en mettant au banc de la société les immigrés clan-

destins, les toxicomanes ou les femmes ayant pratiqué l'avortement « à l'époque où celui-ci était autorisé ».

Une analyse du Dr Borée, médecin généraliste

<http://goo.gl/Nz6wa>

Pourquoi les meilleurs DSI sont des entrepreneurs

La synthèse. Fini la gestion en silos et les services informatiques enfermés dans leur tour d'ivoire. Les sociétés exigent que leur DSI devienne un moteur plus stratégique pour le business. Pour l'auteur, un DSI moderne doit penser comme un entrepreneur plutôt que comme un cadre supérieur. Un



entrepreneur construit sa propre organisation, capitalise sur des individus forts. « Cela peut impliquer l'abandon d'un certain niveau de contrôle afin d'avoir des acteurs puissants et compétents à bord. » Acte fort, un DSI peut essayer de transformer l'entreprise par l'in-

roduction d'applications de type cloud, afin de permettre aux utilisateurs de choisir les applications, voire de participer à la planification budgétaire.

Une humeur de Stewart Baines, journaliste high-tech

<http://goo.gl/QR306>

LE BUZZ SUR OINET-ENTREPRISES



Sites mobiles : les entreprises françaises encore à la traîne



Internet mobile. Selon une étude de TNS Infratest commanditée par Google, seules 12 % des entreprises françaises ont développé un site internet optimisé pour les mobiles, contre 17 % au Royaume-Uni et 32 %

aux Etats-Unis. Si quelques cas d'usages concluants existent (Air France, La Redoute...), les sociétés hésitent et se posent beaucoup de questions. Faut-il développer un site mobile, une application, ou les deux ? Et sur quelles plates-formes ? Doit-on investir dans la publicité sur l'internet mobile ? Pour un « O1naute », les entreprises ne peuvent financer à la fois la conception

d'un site web, sa déclinaison pour mobiles et des applications pour toutes les plates-formes (iPhone, iPad, Android...). Même si, précise un autre « O1naute », un site web mobile, accessible sur smartphone, peut se substituer à une application.

<http://goo.gl/rVUVM>

RMC

INFO TALK SPORT

MYRIAM SOUMARÉ

USAIN BOLT

CHRISTOPHE LEMAITRE

RENAUD LAVILLENIE

8
JUILLET
2011



MEETING AREVA

LE MEILLEUR DE L'ATHLÉTISME

STADEFRANCE

► **STADEFRANCE.COM** 0892 700 900 ◀
FNAC-CARREFOUR-AUCHAN-VIRGIN-E.LECLERC-GÉANT * (0,34 €/min)

îledeFrance Saint Denis Plaine Commune MAIRIE DE PARIS

SAMSUNG Diamond League OPA OMEGA ALMA orange PUMA l'Humanité CANAL+ L'EQUIPE RMC AREVA

WWW.MEETINGAREVA.COM

EVENT

Attila Premium - 481 856 318 MC3 Bédouin // Création graphique : Illustraparc // Crédit photos : DPPI (Stade France) / Photo de France - Monaco, 2, 06/07/11 et Regierhof, Cotnam - Achille, ADAGP - Paris 2011 // Informations sous réserve de modifications

DeBonneville - Orlandini

www.rmc.fr

CARTE BLANCHE À...

Les recettes d'un X pour fidéliser et manager un Y

NORMANN HODARA, directeur des opérations Ile-de-France de GFI Informatique, s'interroge sur l'attractivité des SSII et sur la posture des générations X face aux Y.



Souvent comparées à des « marchands de viande », les SSII ont un vrai travail de pédagogie à mener autour de la culture d'entreprise, de la fidélisation des salariés, de la politique d'accompagnement au cours des missions... Cette tâche est d'autant plus utile face à la déferlante de la génération Y (jeunes actifs de 30 ans et moins). Les « Y » ont grandi à un moment de mutations sociales et technologiques importantes qui ont affecté profondément leur façon d'appréhender les rapports sociaux et qui changent parfois radicalement de la vision de leurs aînés, les « X ». Pourtant, les jeunes diplômés représentent la majeure partie des collaborateurs recrutés en SSII. Il est donc indispensable de savoir comment les manager pour réussir au mieux leur intégration et faire progresser l'entreprise.

Deux générations, deux codes

Les Y sont dirigés majoritairement par des X, ce qui implique une connaissance des codes de chaque génération. Issus du post-baby-boom, les X passent pour être moins respectueux des conventions sociales et moins affamés de prestige. Cependant, ils aiment que l'entreprise évolue en adéquation avec leurs conditions. Ils accordent beaucoup d'importance à la qualité du management, à l'expérience et aux résultats. Ils sont en parallèle très attachés à l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée, et se montrent donc très attentifs à la flexibilité que la société leur apportera. Beaucoup sont prêts à travailler de longues heures, mais à leurs conditions. Les X ressentent aussi un besoin d'apprendre en permanence de leur entreprise et du poste occupé grâce aux formations proposées, évitant ainsi la stagnation qu'ils

« Favoriser le travail d'équipe et intégrer les outils 2.0 : pour les Y, le collaboratif est roi »

abhorrent. Ils ont une vision à court et moyen termes, et attendent une certaine vision sur leur carrière.

Les Y, quant à eux, sont issus d'une génération surprotégée. Optimistes et dotés d'une forte confiance en eux, ils développent un véritable esprit d'équipe. En entreprise, ils ont besoin d'être valorisés en permanence, et ce dès leur arrivée. Ils n'accordent que peu d'importance à la hiérarchie et s'attendent à être autonomes et reconnus dès le début de leur carrière. Ils veulent également comprendre ce qu'ils font et que ce soit conforme à leurs valeurs. Dans ce contexte, les Y s'investissent sans commune mesure dans les projets proposés et développent un fort esprit collaboratif. S'ils attachent plus d'importance au poste qu'à l'entreprise, ils souhaitent cependant connaître les politiques qui y sont développées et y être impliqués, notamment au niveau de la responsabilité sociale. Enfin, les Y ont

évolué dans un environnement fortement technologique, qui influe sur la façon dont ils communiquent en général, principalement de manière instantanée et collaborative. Pour eux, il est normal de se servir de cette technologie au quotidien ; ils supportent donc mal qu'on les en prive.

Manager dans un contexte matriciel

Face à ces constats, dans les SSII où la culture d'entreprise s'avère difficile à établir mais où il est également primordial de fidéliser les salariés pour pérenniser l'activité, les générations X et Y doivent nécessairement apprendre à travailler ensemble. Un dirigeant a d'abord intérêt à savoir parler moyen et long termes, manquant par projet avec des étapes collaboratives. Il bénéficiera ainsi d'une vision régulière sur l'avancement d'un projet, tandis que le « managé » Y se sentira impliqué dans chaque phase du projet. En parallèle, le rapport hiérarchique devra être revu, dans un contexte plus matriciel. Sans pour autant être gommée, la hiérarchie devra montrer sa valeur ajoutée et faire preuve de partage et d'implication, plutôt que de s'imposer par le grade obtenu à l'expérience. Il faut que le collaborateur Y se sente impliqué dans les orientations et les décisions de la hiérarchie, ce qui nécessite du manager X transparence et franchise.

Enfin, le mode collaboratif étant érigé au rang de normalité par ces jeunes actifs, le travail d'équipe doit être favorisé et les outils 2.0 intégrés. Au manager de la génération X d'envisager au préalable ces outils comme une voie d'optimisation du travail, et pas seulement comme une contrainte ou une perte de temps. La génération X pourra cependant respecter ses principes de management propres à sa philosophie, en inculquant par exemple le respect du management compétent et méritant. ■

NORMANN HODARA

IT 2.0, une quête vitale

Ce lundi 23 mai, le Club 01 DSI réunissait ses membres autour de la prestigieuse table du Meurice. Les débats furent vifs et riches sur l'évolution du SI vers le Cloud, privé et public.



Georges Marinov, T-Systems.



Rolf Werner, T-Systems.

Que pensent les DSI de la transformation du SI vers un Cloud Privé délivrant des ressources et des services à la demande (IT as a Service)? Comptent-ils le combiner à la consommation d'applications dans le Cloud Public ?

« Nous sommes une DSI Globale très orientée business. Le Cloud est parfaitement en phase avec notre problématique du toujours connecté, en tout lieu et à tout endroit » annonce Robert Aufray, DSI de Procter & Gamble France. Armand Catalo, DSI de Nouvelles Frontières renchérit « le Cloud peut nous apporter de la flexibilité et de l'agilité ». « C'est une solution pour faire face à la vétusté de certains data-centers » remarque Denis Corée, DSI du Cnam. « C'est aussi une tendance forte, qui va dans le sens de l'infogérance » rappelle François Fortun, DSI du Laboratoire Meda.

Une des premières motivations pour basculer dans le Cloud est certainement la réduction de coûts. « Nous gérons 20 milliards d'aide publique par an et sommes en perpétuelle recherche d'économies » explique Patrick Bigot, DSI de l'Agence de Services et de Paiement. Il ajoute « mais cela ne doit pas se faire aux dépens de la sécurité ! ». Il est rejoint en ce sens par Richard Kassim

Premdje, DSI de Médecin Sans Frontière : « les données médicales doivent demeurer confidentielles » et il ajoute « elles doivent être aussi accessibles. Nous sommes contraints aux aléas des réseaux dans certains pays ». « Oui cela m'inquiète aussi, ainsi que la réversibilité » ajoute Didier Pawlak, DSI de Quintess. « La sécurité des informations est bien évidemment un point crucial » appuient Michel Juvin, RSSI de Lafarge et Jean Jacques Camps, DSI d'Air Liquide Engineering.

Accompagner l'explosion des usages

D'autres DSI comme Ilango Cannappah, DSI du Groupe Flo, sont déjà bien avancés dans la réflexion « Nous avons externalisé une partie de nos infrastructures et consommons par ailleurs un certain nombre de services en mode SaaS ». Premier usage, les outils pour la gestion de la relation client, les SIRH, la finance... « ou encore les outils pour les commerciaux ! » souligne Vincent Lauriat, tout nouveau DSI de la Brinks. Jean Louis Picard, Directeur des applications Europe chez Sodexo, argumente « C'est une tendance forte poussée par les utilisateurs ». Certains DSI comme Christophe Leray, DSI du PMU, projettent

e

de mettre en place ainsi «des catalogues de services» afin que les métiers puissent venir piocher «à la demande» leurs applications standardisées. Mais peut-on tout standardiser ?

«Sur le Cloud, nous manquons de cas concrets. Nous sommes tous d'accord pour réduire les coûts et gagner en agilité, mais quelle est la mise en œuvre ? Comment cela se passe opérationnellement ?» questionne Gilles Martin, DSI de Transgourmet. Didier Pompigne, DSI de Sonepar, souligne aussi «non seulement les enjeux de sécurité, mais aussi ceux liés aux déploiements».

Charles Lacoste, DSI du groupe Roset, se refuse lui pour le moment à externaliser toute ou partie de son SI et serait donc plus enclin à bâtir un Cloud Privé.

«C'est ce que nous avons fait» répond Pierre Gressier, DSI des 3 Suisses, et grand témoin de la soirée. Il enchaîne «nous avons dû fusionner de multiples SI (3 Suisses, Blancheporte, Becquet...) en un seul, et avons par conséquent mené un profond projet de refonte aboutissant à un Cloud Privé». Le projet avait notamment pour objectif de fournir des plateformes de développement à la demande et de mettre en place un PCA, à travers la virtualisation. «Nous disposons dorénavant d'un pool de puissance disponible, à partir de machines virtuelles modulable et réallouables. Nous sommes en train de mettre en place des serveurs complets à la demande et demain ce seront des environ-



nements entiers qui fonctionneront ainsi», explique t-il.

De nombreux atouts connexes

Stéphane Benhamou, DSI de Coteba, relève «le Cloud est pour nous la solution qui nous permet d'accompagner la fusion et la croissance du groupe».

Le mouvement vers le Cloud Privé est donc enclenché car il répond «aux problématiques de volatilité, de croissance et d'agilité recherchées par le DSI» résume Georges Marinov VP chez T-Systems. Il ajoute «c'est aussi un formidable levier pour réaliser en moyenne chez nos clients jusqu'à 35% d'économies d'échelles». S'y opposer est une hérésie, la quête du Cloud est vitale pour la DSI.

Et le DSI dans tout ça ? Il doit avancer et anticiper. «Le DSI qui reste figé est un DSI en danger» conclut le DSI Philippe Tassin, DSI.



Frédéric Simottel, 01 Informatique.



Olivier Coredo, Groupe 01.

En partenariat avec

.. T .. Systems ..

DOSSIER



« Nous enregistrons plus de demandes de formation en management informatique de la part des SSII. »

Laurent Robert, Orsys

À LIRE

Mycommunitymanager.fr est un site corporatif créé en 2010 et consacré aux nouveaux métiers du web. S'y côtoient partage d'expériences, nouveautés sur les réseaux sociaux, conseils pour du buzz et pour trouver de bons outils, trucs et astuces...

« Itil v.3 : 20 processus qu'utilisateurs, DSI et prestataires doivent assimiler. Idéal pour l'e-learning. »

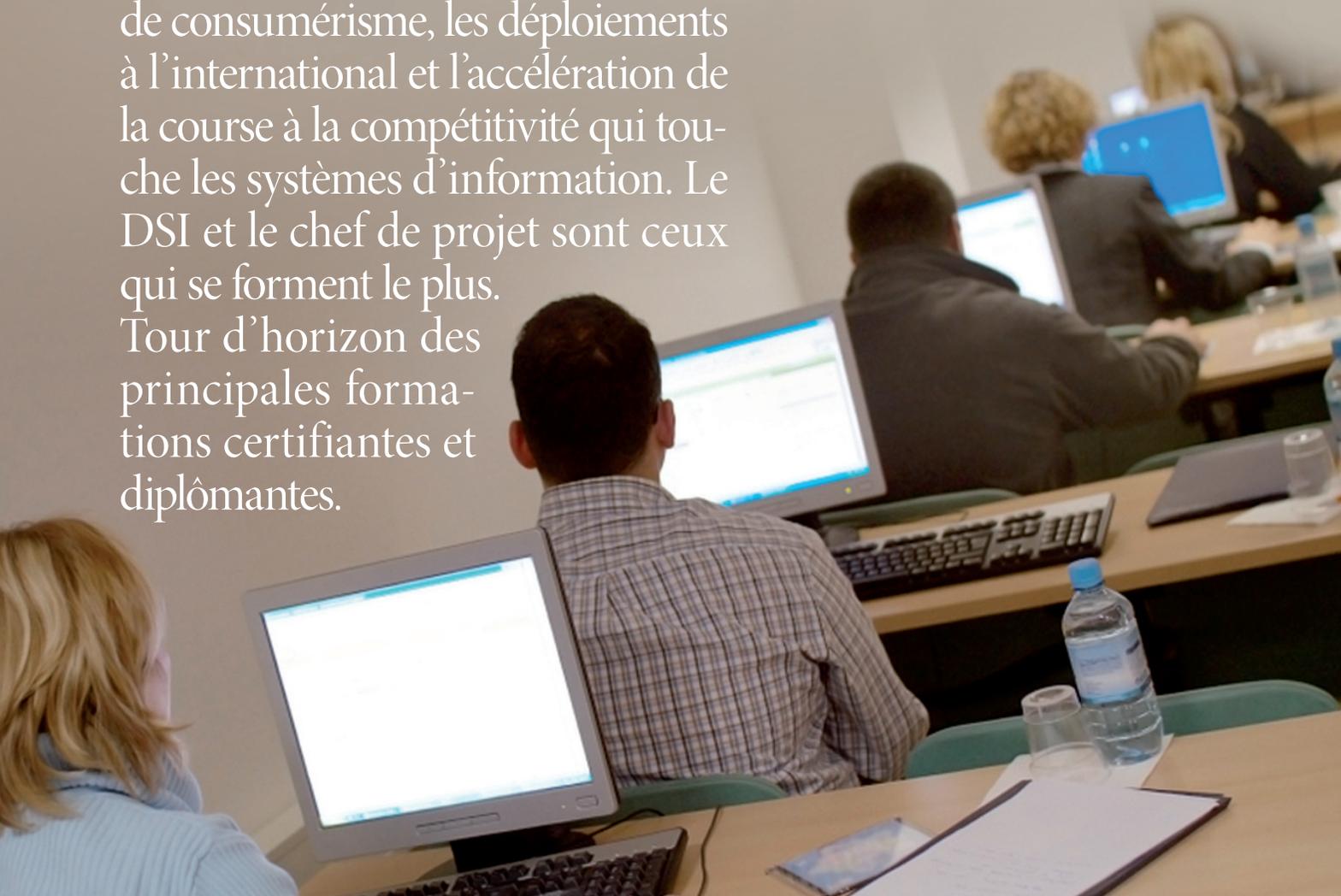
Serge-Alain Simasotchi,
Team-up Consulting



Formation

PALMARÈS DES CURSUS LES PLUS DEMANDÉS

Depuis mi-2010, les entreprises relancent leur plan de formation. En cause, l'évolution des technologies vers plus de consumérisme, les déploiements à l'international et l'accélération de la course à la compétitivité qui touche les systèmes d'information. Le DSI et le chef de projet sont ceux qui se forment le plus. Tour d'horizon des principales formations certifiantes et diplômantes.





À LIRE

Les tableaux de bord de la DSI est un ouvrage pour aider les DSI à élaborer de bons indicateurs de performance. Le tableau de bord est l'outil de pilotage et de prise de décision par excellence. Editions Dunod, 272 pages, 32 €

TENDANCE

L'achat groupé de formation est un nouveau concept. Sur le site d'Union Formation, les réductions vont de 20 à 50 %, et sont applicables à l'ensemble des participants.

« Nous proposons désormais des webinars sur le hacking, car les entreprises ont besoin de prendre des mesures proactives contre les attaques informatiques. »

Hubert Barkate, président d'Adhara



Marché LES DEMANDES DE FORMATION REDÉCOLLENT AVEC DES BESOINS INÉDITS

La demande de formation est plus forte qu'auparavant chez les SSII, qui sont chargées d'accompagner les entreprises sur les technologies dernier cri.

La gouvernance informatique est à l'ordre du jour dans les métiers de la DSI, devenue fournisseurs de services.

Depuis le second semestre 2010, la demande en formation semble repartir en force.

Mais dans une optique différente. Les projets informatiques doivent s'adapter aux dernières technologies, mobilité et virtualisation comprises. « On assiste à une conjonction de facteurs favorables, notamment les nouveautés logicielles de Microsoft et une nouvelle dimension plus internationale qui entraîne la nécessité de mettre en place des projets globaux, comprenant des déploiements pouvant s'effectuer sur 30 pays en même temps, témoigne Eric Darras, directeur du département informatique de Demos. La forme aussi change : les entreprises recherchent désormais des parcours diplômants et certifiants. » Depuis janvier, le département informatique de Demos a opéré une croissance de 7 % de son chiffre d'affaires par rapport à l'an dernier.

Des phases de formation additionnelles pour les nouvelles recrues des SSII

Même constat chez Orsys qui, avec les salariés des grands comptes et des PME, a enregistré une hausse de participation d'environ 10 %. « Indéniablement, la formation la plus demandée concerne la gestion d'un projet informatique par les DSI avec l'apprentissage du référentiel Itil », indique Laurent Robert, directeur des opérations d'Orsys. Fait marquant, l'institut a accueilli, en 2010, près de 8 000 personnes en provenance des

SSII. Une demande forte que remarque aussi David Bouchet, directeur général adjoint d'IB-groupe Cegos. « Les SSII lancent à nouveau de vastes campagnes de recrutement, mais elles rencontrent de vraies difficultés pour trouver des profils immédiatement opérationnels dans les filières de formation informatique traditionnelles. Pour contourner le problème, elles proposent à leurs nouvelles recrues des phases de formation additionnelles, en s'appuyant sur des organismes comme le nôtre. » Pour lui, nul doute que la formation à la gouvernance informatique (pilotage de la DSI et des projets) est également en pleine



Après la crise, les salariés poussent de nouveau la porte des organismes de formation.

croissance. Les DSI sont en effet de plus en plus souvent amenées à lancer des chantiers stratégiques (ERP, gestion de la relation client, web...). Il est donc indispensable de préparer leurs équipes au pilotage de projet avec un niveau de compétences égal à celui des prestataires. »

Les SSII, nouveaux centres de formation

Hubert Barkate, président du groupe Adhara, va plus loin : « Nous connaissons manifestement une pénurie de consultants capables de cumuler plusieurs compétences fonctionnelles fortes. De fait, nous proposons des stages à des experts SAP dans le domaine de l'informatique décisionnelle, de la qualification logicielle et même du développement Java », indique-t-il.

Outre les organismes autonomes, on répertorie aussi des SSII qui dispensent elles-mêmes des formations aux autres entreprises. C'est le cas d'Atos Origin et de Logica. Leur appréciation du



2 QUESTIONS À...

Stéphane Lévy,
directeur général de la
SSII Datavance

Pourquoi êtes-vous passé à l'achat groupé de formation ?

Notre organisation nous impose une vive réactivité dans nos commandes de formation, nous nous appuyons donc sur des partenaires qui offrent un maximum de souplesse en termes de prestations. Et nous avons bien accueilli l'initiative de l'un d'entre eux, Union Formation, relative à l'achat groupé. Car ce mode de fonctionnement augmente la flexibilité des réservations et nous permet de diminuer fortement nos coûts.

Quel bénéfice en avez-vous tiré ?

Le premier a été économique. Et cela profite à nos collaborateurs puisqu'ils sont, dès lors, un plus grand nombre à bénéficier de formation. La simplicité de l'outil, tant dans son utilisation que dans la gestion administrative, est aussi un atout important. Je pense que ce type de concept devrait se généraliser puisqu'il apporte beaucoup d'avantages. Néanmoins, il ne peut pas remplacer la relation commerciale avec l'institut. Nous aurons toujours besoin de conseils pour optimiser nos formations.

Le palmarès des formations les plus suivies chez Orsys depuis un an

RANG	FORMATION
1	Gérer un projet informatique
2	Itil version 3, synthèse
3	Certification EXIN niveau 1 (v. 3)
4	SOA (architecture orientée services), la synthèse
5	Windows 2008, architecture et administration
6	VMware vSphere 4, installation et configuration
7	Nouvelles technologies informatiques, la synthèse
8	Introduction aux réseaux
9	Maîtrise d'ouvrage, le métier
10	PHP 5, développer un site web dynamique

marché est identique à celle des autres centres. « Les besoins s'orientent vers les compétences métier. Les domaines de gestion de projet et de méthodologie sont plus demandés qu'auparavant, témoigne Christine Pires, chef de produit chez Atos Origin Formation. La maîtrise des budgets, l'amélioration de la qualité et de la compétitivité sont au cœur des préoccupations de nos clients », conclut-elle. Logica illustre l'engouement pour le management de projet avec une fréquentation de ses cours dans le domaine qui a crû de 27 % en un an.

Jusqu'à 50 % de réduction avec l'achat groupé

Les centres de formation pratiquent sensiblement les mêmes tarifs qu'en 2010 : ainsi, il faut compter, entre 1 500 et 2 000 euros pour une formation sur la gouvernance informatique ou sur la gestion de projet.

Cependant, l'organisme Union Formation innove, cette année, avec une formule d'achats groupés. Il suffit d'effectuer la première réservation sur le site de l'établissement pour bénéficier d'une réduction au fur et à mesure que d'autres participants (dix au maximum) s'inscrivent. « Les salles de formation ne sont pas toujours remplies. Certains centres préfèrent annuler des sessions lorsqu'il n'y a pas assez de participants ou, pire, faire varier les prix d'un stagiaire à l'autre. C'est pour éviter cela que nous avons mis en place le concept d'achats groupés », explique Jean-Luc Hayat, cofondateur d'Union Formation, filiale d'Affix Formation. Avec ce système, le stagiaire s'inscrit au prix fort et aura ensuite la surprise de payer moins cher selon le nombre final de participants, la réduction allant jusqu'à 50 % du prix public si le maximum de dix stagiaires est atteint. « La réduction concerne l'ensemble du groupe. Et nous nous engageons à dispenser la formation même si, au final, une seule personne s'est inscrite », assure Jean-Luc Hayat.

« Les besoins en formation s'orientent vers les compétences métier ; la gestion de projet et la méthodologie sont plus demandées qu'auparavant. »

Christine Pires, chef de produit
chez Atos Origin Formation

Pass
Esti**Val**

15 jours
de formation
3 150 €HT



 **valtech**
training

2 QUESTIONS À...



Christophe Binot, responsable formation IT du groupe Total

Quelles formations sont le plus suivies par vos salariés ?

Le domaine est vaste, de la bureautique au développement d'applications, mais j'observe une forte tendance pour le management de projets et le référentiel Itil. Il est fait appel à l'e-learning en complément. Nous travaillons avec plusieurs prestataires, dont Orsys. Notre plan de formation est annuel et représente, sur la partie IT, de 6 à 7 % de notre budget.

Comment évaluez-vous la formation dispensée par les prestataires ?

Nous avons mis en place un questionnaire afin d'évaluer les salariés à chaud, au retour de leur stage. Trois à six mois plus tard, nous les interrogeons à nouveau, ainsi que leur manager, pour juger de l'impact de la formation. Ainsi l'ensemble de nos stages sont analysés et cela nous permet de valider la qualité de l'enseignement de nos prestataires.

Reste le type de formation proposée. En complément du présentiel, l'e-learning, une pratique désormais réservée aux révisions, est très demandé. « *Les éditeurs de contenu ont dû mal à suivre l'actualité* », remarque David Bouchet de IB-groupe Cegos. *L'apprentissage des technologies nécessite des environnements techniques complexes dont il est impossible de bénéficier en autoformation.* »

C'est cette formule que propose Team-up Consulting à propos du référentiel Itil 3, un domaine d'apprentissage regroupant plus d'une vingtaine de processus incontournables en matière de bonnes pratiques, avec une certification à la clé. « *Chaque module est disponible pendant quatorze jours, assorti d'examens blancs, de quiz, de l'intervention d'un expert et d'un présentiel de trois jours qui inclut la certification* », commente Serge Alain Simasotchi, directeur général du centre. Il précise que son organisme serait le seul à disposer de l'agrément APMG, indispensable pour promouvoir le référentiel Itil auprès des entreprises. ■

Encadrer UNE OFFRE DE STAGES PARTICULIÈREMENT RICHE POUR LES DSI ET LES CHEFS DE PROJET

La gouvernance informatique et l'optimisation de la gestion des services informatiques avec Itil valorisent la fonction du DSI.

Des formations assistent le pilotage, la gestion de la sous-traitance et l'accompagnement du changement d'un projet informatique.

Depuis ces dernières années, la perception de la DSI, considérée longtemps comme un centre de coûts par les directions générales, a bien changé.

L'arrivée de nouvelles technologies et la remise à plat des systèmes d'information pour rendre l'entreprise compétitive aux échelles nationale et internationale, ont provoqué un changement radical. La DSI est désormais considérée comme un véritable centre de services, une valeur ajoutée qui la positionne en partenaire à part entière de la direction générale.

Un mouvement que les organismes de formation et les SSII ont bien appréhendé. Ils proposent une pléthore de séminaires pour aider le DSI ou le directeur de projet à revoir leur communication, à maîtriser leur organisation (interne ou externalisée), à optimiser le système d'information et à réduire les coûts et les délais. Mais aussi à privilégier la qualité des services en se tenant à

l'écoute des réels besoins des utilisateurs. « *Des référentiels de bonnes pratiques et des normes sont intégrés pour structurer et aider les mutations envisagées. Ils s'accompagnent souvent de la certification des hommes ou des entreprises pour démontrer leur niveau de maturité* », indique Hubert Straebler, chef de projet du département informatique chez Demos. Ce centre propose les certifications Itil pour la production, XP/Scrum pour les méthodes agiles, CMMi pour les projets de développement et PMP du PMI (Project Management Professional, programme de certification du Project Management Institute) dans le cadre du management de projet, de manière plus générale. A ce titre, Demos offre une formule innovante, dite blended, sur la préparation à la certification PMP du PMI, qui correspond à quatre jours de présentiel accompagnés d'une partie théorique en ligne, ainsi que d'un outil d'entraînement à la certification.

Communiquer d'égal à égal avec les prestataires spécialisés

Chez IB-groupe Cegos, on a également suivi le mouvement. « *Les directions informatiques sont de plus en plus souvent amenées à lancer des projets stratégiques pour l'entreprise dans des domaines aussi variés que la mise en œuvre d'ERP,*

Orsys

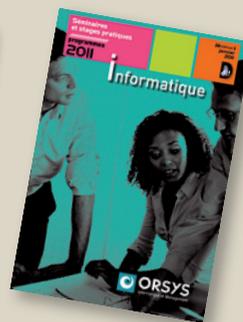
La formation par excellence

Orsys conçoit et organise depuis 35 ans des formations de haut niveau, séminaires ou stages pratiques. Orsys s'est très vite imposé comme l'acteur incontournable de la formation en informatique et au management.

- Une offre de près de 1000 formations
- Des cours animés par des experts reconnus
- Des stages intensifs et progressifs, basés sur de nombreux exercices et cas pratiques
- Des certifications et des parcours de formation permettant une évolution rapide

➤➤➤ Formation informatique et management

- | | |
|----------------------------------|---------------------------|
| ➤ Management de l'Informatique | ➤ Management |
| ➤ Gestion de projets/MOA | ➤ Gestion |
| ➤ Développement logiciel | ➤ Ressources humaines |
| ➤ SGDB aide à la décision | ➤ Développement personnel |
| ➤ Internet/XML/ Web services/SOA | ➤ Marketing |
| ➤ Réseaux et sécurité | ➤ Commercial |
| ➤ Systèmes d'exploitation | ➤ Bureautique |
| ➤ Serveurs/applications | |
| ➤ Outils de productivité | |



CATALOGUES GRATUITS

➤➤➤ info@orsys.fr

TOUS NOS PROGRAMMES 2011

➤➤➤ www.orsys.fr



- Paris La Défense
- Aix-en-Provence
- Bordeaux
- Lille
- Lyon
- Nantes
- Rennes

- Sophia Antipolis
- Strasbourg
- Toulouse
- Genève
- Luxembourg
- Bruxelles

Contactez-nous !
Tél.: +33 (0)1 49 07 73 73

Tous nos cours
sur www.orsys.fr

■ de solutions de gestion de la relation client (CRM), de la communication unifiée, de développements web ou encore d'applications métier spécifiques et sur-mesure », explique David Bouchet, directeur général adjoint de l'organisme. Selon lui, les DSI

doivent donc préparer leurs équipes au pilotage de projets très spécifiques, mais aussi les aider à acquérir un niveau suffisant pour échanger sur un pied d'égalité avec les prestataires spécialisés auxquels elles font appel. ▣

Les principales formations pour manager la DSI et les projets

STAGES	ORGANISMES	DURÉE	PRIX (HT)
Urbanisation des systèmes d'information	Atos Origin	3 jours	1 600 €
Cartographie des systèmes d'information	Atos Origin	2 jours	1 100 €
Management de l'innovation	Atos Origin	2 jours	1 300 €
Conduire un projet informatique	Atos Origin	3 jours	1 600 €
e-SCM CL (infogérance)	Atos Origin	3 jours	2 200 €
e-SCM SP (infogérance)	Atos Origin	3 jours	2 200 €
Conduire un projet informatique (présentiel et e-learning)	Atos Origin	3 jours + 14 h	2 500 €
Gérer les exigences, contrôler les changements et industrialiser les exigences	Atos Origin	2 jours	1 100 €
Conduite d'un projet de tests	Atos Origin	2 jours	1 150 €
Développer les exigences, comprendre les besoins et spécifier le produit	Atos Origin	2 jours	1 100 €
Prince2, les fondamentaux	Atos Origin	3 jours	1 930 €
Préparer la certification PMP du PMI	Demos	4 jours	3 385 €
Chef de projet informatique (parcours professionnalisant)	Demos	16 jours	5 730 €
L'accompagnement du changement dans un projet informatique	Demos	3 jours	1 675 €
CMMi (certification)	Demos	3 jours	1 515 €
Piloter la sous-traitance d'un projet informatique	Demos	3 jours	1 675 €
Consultant AMOA en système d'information (parcours professionnalisant)	Demos	15 jours	5 920 €
La gouvernance informatique	IB-groupe Cegos	2 jours	1 420 €
Etat de l'art des nouvelles architectures des systèmes d'information	IB-groupe Cegos	3 jours	2 070 €
Gérer la performance du système d'information	IB-groupe Cegos	3 jours	2 130 €
Etat de l'art de la virtualisation	IB-groupe Cegos	2 jours	1 450 €
Cloud computing, la synthèse	IB-groupe Cegos	2 jours	1 450 €
Cursus chef de projet informatique	IB-groupe Cegos	15 jours	6 225 €
Gérer des projets informatiques complexes	IB-groupe Cegos	2 jours	1 290 €
Manager et animer une équipe projet	IB-groupe Cegos	3 jours	1 650 €
Gouvernance du système d'information	Logica	2 jours	1 320 €
Urbanisation du système d'information	Logica	2 jours	1 280 €
Piloter un projet informatique	Logica	3 jours	1 500 €
Introduction aux méthodes agiles	Logica	2 jours	1 095 €
SLA, concevoir et piloter un contrat de service	Logica	2 jours	1 175 €
DSI, les clés du métier	Orsys	2 jours	1 690 €
Cloud computing, solutions techniques	Orsys	2 jours	1 690 €
Itil version 3, synthèse	Orsys	2 jours	1 690 €
Mise en œuvre d'un projet Itil	Orsys	2 jours	1 690 €
Gérer un projet informatique	Orsys	3 jours	1 890
Itil Foundation v. 3	Team-up Consulting	3 jours	1 490 €
Juste à temps Itil 3 (e-learning)	Team-up Consulting	14 j/module	890 €
Gestion de projets en méthode d'apprentissage (présentiel et e-learning)	Union Formation	3 jours + 8 h	A partir de 881 €

Exécuter LES FORMATIONS CERTIFIANTES PRÉFÉRÉES AUX CURSUS DES ÉDITEURS

La plupart des organismes se cantonnent encore à l'enseignement des bases de données, alors que les entreprises ont besoin de stages sur les progiciels.

Les éditeurs et leurs partenaires intéressent moins les entreprises, qui recherchent des établissements de formation agréés.

Il existe peu de formations relatives à l'intégration et à la maîtrise des ERP et aux outils de supply chain, pourtant utiles aux sociétés désireuses d'optimiser leur gestion et logistique. Seuls des organismes tels qu'Orsys, IB-groupe Cegos et Demos proposent aux entreprises des séminaires dédiés à ces incontournables de l'informatique. « Nous nous positionnons de plus en plus sur la partie accompagnement du changement, et idéalement en amont du projet, car les écueils se situent souvent sur l'ensemble des étapes et des processus à mettre en œuvre », explique Hubert Straebl, chef de projet du département informatique de Demos. Adhara relève même une forte pénurie de consultants expérimentés dans le domaine des

ERP. « Jusqu'à présent, les projets de mise en œuvre d'ERP dissociaient compétences informatiques et fonctionnelles : ce n'est plus le cas. Un consultant, a besoin de s'appuyer sur une compétence fonctionnelle pour répondre à la demande de ses clients », constate Hubert Barkate, président du groupe. Ce dernier propose ainsi, à travers son partenaire Fitec, la formation Consultant fonctionnel SAP. Côté bases de données, l'offre en formation se décline en de nombreux modules dédiés à Oracle, My-SQL, SQL Server 2008...

Formations diplômantes

On recense des filières entières orientées développement, administration ou aide à la décision avec Business Objects. « Un changement très net dans l'apprentissage des bases de données. Auparavant, les sociétés formaient leurs utilisateurs dans des centres de formation partenaires de l'éditeur. Aujourd'hui, elles recherchent des établissements agréés, offrant une qualité d'infrastructure, des formations diplômantes et certifiantes », remarque Eric Darras, directeur du département informatique chez Demos. ■

Les principales formations sur les progiciels

STAGES	ORGANISMES	DURÉE	PRIX (HT)
Oracle : exploitation	Atos Origin	4 jours	1 600 €
Gérer une plate-forme logistique	Demos	5 jours	2 290 €
Optimiser un stock existant (e-learning)	Demos	70 minutes	49 €
Améliorer sa supply chain	Demos	2 jours	1 245 €
Logistique, localisation et traçabilité	Demos	2 jours	1 315 €
Crystal Reports	Demos	2 jours	940 €
MySQL : tuning	Demos	4 jours	2 360 €
Piloter un projet ERP	IB-groupe Cegos	3 jours	1 965 €
L'essentiel des bases de données	IB - groupe Cegos	2 jours	1 140 €
Administrer et maintenir une base de données SQL Server 2008	IB - groupe Cegos	5 jours	2 400 €
Oracle 10g et 11g : tuning de la base de données	Logica	3 jours	1 545 €
DB2 UDB : optimisation des requêtes SQL	Logica	2 jours	1 000 €
Réussir un projet ERP	Orsys	2 jours	1 690 €
Formation aide à la décision : Business Objects	Orsys	2 jours	1 260 €
Business Objects XI, web intelligence	Orsys	2 jours	1 260 €
Report Builder 3, analyse de données et reporting pour SQL Server 2008	Orsys	2 jours	1 260 €
Oracle, base de données, modélisation, choix techniques	Orsys	4 jours	2 110 €
SQL Server 2008, mise en œuvre	Orsys	5 jours	2 580 €
PostgreSQL, prise en main	Orsys	3 jours	1 620 €

Web L'APPRENTISSAGE COMPLET DÉDIÉ AU WEB 2.0 RESTE ENCORE BALBUTIANT POUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

Le web 2.0 draine une multitude de formations pour mieux comprendre l'impact des services proposés et pour optimiser le référencement naturel des sites.

Les réseaux sociaux ont favorisé de nouveaux besoins. Ceux-ci n'ont pas encore assez de maturité pour susciter des bonnes pratiques.

Avec l'usage croissant des réseaux sociaux, les entreprises sont désormais tentées de créer un pont entre ces espaces communautaires et leur propre organisation. Après le Media Planner et le Web Marketeur perce un nouveau métier : le Community Manager. En liaison avec le service marketing ou celui des ressources humaines, il a pour objectif de vendre l'image de son entreprise en animant des communautés sur des réseaux sociaux. Il existe quelques formations dédiées à cette nouvelle profession qui, pour l'instant, est encore peu répandue.

Frilosité des entreprises vis-à-vis des réseaux sociaux

Pour l'ensemble des organismes interrogés, ce métier est émergent. La demande explosera sans doute bientôt mais, pour l'instant, il reste mal cerné, les entreprises ne sont pas prêtes à créer ce



Peu d'organismes forment au nouveau métier de Community Manager. Pour l'instant...

type de poste dans l'immédiat. D'ailleurs, peu d'entre elles se lancent déjà dans la création d'un réseau social interne. Il existe donc, pour l'instant, peu d'offres de formation en la matière.

En revanche, tous les organismes disposent à leur catalogue d'un volet consacré au web 2.0. Avant de s'engager dans la conception d'un projet de création de site, encore faut-il bien assimiler les avancées technologiques liées à internet. Par exemple, savoir ce que le web 2.0 peut apporter à une société, connaître et savoir mesurer son impact sur les services proposés. Ensuite, des

Les formations aux réseaux sociaux

STAGES	ORGANISMES	DURÉE	PRIX (HT)
Webmarketing et e-commerce, dispositifs de promotion sur le web	Benchmark Group Formation	2 jours	1 550 €
Déployer un réseau social d'entreprise, usages, solutions, gouvernance	Benchmark Group Formation	1 jour	950 €
Buzz et marketing viral sur interne, l'influenceur	Benchmark Group Formation	1 jour	950 €
Créer et animer une communauté, opportunités et risques	Benchmark Group Formation	2 jours	1 550 €
Devenir un Community Manager efficace	Benchmark Group Formation	2 jours	1 550 €
Exploiter les opportunités des médias sociaux, maîtriser le collaboratif et le contributif	Demos	1 jour	600 €
Web Marketeur, cycle certifiant	Demos	8 jours	3 900 €
Webmaster (parcours professionnalisant)	Demos	12 jours	5 275 €
Le web 2.0 et les médias sociaux	IB-groupe Cegos	2 jours	1 190 €
Responsable e-marketing, web-marketing	IB-groupe Cegos	9 jours	4 280 €
Community Manager	IB-groupe Cegos	4 jours	2 250 €
Web 2.0 et réseaux sociaux en entreprise	Orsys	2 jours	1 690 €
Management des réseaux sociaux, le Community Management	Orsys	3 jours	1 690 €
E-réputation	Orsys	2 jours	1 190 €

Les formations au web 2.0

STAGES	ORGANISMES	DURÉE	PRIX (HT)
Web 2.0, potentiels et enjeux	Atos Origin	2 jours	1 300 €
Accessibilité web	Atos origin	3 jours	1 490 €
Web sémantique	Atos Origin	1 jour	450 €
Web sémantique, mise en œuvre	Atos Origin	1 jour	450 €
Maîtriser les outils du web 2.0	Demos	1 jour	410 €
Référencer et promouvoir un site web	Demos	2 jours	990 €
Optimiser votre stratégie de référencement naturel	Demos	1 jour	600 €
Flux RSS et podcasts, techniques et mises en œuvre	Demos	1 jour	410 €
Réaliser et faire vivre un blog	Demos	1 jour	410 €
Créer votre boutique d'e-commerce	Demos	3 jours	1 490 €
La révolution web 2.0	IB-groupe Cegos	2 jours	1 420 €
Architecture web, la synthèse	IB-groupe Cegos	3 jours	2 085 €
Cursus concepteur de sites web	IB-groupe Cegos	8 jours	3 450 €
Réussir son référencement sur le web	IB-groupe Cegos	2 jours	1 190 €
Cycle certifiant concepteur de sites web	Orsys	9 jours	3 420 €

Tous les organismes de formation proposent, dans leur catalogue, un volet web 2.0

formations serviront à déterminer comment inscrire un tel projet dans l'existant, quels types d'outils choisir, comment s'assurer de la sécurité des applications et diagnostiquer les répercussions sur les pratiques métier.

Il s'agira alors seulement d'appréhender le mode collaboratif, le partage de l'information en interne et à distance grâce au développement de la mobilité, l'introduction des techniques RSS ou de

podcast, la communication interactive avec ses clients, la diffusion des vidéos, ainsi que la création des blogs, des chats, etc.

La réussite d'un projet de site web passe aussi par un questionnement sur le référencement, une technique indispensable si l'on souhaite augmenter sa visibilité sur la Toile. Les séminaires proposés pour répondre à toutes ces questions sont, eux, nombreux. ■

Développer LES ENSEIGNEMENTS À JAVA ET À LA MOBILITÉ TOUJOURS TRÈS CONVOITÉS

Java et PHP sont omniprésents dans les salles de formation, pour développer des applications professionnelles avec des cursus certifiants.

L'essor de la téléphonie mobile entraîne une demande pressante d'applications pour l'iPhone, Android et les tablettes.

Les sites internet regorgent d'informations et de tutoriels pour enseigner les langages Java et PHP. Mais cela ne suffit pas, les organismes de formation déclinent largement leurs offres, du débutant à l'expert, avec des certifications à la clé. « Développer en environnement Java EE figure depuis plusieurs années dans notre palmarès des formations les plus demandées », indique Hubert Barkate, président d'Adhara. Même constat chez

Demos, qui mise aussi sur des sessions dédiées à la technologie Microsoft.Net. « En ce qui concerne ces deux environnements de développement, nous avons été jusqu'à mettre en place, cette année, des cursus de formation CQP (Certificat de qualification professionnelle) de quatre-vingt-deux jours. Comme le diplôme et le titre professionnels, le CQP est une certification officielle, enregistrée au Répertoire national des certifications professionnelles. Mais nous souhaitons surtout répondre à la demande de la branche Synthec-CICF sur la création de tels cursus de formation adaptés à ce type d'environnement », commente Hubert Straebler, chef de projet du département informatique de Demos.

Par ailleurs, la téléphonie mobile connaît un engouement inédit. Les outils iPhone, Android et iPad provoquent des demandes fortes en développement d'applications. Là encore, les orga

nismes de formation, toujours réactifs, profitent de la vague et proposent des sessions exclusivement dédiées aux particularités du développement sur mobile. « *L'explosion de l'iPhone a entraîné des besoins en termes de développement en Objectif C (langage de développement Apple) et sa mise en œuvre dans le framework Cocoa. Windows Phone 7 et Android, s'appuyant respectivement sur le framework .Net et sur Java, demandent à*

intégrer les spécificités de mise en œuvre de ces outils (navigation, stockage, synchronisation, géolocalisation, gestion des médias...) », témoigne Hubert Straebler.

En revanche, les stages pour développer des applications spécifiquement en mode SaaS (Software as a Service) font une entrée timide dans les catalogues, malgré l'arrivée du cloud computing dans les entreprises françaises. ■

Les principales formations au développement d'applications Java

STAGES	ORGANISMES	DURÉE	PRIX (HT)
Architectures Java EE, mise en œuvre avec Spring Hibernate et JSF	Atos Origin	4 jours	1 700 €
Java EE, développement d'applications web	Atos Origin	4 jours	1 650 €
Cycle certifiant CQP développeur nouvelles technologies orientées Java	Demos	82 jours	11 480 €
Développement Java EE avec Spring, Hibernat et Struts	Demos	5 jours	2 940 €
Découvrir l'objet et développer en Java	IB-groupe Cegos	5 jours	2 225 €
Servlets, JSP, développement web en Java EE	Logica	5 jours	2 030 €
Hibernate, conception et développement (prérequis Java)	Logica	3 jours	1 430 €
Développeur Java	Orsys	15 jours	4 500 €
Développeur web en Java	Orsys	16 jours	4 800 €

Les principales formations au développement d'applications Microsoft .Net

STAGES	ORGANISMES	DURÉE	PRIX (HT)
jQuery	Atos Origin	2 jours	1 090 €
Cycle certifiant CQP, développeur nouvelles technologies orientées .Net	Demos	82 jours	11 480 €
Les fondamentaux du framework .Net (plusieurs modules)	IB-groupe Cegos	De 3 à 5 jours	De 1 455 à 2 475 €
Cursus développeur web Microsoft .Net	IB-groupe Cegos	15 jours	5 360 €
Cloud computing, Windows Azure	Logica	5 jours	3 000 €
Sharepoint, développement	Logica	5 jours	2 420 €
Cursus développeur web en .Net	Orsys	15 jours	5 107 €
Développement d'applications Silverlight	Union Formation	3 jours	De 720 à 1 740 €

Les principales formations au développement d'applications mobiles

STAGES	ORGANISMES	DURÉE	PRIX (HT)
PHP Version 5	Adhara	1 jour	460 €
Développement d'applications web avec PHP, initiation	Atos Origin	4 jours	1 600 €
iPhone-iPad, développement d'applications	Demos	4 jours	1 940 €
Android, développement d'applications pour mobiles	Demos	4 jours	1 940 €
Devenez expert en PHP	IB-groupe Cegos	4 jours	1 960 €
iPhone-iPod Touch, développement	IB-groupe Cegos	5 jours	2 420 €
Développement d'applications pour mobiles multi-plates-formes (iPhone, Android, Blackberry...)	IB-groupe Cegos	5 jours	2 420 €
PHP, développement	Logica	5 jours	2 030 €
Android, développement	Logica	5 jours	2 350 €
PHP 5, développer un site web dynamique	Orsys	4 jours	2 110 €
Concepteur de sites web	Orsys	9 jours	3 420 €

Administrer LINUX ET VMWARE RESTENT DES VALEURS SÛRES DE LA FORMATION

Windows Server 2008, en particulier, et les systèmes d'exploitation clients de Microsoft génèrent de nombreuses demandes d'apprentissage.

Les stages sur la virtualisation avec VMware et la maîtrise des serveurs Unix, Solaris ou Linux restent très prisés par les sociétés.

Les administrateurs en charge des systèmes d'exploitation serveurs en liaison avec les postes clients sont bien encadrés en matière de formation. A commencer par la maîtrise de Windows Server 2008 de Microsoft, qui génère encore des cours inédits sur l'architecture et l'administration du système.

D'autres systèmes d'exploitation, tels Linux, Unix, Citrix, HP-UX ou Solaris, restent très prisés, avec une offre modulaire et certifiante qui couvre tous les niveaux, du débutant à l'expert, sans toutefois beaucoup se renouveler. Hubert Straebler, chef de projet du département informatique de Demos, explique que les différentes formations s'articulent de manière chronologique : « La maîtrise passe par la partie support,

et comporte également une offre s'adressant aux techniciens support niveaux 1 et 2. Ensuite viennent la consolidation, la montée en compétences et enfin la mise à jour sur l'évolution des produits, stade au cours duquel systèmes et réseaux sont intimement liés. »

Les offres concernées sont agréées Microsoft, Oracle Sun Solaris, HP mais aussi Citrix et VMware pour la virtualisation, un domaine qui intéresse le même public.

Succès des formations à la virtualisation

Selon David Bouchet, directeur général adjoint d'IB-groupe Cegos, « les formations aux solutions de virtualisation ont un succès croissant, beaucoup d'entreprises installant les produits de VMware ou de Microsoft pour optimiser leur parc de machines en sécurisant leur production ». Il s'agit de former les équipes techniques à la mise en œuvre et à l'administration de ces solutions. On leur propose même des stages sur l'hébergement des serveurs en environnement virtuel, pour qu'ils offrent à leurs clients une rationalisation des services IT, une meilleure disponibilité des applications et la récupération des données en cas d'incidents. ■

Les principales formations à Linux, au système Unix et à la virtualisation

STAGES	ORGANISMES	DURÉE	PRIX (HT)
Unix, exploitation	Atos Origin	3 jours	1 560 €
Linux - Administration	Atos Origin	5 jours	2 010 €
Unix, programmation shell	Atos Origin	3 jours	1 200 €
Linux, administration	Demos	5 jours	2 285 €
Performances et optimisation des systèmes HP-UX	Demos	5 jours	2 725 €
Administrateur système Solaris, certifiant Sun SCSA	Demos	14 jours	7 215 €
Solaris, optimisation dynamique des performances et résolution de problèmes avec Dtrace	Demos	3 jours	2 211 €
Gestion de la performance sous Solaris	Demos	5 jours	3 685 €
VMware vSphere, Install, Configure, Manage	IB-groupe Cegos	5 jours	3 975 €
Application virtualisation avec VMware ThinApp	IB-groupe Cegos	1 jour	845 €
L'essentiel pour administrer un serveur Unix	IB-groupe Cegos	4 jours	1 940 €
Linux, les commandes	IB-groupe Cegos	3 jours	1 485 €
Mettre en œuvre et administrer Citrix XenApp6	IB-groupe Cegos	5 jours	3 175 €
VMware vSphere 4, installation et configuration	Orsys	4 jours	2 830 €
Administrateur Mac OS X (plusieurs modules)	Orsys	De 2 à 4 j.	De 1 260 à 2 110 €
Administrateur Linux (plusieurs modules)	Orsys	De 2 à 5 j.	De 1 260 à 2 580 €
Administrateur Unix (plusieurs modules)	Orsys	De 3 à 5 j.	De 1 620 à 2 580 €

Les principales formations à l'administration Windows

STAGES	ORGANISMES	DURÉE	PRIX (HT)
Cursus certifiant administrateur système Windows Server 2008	IB-groupe Cegos	18 jours	7 190 €
Planifier et assurer la mise en production de Windows Server 2008	IB-groupe Cegos	5 jours	2 375 €
Installer et configurer Windows 7	IB-groupe Cegos	3 jours	1 495 €
Windows Server 2008, virtualisation poste de travail	Demos	10 jours	3 950 €
Windows Server 2008 Hyper-V, virtualisation Serveur avec SCVMM	Demos	6 jours	2 875 €
Exchange 2010, configuration, administration et dépannage	Demos	5 jours	2 285 €
Windows 2008, architecture et administration	Orsys	4 jours	2 110 €
Administrateur Windows 7 (plusieurs modules)	Orsys	De 3 à 4 jours	De 1 620 € à 2 110 €
Windows XP, installation et administration	Orsys	4 jours	2 110 €

Réseaux et sécurité DE NOMBREUX STAGES POUR DES MÉTIERS COMPLEXES

La multiplicité des échanges en interne et à distance et de partage de fichiers requiert de solides compétences en administration réseau pour éviter tout dysfonctionnement.

La lutte contre les intrusions découle sur quantité de formations, qui vont jusqu'à l'analyse du hacking.

Administrer le réseau d'une PME ou celui d'un grand compte requiert les mêmes compétences.

Connaître les protocoles, les technologies, les composants et les normes, superviser l'installation et la configuration, anticiper les flux, veiller à la maintenance, auditer et optimiser le réseau,

encadrer son équipe de techniciens et, enfin, répondre aux besoins de communication décidés par l'entreprise (téléphonie, flux vidéo, accès à distance, intranet, VPN...). La fonction s'avère complexe. Elle nécessite aussi d'effectuer une veille sur les dernières technologies, ainsi que sur les techniques de routage en perpétuelle évolution. C'est pourquoi tous les organismes de formation, sans exception, multiplient les sessions généralistes et spécifiques, et accompagnent tant le débutant que l'expert.

Le RSSI, un poste stratégique nécessitant une maîtrise globale des risques

Indissociable de l'administration des réseaux, la sécurité du système d'information est le domaine du RSSI. Doté d'une culture sans faille en matière d'infrastructures IT, il travaille en liaison directe avec les directions générales afin de proposer les meilleurs outils pour sécuriser le système, le réseau, les applications et les données de l'entreprise. Ses tâches sont identiques à celles de l'administrateur réseau, si ce n'est qu'elles concernent la lutte contre les intrusions au lieu de celle contre les déconnexions.

Il pourra tout connaître des techniques de hacking et des nouveaux virus au travers de cours dont l'offre est des plus riches. Le groupe Adhara a, par exemple, pris l'initiative, en avril dernier, d'organiser une conférence web dédiée à 140 responsables, sur les méthodes de piratage et sur les moyens à mettre en œuvre pour les contrer. Un webinar d'une heure qui a remporté un vif succès. Il peut d'ailleurs être complété de formations de cinq jours qui permettent de renforcer les savoir-faire acquis. ■



En sécurité, les présentiels servent surtout à compléter les séminaires web.

Les principales formations au réseau et à la sécurité

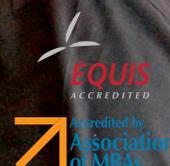
STAGES	ORGANISMES	DURÉE	PRIX (HT)
EC Council Certified Ethical Hacker v. 7	Adhara	5 jours	3 750 €
Stratégie de tests	Atos Origin	3 jours	1 870 €
Sécurité informatique, lutter contre les menaces internes	CCM Benchmark Formations	1 jour	890 €
Réseaux, concevoir et optimiser le système d'information	Demos	3 jours	1 515 €
Supervision et contrôle du réseau et des applications	Demos	2 jours	1 220 €
Administrateur réseau Windows Server 2008, certifiant MCITP Server Administrator	Demos	18 jours	6 460 €
Téléphonie sur IP, voix IP et temps réel IP, mise en œuvre	Demos	4 jours	1 940 €
Migrer d'IPv4 à IPv6	Demos	2 jours	1 195 €
Sécurité des systèmes d'information	Demos	2 jours	1 220 €
L'essentiel pour administrer et configurer des routeurs Cisco	IB-groupe Cegos	4 jours	2 180 €
Mettre en place un réseau privé virtuel	IB-groupe Cegos	3 jours	1 935 €
Mise en œuvre d'une solution de voix sur IP	IB-groupe Cegos	2 jours	1 090 €
Devenir responsable de la sécurité du système d'information	IB-groupe Cegos	6 jours	3 270 €
Mettre en œuvre la sécurité des réseaux	IB-groupe Cegos	5 jours	2 650 €
Contre les attaques des hackers et les intrusions	IB-groupe Cegos	2 jours	1 270 €
La sécurité des systèmes d'information	Logica	3 jours	1 530 €

Nouveau programme unique en Europe Executive Master Information Security Governance



L'IAE Aix Graduate School of Management et Solvay Brussels School lancent cette formation de haut niveau pour donner à des cadres en activité dans le domaine des systèmes d'information, un positionnement stratégique au sein de leurs entreprises en leur donnant les moyens de répondre aux grands problèmes actuels de gouvernance et de sécurité de l'information et aux besoins des entreprises à la recherche de cadres ayant une vision stratégique de la sécurité, dans un marché en constante progression.

Plus d'informations www.iae-aix.com/isg
Jean Yves OBERLE directeur du programme +33 (0)4 42 28 08 31 jean-yyes.oberle@iae-aix.com





VOUS ÊTES-VOUS DÉJÀ DÉFENDU AVEC UN PARAPLUIE ?



Avira AntiVir, un des meilleurs antivirus sélectionné par 01net parmi les 55 000 logiciels à télécharger.

telecharger.com



N°1 du téléchargement

www.01net.com



Ingésup, l'école supérieure des métiers de l'informatique, diffuse des contenus pédagogiques sur iTunes U.

Du 4 au 15 Juillet 2011, la société de services **Micropole** propose, via son institut de formation, des stages en informatique aux chômeurs.

MANAGEMENT

Créer une entreprise avec des membres de sa famille

Dans l'informatique, les exemples de patrons qui travaillent en famille ne manquent pas. Chez l'éditeur Vizelia^(*) ou chez l'expert en infogérance Linkbynet, par exemple, les frères ont marché dans les pas de leur père. Voici leurs conseils pour gérer efficacement une entreprise familiale.

1. Définir clairement les responsabilités de chacun

La répartition des rôles s'opère souvent naturellement. « *Etant complémentaires, nous n'avons pas eu à rédiger de fiches de poste* », raconte Stéphane Aisenberg, président de Linkbynet. Passionné d'informatique, son frère Patrick s'occupe du back office et des innovations technologiques, et officie en tant que directeur général. Mais tous les deux ans, les frères s'imposent de changer de statut. « *Cette alternance est plus saine pour la gestion de l'entreprise* », précise-t-il. Chez Vizelia, spécialiste des logiciels de gestion du patrimoine immobilier, l'attribution des responsabilités s'est imposée d'elle-même. Fabrice Haiat a pris le poste de directeur général, Thierry – son jumeau – celui de directeur de la R&D. Gilles, le cadet, est chargé de la technologie avancée. Il les a rejoints lorsque la société était déjà sur les rails. Enfin, Jean-Claude, le père, joue le rôle d'expert.

2. Crever l'abcès tout de suite en cas de désaccord

Entre frères, il y a forcément une part d'affect importante, ce qui n'empêche pas les conflits. « *Ils existent car nous*



Chez Vizelia, on travaille en famille (de g. à dr.) : Thierry Haiat, Fabrice, Jean-Claude, et Gilles.

« Les enjeux politiques n'existent pas. Cela nous permet de travailler l'esprit tranquille. »

Fabrice Haiat, directeur général de Vizelia

avons des avis différents, des personnalités fortes, et aimons défendre nos convictions, explique Stéphane Aisenberg. *Nous avons pris l'habitude de nous dire les choses sur le coup.* » En famille, l'avantage est que l'on tourne plus facilement la page. « *Les discussions sont parfois extrêmement virulentes. Il arrive que nous nous disputions, mais nous passons vite à autre chose*, affirme Fabrice Haiat. *Dans une relation familiale, les enjeux politiques*

n'existent pas. Je suis certain que je ne vais pas me faire "rouler" par mon frère ! C'est redoutablement efficace et, surtout, cela nous permet de travailler l'esprit tranquille », précise-t-il.

3. Prendre des décisions de manière collégiale

Même si la confiance règne, la concertation est de mise sur tous les sujets cruciaux. « *Nous sommes complètement autonomes, mais toutes les décisions stratégiques (augmentation de capital, adresser un nouveau secteur, etc.) sont prises d'un commun accord* », explique Fabrice Haiat. Même scénario du côté des Aisenberg. « *Nous nous mettons autour d'une table en conviant des responsables de service, des directeurs ou des collaborateurs. Il est ensuite plus facile de mettre en marche des actions en s'appuyant sur des personnes qui relaient nos messages* », explique Stéphane Aisenberg.

4. Faire de la place aux autres collaborateurs

En famille, les dirigeants ont leurs petites habitudes et se comprennent en un « clignement d'œil ». Cette complicité ou le ton très direct qu'ils emploient entre eux peut parfois déconcerter les autres salariés de l'entreprise, et notamment les nouvelles recrues. Pour Fabrice Haiat, c'est un point sur lequel il convient d'être vigilant. « *Il s'agit d'un véritable challenge. Nous devons leur laisser une place au sein de la famille, parfois perçue comme un clan.* » ■

SANDRINE CHICAUD

(*) L'éditeur a été racheté par Schneider Electric fin 2010.

Le monde de l'après-crise



ESSAI Neuf dirigeants, dont ceux d'Accenture et de Price Minister, imaginent le futur

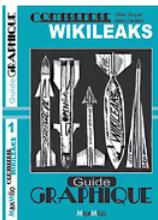
au lendemain de la crise. Tous estiment qu'il faut mettre l'entreprise et l'économie au service de l'homme, et non l'inverse, pour créer de la valeur sur le long terme et non dans la frénésie de l'immédiateté. *Empreintes sociales, en finir avec le court terme*, aux éditions Odile Jacob.

Formations pour demandeurs d'emploi



STAGES Du 4 au 15 juillet, Micropole Institut proposera à une centaine de demandeurs d'emploi de s'initier au décisionnel, à l'architecture Java EE, à la création d'un serveur de messagerie Domino Notes ou à la conception de contenus d'e-learning. Des formations gratuites d'une ou deux journées, accessibles avec ou sans prérequis. Inscription en ligne sur <http://goo.gl/rilyL>.

Wikileaks décrypté



POCHE Ce petit livre permet de mieux comprendre la genèse du phénomène Wikileaks

et son mode de fonctionnement. Écrit par un journaliste d'Owni.fr, qui suit l'organisation depuis le début, il répond aussi aux questions que pose un tel site en termes de démocratie, de journalisme et de législation. Aux éditions Max Milo.

RESSOURCES HUMAINES Le passeport orientation et formation décrit l'ensemble des aptitudes du salarié

Un CV étoffé pour rester acteur de sa carrière

Le passeport orientation et formation est un outil personnel, établi à l'initiative du salarié et au service de sa mobilité interne ou externe. Créé par les partenaires sociaux en 2003, et inscrit dans le code du travail suite à la réforme de la formation de 2009, il est encore peu connu. Ce document est conçu pour aider un employé à monter un projet de formation ou à valider ses acquis de l'expérience (VAE). Concrètement, il ressemble beaucoup à un CV détaillé. Son détenteur y recense tous ses diplômes et titres acquis en formation initiale, stages inclus, comme en formation continue. Il décrit ses expériences professionnelles ou personnelles, ainsi que les postes qu'il a occupés.

Mais le passeport va au-delà, puisqu'il prend en compte l'ensemble des compétences (techniques, managériales, relationnelles, linguistiques), ainsi que les différents savoir-faire. Un chapitre est consacré aux aptitudes sociales telles que le travail en équipe, et organisationnelles comme l'aptitude à piloter un projet ou à préparer des réunions. « *Un point beaucoup plus difficile à expliquer que des compétences techniques* », estime Pascal Chartrain, chef de projet au sein de l'institut de formation Demos.



Pascal Chartrain, chef de projet chez Demos.

ses expériences. Enfin, une fois le document rédigé, il doit être actualisé au minimum une fois par an.

Une aide au tutorat

De leur côté, les responsables RH peuvent s'en servir dans le cadre d'une politique de sécurisation des parcours professionnels. « *Pour l'heure, peu d'entreprises l'utilisent, surtout en amont d'une démarche de VAE ou de bilan* », constatent les chargés d'études de Centre Inffo. Mais comme le note Pascal Chartrain, « *celles qui mettent en place une politique de tutorat à l'intention de leurs salariés commencent à nous poser des questions sur son contenu* ». ■ CHRISTINE PERESSINI

Le salarié peut s'appuyer sur cet outil pour faire valider ses acquis ou monter un dossier de formation

Il faut donc rattacher celles-ci à un contexte précis. Par exemple, en exposant les missions par des mises en situation concrètes, tout en restant synthétique. Le passeport intègre enfin les résultats d'un bilan de compétences ou d'entretiens professionnels. Pour éviter le trop-plein d'informations, le salarié a intérêt à opérer un tri parmi elles. Son passeport, dont il reste propriétaire, a pour principal objectif de l'aider à savoir quel apport personnel il pourra retirer de l'ensemble de

POUR ALLER PLUS LOIN

🔗 Le cadre réglementaire et pratique est détaillé par Centre Inffo sur <http://goo.gl/kUYkk>.

📺 Didactique, ce site, enrichi de vidéos, facilite l'élaboration et la rédaction de ce type de passeport : www.passeportformation.eu.

OFFREZ A VOTRE ENTREPRISE UN PC SUR-MESURE : 16 CONFIGURATIONS PENSÉES ET CRÉÉES POUR RÉPONDRE À VOS BESOINS !

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

BUSINESS



★★★★★

LDLC PC IN EXTENSOR

Multipliez les plaisirs multimédias

- > Processeur Intel® Core™ i3 540
- > Mémoire 4 Go
- > Chipset graphique Intel® HD intégré
- > Lecteur/Graveur de DVD
- > Audio 8 canaux Haute Définition
- > Non monté - sans OS

250€83^{HT}

BUSINESS



★★★★★

LDLC PC ISANDY

Une capacité multitâche supérieure

- > Processeur Quad-Core Intel® Core™ i5-2300
- > Mémoire 4 Go
- > Chipset graphique Intel® HD intégré
- > Carte mère Intel® H67 Express
- > Alimentation 500W 80 PLUS Bronze
- > Non monté - sans OS

418€02^{HT}

CREATOR



LDLC PC 3VISION

Vos travaux graphiques aussi bien en 2D qu'en 3D

- > Processeur AMD Phenom™ II X6
- > Mémoire 4 Go
- > Carte graphique ATI FirePro™ V5800
- > Graveur DVD SuperMulti 24x
- > Alimentation 500W 80PLUS Bronze
- > Non monté - sans OS

668€89^{HT}



LE MONTAGE DE VOTRE PC À PARTIR DE 39€76^{HT}

Assembler, installer, tester... avec l'option montage, nos techniciens s'occupent de tout sur votre machine.

> Découvrez-vite nos 16 configurations à partir de 142€10^{HT} sur www.ldlc-pro.com

LDLC-PRO.com

WWW.LDLC-PRO.COM

+ DE 15 000 RÉFÉRENCES EN INFORMATIQUE ET HIGH-TECH

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



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

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

WEBCAST 01

Impression : votre argent s'envole !

Webcast en ligne

Dans leur quête de réduction de coûts, les décideurs oublient souvent l'impression. Pourtant, ce poste de dépense n'est pas négligeable. Ils sont donc invités à s'inscrire à ce webcast organisé par le groupe 01. En leur faisant connaître les bonnes pratiques et les freins éventuels, son but est d'aider les DSI, les directeurs administratifs et financiers à alléger ces coûts.

www.evenements01.com

01 Dynamic Tour Alcatel-Lucent 2011

Les 6 et 7 juillet à Nantes

La Chapelle-sur-Erdre (West-Events)



Pour la dernière étape de ce tour, 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, ainsi qu'un concours Digit'All permettant aux utilisateurs de gagner 40 000 € de solutions du fournisseur, compléteront le programme.

www.dynamictour.fr

Université d'été de l'e-santé

Du 6 au 8 juillet à Castres

Pour cette 5^e édition, l'Université de l'e-santé de Castres-Mazamet Midi-Pyrénées s'articulera autour de trois thèmes : la dépendance des personnes âgées, la levée des freins au développement de l'e-santé, les réalisations et les projets remarquables en 2011 en Midi-Pyrénées, en France et en Europe. Une exposition, ainsi qu'une remise de prix, compléteront les conférences, débats et ateliers.

www.universite-esante.com

Conférence Lift France

Du 6 au 8 juillet à Marseille

(Palais du Pharo)

La troisième édition de cette conférence qui réunit managers, étudiants, visionnaires et praticiens du monde entier, explore les implications sociales des

MATINÉES

01

Entreprise collaborative

*Le 13 septembre à Paris
(Centre de conférences Capital 8)*



Avec des interlocuteurs multiculturels répartis dans différents pays, les DSI sont de plus en plus obligés de penser globalement. Au programme de cette matinée 01 consacrée aux nouveaux modes de travail collaboratif en entreprise, une table ronde plénière ainsi que des avis d'experts et des retours d'expérience sur les thèmes suivants : DSI globale, gérer une entreprise étendue ; une nouvelle ère pour la relation client, le réseau social d'entreprise ; visio et web conférence, une révolution organisationnelle.

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

nouvelles technologies pour mieux anticiper le changement. L'édition 2011 se focalisera sur l'innovation de rupture dans plusieurs domaines. Au programme : Avec qui et pourquoi faire la ville « intelligente » ? Innovation dans le secteur de la santé, transformer nos manières de travailler, d'innover et d'apprendre, etc.

www.liftconference.com

Microstrategy World 2011

Du 11 au 14 juillet à Monte-Carlo

(Hôtel Fairmont)

MicroStrategy, l'éditeur spécialisé dans les solutions de business intelligence (BI), fera dans ce cadre plusieurs annonces. Le programme 2011 mettra plus particulièrement l'accent sur quatre thèmes : les gros volumes de données, le décisionnel mobile, celui dans le cloud, et les réseaux sociaux.

www.microstrategy.com/microstrategyworld/europe/

RuraliTIC 2011

Les 31 août et 1^{er} septembre, à Aurillac

(Centre des congrès)



Cette 6^e université d'été des TIC pour les territoires aura pour thème : « Du très haut débat au très haut débit ». Au programme : des conférences plénières, des tables rondes, des ateliers, une remise des trophées européens de l'innovation territoriale et un parcours entreprises permettant aux TPE et PME de se former aux pratiques du numérique.

www.ruralitic.org/

E-commerce Paris 2011

Du 13 au 15 septembre à Paris
(Porte de Versailles)

Une exposition, un cycle de conférences, des tables rondes, une remise de trophées du commerce électronique récompensent l'innovation dans ce secteur rythmeront la 8^e édition de ce salon consacré à la vente en ligne.

www.ecommerceparis.com

Odebit 2011

Les 20 et 21 septembre
à Paris-la Défense (Cnlt)



La 6^e édition de ce salon des solutions et applicatifs haut et très haut débit pour les collectivités territoriales et les entreprises reposera sur une exposition, ainsi que sur des conférences et des ateliers qui mettront notamment en avant des retours d'expériences.

www.salon-odebit.com

Open CIO Summit 2011

Le 22 septembre à Paris
(Eurosites George-V)

Ce 3^e groupe de réflexion des DSI sur l'open source sera organisé dans le cadre de l'Open World Forum. Au programme : les modèles et les enjeux de gouvernance, des technologies et des méthodes agiles au service des métiers, quelle place dans le cloud ?, l'innovation managériale, etc.

www.openciosummit.org



01 Virtual Meeting

Du 26 au 30 septembre

Proposé par le groupe 01, Oratel et Cho You, basé sur des rendez-vous quotidiens avec les journalistes de 01 et de La Tribune, ce premier salon virtuel en 3D, dédié aux solutions du cloud et à la sécurité des infrastructures connectées, se voudra très pragmatique. Au programme : les failles et menaces pesant sur le cloud, la confidentialité des données, la performance des réseaux en mode SaaS, les enjeux de la virtualisation des applications critiques, etc.

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



12, rue d'Oradour-sur-Glane
75015 Paris
Directeur de la publication : Alain Weill

POUR CONTACTER LA RÉDACTION

E-mail : redaction@groupe01.fr
Web : www.01net-entreprises.fr
Tél : 01 71 18 54 48
Fax : 01 71 18 52 50
Pour rejoindre 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), Eddy Dibar (5420), Marie Jung (5446), Christine Peressini (5481), Armelle Siccato (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.

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

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

Développement : Alain Clapaud, Pierre Tran.

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

Sécurité : Stéphane Bellec, Gilbert Kallenborn.

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

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

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 Siccato.

RÉALISATION

Rédactrice en chef technique adjointe : Christelle Denis.

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

Première rédactrice-graphiste : Isabelle Fouin.

Rédactrice-graphiste : Adriana Delettieres.

Infographie : Marc Robert.

DOCUMENTATION ET AGENDA

E-mail : documentation@groupe01.com.

ÉVÉNEMENTS 01 (www.evenements01.com)

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

Responsable éditorial : Olivier Coredo (5395)

Directeur de projet : Tristan Ougier (5329)

Chef de projet : Marie Rousseau (5334)

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

Responsable de la relation audience : Patricia Sciarino (5501)

Directeur du développement commercial : Didier Verbeke (1396)

COMMERCIAL - MARKETING

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

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

Pôle Annonceurs

Katia Nony (53 31), directrice de publicité ;

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

Pôle Agences Média

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

Publicité internationale

Jérôme Callu Mérite (53 14), directeur commercial international ; Caroline Gilles (53 21), directrice de clientèle ; Stefane Bartlett (3200), responsable marketing international.

Marketing-Etudes-Promotion

Tél. : 01 71 18 53 00 - Fax : 01 71 18 53 01
Guillaume Vasse, directeur marketing & Revenue Management (53 40), Patricia Mosnier (53 28), chef de groupe marketing.

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).

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

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

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

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

ANNONCES CLASSÉES

Régie : EmploiPro,

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

Abonnements Belgique : abobelgique@edigroup.org

Abonnements étranger : www.abo-01informatique.com

Service des ventes réservé aux dépositaires et marchands de journaux.

01 Informatique est édité par



Président : Alain Weill.

Directeur général : Vincent Buffin

Directeur délégué Print : Julien Hirtz

GRUPE 01 - SAS au capital de 199 272 euros.

Siège social : 12, rue d'Oradour-sur-Glane,

75015 Paris. Tél. : 01 71 18 54 00.

Immatriculation RCS : RCS PARIS, n° B 311 243 794 -

Code APE 5814Z - Siret 311 243794 00139 -

TVA intracommunautaire FR 82 311 243794

Principal actionnaire : NextRadio TV

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

©2007 GROUPE 01 - Tous droits réservés.

Commission paritaire : n°0714K85185 - ISSN

0298-2285. Dépôt légal : à parution.

Imprimerie : Maury Imprimeur, route d'Etampes,

45330 Malesherbes.





FLASH-BACK

Il y a dix ans, l'ADSL naissant ne soulevait pas une âpre concurrence

En 2001, 01 Informatique en parle : autorisés, depuis le 1^{er} janvier 2001, à tester le dégroupage qui leur ouvre l'accès à la ligne téléphonique de France Télécom, les opérateurs alternatifs hésitent à investir pour conquérir de nouveaux abonnés ADSL.

Aujourd'hui, les accès haut débit en ADSL sont une banalité. On en comptait 20 millions en France au 31 décembre 2010, un chiffre en progression annuelle de 6,8 %. Pourtant, l'ouverture à la concurrence de ce marché, qui a démocratisé ce mode d'accès à internet, ne fut pas un long fleuve tranquille.

La clé : l'accès au client final

Le régulateur de l'époque, l'ART, a bataillé ferme avec France Télécom pour que ce dernier ouvre à ses rivaux naissants son réseau téléphonique afin d'accéder au client final. La querelle qui a fait rage au cours de l'année 2000 a porté à la fois sur les conditions financières et techniques de l'accueil des opérateurs concurrents au plus près des centraux téléphoniques de France Télécom. Le



Les salles de dégroupage accueillent les équipements des opérateurs alternatifs.

régulateur a dû mettre en demeure l'opérateur historique de répondre à des demandes de baisse des tarifs, notamment du prix de la ligne téléphonique dégroupée facturée à ses concurrents, sous peine de lui infliger une amende pouvant aller jusqu'à 5 % de son chiffre d'affaires.

Le dégroupage total de la boucle locale a finalement été officialisé le 1^{er} janvier 2001. Les opérateurs alternatifs ont alors installé leurs équipements (les DSLAM) dans les locaux techniques de l'opérateur historique, rebaptisés salles

de dégroupage. Avec la possibilité de contrôler les conditions techniques de la fourniture de leur offre ADSL. Le dégroupage total préfigurait également la fin du monopole sur le téléphone fixe. Mais l'éducation des utilisateurs a pris du temps, du fait de la confusion régnant entre les dégroupages partiel et total, et de la peur du saut vers l'inconnu que représentait le changement de fournisseur. Les opérateurs alternatifs ont aussi été freinés par l'éclatement de la bulle internet.

Aujourd'hui, le dégroupage total reste d'actualité dans de nombreuses régions françaises. Car les 13 000 sites de France Télécom éligibles ne sont pas tous dégroupés. ■ FRÉDÉRIC BERGÉ

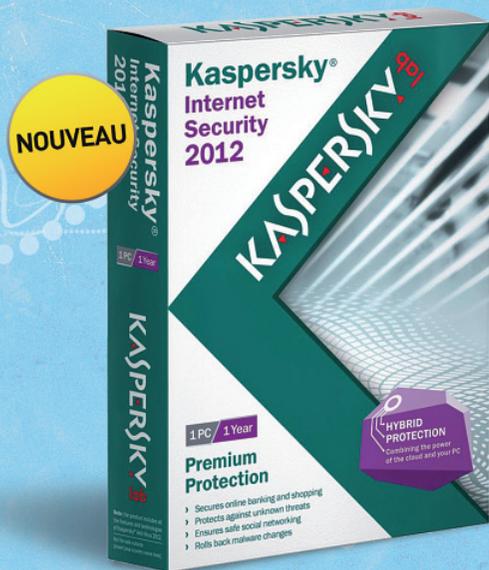
DATES CLÉS

- 1999 :** annonce du dégroupage de la boucle locale de France Télécom.
- 2000 :** début des premiers tests techniques des opérateurs alternatifs.
- 2001 :** entrée en vigueur du dégroupage total de la ligne téléphonique.
- 2010 :** 20 millions d'accès xDSL.

LA SEMAINE DE MILON par Jean-Michel Milon



RETROUVEZ PLUS DE 500 LOGICIELS SUR LDLC-PRO POUR TOUS VOS BESOINS AU QUOTIDIEN !

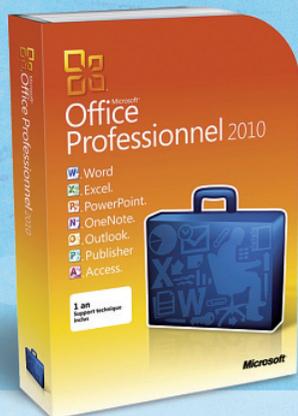


KASPERSKY Internet Security 2012 Licence 3 postes 1 an (français, WINDOWS)

Protégez jusqu'à 3 PC

- Protection contre les cyber-menaces
- Transactions bancaires sécurisées
- Protection contre les attaques de phishing
- Contrôle parental

37€58^{HT}



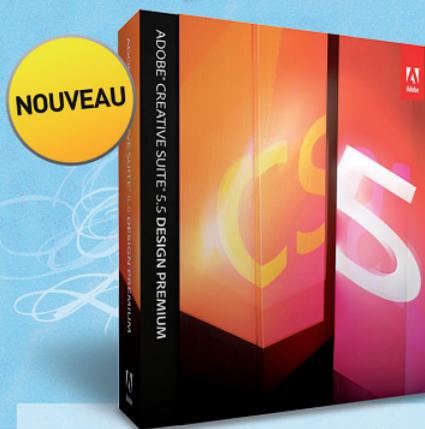
Microsoft Office Professionnel 2010 (français, WINDOWS)

Gérez vos projets avec efficacité

- Présentations animées
- Partage de fichiers
- Création de feuilles de calcul
- Service de messagerie

À partir de

384€58^{HT}



Adobe Creative Suite 5.5 Design Premium (français, WINDOWS)

Produisez du contenu innovant pour tous les supports

- Fonctions de création 3D
- Dessins vectoriels pour tous les supports
- Retouche d'images
- Mise en page et production de supports imprimés

2299€30^{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.

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

ANNONCES

TOUTES NOS OFFRES D'EMPLOI SUR www.01net.com, www.cadresonline.com, ET SUR www.01informatique.fr

DIETSMANN MAINTENANCE PRACTICES
REDUCE ENVIRONMENTAL RISKS



Dietsmann, Groupe international leader Européen de la maintenance Oil and Gas, recrute pour son siège à Monaco :

2 Administrateurs de bases de données H/F

(REF: ABD)

Gestion de l'ensemble des bases de données OLTP et OLAP : mise en place de cubes sous SQL, Paramétrage / maintenance des bases SQL, Création de rapports Business Object.

Profil : Bac + 2, 2 à 3 ans d'expérience sur un poste similaire. Maîtrise SQL 2005, 2008 / logiciels de reporting (BO, Crystal Report). Maîtrise de l'anglais indispensable. Double casquette comptabilité / informatique recherchée pour un des postes.

1 Développeur informatique H/F

(REF: DVP)

Sous la responsabilité du Responsable Projet et en collaboration avec le Responsable Technique, la personne sera chargée de la maintenance corrective et évolutive d'applicatifs maison en langage C#, VB. Net.

Profil : Bac + 2, Anglais technique, minimum 1 an d'expérience professionnelle
Souhaitables : Formation filiaire MIAGE, Connaissance SQL.

Plus d'information : www.dietsmann.com
Candidature à jobs@dietsmann.com



APPELS D'OFFRES

BOUCHES-DU-RHÔNE TOURISME

13 rue Roux de Brignoles Le Montesquieu, F-13006
Marseille

OBJET DU MARCHÉ : Prestations de renouvellement d'un serveur de gestion et d'infogérance

DESCRIPTION : Il s'agit de proposer une solution de renouvellement d'un serveur de gestion permettant l'accès à différentes applications du marché (comptabilité, gestion du temps, ...) et d'assurer les prestations d'infogérance du parc des serveurs de Bouches-du-Rhône Tourisme.

TYPE DE PROCEDURE : Procédure Adaptée

DATE LIMITE DE DEPOT DES CANDIDATURES :
27 juillet 2011 à 12h00. Pour recevoir le dossier de consultation : grolland@visitprovence.com

Les opérateurs qui souhaiteraient soumissionner à ce marché sont informés qu'une annonce a été envoyée au BOAMP le 16 juin 2011 (REF : 11-140315).



AVIS D'APPEL
A CANDIDATURE

CONTACTS ANNONCES CLASSÉES



Contactez-nous pour connaître nos tarifs :

Marie Caland :

01 77 92 93 77
mcaland@emploi-pro.fr

Séphane Beaudoin :

01 77 92 93 78
sbeaudoin@emploi-pro.fr

France Botte :

01 77 92 97 73
fbotte@emploi-pro.fr



VOUS AVEZ L'ESPRIT ? NOUS AVONS L'ENTREPRISE.

En tant qu'innovateur et leader du discount alimentaire en Europe, nous recherchons pour notre service informatique basé à Dammartin-en-Goële (77 - Proche Aéroport Charles de Gaulle), un(e)

Coordinateur informatique H/F

Vos missions seront d'assurer : • la coordination du support informatique en France en étroite collaboration avec la DSI située en Allemagne. Véritable interface entre les services informatiques centraux et les utilisateurs, vos domaines d'intervention sont riches et diversifiés • la conduite de projets (vous participez à la mise en place et au suivi des nouvelles applications ainsi qu'à l'organisation des formations) • le suivi du développement des programmes informatiques par la mise à jour des manuels informatiques.

Vous disposez d'un diplôme en informatique et d'une expérience professionnelle acquise dans un environnement franco-allemand. Vous maîtrisez Linux et avez une bonne connaissance des réseaux télécom. Vous pratiquez parfaitement la langue allemande (à l'écrit et à l'oral).

Nous vous offrons une situation stable dans un environnement de travail dynamique avec des missions ambitieuses et complexes. Nous vous assurons une formation intensive et complète dans une ambiance de travail ouverte et constructive. Nous proposons un salaire attractif ainsi qu'un véhicule de fonction.

Alors participez vous aussi à un projet d'entreprise ambitieux alliant efficacité et dynamisme ! adressez-nous votre dossier de candidature (CV, lettre de motivation et prétentions) s/réf. CI-EDV à l'attention de Monsieur Pascal Vigier - ALDI SARL - Parc d'activité de la Goële - 13 rue Clément Ader - 77230 Dammartin-en-Goële
ou par mail à : efr@aldi.fr

TENDANCES

Le 7 juillet dans le n° 2092/2093



SÉCURITÉ

Les initiatives de cyberdéfense

Depuis la fin de l'été 2010, marqué par le virus Stuxnet, les attaques informatiques se sont multipliées et ont touché établissements publics et privés. Pour les contrer, des initiatives internationales émergent, soulignant une prise de conscience des gouvernements.

EXPÉRIENCES

Le 7 juillet dans le n° 2092/2093

MANAGEMENT

Des vacances bien méritées et bien organisées

Comment les DSI préparent-ils la trêve de l'été ? Emportent-ils tout un attirail high-tech ? A leur tour, ils partent en congés. L'esprit aussi tranquille que possible...



EXPÉRIENCES

Le 7 juillet dans le n° 2092/2093

RELATION CLIENT

Air France-KLM avertit ses passagers en temps réel



Après ses applications de réservation et de consultation de dossier par mobile, la compagnie aérienne poursuit sa stratégie en prévenant ses clients par SMS et par courriel des aléas concernant leur voyage.

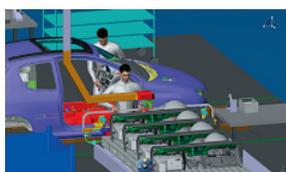
DOSSIER

Le 7 juillet dans le n° 2092/2093

USINE NUMÉRIQUE

Le virtuel révolutionne les industriels

Virtualiser pour concevoir, tester plus vite, produire plus et avec une meilleure qualité. L'usine numérique est une révolution industrielle, et concerne tous les services de l'entreprise. Les spécialistes de l'automobile et de l'aéronautique tracent la voie.



DOSSIER

Le 1^{er} septembre dans le n° 2095

SALAIRES

L'emploi reprend et les rémunérations croissent de façon mesurée

La reprise du marché de l'emploi dans le secteur informatique n'est pas sans conséquences sur les salaires. Une chose est sûre : la tendance est à la part variable.

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



2 juillet : les investissements IT



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



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



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

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



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

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

IBM System x3650 M3 Express

À partir de 1 789 € HT³

Réf. : 7945K3G

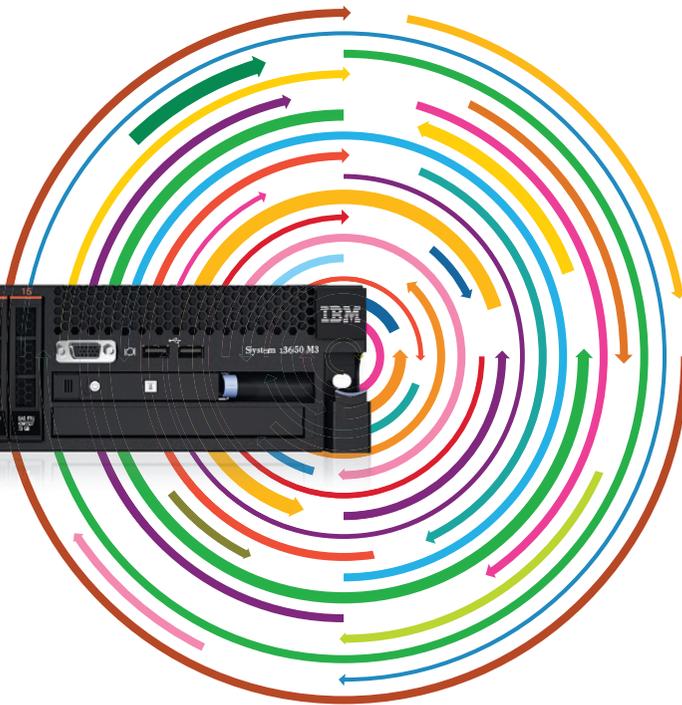
Processeur Intel® Xeon® E5620 quatre cœurs 2,40 GHz

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

ServeRAID M5014, DVD multiburner

Alimentation 1 x 675 W remplaçable à chaud

Garantie : 3 ans⁴



IBM Serveur lame HS22 Express

À partir de 1 280 € HT³

Réf. : 7870G1G

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

1 socket processeur supplémentaire disponible

2 x 2 Go RAM. Extensible à 192 Go

Emplacements pour 2 disques SAS ou SSDo

Garantie : 3 ans⁴



IBM System Storage DS3512 Express

À partir de 5 350 € HT³

Réf. : 1746A2D

Deux contrôleurs actifs remplaçables à chaud

Mémoire cache de 1 Go par contrôleur (alimentée par batterie) avec mise à niveau jusqu'à 2 Go

Jusqu'à 96 disques : disques hautes performances SAS, Nearline SAS et SAS SED

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

Garantie : 3 ans⁴



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



**Puissant.
Intelligent.**

¹Résultat des tests IBM x série 346 SAP SD 2-tier : 2 processeurs Intel® Xeon®, 3,6 GHz, L1 Execution Trace Cache, mémoire cache L2 de 1 Mo, 8 Go de mémoire principale, système d'exploitation Windows® Server 2003 Enterprise Edition (32 bits), DB2 UDB 8.2 (32 bits), SAP version R/3 : 4.70 (32 bits), tests comparatifs d'utilisateurs 470 SAP SD, n° de certificat SAP 2004071 par rapport au résultat des tests de performance IBM System x3650 M3 SAP SD 2-tier (pack d'amélioration SAP pour 4 SAP ERP 6.0), 2 processeurs/12cœurs/24threads, processeur Intel® Xeon® x5680, 3,33 GHz, 64 Ko de mémoire cache L1 et 256 Ko L2 de mémoire cache par cœur, 12 Mo L3 de mémoire cache par processeur, 96 Go de mémoire principale, système d'exploitation Windows® Server 2008 Enterprise Edition, tests comparatifs d'utilisateurs 5100 SAP SD, n° de certificat SAP 2010025. Source : www.sap.com/benchmark. Résultats au 13/12/10. ²Étude TBR réalisée au 3^e trimestre 2010 sur les serveurs x86 : étude du comportement de consommation et de satisfaction des clients, novembre 2010. ³Prix HT, TVA 19,6 %. Offres réservées aux entreprises et collectivités locales, valables dans la limite des stocks disponibles chez nos revendeurs, chacun restant libre de ses prix. Informations correctes au moment de la mise sous presse. Les prix dépendent de la configuration. ⁴Couverture 9 h/j, 5 j/7, intervention prévisionnelle le jour ouvré suivant, sur site pour certains composants. Le support téléphonique peut être payant. IBM, le logo IBM, ibm.com, ibm express advantage, System Storage et System x sont des marques d'International Business Machines Corporation aux États-Unis et dans d'autres pays. Les symboles ® ou ™ attachés à la première occurrence de ces marques et d'autres marques IBM indiquent des marques détenues aux États-Unis par IBM au moment de la publication de ces informations. Ces marques peuvent également être déposées dans d'autres pays. La liste des marques IBM est disponible sur Internet sous la rubrique Copyright and trademark information, à l'adresse www.ibm.com/legal/copytrade.shtml. Intel, le logo Intel, Intel Core, Intel Inside, Intel Inside logo, Xeon et Xeon Inside sont des marques d'Intel Corporation ou de ses filiales aux États-Unis, dans d'autres pays ou les deux. Compagnie IBM France - 17 avenue de l'Europe - 92275 Bois-Colombes Cedex - RCS Nanterre 552 118 465. © 2011 IBM Corporation. Tous droits réservés.