01 BUSINESS & TECHNOLOGIES

01net-entreprises.fr

N° 2102 - 20 octobre 2011

L'IT s'invite dans les campagnes politiques P. 54

Les « experts » français fluidifient la gestion de leurs documents P. 30

Le Wi-Fi haut débit expliqué à votre directeur général P. 14

La nouvelle foire d'empoigne autour des suffixes internet P. 8

LES LIMITES DU BUREAU EN LIGNE

ENQUÊTE P. 25

Exclusif

GUIDE

Toutes les offres cloud du marché

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

M 02995 - 2102 - F: 5,00 €

Passez à la virtualisation haute disponibilité avec IBM et Microsoft®.

IBM et Microsoft® allègent vos coûts et votre charge de travail avec une offre intégrant des matériels, des logiciels et des services qui améliorent la continuité de fonctionnement de vos applications sous Windows®. Avec l'offre IBM 4U Pack Express for Virtualization, vous pouvez déployer et piloter aujourd'hui une infrastructure virtualisée à haute disponibilité pour vos applications et machines virtuelles sous Microsoft® Windows® Server Hyper-V™.

IBM 4U Pack Express for Virtualization

À partir de

24 000 € HT[1]

- Cluster de 2 serveurs IBM System x3550 M3 Express
- 2 processeurs Intel® Xeon® E5620, 48 Go RAM, connexion 6 Gbit SAS et RAID hardware à 6 Gbit/s
- Une baie de stockage de 10 disques SAS IBM DS3512 de 3 To (10 x 300 Go 15 000 rpm)
- Microsoft® Windows® Server 2008 R2 Datacenter Edition
- Microsoft® System Center Virtual Machine Manager, pouvant gérer jusqu'à 5 machines physiques.
- Garantie : 3 ans[2]

IBM System x3400 M3 Express

À partir de

673 € HT[1]

Réf. : 7379KFG

- Processeur Intel® Xeon® E5506 quatre cœurs 2,13 GHz
- 1 × 4 Go, 0 Go SATA (3,5") remplaçable à chaud
- ServeRAID M1015, DVD multiburner
- Alimentation 1 x 920 W remplaçable à chaud redondante
- Garantie : 3 ans[2]

IBM System Storage DS3500 Express

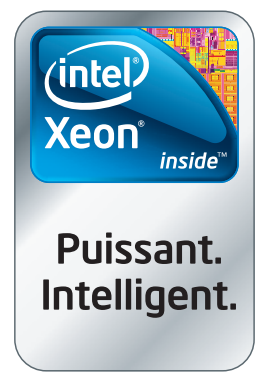
À partir de

5 350 € HT[1]

Réf. : 1746A2D

- Deux contrôleurs actifs remplaçables à chaud
- Mémoire cache de 1 Go par contrôleur (alimentée par batterie) avec mise à niveau jusqu'à 2 Go
- Jusqu'à 96 disques : disques hautes performances SAS, Nearline SAS et SAS SED
- Baies EXP3512 (12 disques 3,5" 2U) et EXP3524 (24 disques 2,5" 2U), intermix possible derrière un contrôleur
- Garantie : 3 ans[2]

En savoir plus sur l'offre
ibm.com/systems/fr/express1



[1]Prix HT, TVA 19,6 %. Offres réservées aux entreprises et collectivités locales, valables dans la limite des stocks disponibles chez nos revendeurs, chacun restant libre de ses prix. Informations correctes au moment de la mise sous presse. Les prix dépendent de la configuration. [2]Couverture 9 h/j, 5 j/7, intervention prévisionnelle le jour ouvré suivant, sur site pour certains composants. Le support téléphonique peut être payant. IBM, le logo IBM, ibm.com, ibm express advantage, System Storage et System x sont des marques d'International Business Machines Corporation aux États-Unis et dans d'autres pays. Les symboles ® ou ™ attachés à la première occurrence de ces marques et d'autres marques IBM indiquent des marques détenues aux États-Unis par IBM au moment de la publication de ces informations. Ces marques peuvent également être déposées dans d'autres pays. La liste des marques IBM est disponible sur Internet sous la rubrique Copyright and trademark information, à l'adresse www.ibm.com/legal/copytrade.shtml. Intel, le logo Intel, Intel Core, Intel Inside, Intel Inside logo, Xeon et Xeon Inside sont des marques d'Intel Corporation ou de ses filiales aux États-Unis, dans d'autres pays ou les deux. Microsoft, Windows et Windows Server Hyper-V sont des marques de Microsoft. Corporation ou de ses filiales aux États-Unis, dans d'autres pays ou les deux. Compagnie IBM France, Société par Actions Simplifiée au capital de 639 291 962,10 € - Siège social : 17 avenue de l'Europe - 92275 Bois-Colombes Cedex - RCS Nanterre 552 118 465. ©2011 IBM Corporation. Tous droits réservés.

LA RÉDACTION A...

applaudi l'expérience éducative de l'Agence spatiale canadienne (ASC). Celle-ci a développé un serious game simulant une mission sur une plate-forme spatiale. Baptisé Robomath, ce jeu aide les élèves âgés de 10 à 16 ans à se perfectionner en mathématiques, tout en pilotant différents travaux d'assemblage de la station spatiale internationale. L'ASC fournit à 40 000 professeurs canadiens un kit incluant un ensemble des problèmes à résoudre sur papier. Le jeu est utilisé par 1,25 million d'élèves. De quoi révéler des vocations !

DÉGAINÉ sa tablette pour faire ses courses. Selon Forrester, le taux d'achat sur un site marchand est en moyenne de 5 % à partir d'un tel appareil, alors qu'il n'est que de 3 % depuis un PC. Le processus d'achat serait en fait plus confortable sur une tablette… dont le propriétaire, en général, est plus aisé.

CONSTATÉ le triomphe du smartphone en France. Selon GFK, en fin d'année, un téléphone sur deux vendu dans l'Hexagone sera un de ces « téléphones intelligents », soit environ 12 millions d'appareils. Un smartphone sur deux est un Android.

GETTYIMAGES

arbitré un nouveau round du match Microsoft-Google. Suite à un accord, Samsung versera une redevance de quelques dollars à Microsoft pour chaque terminal Android vendu, comme HTC et Acer le font déjà. Furieux, Google a qualifié de racket la stratégie de Steve Ballmer. Microsoft gagnerait ainsi plusieurs centaines de millions de dollars par an.

sonné l'alerte. Selon *L'Expansion*, le groupe Areva a été victime d'une attaque informatique « *d'origine asiatique* ». Mais selon le constructeur de centrales nucléaires, les secrets industriels n'ont pas été touchés et des mesures ont été prises pour que cela ne se reproduise plus. L'attaque a quand même duré… deux ans !

LES MOTS CLÉS DE LA SEMAINE

Sécurité · Internet · Réseau · Réseaux sociaux · Collaboration · Référencement · Télécentres · Carrière · GED · Bureautique · Politique · Green tech · Consolidation · SSII · Cloud computing

Carrière : p. 44, 61, 62
Cloud computing : p. 4, 23, 33
Réseau : p. 14, 32, 50
Sécurité : p. 16, 22, 46
Bureautique : p. 4, 23
Collaboration : p. 10, 23
Politique : 7, 54
Consolidation : p. 20
GED : p. 30
Green tech : p. 18
Internet : 8
Référencement : p. 12
Réseaux sociaux : p. 12
SSII : p. 19
Télécentres : p. 11

ÉDITORIAL

N. STOLTENBORG

Frédéric Simottel
Rédacteur en chef

Mon Word ne m'appartient plus

Les heures des suites logicielles bureautiques traditionnelles des entreprises sont comptées. Les bénéfices du cloud dans le domaine sont aujourd'hui avérés *(lire p. 25)*. Avec la facturation à l'usage, une maintenance plus efficace, l'administration centralisée de la sécurité, ou encore la gestion optimisée du stockage des données, le bureau en ligne transforme des outils de productivité personnelle en instruments de performance de l'entreprise. Avec le cloud, travailler autrement, c'est reconnaître agir au service de l'entreprise et partager ses informations avec toutes les équipes. C'est aussi mettre en avant ses compétences plus que sa propre fonction. Pour cela, il est essentiel de repenser l'organisation de l'entreprise. Il est ainsi primordial de faire figurer la composante communication et collaboration parmi les nouveaux usages ; à peine créé, un document doit devenir partageable, voire modifiable en temps réel par un autre utilisateur. Il s'agit aussi d'accompagner des collaborateurs élevés dans la culture du travail individuel et de les faire basculer en mode 2.0. L'entreprise aura aussi à réajuster son réseau : même en passant au mode cloud, le système d'information doit se maintenir au-dessus de 99,995 % de disponibilité. Des mésaventures récentes telles que celles de RIM, le constructeur du Blackberry, sont inexcusables et ajoutent d'ailleurs à la perte de confiance du mode tout connecté. Justement, l'autre exigence du passage au cloud est contractuelle. Il faut ficeler juridiquement cette prestation et s'assurer contre tout dysfonctionnement. Ces étapes s'avèrent indispensables pour faire du mariage du cloud et du système d'information un axe de création de valeur pour l'entreprise.

> « Avec la bureautique en cloud, les outils deviennent des instruments de performance de l'entreprise »

01 SOMMAIRE

TENDANCES

7. FINANCEMENT Un guichet unique pour les PME, à défaut d'une superbanque
8. NOMS DE DOMAINE Vers un big bang des extensions sur internet ?

10. COLLABORATION Des règles collectives pour employer le mail à bon escient
11. ORGANISATION Le contexte socio-économique favorise le développement des télécentres
12. INTERNET Le référencement passe aussi par les réseaux sociaux
14. DÉCRYPTAGE Le Wi-Fi haut débit expliqué à votre DG
16. SÉCURITÉ Une loi pour définir un tampon « confidentiel » en entreprise
18. GREEN TECH Une vague de datacenters refroidis à l'eau ou à l'air ambiant
19. SOCIÉTÉS DE SERVICES SSII : la consolidation se poursuit
20. RÉORGANISATION Les banques de détail accentuent leur recherche d'économies d'échelle
22. START UP Dématérialiser l'authentification forte pour faciliter son usage

EXPÉRIENCES

25. BUREAUTIQUE Travailler dans le nuage effraie encore les utilisateurs
30. COLLABORATION Les « experts » de la police déploient péniblement leurs flux de documents
32. RÉSEAU Touax fluidifie son réseau pour garantir une réponse rapide à ses clients
42. INTERVIEW Jean-François Pépin, délégué général du Cigref
44. RENCONTRE Un DSI de transition, expert des situations de crise
46. JURIDIQUE L'encadrement des logiciels espions de la Loppsi 2

RETROUVEZ UN GUIDE **SPÉCIAL CLOUD** EN CAHIER CENTRAL DE CE NUMÉRO

OPINIONS

49. START UP Se développer à l'international, ça se prépare
50. HUMEURS
Black-out pour Blackberry
La pensée Wikipédia unique
51. ON EN PARLE DANS LES BLOGS
52. CARTE BLANCHE À...
Jack Mandard, PDG de Compubase

DOSSIER

54. E-POLITIQUE
55. COMMUNICATION Le tract électronique aussi bien encadré que sa version papier
56. CAMPAGNES ÉLECTORALES Les partis politiques accentuent leur influence en ligne
58. VOTE Les urnes électroniques se cherchent une légitimité

VOUS

61. MANAGEMENT Assumer une promotion inattendue au rang de manager
62. RESSOURCES HUMAINES Bâtir un système de notation pertinent
63. STYLES

64. RENDEZ-VOUS DU CLUB 01
66. AGENDA
68. FLASH-BACK Il y a dix ans, le CRM représentait déjà un enjeu pour SAP
70. PROCHAINEMENT DANS 01

Ce numéro comporte un encart jeté OVH sur une diffusion totale et un courrier de réabonnement sur une diffusion partielle d'abonnés.

Abonnez-vous en ligne sur www.kiosque01.com

COUVERTURE : CORBIS

Nous prenons en charge les processus financiers de Michelin. Ainsi, ils n'ont pas à le faire eux-mêmes.

Xerox aide Michelin à gérer ses processus financiers, de la comptabilité clients et fournisseurs jusqu'aux immobilisations. Il en résulte une amélioration de la productivité et de la qualité, avec une diminution des coûts. Ainsi, Michelin peut se consacrer pleinement à sa mission : une meilleure façon d'avancer.

RealBusiness.fr

Ready For Real Business® xerox®

© 2011 XEROX CORPORATION. Tous droits réservés. XEROX®, XEROX and Design® et Ready For Real Business sont des marques de Xerox Corporation aux Etats-Unis et/ou dans d'autres pays. Tous les autres logos, marques, marques déposées et noms de services mentionnés sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. À vos côtés dans vos défis.

OFFRE EXCEPTIONNELLE

01 BUSINESS & TECHNOLOGIES

1 an d'abonnement au magazine print + numérique

et SES SERVICES ONLINE

Abonnement PACK PRO

190€

au lieu de ~~484€~~*

61% d'économie !

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

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

01 BUSINESS & TECHNOLOGIES

BON D'ABONNEMENT

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

A renvoyer sous enveloppe non affranchie à 01 Business & Technologies - Service Abonnements libre réponse N°50413 - 78927 YVELINES CEDEX 9

01 70 37 31 75 (de 8h30 à 19h du lundi au vendredi, numéro non surtaxé)

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

Je règle par :

❑ Chèque bancaire à l'ordre de **01 Business & Technologies**

❑ Carte bancaire (CB, EC, MC, VISA)

N° _____

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

Date et signature obligatoires

❑ Je souhaite recevoir une facture acquittée.
Si l'adresse de facturation est différente de celle de la livraison ci-contre, merci de nous le préciser.

Mes coordonnées : ❑ Mme ❑ Melle ❑ M.

Nom _____
Prénom _____
Société _____
Fonction _____
Adresse _____
Code postal _____ Ville _____
Tél. _____
E-mail (pour bénéficier des services online) : .....
Si vous ne souhaitez pas que votre adresse e-mail soit utilisée par les partenaires du Groupe 01 à des fins de prospection veuillez cocher la case ci-contre ❑

PPIL44

* Prix de vente au numéro. Offre valable jusqu'au 31/12/2012 pour les nouveaux abonnés en France métropolitaine uniquement. L'Editeur s'engage à livrer votre magazine sous un délai maximum de 5 semaines. Les informations sont nécessaires au Groupe 01 pour traiter votre commande et les services qui y sont associés ; les catégories de destinataires étant uniquement celles nécessaires à l'exécution de cet abonnement, aux services associés et partenaires du Groupe 01. Ces informations sont enregistrées dans notre fichier de clients et peuvent donner lieu à l'exercice du droit d'accès, de rectification et de suppression auprès du service Abonnements au moyen d'un e-mail adressé à : abonnement.01business@groupe-gli.com conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 telle que modifiée en 2004. L'Editeur se réserve le droit de modifier le contenu, le titre ou le format de la publication objet du présent abonnement, dans le respect de son actuelle ligne éditoriale. Conformément à l'article L 121-20-2, 5° du Code de la consommation, vous ne bénéficiez pas d'un droit de rétractation. Les demandes de résiliation anticipée et de remboursement ne seront prises en compte que dans le seul cas d'un motif légitime dûment justifié. Les demandes sont à adresser exclusivement par simple courrier à l'attention du service Abonnements à l'adresse suivante : 01 Business & Technologies - Service Abonnements – 17 route des Boulangers - 78926 YVELINES Cedex 9. Retrouvez nos conditions générales de vente sur : www.01net.com/groupe01/cgv_abo/

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

Le Wi-Fi haut débit oblige l'entreprise à repenser ses espaces de travail. Expliquez-le à votre DG. P. 14

185 000 $
Voilà ce que coûteront les suffixes internet de premier niveau comme .cuisine. P. 8

Les banques de détail mettent en place des « usines » de production mutualisées. A la clé : de solides économies. P. 20

FINANCEMENT Le gouvernement comme le PS ébauchent leurs plans pour aider les entreprises

Un guichet unique pour les PME, à défaut d'une superbanque

François Fillon a demandé la mise en place, d'ici à la fin de l'année, d'un guichet unique pour l'investissement en fonds propres en région. Il regroupera le Fonds stratégique d'investissement (FSI) et la filiale entreprises de la Caisse des dépôts. En coordination avec les collectivités territoriales, il proposera toute la panoplie des financements proposés par le FSI et le programme d'investissements d'avenir (grand emprunt). *« Les entreprises soutenues par Oséo seront systématiquement aiguillées vers ce guichet unique lorsqu'elles auront besoin de fonds propres pour se développer »,* a précisé le Premier ministre. Si le Comité Richelieu salue l'initiative, il redoute que ce guichet ne devienne un goulet d'étranglement et qu'il ne tienne pas suffisamment compte des spécificités des PME innovantes. Selon le quotidien *La Tribune*, cette initiative ne constituerait qu'une première étape avant la création d'une holding commune, regroupant le FSI, CDC Entreprises et Oséo.

DR

La Caisse des dépôts entreprises conservera la gestion des investissements en capital (avec le FSI).

Prêter aux entreprises et leur apporter des fonds propres sont deux métiers différents

Le résultat serait une superbanque publique dédiée aux PME, dotée d'agences régionales, à même de favoriser l'éclosion d'entreprises de taille intermédiaire (ETI) sur le modèle du Mittelstand allemand. Un information récusée par Matignon. Pas question de fusionner ces établissements, chacun devant conserver sa spécificité : l'investissement en capital pour le FSI et la CDC Entreprises, les prêts pour Oséo. A sept mois de la présidentielle, il s'agirait aussi, pour le gouvernement, de ne pas donner quitus à une des propositions phare du programme du PS, visant justement à ce regroupement. Ségolène Royal vient d'ailleurs de créer une banque régionale d'investissement pour les PME en Poitou-Charentes. Avec l'apport de la Caisse des dépôts et d'investisseurs privés, la présidente du Conseil régional espère financer 280 millions d'euros d'investissement. *« La gauche semble bien mal connaître le fonctionnement de nos PME,* tacle François Fillon. *Prêter aux entreprises et leur apporter des fonds propres sont deux métiers différents. A ne pas mélanger, sauf si l'on veut recréer les anciennes Sociétés de développement régional, dont chacun se souvient de l'échec retentissant que le contribuable avait dû éponger. »*

Pas de resserrement du crédit à l'horizon

De fait, la crise actuelle ne connaît pas (encore) l'urgence de celle de 2008. A l'époque, le spectre d'un « credit crunch », un assèchement du crédit aux PME par des banques aux abois, avait conduit le gouvernement à créer le poste de médiateur du crédit.
Dans le dernier Observatoire de la performance des PME-ETI de la banque Palatine, seuls 7 % des dirigeants interrogés placent en tête de leurs craintes un durcissement des conditions de crédit par les banques. Constat partagé par Olivier Bouderand, secrétaire général du 3SCI, syndicat des petits fournisseurs informatiques. *« Je n'ai pas eu de remontées particulières des adhérents. Les banques font leur travail. Nous ne notons pas de refus inexpliqués, les demandes de prêts sont étudiées. Ce qui, vu les montants demandés, ne nécessite pas de gros engagements. »* Mais il rappelle que les TPE-PME de l'informatique se portaient comme un charme en 2008, avant de subir l'impact de la crise un an plus tard.

XAVIER BISEUL

En décidant la commercialisation de nouveaux suffixes, l'Icann, autorité internationale en matière de nommage sur internet, a lancé un processus dont

NOMS DE DOMAINE

Vers un big bang des extensions sur internet ?

Le 12 janvier 2012, débutera la commercialisation des suffixes de premier niveau, comme .banque ou .apple. Pour une entreprise ou une collectivité, le ticket d'entrée est de 185 000 dollars et la fenêtre de tir limitée à trois mois.

Le compte à rebours est lancé. Après plus de sept ans d'atermoiements, le marché des gTLD (generic Top-Level Domain), ces noms de domaine génériques de premier niveau, s'ouvrira début 2012. Aujourd'hui, à côté des 260 extensions nationales (comme .fr), il n'existe que 22 suffixes génériques (.com, .net…). Demain, ils seront plusieurs milliers, voire plusieurs dizaines de milliers, en caractères latins ou dans d'autres alphabets (tel le cyrillique). D'ores et déjà, une centaine de projets sont connus, essentiellement sur des suffixes désignant des entités communautaires (.gay, .arab…) et géographiques (villes, régions…). En France, par exemple, Paris est candidat à son propre nom de domaine (.paris), à l'instar de Londres et New York. Dans le registre des termes génériques, des extensions comme .shop ou .luxe sont très convoitées. Du côté des entreprises, en revanche, la discrétion est de mise. Seuls Canon, Hitachi et Microsoft laisseraient entendre qu'ils souhaitent s'offrir leur suffixe. « *Cette réforme va bouleverser la présence sur internet de toutes les organisations. Elles doivent*

MARC ROBERT

l'utilité reste à démontrer.

désormais aller très vite pour redéfinir leur stratégie », affirme Bertrand Louveau, directeur marketing et innovation de l'Afnic (Association française pour le nommage internet en coopération). Et de rappeler que l'Icann, l'autorité du nommage sur internet, fermera son guichet d'enregistrement le 28 mars 2012. Après, personne ne sait quand aura lieu un nouvel appel à candidatures. Tout dépendra du nombre de projets déposés lors de cette première fenêtre de tir et du temps nécessaire à leur traitement administratif. Pour certains, cela pourrait prendre une dizaine d'années….

Une procédure complexe et onéreuse

Stéphane Van Gelder, président du comité GNSO (Generic Name Supporting Organisation) de l'Icann et fondateur de la société Indom, s'inquiète du retard français : « *Je crains que la majorité des entreprises françaises rate cette opportunité, comme ce fut le cas pour le .com en 1998* ». De fait, constituer un dossier de candidature gTLD est une procédure complexe. « *Il ne s'agit pas seulement de déposer un nom de domaine, mais aussi de s'engager à gérer une partie d'internet,* prévient-il. *Donc de pouvoir démontrer sa légitimité sur un plan juridique, financier et informatique.* » Selon les experts, il faut près de trois mois pour construire un dossier crédible. Et le dépôt des candidatures débute… dans trois mois.

Cette réforme va bouleverser la présence sur internet de toutes les organisations

« *Dans les grandes entreprises, le processus de décision est bloqué au niveau des directions générales, qui n'ont pas encore cerné les enjeux de ces nouveaux noms* », juge aussi Jean-François Poussard, directeur de Keep Alert, société de surveillance des noms de domaine. D'autant que déposer un dossier coûtera 185 000 dollars de droits d'inscription, auxquels s'ajouteront de multiples frais d'expertises. « *D'après nos estimations,* assure Stéphane Berlot, de la société Markmonitor, *une simple candidature reviendra à 280 000 euros, plus 100 000 euros (au minimum) par an pour l'exploitation du registre.* »
Un autre frein est stratégique. « *Tout le monde s'épie et se demande ce que vont faire les concurrents* », explique un spécialiste. Que vont décider des géants comme Apple, L'Oréal ou Unilever ? Faut-il déposer un dossier pour son seul nom d'entreprise ou un pour chacune de ses marques ? Cette absence de visibilité est accentuée par l'opposition d'associations professionnelles américaines telles que l'ANA (Association of National Advertisers) ou l'IAB (Interactive Advertising Bureau), qui estiment ce projet coûteux et sans bénéfices pour l'entreprise comme pour les internautes. « *Cela va coûter aux entreprises comme la mienne des centaines de milliers de dollars supplémentaires en gestion et en surveillance des droits de la propriété, que nous ayons l'intention ou pas d'acheter de nouveaux noms de domaine* », s'insurge Garry Elliott, vice-président marketing de HP et président de l'ANA. Pour ces opposants, l'objectif est clair : faire capoter le projet de l'Icann avant son lancement le 12 janvier. A eux aussi, il reste peu de temps. ■ DIDIER GÉNEAU

QUESTIONS/RÉPONSES

Toutes les entreprises sont-elles concernées ?
Oui. Mais il y a plusieurs cas de figure. Si elles veulent acheter leur propre suffixe dès 2012, elles doivent se dépêcher de monter leur dossier de candidature.
Dans le cas contraire, elles ont néanmoins à se poser la question d'une future acquisition d'un nom de domaine de deuxième niveau, dans le registre sectoriel ou géographique qui les concerne (plombier.paris ou fleuriste.paris).
Mais toutes les sociétés auront à mettre en place des systèmes de surveillance pour vérifier que leurs noms de marques ne sont pas détournés par des concurrents indélicats.

Que se passe-t-il si un nom de domaine est convoité par plusieurs candidats ?
Dans un premier temps, l'autorité de nommage, l'Icann, essayera de définir qui est le plus légitime à gérer ce nouveau registre.
En cas d'égalité, un système d'enchères sera mis en place et le nom de domaine reviendra au plus offrant. Des termes génériques comme .sport ou .luxe risquent de s'arracher à prix d'or.

Quels sont les moyens d'action si une marque est utilisée par un concurrent ?
Il faut alors lancer une procédure auprès de l'Icann pour bloquer l'attribution de ce nom de marque, en prouvant la légitimité de la demande. Mais cette démarche aurait un coût compris entre 10 000 et 23 000 €.

Comment utiliser ces nouveaux noms de domaine ?
Leurs propriétaires pourront, s'ils le souhaitent, le cantonner à un usage interne, par exemple pour centraliser la communication de leurs différentes marques (iPad.apple, iPhone.apple, Mac.apple…). Ils auront également la possibilité de commercialiser à leur tour des noms de domaine de deuxième niveau (BNP. banque, CIC. banque…).

BAROMÈTRE

En hausse

Le Wi-Fi en vol

Le marché mondial du Wi-Fi à bord des avions représentera plus de 1,5 Md$ de revenus en 2015, selon le cabinet In-Stat, contre 225 M$ cette année. Aujourd'hui presque uniquement cantonné aux Etats-Unis, il devrait se développer en Europe et au Moyen-Orient. La montée en puissance du Wi-Fi en vol se concrétisera par de nouveaux services payants (vidéo et voix).

En baisse

Le machine to machine

Selon ABI Research, le marché du machine to machine (M2M) a chuté de 16 % entre 2009 et 2010, passant de 996 M$ à 841 M$. En cause : la baisse des prix des modules M2M. Car, en volume, le marché est en phase de croissance. Le cabinet est optimiste pour l'avenir, la diminution des coûts devant faciliter le développement de nouvelles applications.

EN BREF

L'innovation de SAP passe par ses clubs

Après une phase pilote de neuf mois menée avec son club des utilisateurs germanophones (Dsag), SAP a décidé de généraliser l'implication de ses clients dans les processus d'évolution de ses offres. Dans les prochaines semaines, l'éditeur mettra en œuvre ce programme baptisé Influence, en collaboration avec le club des Utilisateurs SAP Francophones (USF), ainsi qu'avec les clubs britannique et néerlandais.

Panne géante pour les Blackberry

En début de semaine dernière, les utilisateurs de Blackberry n'ont plus accédé, pour un temps, aux services de messagerie de RIM. Un commutateur est tombé en panne dans son cœur de réseau et un basculement sur un équipement de secours s'est mal passé.

COLLABORATION Un guide de bonnes pratiques d'utilisation de la messagerie électronique

Des règles collectives pour employer le mail à bon escient

Les nouvelles technologies sont ambivalentes : elles ont à la fois un effet facilitateur et contraignant. Tel est le paradoxe qu'observe François Fatoux, directeur général de l'Observatoire sur la responsabilité sociétale des entreprises (Orse). « *Avec le Cigref, nous avons constaté qu'aucun débat au sein de la fonction ressources humaines (RH) sur l'appropriation des technologies n'avait été initié, notamment en matière de messagerie électronique, dont l'impact est pourtant important sur les salariés.* » Ceux-ci passent en effet beaucoup de temps à gérer leur boîte aux lettres, qui peut rapidement devenir « *un outil dévastateur pour les organisations* » quand elle est mal maîtrisée. Le traitement des courriels est alors perçu comme du temps perdu, et les messages trop nombreux ou mal formulés des sources d'incompréhension ou de conflit.

À SAVOIR

Les problèmes rencontrés

- **Stress.**
- **Surcharge** de travail.
- **Urgence.**
- **Interruption** dans une tâche.
- **Dépersonnalisation** de la relation.
- **Aplatissement** des structures hiérarchiques.

Source : Orse

Une charte aide à définir une norme de comportements admissibles dans l'entreprise

Partant de ce constat, l'Orse a élaboré des recommandations sur l'usage de la messagerie. L'objectif est de susciter une discussion entre les salariés et leurs managers, mais aussi avec les DRH et les institutions représentatives du personnel, voire les DSI. « *La démarche pour améliorer l'utilisation de la messagerie en interne se décompose en trois phases* », explique Géraldine de la Rupelle, enseignant-chercheur à l'Escem.

Etablir un diagnostic interne des pratiques existantes de communication électronique est la première action à entreprendre. Elle s'appuiera sur les utilisateurs et sera accompagnée par les partenaires sociaux, car les dérives de l'outil correspondent souvent à une souffrance au travail. Edicter de nouvelles règles en se focalisant sur les effets principaux à corriger constitue la deuxième phase. Car les chartes aident à définir une norme de comportements admissibles : éviter de répondre à tous les destinataires d'un courriel, ne pas oublier de préciser l'objet d'un message… Enfin, il faut s'assurer de la diffusion et de l'appropriation des règles. Mises à disposition sur un intranet, mais jamais lues, elles sont inutiles.

Un outil qui fait gagner du temps

Deux chartes sont fournies en exemple par l'Orse. Elles listent des bonnes pratiques et peuvent servir de base à une réflexion plus approfondie. La première est axée sur les fonctionnalités de l'outil, la gestion de l'envoi et de la réception des messages ; la seconde se place du point de vue des enjeux utilisateurs et indique les actions à mettre en œuvre pour limiter la perte de temps, le stress… Mais « *si la messagerie semble parfois engendrer une perte de temps, elle permet le plus souvent d'en gagner* », rappelle Géraldine de la Rupelle. De fait, difficile aujourd'hui de s'en passer.

MARIE JUNG

ORGANISATION Les initiatives en faveur des espaces de travail partagés se multiplient

Le contexte socio-économique favorise le développement des télécentres

Le déploiement des télécentres en France date du milieu des années 90 et a été initié par les pouvoirs publics. Après plus de quinze ans, leur succès est mitigé, car seuls 38 sont actifs. Le concept était-il en avance ? Probablement, car aujourd'hui, ces espaces de travail partagés suscitent un regain d'intérêt, y compris auprès des entreprises privées.

Si, à leurs débuts, les télécentres avaient pour objectif la réurbanisation de certaines régions, de nouveaux facteurs sociaux-économiques ont élargi leur rôle : la densification du trafic routier, l'allongement de la durée du trajet domicile-travail, les problématiques environnementales, et la hausse des prix de l'immobilier étendent la pertinence des espaces partagés enmilieux périurbains. Aujourd'hui, les initiatives en faveur du développement des télécentres français se multiplient. « *Ces structures fonctionnent a minima avec des bureaux et des connexions ADSL. Aujourd'hui, l'idée consiste à proposer des services supplémentaires* », explique Pascal Rassat, gérant de Citica, société de conseil en technologies de l'information. *Le projet Wite 2.0, par exemple, prépare une plate-forme intégrée d'outils utilisés par les télétravailleurs : visioconférence, logiciels collaboratifs…* » Disponible en mode hébergé, cette plate-forme sera diffusée auprès des entreprises et de l'ensemble des télécentres, mais aussi auprès des autres espaces accueillant des populations professionnelles nomades.

C'EST DIT

DR

« Le secteur public doit jouer un rôle d'amorçage quant au développement des télécentres pour rassurer les fonds privés face à un retour sur investissement de trois à sept ans. »

Baptiste Broughton, directeur associé de Neo-Nomade

Les collectivités de la région parisienne très concernées

Autres exemples : le pôle de compétitivité Advancity contribue, en s'appuyant sur le réseau d'espaces de travail mutualisés Actipole21, à promouvoir le développement des réseaux de télécentres auprès de collectivités territoriales et des entreprises. Ou encore la société Neopole, installée en région parisienne et spécialisée dans les centres d'affaires, porte le projet Ubixity, visant à déployer dans un premier temps une quinzaine de télécentres.

Le département de la Seine-et-Marne (77), quant à lui, « *envisage de soutenir la création d'un réseau de télécentres sur son territoire* » et a lancé pour cela une étude auprès de 25 grandes entreprises et de plusieurs centaines de PME, afin d'estimer le potentiel économique de ces espaces. Et la ville de Sceaux (92) conduit actuellement une étude similaire. « *Certes, les collectivités de la région parisienne dynamisent l'implantation des télécentres, mais leur gestion sera confiée à des opérateurs privés* », explique Jean-François Perrillat, responsable projet innovation au sein du secteur public chez Atos.

C'EST DIT

DR

« Depuis un an, une vingtaine de télétravailleurs utilisent en alternance le télécentre de Tence, en Haute-Loire. D'ici à la mi-2012, ils seront 40. »

Christophe Sarrabayrouse, PDG d'Easycare

Informer pour convaincre

« *L'effet de seuil se situe autour d'une quinzaine de sites comptant une centaine de positions, des plateaux projets et des espaces privatifs* », ajoute-t-il.

« *Un important travail d'information est à réaliser auprès des dirigeants d'entreprises. Le télétravail n'est pas ancré dans notre culture managériale* », souligne toutefois Jean-François Balcon, chef de marché collectivité locale et éducation chez Cisco. La confidentialité des données est un des freins pour les entreprises.

EDDYE DIBAR

Rendez-vous page 17 et bénéficiez de notre OFFRE LECTEUR sur les prochaines formations Cloud Computing, Virtualisation et Développement pour Mobiles…
… et apprenez par la pratique avec Learning Tree !
Learning Tree International
Education Is Our Business®
Contactez-nous au 01 49 68 53 00 ou rendez-vous sur www.learningtree.fr

HOMMAGE

E. CALIPEL

Philippe Chalon
Ce géophysicien, qui a débuté comme concepteur de logiciels chez Elf Aquitaine, a ensuite été, entre 1998 et 2006, DSI du Groupe Elf, puis d'une branche de TotalFinaElf et, enfin, du groupe Total. Groupe dans lequel il a ensuite exercé diverses responsabilités. Il a aussi présidé pendant deux ans le Comité stratégique des technologies de l'information et de la communication de l'Afnor et, depuis 2006, le conseil d'administration de Polytech' Paris UPMC. Il s'est éteint vendredi 30 septembre 2011 après une longue maladie. La rédaction de *01* tient à exprimer à sa famille et à ses proches ses sincères condoléances.

NOMINATIONS

EN PARTENARIAT AVEC nomination

François Clément, 44 ans (Ecole supérieure de stratégie et d'ingénierie commerciale appliquée de Bordeaux), est nommé directeur commercial d'**Oxalide** (conseil, hébergement et infogérance open source). Auparavant, il occupait le poste de directeur d'agence commerciale chez Claranet.

Dominique Mallet (Sup de Co 90, MBA Cornell University) rejoint **Emerson Network Power Systems** (groupe Emerson Electric) en tant que directeur général. De 2004 à 2010, il était directeur d'activité au sein de Schneider Electric.

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

INTERNET L'augmentation du trafic d'un site demande aussi une bonne gestion du web social

Le référencement passe aussi par les réseaux sociaux

Après le SEO (Search Engine Optimization), voici venu le temps du SMO (Social Media Optimization). Le premier, appelé référencement naturel, consiste à améliorer la visibilité d'un site web dans les moteurs de recherche (Google, Bing…). Le second, qui correspond au référencement social, a pour objectif d'augmenter le trafic sur un site grâce aux médias sociaux. Les visiteurs viennent alors soit directement des réseaux sociaux grand public, soit de moteurs de recherche externes. En effet, ces derniers tiennent de plus en plus compte de la popularité d'un contenu sur le web social pour augmenter sa visibilité, autrement dit pour le remonter dans la liste de résultats d'une requête.

Dans le premier cas de figure, « *il n'est pas nécessaire d'avoir de compte Facebook ou Twitter. Cela consiste essentiellement à ajouter des boutons de partage sur son site* », explique Olivier Duffez, créateur de WebRankinfo et consultant en référencement. Lorsqu'un internaute apprécie un contenu, il peut prévenir son cercle de connaissances. « *De plus en plus de boutiques en ligne mettent des boutons de partage sur les fiches produit* », affirme Olivier Duffez. Dans tous les cas, il s'agit de déterminer quels sont les réseaux sociaux adaptés au contexte de l'entreprise. Un site professionnel préférera ainsi un bouton Linkedin ou Twitter à un bouton Facebook.

Les algorithmes des moteurs de recherche favorisent de plus en plus les contenus partagés

Installer des boutons ne suffit cependant pas. « *Mettre en œuvre des outils de mesure du trafic et du taux de transformation est indispensable. Si ajouter des boutons de partage sur un site est rapide, en proposer trop sur une page finit par enlaidir le site, voire ralentir le chargement* », indique Olivier Duffez. Dans l'outil de mesure de trafic Google Analytics, des fonctionnalités de tracking des boutons de partage comme le J'aime de Facebook, indiquent les contenus les plus appréciés.

Des résultats en fonction de ses relations

Pour l'instant, « *Facebook a une faible capacité à générer du trafic vers l'extérieur, contrairement à Google* », constatait David Degrelle, fondateur de l'agence de référencement 1ère Position, lors de la rencontre du Social Media Club France intitulée « Le référencement à l'heure des réseaux sociaux ». Le trafic des sites provient toujours en grande partie de Google plutôt que de Facebook et de Twitter.

Cependant, les moteurs de recherche favorisent de plus en plus les contenus partagés dans leur algorithme de classement des résultats. Quand un internaute effectue une recherche sur Google en étant identifié, les résultats appréciés par ses connaissances sont davantage mis en avant. Malgré tout, « *l'effet est difficile à mesurer et il reste, sans doute, encore assez faible* », estime Olivier Duffez.

MARIE JUNG

À SAVOIR

Google, le plus gros pourvoyeur de visiteurs

Le trafic des sites d'information provient :
- **de Google,** pour environ 30 % ;
- **de Facebook,** de l'ordre de 6 % ;
- **de Twitter,** pour à peine 1 %.

Source : Nielsen Company and Pew Research Center

The place to be*
Soyez parmi les millions d'applis téléchargées chaque jour sur Nokia Store.
Rendez-vous sur www.nokia.fr/developpeurs
* Là où il faut être.
nfc
NOKIA
Connecting People

DÉCRYPTAGE

Le Wi-Fi haut débit expliqué à votre directeur général

POURQUOI S'Y INTÉRESSER ? Le réseau sans fil haut débit est un standard désormais répandu. La généralisation des smartphones, tablettes et PC portables, tous sans fil, conduit à repenser l'organisation des espaces de travail et ouvre la voie à de nouveaux services

ISTOCK

Grâce au Wi-Fi haut débit, les espaces de travail sont décloisonnés.

Les gains

1. Un accès standardisé et omniprésent. Le standard Wi-Fi est très répandu, la quasi-totalité des terminaux mobiles étant compatible. Il devient impératif que leur détenteur dispose d'un accès à internet permanent, et ce quel que soit l'endroit où il se trouve dans l'entreprise. En 2008, l'avènement de la norme 802.11n a élevé les débits utiles pour l'échange de fichiers ou l'accès au web, en les rapprochant des performances proposées par les réseaux filaires.

2. De nouveaux services mobiles in situ. L'infrastructure sans fil déployée à l'échelle de l'entreprise offre des potentialités, en termes d'applications nomades, au-delà de l'accès à internet ou à la messagerie. Téléphoner en employant le réseau Wi-fi de l'entreprise est ainsi gratuit, et évite les coûteuses communications par réseau cellulaire. De même, le Wi-Fi peut servir à des fins de géolocalisation à l'échelon d'un bâtiment. Objectif : suivre à la trace des équipements ou des pièces détachées d'un entrepôt, à condition que ceux-ci soient dotés de badges Wi-Fi émettant un signal.

3. Des espaces de travail plus ouverts. Contrairement aux réseaux filaires qui lient l'utilisateur à une prise murale, le réseau sans fil haut débit fournit un accès aux applications métier en toute liberté. Cet accès rapide constitue un levier de productivité. La conception de bureaux, entièrement dépourvus de câbles, donc moins coûteux, peut également convenir à de plus petits sites, telles les agences délocalisées où tous les terminaux et les imprimantes seront connectés localement par une liaison radio. Il est aussi possible de réserver un espace sans fil aux visiteurs se limitant à un accès à internet.

Les limites

1. Des risques de failles de sécurité. Le mode de connexion sans fil repose sur des ondes qui, par définition, n'ont pas de frontières. Un éventuel pirate peut alors pénétrer dans le réseau de l'entreprise ou intercepter des échanges en captant ces flux à l'extérieur des murs. Pour pallier ces dangers, les techniques sont variées : de la détection d'intrusion au chiffrement des flux échangés, en passant par l'authentification systématique requise à chaque accès sans fil. Il n'existe toutefois aucune parade absolue. Ne pas négliger ni sous-évaluer ces risques s'avère primordial.

2. Attention aux coûts en amont. Pour qu'un réseau sans fil réponde aux attentes de l'entreprise, il est indispensable d'effectuer une étude préalable d'ingénierie. Cette analyse de la couverture radio à venir précisera la densité et l'emplacement des bornes à installer pour éviter les zones d'ombre, afin que tout un chacun puisse se connecter. Ce type d'étude reste coûteux, mais il peut être pris en charge en partie par le prestataire qui assure l'installation.

3. Une complexité technologique à gérer. Une fois le réseau sans fil déployé, il convient de le surveiller à l'aide d'outils de supervision ad hoc. Une dégradation passagère des performances du Wi-Fi pénalise en effet directement l'activité de l'entreprise. Face aux éventuelles interférences, bornes défectueuses ou actes de malveillance, il faut réagir vite et se doter d'outils de mesure en temps réel comme les sondes, qui nécessitent, outre un coût d'acquisition, des frais en formation des équipes techniques.

FRÉDÉRIC BERGÉ

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

powerful

LA PERFORMANCE EN TOUTE SÉCURITÉ

NOUVEAUX
PC PORTABLES SÉRIE 4

Pensés pour les travailleurs les plus exigeants, les PC portables pro Série 4 ne laissent rien au hasard. Boîtier solide et protégé, écran LED anti-reflets, ultra connectivité, Batterie Smart Li-Ion, 4 cellules, 4400 mAh…
Ils cumulent les fonctionnalités qui vous rendent performant. Vous avez trouvé le partenaire incontournable pour travailler partout, confortablement et sereinement.

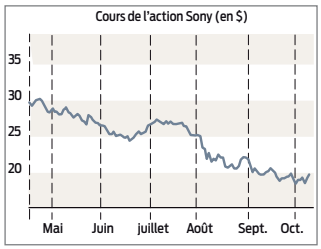
www.samsung.com

powerful = puissant

© 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.

VU DES MARCHÉS

Sombres perspectives pour Sony



Niveau des ventes faible, problèmes de sécurité récurrents sur le réseau Playstation : Sony connaît une passe difficile. Pire, l'industriel nippon ne semble pas en mesure de redresser la barre avant la fin de l'année, une période pourtant cruciale pour les ventes dans le secteur de l'électronique grand public. Outre une conjoncture morose, les exportations du Japonais sont rendues difficiles par le niveau très élevé du yen. Or, l'industriel estime qu'il peut difficilement délocaliser davantage, les trois quarts de sa production étant déjà réalisés hors du Japon. Sony trouvera-t-il son salut dans la téléphonie mobile ? Il cherche maintenant à prendre le contrôle total de son joint-venture avec Ericsson.

EN BREF

L'emploi IT américain repart à la hausse

Selon la fondation TechAmerica, 115 000 emplois IT ont été créés aux Etats-Unis au premier semestre (+ 2 %). Alors que de 2007 à 2010, les troupes du secteur high-tech avaient fondu de 4 %. Le cloud computing, la cybersécurité et les applications mobiles tirent le marché du travail vers le haut.

Air France dote ses pilotes d'iPad

D'après Deplacementspros.com, la direction d'Air France a décidé d'équiper ses pilotes de tablettes iPad, pour remplacer les 17 kg de papier qu'ils sont obligés de transporter à chaque vol (manuels, cartes aériennes, etc.). Le déploiement devrait avoir lieu d'ici à la fin de l'année 2012.

SÉCURITÉ Le ministre de l'Industrie souhaite renforcer la protection autour du secret des affaires

Une loi pour définir un tampon « confidentiel » en entreprise

Aujourd'hui, la divulgation d'informations classées sous le régime du secret des affaires n'est pas constitutive d'une infraction pénale. Qu'il s'agisse *« du vol d'un projet technologique ou industriel, de la communication non autorisée d'un plan stratégique, de la transmission frauduleuse d'un fichier clients, voire de la révélation d'un projet financier ou commercial »*, illustre Eric Besson. Il est évident que le droit français souffre d'un réel vide juridique en la matière. Pour combler ce manque, le ministre de l'Industrie a annoncé, le 21 septembre dernier, son intention de soutenir un projet de loi visant à instruire ce type d'infraction. Un cadre légal qui interviendrait dès lors qu'il y a *« atteinte grave aux positions stratégiques, au potentiel ou aux intérêts de l'entreprise en matière scientifique, technique, commerciale ou financière »*, précise-t-il. Les peines maximales encourues pourraient atteindre jusqu'à trois ans de prison et 45 000 euros d'amende. De quoi dissuader.

La mention « confidentiel entreprise » s'inspire de la pratique militaire.

DR

Les peines encourues pour vol de données stratégiques seraient enfin dissuasives

Portée initialement par le député UMP du Tarn, Bernard Carayon, cette protection légale pourrait être signalée, sur certains documents, par la mention « confidentiel entreprise ». Fortement inspirée du « confidentiel défense » issu du monde militaire, elle nécessiterait, pour l'entreprise, d'homologuer son système d'information. Il s'agirait, à partir d'un référentiel, d'établir un protocole de classification de l'information et de hiérarchisation des accès. Une approche qui rappelle celle des dispositifs de lutte contre la fuite de données… qui n'ont pas rencontré le succès escompté. Beaucoup de directions abandonnent l'idée même de se lancer dans une telle entreprise, jugée trop lourde et fastidieuse.

Attention aux effets pervers du marquage

Cette procédure exige, en effet, de déterminer les types d'information qui seront concernés (financière, personnelle, stratégique, projets, etc.), mais aussi d'en définir les différents formats (papier, courriel, fichier, SMS…), ainsi que les divers supports ou emplacements de stockage et, enfin, le ou les circuits que seront amenées à emprunter ces informations.

On notera cependant que l'armée, bien habituée à ce principe de confidentialité, s'est interrogée, il y a quelques années, sur la notion de marquage et à propos de certains côtés négatifs comme l'effet cible – un document marqué attirant davantage les convoitises. Pour Bernard Carayon, *« ceux qui veulent s'impliquer devront être plus conscients des avantages que des inconvénients d'un processus qui est, je le rappelle, facultatif. Le chef d'entreprise sera chargé de faire un effort de sensibilisation et de mobilisation. »*

STÉPHANE BELLEC

Dynamisez...

vos compétences et élargissez vos connaissances grâce à nos formations d'exception !

Virtualisation

Réf.	Formations – Paris	Dates 2011/2012
170	Technologies de virtualisation : Introduction complète	25-28 octobre 15-18 novembre
171	Déployer VMware vSphere	7-10 novembre 29 nov-2 déc
968	Virtualisation avec Hyper-V	16-13 décembre 27-30 mars

Développement pour Mobiles

Réf.	Formations – Paris	Dates 2011/2012
2761	Introduction à la programmation d'applications iPhone et iPad	19-22 décembre 27-30 mars
2771	Développement d'applications mobiles pour terminaux sous Android™	29 nov-2 déc 20-23 mars

Cloud Computing

Réf.	Formations – Paris	Dates 2011/2012
1200	Introduction au Cloud Computing	23-25 novembre 11-13 janvier
1220	Sécurité du Cloud	30 nov-2 déc 18-20 janvier
1205	Cloud Computing avec les services Web Amazon	6-9 décembre 13-16 mars
2602	Introduction à la plate-forme Windows Azure	25-28 octobre 6-9 décembre

Profitez de notre **OFFRE LECTEUR** et bénéficiez de **25 % de réduction*** en vous inscrivant aux formations Cloud Computing, Virtualisation et Développement pour Mobiles ci-dessus. Code Lecteur : LTCV01

L'expérience de l'enseignement pratique depuis 37 ans :

- Des formateurs experts dans leur domaine avec en moyenne plus de 20 ans d'expérience
- 35 salles équipées avec des technologies de pointes
- Un environnement pédagogique unique et innovant — vidéo-projection brevetée MagnaLearn® — optimisant le processus d'apprentissage des participants
- Des connaissances concrètes applicables immédiatement en entreprise, grâce à de nombreux travaux pratiques et mises en situation réelles (RealityPlus™)

Learning Tree® International

Education Is Our Business®

*Cette offre est uniquement valable pour toute nouvelle inscription et pour les dates mentionnées sur cette page. Cette remise s'applique seulement sur notre prix public et ne peut en aucun cas s'ajouter à nos autres offres commerciales.

Contactez-nous au **01 49 68 53 00**, par email à **info@learningtree.fr**
ou rendez-vous sur **www.learningtree.fr**

GREEN TECH

Une vague de centres de données refroidis à l'eau ou à l'air ambiant

Une nouvelle génération de sites informatiques, portés par le cloud, recourt à des techniques de refroidissement plus respectueuses de l'environnement. Premier concerné, avec son réseau mondial de centres de données, Google vient d'ouvrir à Hamina (Finlande) un site implanté sur une ancienne papeterie dont il a amélioré le système de refroidissement en puisant l'eau dans la Baltique, toute proche, pour climatiser ses salles informatiques. Le recours à l'eau de mer, captée puis acheminée pour refroidir les serveurs via un système d'échangeurs thermiques, permet de supprimer les groupes d'eau glacée, gourmands en électricité. Pour éviter de rejeter directement dans la mer l'eau qui, après usage, s'est réchauffée, celle-ci est ensuite refroidie. C'est aussi en Finlande, à Helsinki, capitale baignée par les eaux baltes, qu'Atos va construire un centre informatique à l'approche triplement originale. Ce site sera souterrain, refroidi à l'eau de mer, l'eau de refroidissement étant ensuite utilisée pour chauffer 2 000 foyers.

OVH

Dans le centre de données d'OVH à Roubaix, l'air ambiant, après avoir refroidi les serveurs, est évacué, via des ventilateurs, par la cheminée centrale.

Une cheminée thermodynamique

Une variante technologique, connue de longue date, s'appuie sur la ventilation et l'air ambiant. Prêt à héberger 35 000 serveurs, le nouveau bâtiment d'OVH, à Roubaix, avec ses six étages, contient une cour intérieure qui joue le rôle de cheminée géante. L'air ambiant pénètre via des fentes pratiquées sur toute la surface extérieure de l'immeuble. Il circule parmi les serveurs dont il absorbe la chaleur, cet air chaud étant ensuite évacué par des ventilateurs vers la cheminée, où il monte naturellement. Cette ventilation est complétée par un procédé unique de refroidissement liquide (watercooling), mis au point dès 2003 par OVH, consistant à faire circuler l'eau au plus près des machines.

C'est un principe analogue de cheminée thermodynamique qu'a appliqué l'hébergeur Celeste au sein de son site de 600 mètres carrés, mis en service fin septembre 2011 dans l'Est parisien. Afin d'éviter de produire du froid à partir du système de climatisation, l'intérieur de la tour est rafraîchi avec l'air extérieur. L'air ambiant, aspiré en sous-sol, refroidit les machines. Le surplus d'air est évacué par le toit. Ce bâtiment consommerait 35 % d'énergie en moins qu'un centre traditionnel, affichant un rendement énergétique ou PUE (Power Usage Effectiveness) de 1,3.

La construction de centres de données refroidis à l'air ambiant n'est pas l'apanage des prestataires ou des hébergeurs. Ainsi, l'assureur Groupama a choisi un système principal de refroidissement en free cooling direct « tout air », couplé à un système de secours redondant à base d'eau glacée, pour son futur site de Mordelles (35), près de Rennes. Ces quatre salles de 200 mètres carrés chacune abriteront, en 2012, l'informatique de secours et de développement de Groupama systèmes d'information (GSI). Le PUE réel ciblé de ce site est de 1,3.

BUSINESS & DÉCISION EOLAS/ERIC SAILLET

Le toit du bâtiment de Business & Décision, équipé de panneaux solaires.

Emploi d'électricité « verte »

Depuis mars, Business & Décision exploite, à Grenoble, un site d'hébergement dont la particularité est d'utiliser la nappe phréatique sur laquelle il est implanté. L'eau alimente en fluide caloporteur les climatiseurs des circuits de refroidissement de la salle blanche (800 mètres carrés). Le site est aussi alimenté par l'électricité « verte » produite par des centrales hydroélectriques et éoliennes du groupe GEG (Gaz Electricité de Grenoble). Des panneaux solaires photovoltaïques, d'une puissance de 75 kilowatts crête, complètent cette alimentation.

FRÉDÉRIC BERGÉ

SOCIÉTÉS DE SERVICES Les rachats visent à compléter l'offre ou la couverture géographique

SSII : la consolidation se poursuit

La crise des dettes souveraines n'aura pas enrayé le mouvement de consolidation initié au printemps. En cette rentrée, il ne se passe guère une semaine sans qu'un rachat n'intervienne dans le secteur des services informatiques. Ainsi, Osiatis a acquis le Brésilien Interdapt ; Smile s'est emparé de Stone-IT, spécialiste hollandais de l'infrastructure open source ; Devoteam a repris l'agence nantaise Novedia ; et Amundis, acteur français dans le multimédia, est tombé dans le giron d'Eolen.

Directeur chez Pierre Audoin Consultants (PAC), Vincent Gelineau relève le paradoxe : « *En dépit de la morosité économique ambiante, les SSII se portent bien. Les plus grandes ont plutôt bien traversé la crise de 2008. Après avoir reconstitué leurs marges l'année dernière, elles partent aujourd'hui en reconquête.* »

Capgemini, serial consolidateur

Mais contrairement à la décennie précédente, marquée par une course à la taille critique, la tendance actuelle tient plus, selon PAC, du recentrage autour des activités stratégiques déjà existantes. Il s'agit de renforcer la couverture à l'international et de compléter l'offre technologique et fonctionnelle. Avec sept acquisitions cette année, Capgemini joue sur les deux tableaux. En rachetant CPM Braxis, la SSII lorgne l'eldorado brésilien et ses 10 % de croissance attendus sur 2011-2015. Côté offre, Capgemini met un pied dans le cloud et dans l'infrastructure à travers les acquisitions de Prosodie (hébergement) et d'Artesys (intégrateur en environnement datacenter). « *Capgemini a choisi les meilleurs sur leurs segments*, estime Vincent Gelineau. *Il les a payés chers, mais ils généreront de la croissance organique.* »

Quant aux SSII indiennes, elles ne sont toujours pas sorties du bois. Selon *La Lettre A*, Tata Consultancy Services (TCS) s'est retiré du rachat de la branche Business Solutions de Thales Services. D'après la presse indienne, TCS se rattraperait en jetant son dévolu sur Lufthansa IT Systems, la filiale informatique de la compagnie aérienne allemande.

XAVIER BISEUL

RÉORGANISATION Le regroupement des activités des back office bancaires s'accélère

Les banques de détail accentuent leur recherche d'économies d'échelle

Les mots comme « industrialisation » ou « mutualisation » ont pris toute leur importance ces dernières années, au sein de l'informatique des banques. Suite à la crise des « subprimes », le mouvement de regroupement de fonctions de back office s'est accéléré. Et ce, malgré les réticences internes propres à ce genre d'opération. Il s'agit, pour les banques, de mettre en place des « usines » de production mutualisées dans des domaines tels que le crédit ou les paiements. Objectif : générer des économies d'échelle et donc améliorer le résultat d'exploitation.

Cette évolution est notable dans le domaine des moyens de paiement. Et pour cause : la mise en place de l'espace européen Sepa (Single European Payments Area) a demandé de gros investissements à l'industrie bancaire. L'ouverture des paiements à des acteurs non bancaires et les attaques de Bruxelles sur les tarifs pèsent également sur la rentabilité de cette activité.

DR

L'AVIS DE L'EXPERT

Antoine Marcq, directeur adjoint de la direction des services financiers chez Sopra Group

« Le paysage des systèmes de paiement a changé avec l'espace européen unique »

Cette démarche de rationalisation des systèmes de production existe depuis longtemps. Elle a déjà été réalisée au niveau du métier titres. La nouveauté est qu'elle s'étend désormais à d'autres domaines, principalement au crédit et aux systèmes de paiement, dont le paysage s'est modifié avec la réforme Sepa.

Cela s'explique par un virement stratégique au sein des banques. Après la crise, celles-ci ont voulu rééquilibrer l'origine de leurs bénéfices en mettant l'accent sur la banque de détail. Deux enjeux majeurs ont émergé : l'investissement dans la rationalisation des systèmes de production et la rénovation des systèmes de distribution.

Dès lors, les banques se sont engagées dans une course à la taille critique, souvent via des partenariats. Ainsi, depuis l'année dernière, BPCE dispose d'un opérateur unique de moyens de paiement (cartes, chèques, etc.). Il s'agit de Natixis paiements, à l'origine plate-forme de Natixis et des Banques populaires, qui a absorbé GCE paiements du réseau Caisses d'épargne. Et la Société générale s'est, elle, associée, en 2007, à La Banque postale en créant une filiale monétique commune pour modifier son système monétique.

Le crédit à la consommation, propice aux partenariats

Le crédit à la consommation est également un domaine propice à la collaboration entre groupes bancaires. Ainsi, La Banque postale s'appuie sur la plate-forme de la Société générale, à laquelle elle s'est associée au sein d'une coentreprise. De même, BNP Paribas construit avec Natixis une plate-forme de crédit à la consommation qui gérera, à partir de 2013, la totalité des crédits à la consommation des réseaux Banque populaire, Caisse d'épargne et BNP Paribas. La chaîne prêt et crédit est également touchée par ce mouvement. Cependant, l'heure n'est pas au regroupement entre plusieurs acteurs, mais à la consolidation au sein d'un même établissement. Ainsi, les 39 caisses régionales du Crédit agricole disposeront, en 2014, d'une seule plate-forme (contre cinq actuellement). La Société générale s'inscrit dans la même tendance avec la convergence qui se profile entre les plates-formes de crédit, de monétique et de paiement du Crédit du Nord et de celles de la Société générale.

On assiste ainsi au découplage de plus en plus prononcé entre le système d'information (SI) de distribution, où l'on vend produits et services, et celui de production, où l'on traite les opérations. Une « usine » capable de servir plusieurs enseignes d'un même groupe, voire de groupes concurrents. Se pose alors la problématique de l'articulation entre ces deux systèmes. Le SI de production a besoin de connaître les clients et les produits vendus via le SI de distribution. D'où la constitution, généralement, d'un catalogue de produits et de services à disposition des différentes enseignes.

OLIVIER DISCAZEAUX

À SAVOIR

Des plates-formes uniques

Paiement

- Partecis : plate-forme commune de logiciels monétiques entre BNP Paribas et Natixis, créée en 2006.
- Filiale de La Banque postale et de la Société générale, fondée en 2007 pour gérer leurs activités monétiques.
- Cedicam : plate-forme de flux et de paiement constituée sous forme de GIE du groupe Crédit agricole.

Crédit à la consommation

- Alliance industrielle BNP Paribas et BPCE pour bâtir une plate-forme commune qui gérera, à compter du 1e janvier 2013, les crédits à la consommation des réseaux Banque populaire, Caisse d'épargne et BNP Paribas.

Pour votre parcours Telecom, exigez la performance des services Completel-Altitude Telecom

N°1 des réseaux Très Haut Débit* en France

Spécialistes des solutions IP, Convergence et Datacenter pour les entreprises

completel

altitude telecom

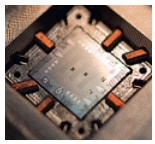
Unis pour mieux vous satisfaire

Retrouvez-nous sur le **Salon IP Convergence du 18 au 20 octobre** au Parc Expo de Paris - Porte de Versailles
Stands E18 - F17
F18 - H17 - H18

www.completel.fr **www.altitudetelecom.fr**

DANS LES LABOS

Avancée vers le PC quantique

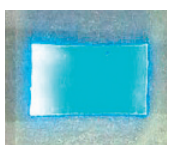


Les ordinateurs classiques s'appuient tous sur une architecture de Von Neumann comportant unité de calcul, mémoire et bus de communication. Des chercheurs de l'université de Santa Barbara ont conçu l'équivalent quantique d'une telle architecture. Ils l'ont testé en réalisant une transformation de Fourier. Leur circuit est relativement simple à construire, mais ne fonctionne qu'à une température proche du zéro absolu.

De la mémoire plus petite

Samsung, avec des scientifiques de l'université de Californie à Los Angeles, a mis au point un prototype de mémoire flash à base de graphène et de silicium. L'écriture et la lecture des données consomment moins d'énergie qu'avec la mémoire flash conventionnelle, tandis que sa durée de vie, plus longue, est supérieure à dix ans. Le modèle élaboré est de grande taille (quelques microns), mais un prototype de 10 nm est en cours de développement.

Un écran à taille variable



Les écrans souples ne sont pas nouveaux. Des chercheurs de l'université de Californie à Los Angeles sont toutefois allés plus loin en réalisant un écran Oled extensible, pouvant s'allonger ou se rétrécir de 45 %, tout en émettant de la lumière. Il est constitué de nanotubes de carbone recouverts d'un polymère transparent et souple. Le prototype ne mesure que 2 cm sur 1 cm et émet une lumière bleutée. Il est encore trop fragile pour pouvoir être industrialisé.

START UP — EN PARTENARIAT AVEC oséo

Dématérialiser l'authentification forte pour faciliter son usage

NOM : In-Webo.
DATE DE CRÉATION : avril 2008.
DOMAINE : sécurité.
INNOVATION : création d'une plate-forme en ligne d'authentification forte.
PRODUITS : nCode, Toolbar et mAccess.

Dans l'authentification forte, on associe généralement quelque chose que l'on sait à autre chose que l'on possède. Les moyens habituels – cartes à puce, clés USB, jetons, etc. – sont efficaces, mais assez lourds à déployer et à gérer, notamment pour les services grand public. La jeune pousse française In-Webo a pris le parti de la simplification, en développant une méthode d'authentification forte purement logicielle.

Sur PC ou smartphone

A l'instar de RSA, leader du secteur, In-Webo propose un système basé sur des mots de passe jetables (One-time Password, OTP). Ici, le « quelque chose que l'on a » n'est pas une carte à puce, mais une application à installer sur un PC, un smartphone ou une tablette. Reste qu'un logiciel n'est pas, a priori, aussi inviolable qu'un élément matériel. « *Pour assurer un niveau de sécurité comparable, nous avons introduit dans le mécanisme d'authentification des clés dynamiques aléatoires, mettant l'utilisateur à l'abri. Ainsi, l'information que l'on pourrait extraire du logiciel par piratage ou par rétro-ingénierie est rendue inutilisable* », explique Didier Perrot, président et cofondateur d'In-Webo.
Trois applications clientes sont disponibles : nCode, un générateur de mot de passe pour le téléphone ; Toolbar, un système d'authentification qui s'intègre dans un navigateur ; et enfin mAccess, une bibliothèque servant à inclure la technologie d'In-Webo dans une application tierce, un PGI par exemple.
Côté serveur, In-Webo procède également à une dématérialisation. Ainsi, une entreprise n'aura plus à installer ni à gérer ses serveurs d'authentification : la vérification des OTP s'effectue via un service web, disponible depuis un centre de données opéré par In-Webo.

Un business model basé sur l'abonnement

La tarification du système In-Webo s'appuie sur l'abonnement. Le fournisseur propose une facturation soit au nombre d'utilisateurs ou de sites, soit à l'usage. Le premier cas est adapté à un usage interne d'entreprise ; le second à une diffusion auprès de particuliers, dans le cadre d'un service bancaire B to C, par exemple. Quant aux applications clientes, elles sont gratuites et librement diffusables. A ce jour, In-Webo revendique une dizaine de grands comptes clients dans les secteurs du transport, de l'industrie et des services financiers. En particulier, l'éditeur a signé un contrat avec Alstom.

GILBERT KALLENBORN

REPÈRES

Siège : Paris (75).
Effectif : 10 personnes.
Financement : investisseurs privés (800 k€), Oséo (30 k€), et le Centre francilien de l'innovation (10 k€).
Les fondateurs :
Didier Perrot, président.
Olivier Perroquin, directeur commercial.
Bruno Abramatic, directeur des opérations.

Routeur d'accès AR G3 HUAWEI

Support multiprocesseur pour des performances d'accès exceptionnelles.

10 YEARS HUAWEI EUROPE

Routeur d'accès de 3ème génération HUAWEI

Étant donné l'accroissement de la demande en faveur de services complets de TIC, les entreprises exigent un système extrêmement efficace. Le routeur d'accès AR G3 de Huawei offre un support multiprocesseur afin de satisfaire aux exigences des demandes multiservice des entreprises. Il garantit ainsi une expérience globale haut de gamme en termes de service en permettant de raccorder les réseaux internes des entreprises aux réseaux externes et optimisant les performances d'accès des réseaux WAN mobiles et fixes.

www.huawei.com/enterprise
entreprise.fr@huawei.com

HUAWEI

Avec logica be brilliant together

01 NUMERICA

G. Abouharb – Logica, A. Moustard – Bouygues Telecom, O. Coredo – 01 et K. Sayegh – Société Générale.

Première étape

« Comment le Cloud transforme le monde de l'entreprise », tel était le thème ce 29 septembre de la première étape de 01 Numerica, un voyage en 4 étapes au cœur de la mutation numérique, en partenariat avec Logica.

Une adresse prestigieuse pour une soirée d'exception.

Des débats riches et passionnés, à la table du Chef Christophe Moret.

Jean-Louis Picard – Sodexo et Eric Picarda – Chartis.

Pour un opérateur télécoms, le SI est l'ADN de l'entreprise. Sans informatique, l'activité s'arrête net. Alain Moustard, DSI de Bouygues Télécom, explique ainsi devant une quinzaine de ses pairs pourquoi il doit sans cesse transformer son SI pour non seulement répondre aux exigences accrues des clients externes mais aussi s'adapter aux besoins des métiers du groupe. Cependant, comme l'explique Alain Moustard, les systèmes sont tellement imbriqués en temps réel les uns aux autres que le cœur du SI, hautement stratégique, ne basculera certainement pas dans le Cloud Public. L'orientation est plutôt à la construction d'un Cloud Privé, délivrant certains services en SaaS et proposant de l'IaaS (capacités à la demande) à des filiales. Le PaaS ? Une solution pour les développeurs, qui peuvent ainsi bénéficier de ressources quasi-infinies, comme le soulève Jean-Paul Maury, de France Télécom.

Concernant le Cloud, qu'il soit public ou privé externalisé, deux écoles s'affrontaient lors de ce dîner DSI. D'un côté, les «early-adopters» qui testent le SaaS sur des applications périphériques (mail, bureautique, RH, CRM, finance, etc.) à l'instar de Jean Louis Picard, de Sodexo qui bascule son CRM en SaaS ; et de l'autre les «prudents», souvent verrouillés par des contraintes juridiques ou réglementaires, ou freinés par des problématiques de sécurité (à l'instar de Karim Sayegh et Philippe Loiseau, de la Société Générale, ou d'Eric Picarda de Chartis). Dans les banques, certaines données ne peuvent en effet, non seulement sortir des data-centers de la banque mais bien souvent aussi du pays !

Certains s'accordent à dire qu'il faudra que les gros systèmes dits «Legacy» migrent dans le Cloud. Philippe Laulanie, de BNP Paribas, pointe du doigt l'absence de liens, d'interconnexion, d'API, entre le SaaS et les systèmes internes. Martine Frèrebeau, du Groupe La Poste, responsable du management des risques SI, met en relief la nécessité d'instruire de près les aspects contractuels par la mise en place de PAS (Plan d'assurance Sécurité), et de choisir, précautionneuse, les actifs à positionner dans les Clouds.

Préparer la transformation

Passage du Capex à l'Opex, flexibilité, souplesse, puissance à la demande… le Cloud transforme profondément la façon de consommer l'informatique, comme le souligne avec vigueur Georges Abou Harb, de Logica Business Consulting. Cette mutation bouleverse totalement la DSI et ses relations avec les métiers, mais également le fonctionnement global de l'entreprise et ses interactions avec ses fournisseurs et ses clients.

Comme le rappelle Laurent Macquet, de Logica Business Consulting, la société de service joue ici tout son rôle en conseillant le DSI dans ses choix, en l'accompagnant dans la mutation et en faisant le lien entre le Legacy, le passé, et le monde futur du Cloud.

© DR

En association avec BFM BUSINESS N°1 sur l'économie.

Prochaine étape : le 20 octobre à Paris
L'Homme, de CIO à CNO (Chief Numeric Officer)

www.evenements01.com

« La mission du Cigref consiste à accompagner ses membres vers l'entreprise numérique. »

Jean-François Pépin, délégué général du Cigref P. 42

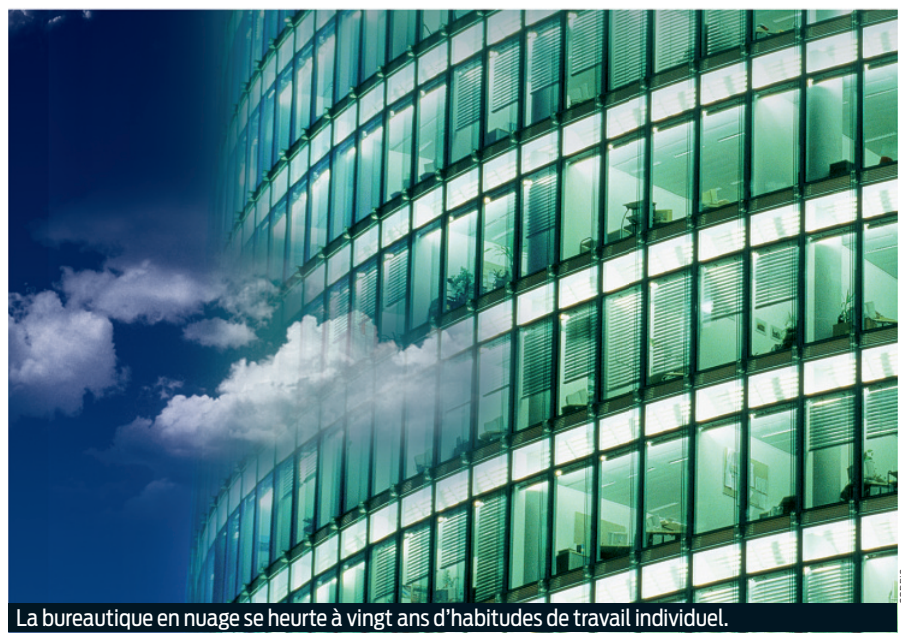
Le Laboratoire central de la préfecture de police relie ses services et laboratoires via un workflow et une GED. Un projet plus compliqué que prévu. P. 30

BUREAUTIQUE

Travailler dans le nuage effraie encore les utilisateurs

Tentées par les fonctions de collaboration, les entreprises n'évoluent que lentement vers la bureautique en cloud. En cause : l'impact organisationnel, mais aussi la complexité de la phase de migration et une tarification parfois opaque des offres.

Devoir changer les habitudes des utilisateurs, surtout quand elles concernent le partage de l'information, fait peur. Sorti en juin dernier, Microsoft Office 365 relance le débat du poste de travail en cloud. Suite logicielle regroupant des outils existants de communication, de collaboration et de bureautique, Office 365 se situe à la fois dans la continuité de BPOS (Business Productivity Online Suite) et est la réponse de Microsoft aux Google Apps. Dès 2007, Google s'attaquait en effet au marché de la bureautique. Simpliste au départ, disponible uniquement en cloud, cette offre s'est progressivement étoffée et propose aujourd'hui des fonctions similaires à celles de Microsoft.



CORBIS

La bureautique en nuage se heurte à vingt ans d'habitudes de travail individuel.

Une vraie plate-forme de collaboration

Pour autant, malgré de nouveaux outils favorisant la collaboration et des avantages économiques évidents – facturation sous forme d'abonnement par utilisateur simplifiant la gestion des licences, rationalisation des serveurs en interne, réduction significative des tâches de maintenance et d'administration –, le raz de marée des entreprises vers la bureautique en cloud n'a pas eu lieu. En cause : des modèles de facturation pas toujours simples à comprendre, des contraintes techniques non négligeables, notamment lors de la migration, et, surtout, une nouvelle organisation du travail qui risque de perturber les utilisateurs. De fait, Microsoft, pas plus que Google, n'a apporté de réels bouleversements aux outils bureautiques et de communication. Il ne s'agit, ni plus ni moins, que de traitement de texte, de tableur, de messagerie, de visioconférence ou encore de messagerie instantanée, sans oublier l'incontournable application de réalisation de présentations.

La nouveauté réside dans la combinaison : intégrés dans une solution globale, ces outils deviennent une plate-forme de collaboration. Les documents sont stockés en ligne, mis en commun au sein de groupes de travail et classés sur un site ; la prise de rendez-vous peut désormais être déléguée et centralisée auprès d'une secrétaire, car les agendas

DR

TÉMOIGNAGE

Olivier Rafal, CIO du groupe PAC (Pierre Audoin Consultants)

« La bureautique en cloud ne résout en rien la gestion des licences »

Notre stratégie consiste à basculer dans le nuage tout ce qui peut l'être. Aujourd'hui, à l'exception de quelques applications métier, tous nos outils sont dans le cloud, sauf la bureautique. Nous étions très intéressés par les fonctionnalités de partage et de collaboration, mais elles sont encore trop limitées pour nos besoins. La gestion des documents volumineux en ligne est difficile et, pour un même résultat, elle prend beaucoup plus de temps. Concrètement, nous aurions dû combiner un client sur le poste de travail à une offre en ligne, ce qui ne résout en rien le problème de gestion des licences et augmente le budget et les tâches d'administration.

L'ENTREPRISE

Pierre Audoin Consultants

Activité : société de conseil et d'études de marché.
Siège : Paris (75).
Effectif : 150 personnes.

LE PROJET

Problème à résoudre : externaliser les outils informatiques.
Solutions déployées : outils métier, de communication et de collaboration en cloud, et MS Office.
Difficultés rencontrées : manque de fonctionnalités avancées.

sont partagés ; chacun peut voir le travail de l'autre, intervenir dans un cycle de vie du document, etc.
Ce paradigme n'est pas réellement nouveau. Lotus le proposait déjà il y a plus de dix ans, à l'heure où les intranets fleurissaient, mais rencontrait les mêmes réserves. « *Les freins sont culturels. Les utilisateurs sont habitués à un mode de travail individuel, centré sur leur poste de travail,* explique Sébastien Ricard, PDG de GPartner, premier intégrateur des Googles Apps en France. *Et puis on ne remet pas en cause plus de dix ans de suite personnelle sans engendrer des réticences. Or, continuer à travailler avec la bureautique en ligne comme on le fait avec un client sur le poste de travail, c'est faire abstraction de toutes les fonctionnalités de communication et de collaboration, ce qui n'a pas de sens.* »

> « La bureautique en cloud suppose surtout une remise à plat des habitudes de travail. »
> **Charles Maury-Laribière ,** Nelite Services

Résultat, personne ne va franchement vers la bureautique en cloud. Les entreprises adoptent la messagerie, parfois même la visioconférence, et se contentent « d'hériter » au passage des Web Apps chez Microsoft et de Google Docs chez son concurrent. « *L'externalisation de la messagerie existe depuis le début d'internet,* explique Charles Maury-Laribière, directeur général de Nelite Services, intégrateur d'Office 365. *L'adopter en mode cloud ne change donc pas les habitudes, même si parfois les entreprises se posent des questions sur le stockage de leurs données.* » Toutefois, comme le rappelle Sébastien Ricard, « *le déploiement des outils bureautiques n'a rien d'obligatoire car les offres, bien qu'intégrées, restent modulaires. Pourtant, la majorité des entreprises choisit cette option, car la collaboration les intéresse fondamentalement. C'est quand elles commencent à réfléchir à l'impact de ce processus sur leur organisation que les choses se corsent.* » Un point de vue partagé par Bertrand Beauchesne, responsable des systèmes d'information d'Evesa, qui vient d'externaliser sa messagerie vers Gmail : « *Bien sûr que ces fonctionnalités bureautiques font envie, mais il faut prendre le temps d'y penser. Se lancer sans préparer les utilisateurs et sans avoir réfléchi à la nouvelle organisation, c'est aller droit dans le mur.* »

Des freins techniques

Quand les freins ne sont pas culturels, ils sont simplement techniques. Travailler avec des outils en ligne suppose, en effet, un réajustement des infra structures réseau et tout particulièrement de la connexion internet pour tenir compte de la nouvelle charge. « *Nous préconisons aussi une connexion*

redondante, explique Charles Maury-Laribière. *Même si ce n'est qu'une clé 3G. Lorsque les outils sont dans le cloud, il faut être en mesure de continuer à travailler quand un des canaux d'accès connaît un dysfonctionnement.* »
Côté migration, le basculement est rarement une partie de plaisir, même quand on ne change pas d'éditeur. La simple évolution de BPOS vers Office 365 semble tellement compliquée que Microsoft a préféré retarder le processus pour ses utilisateurs, en multipliant les white papers. Passer de Notes à Gmail n'a pas non plus été sans encombre pour Feu Vert : « *Parmi les raisons qui nous ont poussés à opter pour Google plutôt que pour Microsoft, la migration a été un facteur primordial,* explique Bruno Hermeline, responsable des systèmes d'information de la société. *Le processus préconisé par Microsoft impliquait l'installation d'un serveur Exchange temporaire pour récupérer les boîtes aux lettres avant le transfert en mode cloud. Il faut aussi savoir que les connecteurs Imap et POP3 sont rarement adaptés : ils récupèrent les boîtes aux lettres, mais avec des courriers qui ne sont plus classés ou encore tous en mode « non lu ». Le connecteur Notes de Google nous a permis de simplifier l'opération et de récupérer notre existant à l'identique, même si nous regrettons l'absence d'automatisation. Cela nous a obligés à migrer les boîtes aux lettres une par une.* » Idem pour les serveurs de fichiers partagés : une simple transposition de l'arborescence existante est toujours possible, mais souvent inadaptée à la nouvelle organisation du travail induite par la collaboration. C'est donc un nouveau chantier à prévoir. De son côté, Laurent Miltgen Delinchamps, directeur de l'offre cloud de Sysdis, prestataire de services spécialisé dans l'urbanisation des systèmes d'information, explique : « *Beaucoup d'entreprises se lancent dans la migration seules, l'opération ayant l'air très simple en apparence. Dans les faits, elle ne l'est pas. Si les boîtes aux lettres sont trop volumineuses, les outils de migration prévus par les éditeurs ne fonctionnent plus ou pas bien. Si on ne prend pas de précautions, les clients de messagerie se mettent à répliquer dans tous les sens pendant la migration. Par ailleurs, la gestion de la sécurité est différente sur les accès aux fichiers. Les droits d'accès doivent donc être revus pour chaque utilisateur.* » Point de vue conforté par Olivier Rafal, CIO du groupe PAC : « *Dans une optique de*

PUBLICITÉ

NOUVEAU
Pack Business Entreprises

Avantage n° 1
Un seul standard téléphonique hébergé pour l'ensemble de vos sites.

Tous les avantages sur **sfrbusinessteam.fr**

Détails et conditions de l'offre sur sfrbusinessteam.fr
SFR Business Team, marque du groupe SFR, est à destination des entreprises.

Des offres similaires en termes de fonctionnalités et de prix

	Bureautique	Messagerie	Partage/ collaboration	Visioconférence/ chat
Microsoft	Office Web Apps	Exchange Online	Sharepoint Online	Lync Online
Google	Google Docs	Gmail et Google Calendar	Google Groups et Google Sites	Google Video

L'abonnement est mensuel chez Microsoft, avec une multitude de combinaisons possibles, et annuel chez Google, avec des options. Au final, les prix sont très similaires.

À SAVOIR

La sécurité du stockage en question

- **L'abstraction du stockage dans le cloud** effraie les entreprises. Rassurant, Microsoft joue la carte de la transparence. Utilisation des données des clients et des droits d'administration, localisation, respect des conformités réglementaires… tout est détaillé et contractualisé avec le client. L'éditeur fait auditer et certifier ses processus par des tiers de confiance. Chez Google, en revanche, impossible de savoir où sont les données : la localisation des centres de données est secrète et l'éditeur ne peut garantir aux entreprises un stockage local.
- **Google et Microsoft s'engagent différemment** sur la directive européenne Safe Harbour. La politique de Microsoft est précise et certifiée par des tiers, tandis que celle de Google reste nébuleuse.
- **Les deux éditeurs** sont américains, donc soumis à la loi du Patriot Act, et par conséquent tenus d'ouvrir leurs datacenters au gouvernement américain, et ce quelle que soit leur situation géographique.

rationalisation, nous avons étudié la possibilité de basculer notre messagerie Gmail vers Office 365, puisque nous utilisons déjà de nombreux outils de la suite en cloud de Microsoft. Bien que ces deux messageries reposent sur les mêmes normes, POP et Imap, la récupération de nos boîtes aux lettres à l'identique n'était possible qu'en faisant appel à un prestataire, aucune solution simple n'étant proposée de part et d'autre. »

Le client bureautique lourd pour pallier les aléas du cloud

Enfin, même si les fonctionnalités bureautiques en cloud sont largement suffisantes pour la majorité des utilisateurs, les contraintes techniques du web ne permettent pas encore de proposer certaines fonctions avancées. *« La différence provient des API (interfaces de programmation) : elles sont beaucoup plus riches quand on développe pour un système d'exploitation,* explique Cyril Grira, responsable grands comptes pour les offres Google Enterprise, en France. *De plus, pour assurer la compatibilité avec tous les navigateurs, il faut ajouter une couche d'abstraction et n'utiliser que des technologies à base de langages de script. Ceci ne permet pas de développer des applications complexes. Mais avec l'arrivée de HTML5, ces différences techniques et fonctionnelles s'estompent. »* En attendant, même quand elles déploient la bureautique en cloud, les entreprises préfèrent conserver leur client lourd sur le poste de travail. A la fois pour préserver les habitudes et pour disposer de ces fameuses fonctions avancées, mais aussi pour pallier un dysfonctionnement du cloud. Soit une double facture, pas de réduction des coûts en maintenance et en administration, et pas de simplification dans la gestion des licences. Pour Laurent Miltgen Delinchamps, cette situation est toutefois transitoire : *« La bureautique sur le poste de travail va disparaître d'ici à cinq ans. Pour l'instant, les entreprises ont besoin d'être rassurées, mais à terme elles constateront qu'il n'y a aucune valeur ajoutée à maintenir des suites en interne. »* Reste à savoir si c'est là l'objectif réellement visé par les deux éditeurs. Si les intentions de Google paraissent claires – basculer l'ensemble dans le navigateur et éviter ainsi tout déploiement interne –, celles de Microsoft le sont beaucoup moins : en imposant des prérequis sur le poste de travail, l'éditeur cherche-t-il à contourner des contraintes techniques ou à vendre deux fois les mêmes produits ?

MARIE VARANDAT

L'ENTREPRISE

FEU VERT

Activité : équipement et entretien automobile.
Siège : Ecully (69).
CA : 660 M€ (sous enseigne).
Effectif : 6 000 personnes (sous enseigne).

LE PROJET

Difficultés rencontrées : maturité des utilisateurs ; interopérabilité des documents créés en local avec les applications bureautiques distantes pas toujours avérée.
Coût : 32 000 € par an, pour 800 postes.

DR

TÉMOIGNAGE

Bruno Hermeline, responsable des systèmes d'information de Feu Vert

En 2009, nous avons remplacé notre système de messagerie par la suite collaborative Google Apps. La suite complète a été mise à disposition des utilisateurs. Formés seulement aux applications Gmail et à l'agenda, ils ont découvert par eux-mêmes le fonctionnement et les usages des autres outils. Ceux-ci faciliteront les échanges et la collaboration entre les sites qui ne disposent pas des mêmes suites bureautiques. Mais nous rencontrons encore des problèmes de compatibilité, de sécurité et de versionning des documents échangés. A terme, seuls certains métiers, comme le contrôle de gestion qui a besoin de fonctionnalités avancées du tableur, disposeront d'applications spécifiques sur leur poste.

DR

TÉMOIGNAGE

Bertrand Beauchesne, responsable des systèmes d'information chez Evesa

« Dans un premier temps, nous n'avons pas voulu perturber les habitudes des utilisateurs »

Il nous fallait un système d'information rapidement opérationnel. Pas question de perdre du temps en déploiement de salles informatiques. Nous sommes répartis sur trois sites, avec une majorité de personnel souvent sur le terrain et équipé de tablettes PC. Notre urgence était la communication. Au départ, en optant pour Office 365, j'envisageais d'utiliser les Web Apps, mais nous avons fait machine arrière par peur de perturber les habitudes. Nous n'avions pas le temps de former nos équipes. Résultat, nous avons déployé un client lourd Office et nous utilisons surtout les fonctions de messagerie et de chat en cloud. La partie Sharepoint est en cours de déploiement, pour mettre en œuvre un intranet et un extranet avec la ville de Paris. Lorsque nous serons plus sereins, nous évoluerons vers la bureautique en cloud.

L'ENTREPRISE

EVESA

Activité : exploitation des éclairages publics et des feux tricolores.
Siège : Paris (75).
Effectif : 235 personnes.

LE PROJET

Solution déployée : Microsoft Office 365.
Difficultés rencontrées : manque de clarté persistant du système de facturation de Microsoft.
Coût : 10 000 € par an pour 150 postes.

Notre relation commence ici

Confiance, efficacité, simplicité...
Une relation naît du partage de vraies valeurs,
c'est pourquoi Sage vous accompagne chaque jour
et vous permet de réaliser vos ambitions.

Découvrez nos solutions de gestion pour votre entreprise :

Comptabilité • Finance • ERP
Gestion commerciale • CRM • Paie • RH

N° Indigo 0 825 825 603*
*0,15 € TTC/min.

www.sage.fr

sage

COLLABORATION

Les « experts » de la police déploient péniblement leurs flux de documents

Bogues, développements stoppés, conflits… A l'issue de projets mouvementés, le Laboratoire central de la préfecture de police a déployé une plate-forme de gestion documentaire et de suivi d'activité. A la satisfaction de certains de ses utilisateurs.

Comment automatiser et orchestrer des flux documentaires entre 20 services aux activités particulièrement diversifiées ? C'est la question que le Laboratoire central de la préfecture de police (LCPP) a résolue. Et ce à travers plusieurs chantiers à rebondissements, mais qui ont fini par porter leurs fruits. Cette branche de la police scientifique intervient dans des domaines aussi différents que l'hygiène publique, les intoxications au monoxyde de carbone, la salubrité, l'ingénierie du feu, etc. De la même façon, elle compte des métiers très variés : démineurs, laborantins analysant les échantillons prélevés, experts chargés d'assister les officiers de police judiciaire sur les scènes d'incendie…

Problème : les 20 sections et laboratoires étaient historiquement isolés les uns des autres. Les échanges d'information entre services s'opéraient la plupart du temps par le biais de flux papier. *« C'était le cas à chaque fois qu'une section devait produire un rapport global sur une intervention. Elle récupérait alors les résultats des autres sections intervenues sur l'affaire traitée »*, précise Xavier Bossaert, responsable informatique du LCPP.

Il y quatre ans, naît l'idée d'un socle informatique commun à tous les services, au-dessus duquel seraient orchestrés des flux documentaires. Un audit est réalisé par un prestataire externe. Il conclut qu'aucune solution du marché n'est en mesure de satisfaire des besoins aussi variés. Car chaque service utilise son vocabulaire et ses conventions de nommage, et exploite des objets métier qui, selon les sections, ne recouvrent pas la même criticité. Ainsi, la notion d'échantillon est primordiale pour les laboratoires, mais elle l'est nettement moins pour d'autres sections. Décision est alors prise de recourir à des ressources internes afin de modéliser et développer une application de gestion de suivi d'activité, appelée Sial (système d'information des activités du laboratoire).

Une infrastructure solide mais difficile à bâtir

Mais Sial a besoin d'un socle documentaire pour stocker et gérer les documents partagés par les services. Un appel d'offres est lancé en 2009 afin d'équiper le LCPP d'une GED (gestion électronique de documents). Cette dernière doit soutenir les systèmes de documentation et de management qualité, dans le but de diffuser réglementations, articles et référentiels qualité dans les sections, tout en maîtrisant le cycle de vie des contenus (rédaction, correction, révision, validation de documents, etc.). La solution Freedom d'Anakeen est retenue. *« Aujourd'hui, le lien entre la GED et Sial permet à l'utilisateur de récupérer automatiquement le modèle de rapport dont il a besoin pour traiter une prestation »*, explique Muriel Bonnin, responsable de la documentation.

Pourtant, aucun des deux projets ne se déroule comme prévu. En ce qui concerne la GED, l'éditeur open source retenu endosse la casquette d'intégrateur sans disposer des ressources suffisantes. Lors d'une tentative de mise en production, à la mi-2010, sa plate-forme souffre de bogues à répétition. *« Il y avait sans cesse des problèmes de régression. Certains documents ne pouvaient pas être validés »*, se rappelle Muriel Bonnin. Plus gênant encore, les équipes de l'éditeur ne sont pas sur le pont pour

L'ENTREPRISE

LABORATOIRE CENTRAL DE LA PRÉFECTURE DE POLICE

Effectif : 223 agents, dont 175 scientifiques.

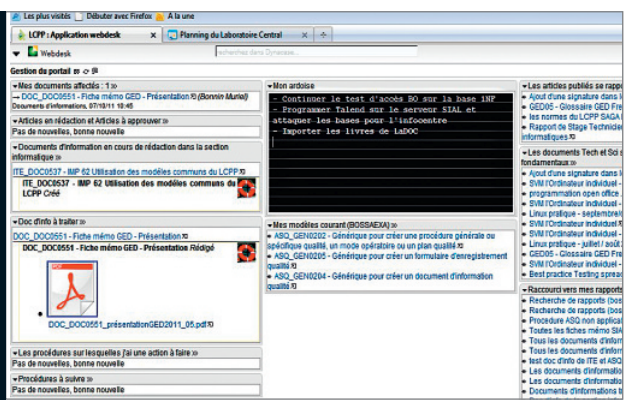
LES PROJETS

GED : gestion documentaire Dynacase de l'éditeur Anakeen pour les documents qualité et scientifiques.

Budget : 70 000 €.

Sial : application de suivi d'activité reposant sur le workflow de Dynacase (en déploiement).

Budget : 200 000 €.



Le projet du Laboratoire central de la préfecture de police met l'emphase sur le workflow et les étapes de validation des documents plus que sur leur gestion à proprement parler et leur visualisation.

NIELS STOLTENBORG

Xavier Bossaert, le responsable informatique, tire un bilan largement positif des deux chantiers.

résoudre ces dysfonctionnements. L'application est immobilisée jusqu'en octobre 2010. Il faudra attendre une mise en production progressive avec l'éditeur pour corriger les anomalies. Sial s'embourbe aussi. Après un an de développements internes, le projet, trop lourd à gérer, est finalement stoppé net. Le LCPP change son fusil d'épaule et s'en remet à un intégrateur.

Si c'était à refaire, le Laboratoire exigerait plus de contraintes et demanderait moins de détails

Côté logiciel, Anakeen est encore sollicité, mais cette fois pour son workflow. « *Sa plate-forme Freedom, rebaptisée Dynacase, présente suffisamment d'ouverture et d'interfaces pour bâtir une véritable application. Par ailleurs, la solution repose sur des standards ouverts (Linux, PHP et PostgreSQL) préconisés par le cadre de cohérence technique du ministère de l'Intérieur* », rapporte Xavier Bossaert.

L'application commence à être déployée en avril dernier. Mais là encore, un imprévu vient gripper la machine : pour des raisons commerciales, l'éditeur et l'intégrateur se brouillent. Ce froid complique la tierce maintenance applicative (TMA), prévue pour 2012. « *L'intégrateur accepte d'assurer cette TMA sur l'évolution des développements qu'il a réalisés. Mais il refuse celle liée au noyau de la plate-forme, pour laquelle des échanges avec l'éditeur sont indispensables. Nous devrons donc recourir à un autre acteur, dont la prestation nous coûtera sûrement plus cher* », regrette le responsable informatique du laboratoire.

Ces différentes déconvenues ne doivent pourtant pas ternir le bilan largement positif des deux chantiers. Sial remplit bien sa première mission, puisqu'il offre, en temps réel, une vue exhaustive sur l'état d'avancement des demandes en cours. « *Jusque-là, il fallait mener une recherche poussée pour regrouper les informations relatives à une affaire,* indique Xavier Bossaert. *Désormais, avec un simple identifiant, nous savons où en est l'offre des prestations, si elle a été retenue par le client, combien elle coûte, si elle est facturée, l'état d'avancement des prestations qui l'accompagnent, etc.* »

Quelques défauts à l'utilisation, mais des gains incontestables

Du point de vue des opérateurs, le bilan de Sial est plus mitigé. L'audit, qui insistait sur la spécificité des différents métiers, avait donc vu juste : sections et laboratoires regrettent de ne pas disposer de vues personnalisées. Tous les utilisateurs, quel que soit leur profil, sont soumis à l'enchaînement des mêmes écrans. Ce qui défie parfois la logique… « *Les démineurs, par exemple, n'ont qu'une prestation à saisir : l'objet de leur déplacement. Tout ce qui est lié aux échantillons est plus occasionnel pour eux. Mais même avec peu de choses à renseigner, ils doivent le faire à travers de multiples écrans.* » Cette uniformisation, parfois gênante, n'est pas imputable à l'éditeur. Elle incombe aux priorités définies et aux spécifications à implémenter. « *Si le projet était à refaire, nous exigerions plus de contraintes et demanderions moins de détails* », admet Xavier Bossaert. Toutefois, la TMA devrait régler ces problèmes.

Côté GED, en revanche, malgré les bogues initialement rencontrés, les gains sont incontestables. Ils riment avec une réduction drastique du papier. Ainsi, au service qualité, la production des fiches traduisant les procédures à suivre a été entièrement dématérialisée à l'aide du workflow. De la même façon, au service documentation, toute l'information scientifique (références, articles, conférences, revues, etc.) est partagée par l'ensemble des sections.

Autre point de satisfaction, le bilan financier. Le coût des deux projets reste imbattable : 270 000 euros. D'ailleurs, le choix de Dynacase résultait avant tout d'une logique économique. Et pourtant, le LCPP n'a pu réellement profiter du volet open source de la plate-forme. « *Le code est ouvert, mais l'environnement est si complexe que l'on reste autant attaché à l'éditeur que s'il s'agissait d'un système propriétaire. D'un autre côté, c'est le prix à payer pour disposer d'une plate-forme documentaire robuste, facilement intégrable et se prêtant au développement d'applications riches.* » ■ VINCENT BERDOT

RÉSEAU Le loueur met en place des boîtiers et des logiciels d'accélération de trafic

Touax fluidifie son réseau pour garantir une réponse rapide à ses clients

Pour une entreprise de dimension internationale, la rançon du succès se traduit souvent par une croissance vertigineuse du trafic sur son réseau. D'où des problèmes d'engorgement et des temps de réponse qui deviennent peu à peu insupportables pour les utilisateurs. Le groupe Touax, spécialiste de la location-vente opérationnelle, a été confronté à ce problème. Une question d'autant plus épineuse qu'il a bâti sa stratégie sur sa réactivité aux marchés et sur une réponse rapide aux demandes des clients. « *C'est notre force face aux leaders du secteur,* explique Philippe Lasserre, le DSI. *Or, cette efficacité passe par la fluidité du trafic sur notre réseau, car notre informatique est très centralisée, de la messagerie aux applications métier. Ce besoin de communications rapides est vital pour nos agences, à Dublin, aux Etats-Unis, en Chine et à Singapour, ainsi que pour les 90 nomades (commerciaux, cadres en déplacement, etc.) qui sillonnent le monde.* »

DR

Le groupe Touax met l'emphase sur sa réactivité face aux leaders du marché.

Équipés de logiciels d'accélération de trafic, les nomades bénéficient partout d'un meilleur débit

Pour régler la question des agences, Philippe Lasserre envisage, dans un premier temps, de doubler la bande passante de leurs liens de raccordement au VPN (réseau privé virtuel) de l'entreprise. Mais il abandonne rapidement cette piste. « *Cette solution n'aurait été qu'un palliatif temporaire. Par ailleurs, elle ne tenait pas compte de notre spécificité : si nous nous installons rapidement sur de nouveaux marchés, nous devons aussi parfois nous désengager d'autres, jugés saturés, pour nous redéployer ailleurs. Et nous ne sommes pas certains de trouver partout du haut débit.* » De plus, une augmentation de bande passante ne résout pas le problème des nomades : depuis l'hôtel ou un chantier, ils ne disposent pas toujours d'un réseau performant.

L'intégrateur Ibelem apporte la réponse en préconisant les produits Steelhead Mobile de Riverbed pour les itinérants. « *Il était le seul à proposer, en plus des boîtiers classiques qui s'installent sur site, une solution logicielle pour les PC portables offrant quasiment les mêmes fonctions* », déclare Benoît Lemaire, PDG d'Ibelem. Les portables des 90 nomades du groupe Touax, en majorité sous Windows XP, sont alors équipés de ces modules logiciels. Philippe Lasserre décide d'en doter également les PC fixes de cinq agences, dont celles de Shanghai, de Singapour et de Hong Kong. « *Il nous est apparu plus judicieux et, surtout, plus économique d'installer les solutions logicielles sur les deux ou trois PC de bureau des agences, plutôt qu'un boîtier qui ne devient rentable qu'à partir d'une dizaine d'utilisateurs. Et ce d'autant plus que le module s'installe automatiquement, depuis le site central, sans aucune intervention de l'employé.* »

L'ENTREPRISE

TOUAX
Activité : spécialiste de la location-vente opérationnelle (conteneurs maritimes, wagons, barges fluviales, constructions modulaires).
Siège : La Défense (92).
CA 2010 : 300 M€.

LE PROJET

Problème à résoudre : réduire les temps de réponse du réseau.
Solution déployée : Steelhead Mobile de Riverbed.
Coûts : 50 000 € pour le matériel et la mise en œuvre.

Un gain à la fois technique et financier

Enfin, pour compléter le dispositif, trois boîtiers Riverbed sont installés sur les sites principaux du groupe. « *Le résultat est spectaculaire,* s'enthousiasme Philippe Lasserre. *On observe un gain de performances de 50 à 70 %, surtout sur le trafic bureautique.* » Pour cela, la solution de Riverbed agit de deux façons. D'une part, elle supprime les dialogues superfétatoires des protocoles de fichiers Cifs et de messagerie Mapi qui, conçus pour le réseau local, sont extrêmement bavards. D'autre part, elle utilise un mode de transmission par blocs et comprime le trafic, avec un taux d'environ 50 %.

Philippe Lasserre ne mesure pas le succès du projet aux messages de satisfaction qu'il reçoit des utilisateurs, mais au fait que les plaintes incriminant la lenteur du système, ou le bloquage du réseau, ont presque disparu. « *Et lorsque cela arrive encore, je soupçonne que le ralentissement provient probablement plus de la liaison DSL, dont le débit n'est pas garanti, que de la solution Riverbed.* »

Au final, le groupe Touax gagne sur les deux tableaux. Sur le plan technique, puisque le réseau répond à ses attentes. Et sur le plan financier : « *Par rapport à un doublement de la bande passante, notre solution sera amortie largement en moins de trois ans* », conclut Philippe Lasserre.

JEAN-PIERRE SOULÈS

Cahier détachable

GUIDE RÉALISÉ PAR FRÉDÉRIC BERGÉ ET YANN SERRA

GUIDE

« Les services collaboratifs en mode cloud se développent très rapidement en France. »

Philippe Honigman, PDG de FTopia

EN CHIFFRE

1 Md€ Telle est l'estimation du marché du cloud en France en 2011, selon Pierre Audoin Consultants.

« Certains clients sont déboussolés par la variété des offres cloud. »

Yves Pellemans, directeur technique d'APX

PHOTOS DR

Cloud

L'ESSENTIEL DE L'OFFRE DISPONIBLE EN FRANCE

Les services cloud en France se structurent. Aux côtés de quelques ténors américains, fleurissent des solutions logicielles métier locales. Plutôt morcelées, celles-ci coexistent avec les services d'infrastructures à la demande. Les plates-formes de développement en ligne en sont encore au stade du balbutiement.

ISTOCK

Choix UN CATALOGUE DE PLUS EN PLUS RICHE

Pour les analystes, les services hébergés en mode cloud constituent la prochaine révolution industrielle de l'informatique, avec internet comme catalyseur. *« Le cloud n'est plus perçu comme une finalité, promesse de bénéfices divers. Il est ramené à sa noble fonction de moyens, qui permet au DSI d'atteindre ses objectifs. Il se décline et se consomme désormais sous plusieurs formes,* explique Eric Rousseau, directeur général adjoint de Veepee, filiale de Spie Communications. *Le DSI va pouvoir sélectionner, en fonction de sa stratégie et de son rythme d'assimilation du cloud, la ou les briques les plus adaptées à ses besoins. »*

Software as a Service : de loin le secteur le plus dynamique

Pour certains observateurs, la révolution est en marche dans les entreprises. *« Sous l'angle strict de la couche Saas (Software as a Service), il ne fait aucun doute que nous vivons une révolution effective au sein des entreprises, particulièrement dans les PME »,* commente Etienne Besançon, directeur général d'Intrinsec. Même constat de la part de Jean-Pierre Ullmo, vice-président en charge

L'AVIS DE L'EXPERT

T.PAVIOT

Laurent Macquet,
manager senior chez Logica Business Consulting, en charge du cloud

Le marché du cloud est tenu par les ténors américains (Google, Salesforce, Microsoft) qui proposent mondialement des services standardisés et fédèrent un large écosystème composé de fournisseurs de logiciels indépendants et de start up. En France, le marché des offres métier, beaucoup plus morcelé, est constitué d'un nuage de fournisseurs plus modestes et plus spécialisés. Pour un éditeur, posséder l'intégralité de la chaîne de production cloud est rédhibitoire en termes d'investissement initial. Les offres sont donc souvent issues d'un partenariat technologique avec des acteurs américains ou avec des services d'infrastructure télécoms franco-françaises.

Principales offres Paas (Platform as a Service) en France

PRESTATAIRE OU FOURNISSEUR	OFFRE	CARACTÉRISTIQUES ET PRIX
Bull	Extreme Factory	Service de cloud scientifique à usage de simulation numérique, portail d'accès avec visualisation 3D distante, services managés 24h/24 et 7j/7, déploiement d'applications scientifiques. Infrastructure : 0,2 €/cœur/heure pour le calcul scientifique, 0,15 €/giga/mois pour le cloud storage. Partenariat éditeurs pour le Saas : ESI, EXA,CD-adapco.
Google	App Engine	Application pouvant s'exécuter dans les environnements Java et Python, chacun proposant les protocoles standards et les technologies courantes en matière de développement d'applications web. Consommation gratuite d'une certaine quantité de ressources informatiques, contrôlée par un ensemble de quotas. Pour les développeurs souhaitant dépasser ces quotas, possibilité d'activer une fonction de facturation. Gratuité valide pour 1 Go/jour en upload et 1 Go/jour en download.
Microsoft	Azure	Plate-forme utilisée notamment par GFI, Talensoft et Backelite pour leurs progiciels en mode Saas, soit respectivement Gestor.Net (gestion des temps et d'activités, planification des ressources humaines), Talensoft (solution RH pour l'évaluation et la planification des emplois et des compétences), Backelite (solution de développement et d'adaptation de sites mobiles). La plate-forme repose sur un système d'exploitation (Azure), une base de données (SQL Azure), une boîte de services (Appfabric) et une place de marché. Possibilité d'intégrer un module Eclipse qui ajoute les langages PHP et Java.
Red Hat	· OpenShift · Express/Flex	· Offre aux développeurs la prise en charge de Java EE 6. La version Express assure l'hébergement d'applications Java, Ruby, PHP, Perl et Python. Bases de données MySQL, MySQLi, PDO MySQL, PDO SQLite, Amazon-RDS. Gratuit. · Plate-forme en cours de programme bêta, essai gratuit trente jours ou trente heures (selon la première des deux limites atteintes), hébergement sur Amazon EC2. Service de supervision et de gestion automatique de montée en charge (instanciation de serveurs supplémentaires).
VMware	vFabric Cloud Application Platform	Plate-forme optimisée pour les applications Java Spring. Prend en charge des applications orientées web, dynamiques et traitant d'importants volumes de données. Comprend l'ensemble des composants nécessaires au développement et à l'exécution d'applications : serveur compatible Tomcat, gestion des sessions HTTP... Prix non communiqué.

Principales offres Saas (Software as a Service) en France

FOURNISSEUR	OFFRE	CARACTÉRISTIQUES ET PRIX
Offres de bureautique, de sécurité et de communications unifiées hébergées		
Citrix	· GoToMeeting · GoToWebinar · GoToAssist	· Réunions en ligne de présentations, de formations ou de démos pour de multiples participants. A partir de 300 €/an (réunions illimitées). · Séminaires en ligne (jusqu'à 1 000 personnes). A partir de 500 €/an (illimité). · Support technique à distance (pour clients ou employés) via partage de l'écran et prise de contrôle à distance du clavier. A partir de 600 €/mois.
Comiris	Collaboration Center	Service de visioconférence HD accessible depuis PC et piloté via une interface web.
Dr. Web	AV-Desk (Antivirus as a Service)	Offre de service permettant aux entreprises de sous-traiter la protection antivirus de leur parc informatique. De 1,3 € par poste/mois à 10 € par poste/mois.
Global SP	· Hosted Exchange 2010 · Hosted Sharepoint · Bureau virtuel	· Messagerie Exchange (v. 2010) hébergée. Prix : 5,90 € pour 1 Go/utilisateur/mois. · Logiciel de travail collaboratif. A partir de 14,90 €/mois l'espace de 1 Go. · Bureau virtuel à partir de 65 €/mois/utilisateur.
Google Enterprise	Google Apps for Business	Suite d'outils comprenant la messagerie électronique Gmail, l'agenda partagé Google Agenda, la messagerie instantanée Google Talk, les documents en ligne avec Google Documents, les listes de diffusion avec Google Groupes, la création de minisites avec Google Sites, le partage de vidéo avec Google Video for Business. Prix : 4€/mois.
HP	Utility Services-MS Exchange	Location de boîte de messagerie Exchange 2007, de 50 Mo à 2 Go d'espace, accessible depuis un client Outlook Web Access, Outlook ou Blackberry. Prix non communiqué.
IBM	· Lotuslive · Hosted Vulnerability Management · Managed Firewall (Select Level) · Managed IPS (Select Level) · Selm Standard Network Device	· Services logiciels de messagerie et de collaboration. A partir de 3€/utilisateur/mois. · Scan de vulnérabilité depuis le cloud Security IBM. A partir de 0,30€/adresse IP. · Supervision à distance depuis un centre IBM d'un pare-feu installé dans l'infrastructure client. Prix : 900 €/mois. · Supervision à distance depuis un centre IBM d'un système de détection et de blocage d'intrusion installé chez le client. Prix : 1 645 €/mois. · Centralisation et surveillance à distance depuis un centre IBM des événements de sécurité survenus chez le client. Prix : 67 €/mois.
Indigo	Hosted Exchange	Messagerie Exchange (v. 2010) hébergée. Accès par internet via Outlook Web Access. De 5,90 € pour 1 Go/utilisateur/mois à 14,90 € pour 25 Go/utilisateur/mois.
MailinBlack	MailinBlack mode ASP	Application de filtrage antispam pour courriels hébergée chez l'éditeur. Disponible via des partenaires. De 0,70 à 4€/utilisateur/mois.
Mystream	VoIP Snom	Hébergement d'IPBX dédié à un client. A partir de 50 €/mois pour un IPBX (50 postes).
Orange Business Services	· Microsoft Online Services Premium · Business Together as a Service	· Suite d'outils collaboratifs Microsoft hébergés (Exchange, Office Communications, Sharepoint, Office Live Meeting). A partir de 9,45€/utilisateur/mois. · Suite d'outils de communication unifiée Microsoft. A partir de 9€/utilisateur/mois pour le 1er profil incluant téléphonie sur IP, numéro unique et portail web utilisateur.
Proofpoint	Enterprise Protection	Protection de l'infrastructure de messagerie de l'entreprise des menaces extérieures (spam, hameçonnage, volumes de messages imprévisibles, malwares) avant qu'elles ne touchent l'entreprise. Prix : 20€/utilisateur/an (de 1 000 à 2 000 utilisateurs).
Qualys	· Qualysguard Vulnerability Management · Qualysguard Policy Compliance · Qualysguard Web Application Scanning	· Automatisation de la la gestion des vulnérabilités. A partir de 3 900 €. · Gestion des audits et de la mise en conformité dans le cadre des politiques de sécurité internes, aux lois et réglementations. A partir de 3 900 €. · Test automatisé de la sécurité des applications web. A partir de 1 500 €.

des solutions de virtualisation et d'automatisation pour l'Europe chez CA Technologies : « *Le cloud est surtout envisagé par les entreprises via le Saas, qui apparaît comme la locomotive du secteur. Gartner en a d'ailleurs évalué le marché mondial à 21 milliards de dollars en 2011 et prévoit que ce chiffre atteindra 92 milliards en 2016.* »
Sans préjuger de la réalité de la demande pour les applications hébergées, la dynamique de l'offre est évidente. « *Ce segment draine aujourd'hui le plus grand nombre d'acteurs, dont certains d'origine française, sur des domaines fonctionnels précis comme la gestion de la relation financière clients, le décisionnel, l'optimisation de processus, la dématérialisation, l'e-marketing, etc.* », souligne Emmanuelle Olivié-Paul, directrice associée chez Markess International.
Un observateur attentif explique ce dynamisme par certains atouts intrinsèques des services applicatifs hébergés en mode Saas. « *Ils disposent* ...

Principales offres Saas en France : bureautique, sécurité, communications unifiées hébergées (suite)

FOURNISSEUR	OFFRE	CARACTÉRISTIQUES ET PRIX
Risc Group	Collaborative Services	Offre logicielle de bureautique collaborative Microsoft (Exchange, Office Communications Online, Sharepoint, Live Meeting) basée sur Microsoft Hyper V. Prix non communiqué.
SFR Business Team	· Pack Contact · Diffusion · Business Entreprises · Business Sfere	· Centre d'appels. A partir de 99€/mois (pour vingt-quatre heures de communication). · Diffusion automatique de messages à un groupe de destinataires en mode multicanal (SMS, mail, fax, vocal). A partir de 49 €/mois pour 250 messages. · Solution de convergence fixe-mobile pour entreprises fondée sur Microsoft Lync Office. A partir de 22 €/poste/mois. · Messagerie Exchange hébergée. Prix: 6 €/boîte mail collaborative.
Universign	Universign	Plate-forme d'horodatage et de signature électronique à destination du grand public et des professionnels. De 39 à 19 999 € (de 66 à 333 333 signatures).
Offres de logiciels métier hébergés (ERP, RH, gestion commerciale)		
Audaxis	ITvite	Progiciel de gestion intégré hébergé, basé sur l'ERP Compiere, destiné aux PME de moins de 20 utilisateurs. Composé de modules (CRM, gestion commerciale, achats, gestion de stocks, reporting et comptabilité). Prix : de 40 à 150€/utilisateur/mois (selon options).
Cegid	· Yourcegid Finance Talents on Demand · Yourcegig Finance Pack on Demand · Yourcegid Solos Devis Facture	· Gestion des ressources humaines, formation professionnelle, entretiens, évaluations et cartographie des métiers (postes et compétences) de l'entreprise. A partir de 1,50 €/salarié/mois. · Gestion comptable et financière. A partir de 400 €/mois. · Logiciel de création de devis et factures pour TPE. A partir de 12 €/mois.
Divalto	Idylis	Progiciel de gestion intégré (ERP) proposant 19 modules : gestion commerciale, finance, paie, CRM, outils collaboratifs pour les PME, etc. A partir de 10€/module/mois. L'acquisition de trois modules permet d'accéder à l'ensemble des fonctionnalités de l'ERP.
Easiware	EasiCRM	Gestion de la relation client disponible en cinq modules : gestion des contacts commerciaux, pilotage des ventes, traitement des réclamations des clients, gestion des centres d'appels, etc. Prix : entre 25 et 100 €/utilisateur/mois (selon modules déployés).
Generix	· WMS on Demand · TMS on Demand · EDI on Demand · Invoice on Demand · GPA on Demand	· Gestion des flux marchandises dans l'entrepôt. Prix non communiqué. · Outil d'optimisation et de pilotage des opérations transport. Prix non communiqué. · Gestion des échanges de données et de fichiers interentreprises. Prix non communiqué. · Dématérialisation des factures. Prix non communiqué. · Gestion des niveaux de stocks et des approvisionnements. Prix non communiqué.
Genèse Informatique	Gestion de commerce de détail	Solution multisite et multicanal, gestion commerciale, calage de l'offre, centrale d'achats, fidélité, gestion des points de vente et de l'encaissement. A partir de 250 €/mois.
GFI Informatique	· Phase Web · Astre · Pegase Web · Gestor.Net	· Gestion financière, RH et rémunération. De 3 750 à 4 500 €/mois (pour une ville de 35 000 habitants). · Gestion financière et RH. De 4 800 à 6 000 €/mois (pour une ville de 50 000 habitants). · Gestion des inscriptions aux transports scolaires. Prix : 1,30 €/dossier (pour 10 000 dossiers/an). · Gestion des temps et des activités des collaborateurs. Prix : 3,55 €/collaborateur/mois (sur trois ans).
Hardis	Reflex WMS Saas	Logiciel de gestion d'entrepôt à la demande destiné aux PME de la logistique et de la distribution ou aux grandes entreprises. Prix : 149 €/utilisateur/mois.
HP	Utility Services-MS Dynamics.	Logiciel de gestion de la relation client Microsoft fourni en cloud privé. Prix non communiqué.
IBM	Tivoli Live : Managed Security Live	Logiciel de gestion d'infrastructure IT et de gestion de la qualité de service, hébergé à distance sur le cloud d'IBM. Prix : à partir de 79 $/mois.

... *d'un point d'entrée intéressant pour les entreprises : le bureau virtuel à distance. La gestion des postes de travail se trouve facilitée grâce à certaines fonctionnalités proposées par les solutions de virtualisation (mises à jour multiples, création de groupes en fonction des métiers…). Enfin, les logiciels de travail collaboratif ont aussi le vent en poupe. Ils permettent aux entreprises de mieux gérer la messagerie électronique, les calendriers partagés, les plannings et les rendez-vous »*, explique Hélène Caraux, chef de produit cloud chez l'hébergeur OVH. Pourtant, les offres Saas, tout en utilisant les technologies du cloud (virtualisation, ressource à la demande), n'appliqueraient pas complètement son modèle économique, qui repose sur le strict paiement à l'usage.

« En choisissant ce mode, un client devrait pouvoir acheter à l'usage le périmètre réduit d'un logiciel architecturé, quitte à bénéficier d'une modularité logicielle en fonction de ses besoins », soutient

Principales offres Saas en France : logiciels métier hébergés (suite)

FOURNISSEUR	OFFRE	CARACTÉRISTIQUES ET PRIX
Ines	Contactmanager ; Salesforce ; Myreport ; Marketing Manager ; Gestion service client ; Gestion de projet ; e-Business Suite.	Logiciels destinés à l'amélioration des processus de vente, de marketing et du service client (CRM, gestion commerciale et gestion de projets). De 25 à 75 €/mois/utilisateur.
Itesoft	Yooz	Solution de dématérialisation et reconnaissance automatique de factures. A partir de 99€/mois.
Linagora	OBM Online	Plate-forme de messagerie collaborative (avec coffre-fort numérique intégré Linshare). A partir de 3,50€/utilisateur/mois.
Login People	ADN du numérique	Solution d'authentification forte pour renforcer le duo login et password utilisé pour accéder à des services en cloud. A partir de 5€/utilisateur/mois.
Oracle	CRM on Demand	Possibilité d'analyses chronologiques et en temps réel avec planification commerciale. Prix : 59 €/utilisateur/mois.
Orange Business Services	· Forfait informatique · Private Application Store	· Externalisation d'applications bureautiques et métier. A partir de 59 €/utilisateur/mois. · Portail d'applications et de services en ligne aux collaborateurs. Prix : sur mesure.
PI3C	Plate-forme d'ingénierie collaborative	Accessible en mode ASP, services d'accompagnement aux changements, conférences web, outils de travail collaboratif. A partir de 100 €/mois (+ 1 800 € au démarrage).
Prelytis	Livedashboard4team	Plate-forme d'analyse décisionnelle. A partir de 5 000 €/an quel que soit le nombre d'utilisateurs pour un engagement de trois ans.
Primobox	· Demat RH · Websign · Demat HA · Demat VT	· Dématérialisation des processus et flux RH. De 0,25 à 0,85 €/bulletin de paie/mois ; de 2,95 à 4,95 € /contrat de travail ; de 1 à 5 € par collaborateur. · Contractualisation en ligne. De 2,50 à 4,95 €/transaction (contrat). · Dématérialisation des factures fournisseurs. De 0,35 à 1,50 €/facture. · Dématérialisation des factures clients. De 0,07 à 0,85 €/transaction/mois.
Probance	Hyper Marketing	Gestion de campagnes marketing multicanals. Pilotage, mise en œuvre de scorings. Prix : à partir de 2 000 €/mois.
Qweeby	Qweeby	Service de dématérialisation des factures clients. Récupération, signature par l'émetteur (avec certificat de signature électronique), transmission au destinataire, Prix : à partir de 10 €/mois pour 20 factures/mois (tarif dégressif selon les volumes).
Sage	· Transport St@rt · Douane · Experts-comptables Saas · CRM · Sage 100 gestion commerciale-comptabilité. · Finance Resource Planning	· Gestion du transport routier de marchandises. A partir de 36 €/mois. · Plate-forme sécurisée de dédouanement. Prix : 1 €/flux. · Production comptable et fiscale. Prix : 99 €/collaborateur/mois. · Gestion de la relation client. A partir de 29,90 €/mois, hébergé par Sage. · Gestion commerciale et comptabilité. A partir de 65 €/mois. · Outil pour direction financière. A partir de 99 €/mois.
Silkroad Technology	· Openhire · Wingspan · Redcarpet	· Gestion de recrutement. A partir de 15 000 €/an. · Gestion de la rémunération. A partir de 15 000 €/an. · Gestion de l'accueil des nouveaux embauchés. A partir de 15 000 €/an.
Taléo	· Taléo Business Edition · Taléo Entreprise	· Gestion du processus de recrutement et de la formation. De 800 à 1 500 €/utilisateur/mois pour une entreprise de moins de 3 000 salariés. · A partir de 50 000 €/an pour plus de 3 000 salariés.
Talentsoft	Talensoft	Solution RH pour l'évaluation et la planification des emplois et des compétences fondée sur Windows Azure. Prix non communiqué.

ainsi André Brunetière, directeur de la recherche, du développement et de la stratégie de Sage France.

Infrastructure as a Service : des enjeux contractuels

Selon une étude de l'organisme Markess datant de mars 2011, l'offre Iaas (Infrastructure as a Service) détiendrait une part de marché en 2011 de l'ordre de 5 %, qui passerait à 15 % en 2013, en retrait par rapport au marché du Saas. Pour Raphaël Ferreira, cofondateur d'eNovance, *« en ce qui concerne ce mode appliqué aux infrastructures, les offres cloud françaises sont, selon nous, très jeunes. La plupart d'entre elles ne sont, en fait, que de la machine virtuelle vendue unitairement, avec très peu de services complémentaires. »* Pourtant, elles n'en sont plus au stade des prémices, puisqu' EC2, d'Amazon, existe depuis

Principales offres Saas en France : logiciels métier hébergés (suite)

FOURNISSEUR	OFFRE	CARACTÉRISTIQUES ET PRIX
Update	Update.revolution	Logiciel de gestion de la relation client (couverture des processus de vente, marketing et service). De 60 à 100€/mois, selon les modules utilisés.
Offres diverses		
All-in-web	· aiw-asso · aiw-pro · aiw-shop	· Outil de gestion pour les associations, les clubs, les fédérations, les ONG (organisations non gouvernementales), etc. Prix : 550 €/utilisateur/an. · Outil prépackagé de gestion de sites web (accès au logiciel, maintenance corrective et évolutive, hébergement, hot line). Prix : 95 €/utilisateur/mois. · Outil prépackagé de création et de gestion de boutiques en ligne (mêmes caractéristiques). Prix : 125 €/utilisateur/mois.
Backelite	BkRender	Solution de développement et d'adaptation de sites mobiles basée sur Windows Azure. Prix non communiqué.
Bravosolution	Bravosolution	Suite logicielle gérant les processus d'achats, la qualification, l'évaluation et la performance des fournisseurs ainsi que les appels d'offres. Prix : 125 €/utilisateur/mois.
CBC Développement	· Saas RNVP · Saas Annuaire · Saas Mails	· Logiciel de saisie et de validation des adresses postales françaises et de certaines étrangères. De 2,50 à 6,90 €/1 000 enregistrements. · Logiciel de validation des adresses et de mise à jour des numéros de téléphone, (France et une trentaine d'autres pays). De 16,95 à 36,45 €/1 000 enregistrements. · Logiciel de validation d' adresses e-mails (françaises et étrangères). De 2,20 à 15,65 €/1 000 enregistrements.
Computer Associates	· Nimsoft on Demand · Ecogovernance · Clarity PPM on Demand · Service Desk on Demand	· Supervision des ressources physiques, virtualisées et cloud en mode Saas. Prix : 3 000 €/serveur /mois. · Evaluation de l'empreinte écologique d'une organisation ou de ses partenaires. A partir de 1 €/mois/utilisateur. · Gestion de projets et de portefeuilles disponible par abonnement. Prix : 60 €/utilisateur/mois. · Gestion des services informatiques. Prix : 35 €/utilisateur/mois.
Coreye	Cloud Caching	Logiciel de gestion de cache pour sites web et boutiques en ligne. Prix non communiqué.
kWiki	kWiki	Plate-forme de développement de wiki d'entreprise. Gratuit pour deux utilisateurs et 100 Mo ; 99 €/mois pour dix utilisateurs et 1 Go ; 199 €/mois pour 25 utilisateurs et 5 Go ; 299 €/mois pour 100 utilisateurs et 25 Go.
Orchestra-Networks	Smartdatagovernance.com	Solution de MDM (Master Data Management) d'entreprise, disponible en mode self-service pour grands comptes souhaitant déployer rapidement de tels projets au niveau départemental. Prix : 4 000 €/mois.
Viavoo	Smart Feedbacks	Solutions sémantiques de Customer Intelligence et de Social CRM. A partir de 1 500 €/mois.
Virtuoz	Virtual OZ Agent	Solution web de marketing, de vente et de support capable d'engager le dialogue avec leurs internautes. Prix : selon le nombre de conversations gérées par l'agent virtuel intelligent (AVI), abonnement à partir de 5 000€/mois.
Xamance	Xambox	Archivage de documents en ligne combiné avec la gamme de produits Scansnap de PFU. Prix : de 17,95 à 47,90€/mois.

... 2006. Si les entreprises s'intéressent au cloud en mode Iaas, car il leur permet de diminuer significativement leurs coûts, elles restent encore frileuses quant à son adoption.
Elles se posent notamment beaucoup de questions en matière de sécurité. « *Sur ce segment, les enjeux se déportent sur les garanties contractuelles des offreurs vis-à-vis de leurs clients : disponibilité de service, confidentialité et localisation des données, gestion des accès et des identités, performance réseau, réversibilité, etc.* », explique Emmanuelle Olivié-Paul.
« *Depuis le début de l'année, nous observons une augmentation assez significative du nombre des demandes et d'appels d'offres intégrant un volet Iaas. Il s'agit souvent d'une option que nos clients envisagent de lever à terme, mais le mouvement est suffisamment significatif pour être mentionné,* soutient Francky Clément, directeur commercial marketing d'Intrinsec. *Nous notons que le recours*

Principales offres Iaas (Infrastructure as a Service) accessibles en France

FOURNISSEUR	CARACTÉRISTIQUES	PRIX
Machines virtuelles avec Windows		
Agarik	· Cloud Maker : VM Windows à 1 GHz, 1 Go de RAM, 30 Go de stockage. · Cloud Maker : VM Windows à 4 GHz, 4 Go de RAM, 60 Go de stockage. · Cloud Maker : VM Windows+SQL Server à 8 GHz, 8 Go de RAM, 100 Go de stockage.	93,22 €/mois. 213,65 €/mois. 720,84 €/mois.
Colt	VM Windows, Red Hat Linux ou Solaris, 1 cœur, 1 Go de RAM, 65 Go de stockage.	300 €/mois.
HP	VM Windows 1 cœur, 1 Go de RAM, 50 Go de stockage.	170 €/mois.
IBM	· Smartcloud Server : VM Windows 2 cœurs, 4 Go de RAM, 256 Go de stockage. · Smartcloud Desktop (bureau distant) : VM Windows 7.	218 €/mois. 30 €/mois.
Machines virtuelles sans Windows		
Acropolis Telecom	vReality Pro : VM Linux, 2,2 GHz, 1 Go de RAM, 120 Go de stockage.	149 €/mois.
Agarik	Cloud Maker : VM Linux, 1 GHz, 1 Go de RAM, 30 Go de stockage.	72,44 €/mois.
Amazon	· EC2 micro : VM Linux 1 cœur, 613 Mo de RAM, 64 Go de stockage. · EC2 petite : VM Linux 1 cœur, 1,7 Go de RAM, 160 Go de stockage. · EC2 grande : VM Linux 4 cœurs, 7,5 Go de RAM, 850 Go de stockage. · EC2 grande mémoire : VM Linux 6,5 cœurs, 17,1 Go de RAM, 420 Go de stockage. · EC2 extragrande : VM Linux 8 cœurs, 15 Go de RAM, 1 690 Go de stockage. · SimpleDB (base web) : VM SimpleDB, 1,7 GHz, mémoire et stockage illimité. · RDS (base SQL) petite : VM MySQL 1 cœur, 1,7 Go de mémoire. · RDS (base SQL) grande : VM MySQL 4 cœurs, 7,5 Go de mémoire. · RDS (base SQL) extragrande : VM MySQL 8 cœurs, 15 Go de mémoire. · RDS (base SQL) grande : VM Oracle 4 cœurs, 7,5 Go de mémoire. · RDS (base SQL) extragrande : VM Oracle 8 cœurs, 15 Go de mémoire.	28 €/mois + 111 € d'ouverture. 45 €/mois + 260 € d'ouverture. 168 €/mois + 1 051 € d'ouverture. 178 €/mois + 1 508 € d'ouverture. 339 €/mois + 2 110 € d'ouverture. 0,09 €/Go lu + 0,12 €/heure. 0,09 €/heure. 0,36 €/heure. 0,72 €/heure. 0,51 €/heure. 0,70 €/heure.
APX	· vPack 25 : 20 à 35 VM Linux sur 16 cœurs, 96 Go de RAM, 2 To de stockage. · vPack 50 : 35 à 75 VM Linux sur 32 cœurs, 192 Go de RAM, 8,5 To de stockage. · vPack 75 : 75 à 199 VM Linux sur 64 cœurs, 384 Go de RAM et 14,5 To de stockage.	130 €/machine virtuelle/mois. 130 €/machine virtuelle/mois. 130 €/machine virtuelle/mois
Coreye	VM Linux 1 cœur, 1 Go de RAM, 50 Go de stockage.	55,50 €/mois.
eNovance	VM Linux 2 cœurs, 4 Go de RAM, 100 Go de stockage.	320 €/mois.
Flow Line	VM Linux 1 cœur, 4 Go de RAM, 40 Go de stockage.	205 €/mois.
IBM	Smartcloud Server : VM Linux Red Hat 2 cœurs, 4 Go de RAM, 256 Go de stockage.	196 €/mois.
Ikoula	VM Linux 0,5 cœur, 512 Mo de RAM, 40 Go de stockage, 240 Go d'entrée-sortie/mois.	1 €/mois.
Intrinsec	· Tiny : VM Linux 1 cœur à 2,6 GHz, 2 Go de RAM, 20 Go de stockage. · Small : VM Linux 2 cœurs à 2,6 GHz, 4 Go de RAM, 20 Go de stockage.	82 €/mois. 122 €/mois.

à ce type d'offre Iaas n'est envisagé, à de rares exceptions près, que par les donneurs d'ordre dans les métiers des développements applicatifs. »

Platform as a Service : le début

Le segment de l'offre Paas, enfin, est plus que balbutiant. En France, il existe peu d'offres et peu d'acteurs d'envergure actifs. *« Ce secteur est en cours de structuration. Le principal problème reste celui des standards supportés pour le développement des applications »*, estime Jérôme Fénal, architecte solutions secteur public chez Red Hat. Résultat, le Paas est encore un marché embryonnaire dans l'Hexagone, mais il devrait évoluer lors des prochaines années, tiré, notamment, par l'écosystème des développeurs. Finalement, la demande des entreprises en faveur des différents types de services cloud ne serait pas aussi mûre qu'il y paraît. *« Leur adoption se fait en différentes* ...

Principales offres Iaas en France : machines virtuelles sans Windows (suite)

FOURNISSEUR	CARACTÉRISTIQUES	PRIX
Intrinsec	· Medium : VM Linux 4 cœurs à 2,6 GHz, 8 Go de RAM, 30 Go de stockage. · Large : VM Linux 8 cœurs à 2,6 GHz, 16 Go de RAM, 40 Go de stockage.	172 €/mois. 322 €/mois.
OVH	· Private Cloud 1 : VM Linux, 32 GHz, 32 Go de RAM, 300 Go de stockage. · Private Cloud 2 : VM Linux, 64 GHz, 64 Go de RAM, 300 Go de stockage. · Private Cloud 3 : VM Linux, 200 GHz, 256 Go de RAM, 300 Go de stockage.	428 €/mois. 578 €/mois. 2 448 €/mois.
Quadria	· VM Linux 1 cœur, 4 Go de RAM, 160 Go de stockage. · VM Linux 4 cœurs, 8 Go de RAM, 300 Go de stockage. · VM Linux 8 cœurs, 12 Go de RAM, 1 To de stockage.	166 €/mois. 320 €/mois. 643 €/mois.
SFR	Infrastructure SI à la demande : serveurs VM Linux 1 cœur, 1 Go de RAM.	85 €/mois.
Spie/Veepee	· Pack S : 1 cœur, 2 Go de RAM, 40 Go de stockage. · Pack M : 2 cœurs, 4 Go de RAM, 80 Go de stockage. · Pack L : 4 cœurs, 8 Go de RAM, 160 Go de stockage.	101 €/mois. 203 €/mois. 426 €/mois.

Principales offres de stockage en ligne accessibles en France

FOURNISSEUR	CARACTÉRISTIQUES	PRIX
Adbackup Pro	Sauvegarde en ligne de 2 Go de données.	25 €/mois.
IBM	Smartcloud Archive (stockage), pas de limite d'espace.	4 €/Go/mois.
IDS Box	· 100 Go de stockage. · 6 To de stockage.	40 €/mois. 400 €/mois.
Mozy	· Stockage + service de sauvegarde par poste de travail. · Stockage + service de sauvegarde par serveur.	3,99 €/mois + 0,50 €/Go/mois. 6,99 €/mois + 0,50 €/Go/mois.
SFR	Infrastructure SI à la demande. Stockage : sans limite de taille.	0,29 €/Go/mois.

étapes. La France est encore peu avancée dans ce processus. Les entreprises du pays sortent tout juste de la première phase, qui consiste à tester le cloud et à analyser ses apports et ses performances. A ce stade, elles virtualisent leurs applications non critiques, estime Hélène Caraux. *On ne peut pas encore parler d'informatique dans les nuages, c'est-à-dire de ressources à la demande facturées à l'utilisation, car même si des systèmes sont virtualisés, ils ne fonctionnent pas sur ce modèle. »*

Le cloud public : des entreprises encore réticentes

Selon certains observateurs, le passage au cloud public est encore loin d'être évident pour nombre d'entreprises. *« Les PME de grande taille avec lesquelles nous sommes en contact ont pris le virage de la virtualisation et disposent maintenant d'un système d'information solide, basé sur des fermes de serveurs redondées, connectées à un SAN. Pour ces entreprises, opter pour le cloud public n'est pas encore facile, du fait du besoin de sécurisation du système d'information »,* explique Cyril Wellenstein, fondateur et directeur commercial et marketing de Mystream.

L'AVIS DE L'EXPERT

DR

François Caenen,
directeur technologique de Capgemini France

Au-delà du Saas, l'adoption du cloud passera par l'utilisation de plates-formes applicatives Paas. Elles servent à concevoir et à utiliser des applications métier fortement discriminantes, et donc à répondre à un cahier des charges spécifique. Mais il ne suffit pas d'installer une application sur le cloud pour qu'elle bénéficie instantanément des avantages de ce mode. La performance et la capacité de montée en charge des applications restent conditionnées par la qualité de leur conception, qui sera adaptée aux services de la plate-forme choisie. Les architectes doivent revoir certains de leurs fondamentaux, car cette conception applicative est fortement influencée par le choix de la plate-forme.

Jouez votre meilleur atout avec les serveurs HP

LOUEZ & HEBERGEZ VOTRE SERVEUR

Dans notre Datacenter Français

Besoin d'un serveur efficace livré rapidement et accessible partout dans le monde ? Le constructeur de serveur HP et l'hébergeur Netissime s'associe pour vous proposer la meilleure gamme de serveur professionnel, son hébergement et sa maintenance pour une simple mensualité. Votre serveur vous est livré dans notre datacenter sécurisé en 24H avec accès à distance, bande passante garantie et support 7/7.

0 826 001 002

SUPPORT 7/7 - LIVRAISON 24H

PACK SERVEUR

CONFIGURATIONS	FIRST	FIRST	PRO	PREMIUM	PREMIUM +
SERVEUR HP	DL 160	DL 160	DL 160	DL 180	DL 180
PROCESSEUR	iCORE	XEON QUAD	XEON QUAD	BIXEON QUAD	BIXEON QUAD
MEMOIRE	4 Go	8 Go	12 Go	12 Go	2x1 To
DISQUES DUR - RAID	2x500 Go Sata	2X1 To Sata	2X450 Go **SAS**	2X1 To Sata	2X450 Go **SAS**
BANDE PASSANTE	100 Mbps	100 Mbps	100 Mbps	100 Mbps	100 Mbps
TARIF HT/MOIS	79€	99€	149€	199€	299€
ADRESSE IP FIXE	✓	✓	✓	✓	✓
INTERVENTION 7/7	✓	✓	✓	✓	✓
GARANTIE A VIE	✓	✓	✓	✓	✓

commandez en ligne *www.netissime.com* *0 826 001 002*

VOS GARANTIES :

Satisfait ou remboursé** - Aucun frais caché
Support technique par email et téléphone
Technologie avancée - Evolution gratuite
Raccordement haut débit via fibre optique.
Registrar Accrédité ICANN, EURID et AFNIC

Netissime
www.netissime.com

ELB MULTIMEDIA RCS LYON 429 999 030 Crédit Photo: iStock Photo Conditions générales de ventes sur www.netissime.com Prix HT au 07/10/2011 pour un paiement annuel, modifiables sans préavis
Montant payable en intégralité en début de contrat. ** sous 30 jours voir conditions sur notre site internet - offres valables dans la limite des stocks disponibles

INTERVIEW

« Le Cigref doit renforcer son influence numérique »

JEAN-FRANÇOIS PÉPIN, délégué général du Cigref, est un homme discret qui s'exprime peu souvent. A l'occasion de l'Assemblée générale du club, qui s'est tenue le 19 octobre, il revient sur dix années passées à son service et livre ses futurs projets.

Comment s'est déroulée votre nomination au Club informatique des grandes entreprises françaises (Cigref) ?

JEAN-FRANÇOIS PÉPIN : Début 2001, le Cigref cherchait un nouveau délégué général pour succéder à Pierre-Yves Le Bihan. J'avais déjà exercé cette fonction dans d'autres structures de type associatives, mais lors de mon entretien d'embauche, à la question : *« Quel rapport entre le Cigref, l'Automobile Club de France et une fédération de parents d'élèves ? »*, je n'ai pas trouvé d'autre réponse que celle-ci : *« La plupart des DSI conduisent une voiture et ont des enfants scolarisés ! »* Un argument peu convaincant, surtout face à des candidatures nombreuses et de qualité !

N'étant pas issu du sérail informatique, comment vous en êtes-vous sorti ?

J.-F. P : Bien qu'étant alors un professionnel du secteur associatif, je connaissais le monde de l'entreprise *(ayant suivi une formation MBA à HEC – NDLR)*. Dès mon arrivée à ce poste, j'ai annoncé que mon intention n'était pas de faire plus ou mieux, mais de faire différemment. J'ai tenu à convaincre d'emblée mes administrateurs que le club n'avait pas d'autre finalité que d'être au plus près des attentes (renouvelées) de ses entreprises membres, et ce en permanence. Dès lors, je leur ai proposé de les accompagner dans la définition d'un projet associatif, véritable plan stratégique, afin de *« penser les futurs possibles »* pour le Cigref. Je considère que cette perpétuelle actualisation est une nécessité pour ne pas sombrer dans l'immobilisme. Nous venons d'ailleurs d'adopter notre troisième plan stratégique, intitulé « Cigref 2015 ».

Vous fêtez cette année vos dix ans de délégué général. Quels ont été les moments forts de cette décennie ?

J.-F. P : Les 40 ans du Cigref, le 16 décembre dernier ; l'ouverture vers l'Europe, avec le lancement d'Eurocio dès 2002 ; la création d'une chaire des cultures numériques avec l'université Laval (Québec). Et d'autres encore … Mais ce dont je suis le plus fier reste d'avoir donné le coup d'envoi à la Fondation Cigref. Le challenge était ambitieux : doter le club d'une structure de recherche, capable d'aider les dirigeants des grandes entreprises à mieux comprendre comment le monde numérique change notre vie et nos entreprises. Le lancement d'un programme international de recherche, en coopération avec les plus grands laboratoires dans le monde et le concours de chercheurs éminents, reste un défi en cours, mais la mise en œuvre du dispositif juridico-économique a été passionnant.

Aujourd'hui, quels sont vos prochains défis ?

J.-F. P : Ils sont nombreux, mais j'en citerai deux essentiels : renforcer l'influence numérique du club, en développant de nouveaux outils de communication à l'attention des dirigeants ; et, surtout, accompagner sa transformation avec, pour nouvelle mission, la promotion de la culture numérique comme facteur d'innovation et de performance. Ce qui induit une nécessaire évolution de ses métiers pour aller des systèmes d'information vers l'entreprise numérique. Heureusement, j'ai la chance de pouvoir compter sur une équipe renouvelée de collaborateurs, dont j'ai plaisir à saluer le dévouement et le professionnalisme tout au long de ces dix dernières années.

PROPOS RECUEILLIS PAR FRÉDÉRIC SIMOTTEL

BRUNO LÉVY

BIO EXPRESS

59 ans. Autodidacte.
De 1986 à 1991 : directeur de l'Automobile Club de France.
De 1992 à 2000 : délégué général de la Fédération des parents d'élèves de l'enseignement public.
Depuis mai 2001 : délégué général du Cigref.
Depuis juin 2008 : secrétaire général de la Fondation Cigref.

La solution de téléphonie professionnelle

Ligne SIP Entreprise

Frais de mise en service ~~9,99 €~~ HT OFFERTS

+38 services inclus + **appels illimités vers FIXES**

4,99 € HT/mois

soit **5,97 €** TTC/mois

Ligne SIP Entreprise illimitée

Frais de mise en service ~~9,99 €~~ HT OFFERTS

+38 services inclus + appels illimités vers FIXES
+ appels illimités vers MOBILES

14,99 € HT/mois

soit **17,93 €** TTC/mois

Retrouvez toute la gamme, tarifs et conditions sur notre site

Plus d'infos sur : **www.ovh.com** ou **09 72 10 10 10**
Coût d'un appel local / gratuit depuis une ligne OVH

Retrouvez notre brochure dans ce numéro

N°1 de l'hébergement Internet en Europe

ADSL | Domaines | Emails | Hébergement | Private Cloud | Serveurs dédiés | Cloud | Housing | Téléphonie | SMS & Fax

OVH.COM

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

RENCONTRE **Joël Olivier,** DSI de transition

Un DSI de transition, expert des situations de crise

Gérer une direction informatique pour une durée déterminée, afin de la sortir d'une situation de crise ou assurer son développement, telle est la mission de Joël Olivier.

Il se définit comme le pompier de la DSI. Depuis six ans, Joël Olivier s'est spécialisé dans le rattrapage de situations catastrophiques. Stimulé par la difficulté, il ne choisit que des tâches délicates, allant de la chasse au pirate informatique au colmatage des brèches d'un réseau, ou à la fusion de plusieurs systèmes d'information d'entreprise dans un contexte d'acquisition. Au cours de ses missions, il a aussi été chargé de revoir les contrats d'infogérance à la dérive ou encore de lancer des projets stratégiques.

Tombé dans la marmite de l'informatique quand il était petit, Joël Olivier commence à développer des logiciels à l'âge de 15 ans. Il opte ensuite tout naturellement pour un cursus informatique, mais suit la voie familiale en s'engageant dans l'armée à 22 ans. C'est là qu'il prend conscience, grâce aux tests d'évaluation auxquels il est soumis, d'une aptitude particulière : la résistance au stress. Toutefois, après quelques mois, il renonce à embrasser la carrière militaire, reprend ses études et devient développeur en SSII. Pendant cette première étape professionnelle qui durera dix ans, il acquiert des compétences de direction de projet et de management d'équipe.

Une nouvelle phase démarre avec son arrivée dans une filiale de France Télécom, où il prend en main le projet de refonte du système d'information en tant que responsable qualité et système d'information. Quatre ans plus tard, il intègre un groupe pharmaceutique où il a la responsabilité de remettre à plat toute l'informatique. *« Le contexte était particulier, les budgets s'avérant conséquents. Mais j'ai découvert que ce n'est pas plus simple de gérer l'opulence que de faire des économies »,* admet Joël Olivier.

Éviter la routine

Il occupe ensuite le poste de directeur technique dans une société de maintenance informatique qui sera rachetée par le groupe Econocom, dont il devient DSI. Après avoir remis à plat les infrastructures techniques, il réalise que ses choix de carrière ont toujours été guidés par le souhait d'éviter la routine. Il décide alors de ne plus exercer son métier que sous forme de missions : pour sa troisième vie, il sera manager de transition. *« Après huit mandats en six ans, je ne regrette pas ce choix, car je découvre des situations chaque fois différentes »,* s'enthousiasme-t-il.

> « J'apprécie la souplesse de mon statut, ainsi que la possibilité d'alterner les missions de conseil et de management »

Sa passion pour la gestion de crise lui demande toutefois beaucoup d'énergie. A la suite d'une mission de plus de deux ans chez PricewaterhouseCoopers, où il remet aux normes la DSI, il ressent le besoin d'une pause professionnelle. Il obtient de se faire financer un Executive MBA à HEC. *« Tous les DSI devraient le faire afin de savoir lire un bilan et, surtout, de comprendre en profondeur les fonctions de l'entreprise. Car cela permet de changer les relations que l'on entretient avec les autres directions. »*

Sa seconde passion ? La photographie de compétitions sportives, et plus particulièrement de gymnastique rythmique et d'escrime, qu'il pratique de manière professionnelle puisqu'il vend ses tirages. *« J'ai trouvé mon équilibre entre les missions de management informatique et la photo, ce qui facilite la*

SES CONSEILS

- Avoir le goût du changement.
- Aimer son activité afin d'inspirer confiance.
- Bien connaître ses domaines d'intervention pour agir par réflexe en situation de crise.

SON PARCOURS

1991 : magistère d'informatique appliquée d'Ile de France, Ponts et Chaussées et Paris-VI, puis DEA d'informatique, université Paris-XI.
De 1989 à 1996 : développeur en SSII.
De 1996 à 1999 : responsable qualité et SI (Telemate, groupe France Télécom).
De 1999 à 2004 : DSI chez Innothera, puis au sein du groupe Econocom.
Depuis 2005 : DSI de transition chez Les Nouveaux constructeurs, Renault F1, Uniross, PricewaterhouseCoopers, APX Synstar Hopen.

ERIC DURAND

Dans ses missions, Joël Olivier apprécie de travailler directement avec la direction générale.

L'AVIS DE L'EXPERT

DR

Joël Templier,
associé du cabinet X-PM

Tout le contraire d'un homme d'appareil, Joël Olivier a pris la mesure des contours du rôle de manager de transition. Il est là pour faire avancer les projets et obtenir des résultats, en assurant une responsabilité temporaire. Son profil est donc bien éloigné de celui d'un cadre dirigeant intérimaire, dont le souhait est souvent que sa mission se transforme en CDI et qui agit en conséquence, au sein des jeux politiques inhérents à toute entreprise.

Mais le manager de transition n'est pas forcément un « pompier » intervenant en situation de crise et d'accident. C'est certes le cas lors des missions de redressement de programmes en déroute ou de gestion d'équipes non performantes, mais heureusement il peut aussi s'atteler à des projets de développement et de croissance.

gestion des intercontrats. » En effet, un manager de transition travaille en moyenne entre six et neuf mois par an. Un paradoxe pour ce DSI qui ne prend quasiment pas de congés. « *J'apprécie la souplesse de mon statut, mais j'ai besoin d'être sans cesse sur la brèche.* » Pour éviter la routine et l'usure de la fonction, il alterne d'ailleurs les missions de conseil et celles de management.

Faire vite la preuve de son expertise

Pour durer dans cette activité, il faut non seulement aimer son métier, mais aussi connaître les limites de sa fonction. « *Au cours d'un contrat, on n'intervient pas pour réorganiser le fonctionnement de la société. En tant que manager de transition, le contact direct avec la direction de l'entreprise est un avantage. Car il y a souvent un directeur financier ou un consultant entre le DSI en interne et le directeur général* », précise Joël Olivier. Autonome, il est néanmoins accompagné par le cabinet de management de transition MPI Conseil, qui encadre ses missions. Ce manager confirmé croit à la légitimité par l'exemple. « *Au cours de mes expériences, j'ai constaté que les équipes font confiance au manager quand ils ont la preuve de son expertise.* » Une preuve qui doit être établie rapidement lorsqu'on est en poste pour seulement quelques mois. ■ ARMELLE SICCAT

SI CE METIER VOUS TENTE

LES PROFILS CONCERNÉS
Le DSI de transition est un professionnel confirmé, doté d'une grande expérience des projets complexes. Il dispose souvent d'un profil surdimensionné par rapport aux besoins du poste. Ses expériences variées et sa capacité de leadership doivent lui permettre de s'adapter rapidement, de prendre des décisions et de gérer des équipes. Il occupe un poste opérationnel au sein de la DSI. Il ne se contente pas de conseiller une stratégie, mais la met en œuvre. Il n'est pas salarié de l'entreprise, et sa présence est généralement de six mois à un an.

COMMENT FAIRE
Certains montent leur propre structure de conseil, afin de facturer les prestations sans être salarié. D'autres se tournent vers des cabinets spécialisés qui se chargent de trouver des missions en en précisant les contours et le cadre juridique, et qui gèrent la relation commerciale.

NUL N'EST CENSÉ...

Les e-infractions de presse pénalisées

Le Conseil constitutionnel s'est prononcé le 16 septembre sur la conformité de l'article 93-3 de la loi du 29 juillet 1982, instaurant un régime de responsabilité pénale en cascade, des différents intervenants, pour les infractions de presse commises par voie électronique. Mais les Sages précisent que cet article ne saurait *« être interprété comme permettant que le créateur ou l'animateur d'un site de communication au public en ligne, mettant à la disposition du public des messages adressés par des internautes, voie sa responsabilité pénale engagée en qualité de producteur à raison du seul contenu d'un message dont il n'avait pas connaissance avant la mise en ligne »*. La décision est en ligne sur http://goo.gl/JhmYO.

Quatre candidats pour la licence 4G

Le 15 septembre, Orange, SFR, Bouygues Telecom et Free ont répondu à l'appel d'offres de l'Arcep pour l'attribution des premiers lots de fréquences mobiles 4G. Le régulateur des télécoms va étudier la recevabilité des dossiers, avant de décider de l'attribution de fréquences aux opérateurs choisis en déterminant leur positionnement dans les bandes 2,6 GHz. Les résultats devraient être publiés mi-octobre. Le communiqué est disponible sur http://goo.gl/8xf5r.

Instauration d'un label Cnil

La Commission met en place une démarche de labellisation des produits ou procédures respectueux de la loi informatique et liberté qui garantira aux utilisateurs un haut niveau de protection de leurs données personnelles. Ce label Cnil sera accordé sur la base du volontariat pour une durée de trois ans, renouvelable moyennant le paiement d'une redevance. La délibération est à lire sur http://goo.gl/HFFGv.

JURIDIQUE

DR

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

L'encadrement des logiciels espions de la Loppsi 2

Le fait : une circulaire du 31 août vient préciser le régime juridique qui entoure les mesures de captations informatiques prévues par la Loppsi 2.

Adoptée en mars, la loi d'orientation et de programmation pour la performance de la sécurité intérieure, connue sous le nom de Loppsi 2, a introduit dans l'arsenal pénal des juges d'instruction de nouveaux outils de captation des données informatiques. Selon le nouvel article 706-102 du code de procédure pénal, les enquêteurs agissant sur commission rogatoire peuvent recourir à des dispositifs capables d'observer l'écran d'ordinateur d'un individu surveillé et, simultanément, de procéder à des captures d'écran et à l'enregistrement des mouvements opérés sur le clavier.

Par ordonnance de justice

Ces procédés, d'une discrétion absolue, permettent de prendre connaissance des messages avant qu'ils ne soient cryptés et d'accéder à des documents qui n'ont pas vocation à être émis via un réseau.
Les mesures de captations informatiques, de par les risques de violations de la vie privée et du secret des correspondances qu'elles impliquent, ne peuvent être mises en place que sur ordonnance d'un juge d'instruction, dans le cadre d'enquêtes visant des terroristes présumés ou en matière de criminalité organisée, et ce pour une durée de quatre mois renouvelable une seule fois. L'ordonnance doit préciser « *la localisation exacte ou la description détaillée* » du système faisant l'objet de la mesure de captation. La circulaire indique que le régime juridique des captations prévoit « *un encadrement très strict du recours à de telles mesures* ».

Quid des terminaux mobiles ?

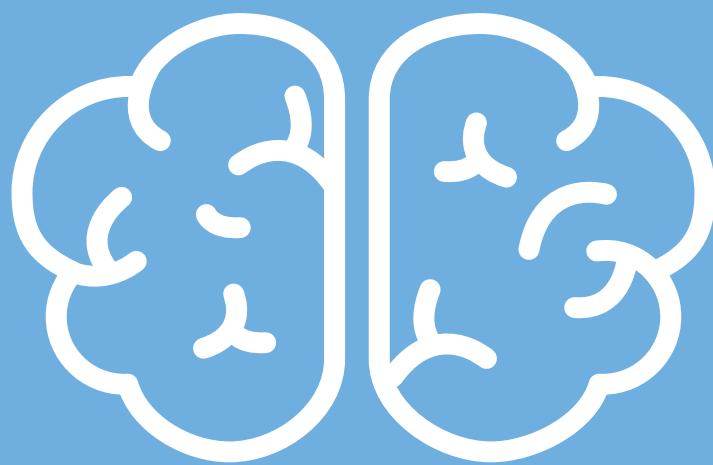
Néanmoins, la procédure paraît présenter des imprécisions et certaines notions semblent inadaptées à la mobilité. Ainsi, il est fort probable que les magistrats adopteront le critère de « *la localisation exacte* » du système surveillé, puisque sa « *description détaillée* » suppose de le connaître préalablement. Dans ce cas, les captations pourront-elles se faire sur tous les systèmes localisés en ce lieu ? Le juge disposera également d'une grande latitude dans le choix du lieu (privé ou public), à l'exception toutefois de certains lieux « sanctuarisés » (cabinet d'avocats, entreprise de presse, etc.).

CHRISTIANE FÉRAL-SCHUHL

CE QU'IL FAUT RETENIR

A défaut de précisions complémentaires dans la circulaire, il appartiendra donc à la jurisprudence de préciser les contours exacts du recours à de tels outils, afin d'éviter tout détournement et de maintenir l'équilibre – fragile – entre vie privée et sécurité collective.

SYSTEMIC & EMC S'ASSOCIENT POUR PENSER DES SOLUTIONS CLOUD PLUS INTELLIGENTES.



VENEZ ECHANGER AVEC NOUS SUR
LE CLOUD A LA RENCONTRE DES BIG DATA.

EMC FORUM 2011 MERCREDI 9 NOVEMBRE
CARROUSEL DU LOUVRE **PARIS**

VIRTUALISATION | STOCKAGE | SAUVEGARDE / RESTAURATION | ARCHIVAGE

EMC² VELOCITY² SIGNATURE SOLUTIONS PARTNER

WWW.SYSTEMIC.FR - 01 58 18 38 88

SYSTEMIC
IL Y A TOUJOURS UNE SOLUTION

LES SOLUTIONS GLOBALES de téléphonie mobile, fixe, Internet et réseaux permettent à de nombreuses entreprises d'améliorer leur productivité ; Bouygues Telecom Entreprises l'a compris depuis longtemps. Faciliter le travail de ses clients, simplifier la gestion de leurs télécoms tout en leur faisant faire des économies, **voici les principaux atouts des solutions Business Synchro.**

Tennant France

Leader mondial des solutions de nettoyage à faible impact environnemental

Olivier Maurin,
Directeur Général

« Notre budget télécom a été divisé par trois avec une qualité de service irréprochable ! »

Chez Tennant, l'exigence n'est pas un vain mot. Pour garantir à ses clients une qualité de service et une réactivité optimales, le leader mondial des solutions de nettoyage s'est doté d'une infrastructure à faire pâlir les entreprises les mieux équipées en la matière. VPN, accès permanent aux solutions métier développées en interne, outils logistiques dynamiques alimentent ainsi des indicateurs clé de performance (KPI) à tous les niveaux. L'enjeu : permettre aux collaborateurs, nomades à plus de 90 %, d'honorer des SLA ambitieux en toutes circonstances, même en déplacement. *« Cette culture de la qualité est largement due à notre origine américaine,* note Olivier Maurin, Directeur Général de Tennant France. *L'entreprise jouit d'une réputation de fiabilité et d'excellence extrêmement précieuse, et nous nous devons de fournir une qualité de service à la hauteur de la qualité de nos produits ».*

Garantir la connectivité

Pour garantir la disponibilité du service, la connectivité des terminaux mobiles est donc primordiale. *« La couverture nationale et la qualité du réseau sont essentielles pour permettre à nos commerciaux et techniciens de mener à bien leurs missions. Et en la matière, nous avons été rapidement séduits par la qualité de l'offre de Bouygues Telecom Entreprises. »* Lorsque Tennant décide de lancer un appel d'offres pour sa téléphonie fixe et mobile, fin 2010, Olivier Maurin est conscient de l'enjeu de cette décision : *« Nous estimions que nous pouvions réaliser des économies substantielles. Mais il était primordial que le partenaire retenu puisse garantir le même niveau de performances et de connectivité. Et là encore, Bouygues Telecom Entreprises s'est immédiatement distingué. Par son approche tarifaire, d'une part, mais aussi et surtout par la qualité de sa démarche commerciale. Ils ont pleinement joué leur rôle de conseil en nous accompagnant à tous les niveaux, notamment dans l'optimisation de nos forfaits. Nous avons également validé ensemble la portabilité de l'infrastructure mobile ainsi que la qualité de la couverture réseau. »*

LES ATOUTS DES SOLUTIONS BOUYGUES TELECOM ENTREPRISES
selon Olivier Maurin

1. **Un budget télécom** divisé par trois
2. **Une couverture nationale** et une qualité de service optimales
3. **Un accompagnement permanent** dans la préparation et la conception du projet

TENNANT en quelques chiffres

- > 120 collaborateurs en France, dont 92 % de nomades
- > 250 lignes voix/data

150 000 € d'économies par an

La bascule, si critique au regard des impératifs métier de Tennant, se déroule sans la moindre difficulté. En l'espace de quelques heures, l'ensemble des lignes mobiles, voix comme data, sont transférées sur le réseau Bouygues Telecom Entreprises, sans la moindre perturbation au niveau du nœud de réseau européen. *« Le contrat retenu, qui repose notamment sur la solution Neo Entreprises et sur l'offre PBX pour les fixes, est précisément calqué sur nos besoins,* se félicite Olivier Maurin. *Et cela se vérifie sur nos coûts, désormais lissés et parfaitement maîtrisés : nous avons divisé par trois notre budget télécom, passant de 240 000 € à moins de 90 000 € par an, avec une qualité de service supérieure. Le bilan pourrait difficilement être plus positif ! »*

Conception & réalisation : pampa presse - © Augusto Da Silva

Découvrez nos solutions mobile, fixe, Internet et réseaux :

› **au 3100** (gratuit depuis un fixe)

› **sur bouyguestelecom.fr** rubrique Entreprises

Bouygues Telecom › Entreprises

OPINIONS

« Le cloud oblige grossistes et revendeurs IT à repenser leurs modèles économiques. »
Jack Mandard, Compubase P. 52

48 H de panne mondiale et un silence ahurissant de la communication de Blackberry. P. 50

Syntec et le CNN lancent un appel aux candidats à la présidentielle pour faire du numérique un enjeu central de leur campagne. P. 51

START UP RICHARD GOMES, chef du département nouvelles technologies d'Ubifrance

Se développer à l'international, ça se prépare !

Se développer à l'international est devenu une évidence pour une entreprise spécialisée en technologies de l'information. Tout d'abord, elle y trouvera des zones de croissance qui n'existent que trop peu en France ou en Europe. Nos taux de croissance de PIB sont très loin de ceux de Singapour (+ 15 %), de la Chine et de l'Inde (+ 10 %), du Brésil, de l'Argentine ou de la Turquie (+ 8 %). Cette nécessité de franchir les frontières est peut-être encore plus justifiée dans le domaine des TIC, quand on sait que le Brésil, la Russie, l'Inde et la Chine regroupent désormais plus de deux milliards d'abonnés au téléphone portable, et qu'il existe 500 millions d'abonnés à internet en Chine. Se développer à l'international, c'est aussi se lancer sur les marchés plus matures, à la recherche de partenariats stratégiques ou technologiques (Etats-Unis, Corée ou Japon pour ne citer que ceux-là). L'international est donc primordial, pas de doute. Mais il n'est pas sans risque.

C. VERRIER/BSM INTERNATIONAL

« On constate un " cash burning " élevé des sociétés qui se sont développées à l'international »

Le manque de temps et de préparation peut être fatal

Dans certains cas, l'export augmente en effet les risques de faillite d'une PME. C'est ce que démontrait une étude publiée en novembre 2010 par Euler Hermès, qui précisait toutefois que le risque existait tant que le chiffre d'affaires à l'export était inférieur à 50 %. Les raisons sont, là aussi, multiples. Combien de patrons essaient de piloter le développement international de leur entreprise sans s'assurer de sa survie en leur absence ? Sans parler de compétences : l'export est un savoir-faire. Certes, la connaissance du produit et de la stratégie de l'entreprise est primordiale. Mais nouer des partenariats avec un Américain, un Indien ou un Allemand requiert une véritable stratégie. Le manque de temps est une arme fatale – sachant que, bien sûr, les délais pour vendre à l'international ne sont pas plus courts en France !

Tenter des opérations sur des salons internationaux sans se préparer, ne pas communiquer comme il se doit dans le pays, ne pas assurer de suivi dans les territoires prospectés (so french !), les entreprises françaises cumulent bien des défauts, principalement par manque de temps. Résultat : la plupart des fonds de capital-risque français constatent amèrement un « cash burning » élevé des sociétés qui se sont développées à l'international.

S'appuyer sur une structure d'aides publiques

Il faut donc structurer les démarches export et installer une véritable stratégie à l'international. Pour ce faire, les entreprises doivent pouvoir s'appuyer sur le système d'aide publique qui est, certes, complexe (qui fait quoi ?) mais efficace quand on s'en sert à bon escient. Des garanties ou des financements (Oséo ou Coface) jusqu'à la création d'opportunités d'affaires (bureaux Ubifrance dans le monde), le dispositif peut être redoutablement efficace.

Bien évidemment, la réussite passe par l'innovation et le talent pour la vendre. Notre école de mathématiques est la meilleure au monde (Microsoft et Google ont ouvert récemment des centres de R&D en France). Les grands groupes TIC mondiaux regorgent de talents français qui occupent des fonctions stratégiques. Il existe des réussites françaises récentes dans le secteur : Talend, Criteo, Avanquest, sans parler d'Ubisoft ou d'Orange. Mais ne gâchons pas nos innovations françaises par des démarches immatures et précipitées au-delà de nos frontières. L'international, ça se travaille !

RICHARD GOMES

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

Black-out pour Blackberry

Didier Géneau, grand reporter

Pendant la panne géante qui a frappé une partie de ses 70 millions d'utilisateurs dans le monde, RIM est resté étonnament muet. Pour reprendre l'expression consacrée, c'était même un « silence assourdissant » pour un acteur dont la vocation même est de fournir des outils de communication destinés à s'affranchir de toutes les contraintes de temps et d'espace. Alors que les perturbations ont duré près de trois jours, RIM s'est enfermé pendant les premières quarante-huit heures dans un mutisme complet. Un tel silence à l'ère de l'hypertransparence et de l'information instantanée, c'est long. Très long, même, pour certains utilisateurs pour qui le smartphone est un objet fétiche dont on ne sépare jamais, même la nuit. Au plus fort de la crise, silence radio au siège de RIM. Pas un seul dirigeant de la société canadienne ne répond à un journaliste. Idem sur le site web, où la première référence à la panne n'est apparue que mercredi soir. Pendant ces deux jours de black-out, la seule communication officielle s'est quasiment résumée à l'envoi sur Twitter du message suivant : « *Des utilisateurs de la zone Emea rencontrent des problèmes. Nous travaillons dessus et nous excusons des perturbations.* » Une utilisation des réseaux sociaux qui apparaît bien timide, voire déplacée, pour communiquer avec des utilisateurs en désarroi ou en colère. Entreprise en état de choc face à un problème technique immaîtrisable ? Délais de lancement d'une communication de crise ? Ce silence coûtera cher à RIM, peut-être plus que la panne elle-même. Alors que le choix d'un smartphone est de plus en plus basé sur l'affectif, la société est apparue froide et déshumanisée. Une image dont profiteront aisément l'iPhone et les terminaux Android.

« Un " silence assourdissant " pour un acteur de la communication »

J. WALLACE

La pensée Wikipédia unique

Marie Jung, journaliste

Tout le savoir de l'humanité se trouverait-il déjà sur le web ? Non, si l'on en croit l'appel à contributions lancé par les dirigeants de Wikipédia. Il y a évidemment encore de nombreux manques à combler au sein de l'encyclopédie libre. Jimmy Wales, l'un des cofondateurs, s'est d'ailleurs récemment inquiété de la baisse des effectifs des contributeurs. Il s'est aussi alarmé de la trop grande homogénéité de leurs profils. Ces auteurs, qui s'appliquent à compiler l'ensemble des connaissances amassées par l'esprit humain, sont en effet en très grande majorité des hommes jeunes, technophiles, et dont le niveau d'études est très élevé. Il y a fort à parier que la vision du monde contenue dans les articles de Wikipédia reflète leur profil. La diversité des sujets traités, voire des points de vue, qu'on est en droit d'attendre de cette encyclopédie collective en ligne ne serait donc qu'utopique pour l'instant. A la première lecture des propos de Jimmy Wales, ce qui est amusant est de se rendre compte que ce projet collaboratif rencontre finalement les mêmes difficultés qu'une entreprise devant animer son réseau social interne pour le faire vivre. Tentée d'impliquer le maximum de collaborateurs, la société ne pourra, de toute manière, jamais obtenir l'adhésion de 100 % des salariés pour produire du contenu et participer. Avec Wikipédia, l'enjeu prend bien entendu une autre dimension, tant le site est devenu une référence pour bon nombre d'internautes. Il est donc de notre responsabilité d'éviter que la vision du monde gravée dans le marbre de l'encyclopédie en ligne ne soit pas celle d'une « élite geek masculine » ne s'intéressant pas forcément à des sujets qui mériteraient pourtant qu'on y prête attention. Plus il y aura de contributeurs d'horizons et d'expertises différents, plus la richesse de Wikipédia s'en trouvera améliorée. A vos claviers !

« Les profils homogènes des contributeurs influencent les sujets traités »

N. STOLTENBORG

ON EN PARLE DANS LES BLOGS

Syntec et le CNN entrent dans le débat de la présidentielle

La synthèse. Les présidents de Syntec numérique et du Conseil national du numérique (CNN) signent une tribune dans le *Figaro*, dans laquelle ils enjoignent les candidats à la présidentielle de faire du numérique un enjeu central de leur campagne. Pour combler le retard de la France, ils proposent d'amplifier la réforme des universités afin de répondre à la demande d'emplois hautement qualifiés et de favoriser les clusters entreprises-écoles-centres de recherche. Il faudrait aussi « *s'assurer que le crédit d'impôt recherche bénéficie réellement aux entreprises génératrices d'innovations numériques* ». Enfin, les TIC doivent aider à moderniser l'Etat dans les domaines de la santé, de l'éducation ou de l'énergie.

Numérique : saisir le moment historique

Guy Mamou-Mani et Gilles Babinet

Les présidents de Syntec numérique et du Conseil national du numérique considèrent la révolution Internet comme une véritable opportunité de croissance.

Au cours de notre histoire moderne, aucune bataille n'a jamais créé 700 000 emplois en moins de quinze ans, comme l'a fait le numérique

Tribune parue dans le *Figaro* du 1er octobre.

Une tribune de Guy Mamou-Mani (Syntec numérique) et **Gilles Babinet** (CNN)

http://goo.gl/4TaeX

CMMi, Itil, Iso… Faut-il jeter les méthodes qualité ?

La synthèse. Avec l'ère de l'industrialisation et de la taylorisation, il a fallu tout codifier en s'appuyant sur des référentiels. CMMi, Itil ou Iso sont des repères importants de bonnes pratiques. Les DSI peuvent s'en inspirer, mais sans plaquer des modèles « tout faits ». « *Il faut des agents opérationnels automnes et polyvalents, capables de s'approprier les enjeux globaux, de respecter un processus tout en jouant avec.* » Une culture collaborative qui évite que chacun optimise ses tâches au détriment de l'efficacité collective. « *Lorsque l'organisation se tourne vers le client et que ses opérateurs ont une vision globale suffisante, les processus deviennent plus agiles et les gaspillages s'éliminent d'eux-mêmes.* »

Une analyse de Christian Semé, directeur associé d'Islean Consulting

http://goo.gl/mmn7u

À moins de 200 $, les tablettes entreront en entreprise

La synthèse. Pourquoi ne pas déployer la nouvelle liseuse d'Amazon en entreprise ? Commercialisée le 15 novembre à un prix plancher de 199 dollars, la Kindle Fire va certainement créer une rupture sur le marché des tablettes. En bradant sa Touchpad à 99 dollars, HP avait déjà montré que l'on pouvait vendre des centaines de milliers de tablettes en quelques heures. Et RIM a annoncé une remise de 200 dollars sur sa Playbook. Les tablettes devenant financièrement accessibles, on peut imaginer leur entrée en entreprise. Pour lire au soleil, la performance de la liseuse d'Amazon dépasse celle des tablettes et sa batterie tient la semaine. Elle gère les courriels et les conversions de formats bureautiques. Documentation technique, documents qualité... les usages professionnels existent déjà.

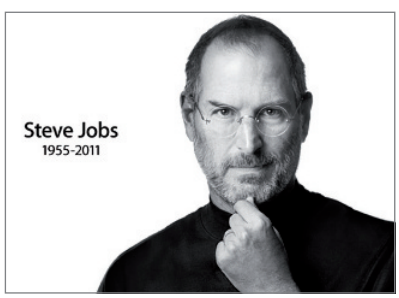
N. STOLTENBORG

Un avis de Frédéric Charles, stratégie et gouvernance du SI chez Lyonnaise des eaux/ Suez Environnement

http://goo.gl/U2Mwi

LE BUZZ SUR 01NET-ENTREPRISES

L'hommage des « 01nautes » à Steve Jobs



Disparition. Le décès du cofondateur d'Apple a profondément touché les « 01nautes ». Florilège de leurs réactions :

- « *Un grand professionnel du marketing est mort, il a inventé "I-Die" trop tôt. Qui va booster le monde geek désormais ?* »
- « *Merci Steve de m'avoir fait découvrir mes premières sensations informatiques il y a plus de vingt-cinq ans sur un Apple.* »
- « *Je suis génétiquement anti-Apple et opposé à son monde fermé. Jobs était le gourou d'une secte.* »
- « *Aucun hommage pour les employés de Foxconn qui se sont suicidés à cause de la cadence de travail imposée par Apple.* »

http://goo.gl/NgdW1

CARTE BLANCHE À...

Le cloud oblige les revendeurs IT à repenser leur modèle économique

JACK MANDARD, PDG de la base d'informations Compubase, analyse la relation entre les clients finals et les partenaires informatiques dans le cadre de la montée en puissance du cloud et du Saas. Un thème débattu lors du prochain salon Partner VIP(*).

Pour un fournisseur de services cloud ou de Software as a Service (Saas) qui souhaite baisser ses prix tout en conservant sa viabilité économique, il n'existe que deux marchés possibles. Le premier concerne les grands comptes. Le second touche au segment des particuliers, où les revenus peuvent être générés grâce à l'importance du trafic (publicité ou téléchargements). Entre les deux, se trouve la très grande masse des petites et moyennes entreprises, mais elles ne sont atteignables qu'en s'adossant à des partenaires technologiques, à des intégrateurs, à des revendeurs, etc.
Historiquement, ces partenaires agissent auprès des PME comme des médecins aux compétences élargies. Ils analysent, conseillent, prescrivent ; puis ils fournissent (comme des pharmaciens), voire réparent (comme des chirurgiens). Mais la baisse de la valeur unitaire des produits des technologies de l'information (IT) est rarement compensée par une augmentation en volume. Ce qui a poussé ces partenaires IT à dissocier leur rôle de conseil de celui de commerçant.

Pour aider le client à connaître ses besoins et ses contraintes...

Foncièrement, ils se sont interdit de pratiquer l'automédication, sauf pour les produits dits banalisés. Mais c'est bien le problème inhérent au Saas et au cloud que de ne pas favoriser le respect de cette limite, avec, pour le partenaire, un risque de destruction de valeur.
Comment ce dernier peut-il valoriser son savoir-faire quand la mise en place et la maintenance d'un système sont assurées par une entreprise tierce dans le nuage ? Comment peut-il être reconnu

DR

« L'essentiel, c'est l'écoute du client et l'accompagnement au changement »

comme le point central de la relation technologique avec son client quand la facturation des services est réalisée par un fournisseur de solutions cloud ou Saas ? La tentation peut être grande de penser que ce médecin ne sert pas à grand-chose, qu'internet et les « pharmacies technologiques » en ligne suffisent. Mais c'est oublier les contributions fondamentales qu'apporte un partenaire technologique : l'écoute, les questions et la projection.
L'utilisateur final attend d'une solution qu'elle fonctionne au moindre coût, tout en tenant compte de la stratégie de son entreprise, de l'architecture existante et des usages internes. La plupart des échecs de déploiement sont dus à une mauvaise connaissance de l'existant, à l'incompréhension réciproque entre l'expression des besoins du client, et à la prise en compte des contraintes multiples du fournisseur. Sur les 16 points listés par Syntec numérique sur les causes d'échec d'un projet en technologies de l'information, les quatre premiers sont directement liés à la relation entre les individus. Or le cloud et le Saas ne sont que des outils. Ils ne dispensent pas du dialogue entre les clients et des experts dotés d'une très bonne connaissance de l'offre.

... le cloud s'appuie sur des experts

L'activité de conseil externe offre l'avantage des expériences multiples. De la même manière qu'un médecin qui a rencontré de nombreux cas peut rapidement analyser un problème et prescrire une solution, le partenaire IT conforte sa position dans la chaîne de valeur en tant qu'intermédiaire indispensable du déploiement technologique.
Bien entendu, le métier du partenaire informatique va évoluer. Il disposera de nouvelles compétences et responsabilités, telles que la gestion des contrats, l'audit des garanties de SLA (engagement de niveau de service), la mise en place de plan de reprise d'activité ou encore l'interconnexion des systèmes. Il sera force de proposition dans l'éducation et dans la mise en place de système de partage d'expériences ou de réseaux sociaux d'entreprises. La dématérialisation aidera également de nouveaux acteurs à jouer le rôle de conseil technologique (agence web, experts verticaux…). Mais les PME auront toujours besoin d'être accompagnées pour profiter efficacement et durablement des avantages liés au cloud et au Saas.
Les grands acteurs de l'offre l'ont bien compris. Le secteur s'adapte pour intégrer cette nouvelle donne ; les éditeurs, constructeurs, grossistes et partenaires de la valeur mettent désormais au centre de leurs préoccupations l'évolution de leur modèle économique, ainsi que la formation de leurs équipes. Mais l'essentiel, c'est l'écoute du client et l'accompagnement au changement.

JACK MANDARD

(*) Le 22 novembre, à Paris (www.partner-vip-france.com)

Vos rendez-vous
État de l'art

Mise à jour du 20 octobre 2011 : 23 séminaires nouveaux ou entièrement remaniés

> Les Synthèses

Comprendre les Tendances de l'Informatique	7-9 nov. • 5-7 déc. 2011
Urbanisme et Architectures Techniques en 2011	14-16 nov. • 12-14 déc. 2011
Réseaux : la synthèse	5-7 décembre 2011
Micros, Serveurs, Réseaux : la synthèse	21-23 novembre 2011
Sécurité : la synthèse technique	8-9 décembre 2011
Management des Projets Informatiques	7-9 nov. • 5-7 déc. 2011
La Gouvernance Informatique en 2011	1-2 décembre 2011
L'Entreprise Numérique	15-16 décembre 2011

> Management de l'Informatique

Le Tableau de Bord du DSI en 2011	22-23 nov. • 8-9 déc. 2011
Les "Best Practices" de la DSI en 2011	13-14 décembre 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	12-14 décembre 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	8-9 décembre 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	15-16 décembre 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	15-16 décembre 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	5-7 décembre 2011
Continuité Informatique / PRA	29-30 novembre 2011
Plan de Continuité d'Activité/Gestion de Crise	1-2 décembre 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	8-9 décembre 2011
Processus et BPM : l'état de l'art	12-14 décembre 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	8-9 décembre 2011
Virtualisation de Postes de Travail : l'état de l'art	17-18 novembre 2011
Cloud Computing : l'état de l'art	1-2 décembre 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	12-14 décembre 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	5-7 décembre 2011
Passeport Réseaux & Télécoms	21-23 novembre 2011
Passeport Consultant	5-7 décembre 2011
Passeport MBA	28-30 novembre 2011
Passeport Comptabilité & Finance	14-16 nov. • 12-14 déc. 2011
La Banque en 3 jours	12-14 décembre 2011
La Gestion du Stress	29-30 novembre 2011
Passeport Efficacité Personnelle	7-9 nov. • 5-7 déc. 2011
Passeport Management	14-16 nov. • 12-14 déc. 2011

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

Capgemini
CONSULTING.TECHNOLOGY.OUTSOURCING

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

PHOTOS DR

« Il n'y a pas eu d'évaluation sérieuse du vote électronique, en raison de l'absence de protocole expérimental. »

Chantal Enguehard, enseignante-chercheuse au sein du laboratoire Lina

À LIRE

La démocratie dématérialisée. Cet ouvrage collectif, consacré aux enjeux du vote électronique, est édité au Seuil, sous la direction de Laurence Favier.

EN CHIFFRE

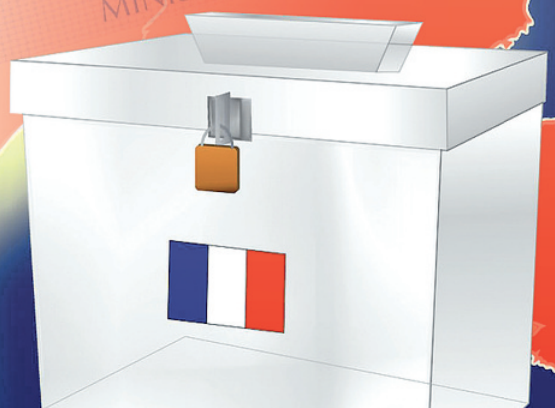
16% du temps passé en ligne par les internautes américains en mai 2011, l'ont été sur les réseaux sociaux.

Source : Comscore

E-politique

LES ÉLECTIONS SUR LA VOIE DU TOUT-ÉLECTRONIQUE

Le tournant pris par la société vers le numérique a des conséquences sur notre rapport à la démocratie, à nos élus et aux partis politiques. Les TIC s'invitent de plus en plus dans les campagnes électorales, que ce soit avant le vote comme outil de communication ou de mobilisation, que pendant le vote quand ce dernier se fait en version électronique, voire après lors de la divulgation des résultats.



DOSSIER RÉALISÉ PAR MARIE JUNG
ET FRANÇOIS PLOYE

À LIRE

Les réseaux sociaux des mouvements politiques (RSMP). Au cœur d'une acculturation de nos démocraties modernes. Une étude en ligne du cabinet de conseil Lecko (ex-Useo).

EN CHIFFRE

64 % des maires français estiment qu'ils touchent, via le web, des cibles peu réceptives aux moyens de communication traditionnels. Source : Ifop 2010.

« Il existe une grande différence entre la structure pyramidale des partis politiques et celle, plus bottom-up, du web. »

Alban Martin, cofondateur et vice-président du Social Media Club France

Communication LE TRACT ÉLECTRONIQUE AUSSI BIEN ENCADRÉ QUE SA VERSION PAPIER

Le code électoral s'adapte aux évolutions technologiques et mentionne régulièrement les outils de communication électronique, aux côtés d'autres, plus traditionnels, tels les tracts.

La veille d'un vote, mieux vaut clore les commentaires pour éviter un dérapage, et proscrire tweets et billets de blog propagandistes.

Le code électoral, qui encadre la tenue des élections politiques en France, est régulièrement mis à jour pour s'adapter aux évolutions des technologies. La publication des résultats, ainsi que la propagande électorale sont, par exemple, réglementées. Ainsi, selon l'article L49, il est interdit de distribuer des bulletins ou des circulaires à partir de la veille du scrutin à zéro heure, mais également « *de diffuser ou de faire diffuser par tout moyen de communication au public par voie électronique tout message ayant le caractère de propagande électorale* ». A l'heure des blogs et des médias sociaux, cette disposition impliquerait, « *vingt-quatre heures avant un vote, de bloquer tout nouveau billet et de geler les commentaires* », explique Bernard Lamon, avocat spécialisé dans les TIC.

Les campagnes électorales s'appuient sur les outils électroniques, tels les blogs.

BENOIT SARASIN/FOTOLIA

Les élections rarement annulées

Si le problème ne paraît pas insurmontable pour les sites officiels des candidats et des partis, il semble difficile de maîtriser les blogs de militants zélés. Or « *l'interdiction est générale* », comme le rappelle Bernard Lamon, qui ajoute cependant que « *les élections sont rarement annulées* ». Cette réglementation s'applique aussi à Twitter. Lors des élections cantonales de 2011, un candidat à Puteaux en a assigné un autre en justice, à cause de son utilisation de cet outil entre les deux tours. Mais en vain, car ces messages n'avaient pas de caractère propagandiste.

D'autres parties du code électoral, comme l'article L52-1 portant sur la publicité, ne traitent pas du canal électronique. « *Des achats de mots clés Google Adwords concernant un concurrent semblent tout à fait possibles, sauf à les considérer comme moyen déloyal* », avance Bernard Lamon. Un impératif cependant : ne pas mentir sur la redirection, ni attirer l'internaute sur le site d'un parti sans qu'il s'en rende compte.

Enfin, la constitution de fichiers pour solliciter les électeurs, notamment par courriel, est soumise à la loi informatique et libertés (voir la fiche pratique en ligne de la Cnil : « La communication politique mode d'emploi »). Si les données des listes électorales peuvent être récupérées par les partis politiques dans un but de communication électorale, ce n'est, en revanche, pas le cas des fichiers des collectivités ou des administrations.

Campagnes électorales LES PARTIS POLITIQUES ACCENTUENT LEUR INFLUENCE EN LIGNE

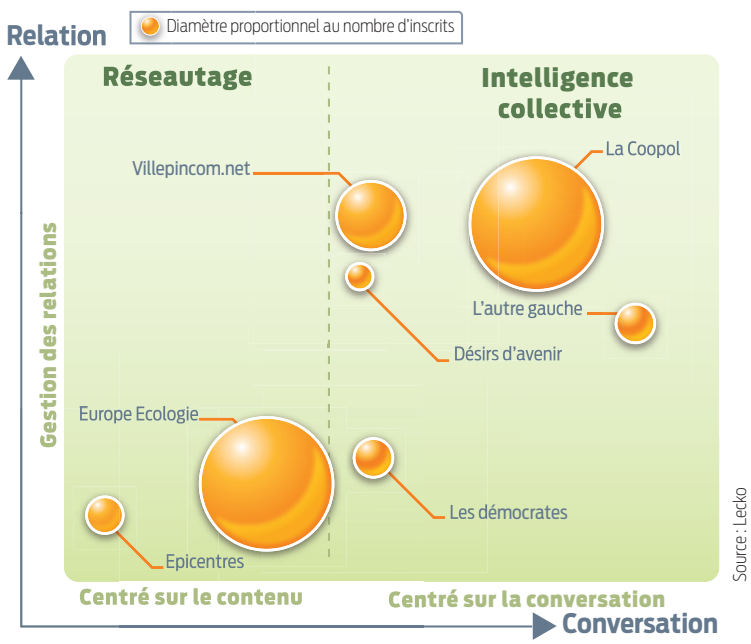
Les partis politiques utilisent de plus en plus internet et les réseaux sociaux pour communiquer et mobiliser leurs militants.

Une présence numérique, telle celle d'Obama en 2008, devient indispensable, mais est loin d'être suffisante pour garantir une victoire électorale.

« Le collaboratif et le participatif sont devenus des indices de notre quotidien numérique. *Ce sont des termes qui ont aussi des valeurs politiques. La classe politique a compris cette mutation : les campagnes se font de plus en plus sur le web et les réseaux sociaux »,* écrit l'historien Milad Doueihi dans la préface de l'ouvrage *La démocratie dématérialisée*. En effet, depuis le référendum sur la Constitution européenne, les politiques français ont pris conscience de l'importance d'internet. *« L'année 2005 a vu la naissance du web politique,* lance Benoît Thieulin, fondateur de l'agence internet La Netscouade. *A l'époque, les institutionnels se sont fait dépasser par leur base. »* Les tenants du oui avaient à leur disposition l'ensemble des médias classiques, ce qui n'a pas empêché le non de l'emporter. Les opposants au traité s'étaient servis efficacement d'internet pour se mobiliser et argumenter.

Mais si le web prend une place de plus en plus importante dans les campagnes électorales, *« il n'y a pas lieu de penser, pour l'instant, qu'internet se substituera aux moyens de communication existants »,* rappelle Dominique Cardon, sociologue au laboratoire des usages d'Orange Labs. *« La télévision est un média qui a l'avantage d'être synchrone et massif ; elle permet donc de toucher des millions de personnes en même temps,* ajoute Benoît Thieulin. *Il faut gérer à la fois les anciens et les nouveaux outils. »* En version numérique, les campagnes devraient se jouer de plus en plus sur les médias sociaux, comme Facebook ou Twitter. Mais aussi sur les sites dédiés, mis en place par les candidats ou les partis politiques. S'il faut aller chercher les électeurs là où ils se trouvent, donc sur les réseaux sociaux grand public, ces outils sont un atout pour communiquer, mobiliser et organiser ses partisans, ou construire son programme. Voire récupérer des dons de petits montants, comme l'a fait Barack Obama en 2008.

LES MOUVEMENTS POLITIQUES ENTRE RÉSEAUTAGE ET INTELLIGENCE COLLECTIVE



Le cabinet de conseil Lecko (ex-Useo) a étudié les plates-formes sociales des principaux mouvements politiques français pour les classer selon leur potentiel d'usage social.

Le 2.0, un mode qui séduit encore peu les députés

Les plates-formes sociales évoluent parfois en fonction des besoins. Celle de Désirs d'avenir de Ségolène Royal est ainsi passée de la construction de programme à une web TV en fin de campagne, en 2007. On voit aussi des blogs de personnalités politiques très actifs en période électorale tombant en désuétude une fois la campagne finie. Si créer une plate-forme dédiée évoluée a un coût de mise en place quelquefois non négligeable, une présence sur les sites web publics n'engage que des frais d'animation. Celle-ci peut être déléguée à une agence spécialisée. Un élu qui n'est pas l'auteur des tweets de son compte a tout intérêt à l'expliquer clairement pour éviter tout buzz négatif. *« Sur internet, ce sont souvent ceux qui ont peu de moyens qui investissent le plus »,* explique Benoît Thieulin. Nos députés sont ainsi peu nombreux à n'avoir aucune présence web, 14 % selon une étude du site Elus2.0. Mais *« la plupart sont des sites plaquettes, qui ne cherchent donc pas à engager la conversation avec les électeurs »,* explique Pierre Guillou, dirigeant d'Ideose, qui

TROIS EXEMPLES DE TIC MIS AU SERVICE D'UNE CAMPAGNE

Ségolène Royal, en 2006, construit son programme avec Desirsdavenir.org

Début février 2006, Ségolène Royal, alors candidate aux primaires socialistes, crée un site participatif pour faire le poids face à ses concurrents. En l'espace de quelques mois, l'audience et la participation explosent, nécessitant le recrutement de dizaine d'animateurs. Désirs d'avenir procure alors de la visibilité à la candidate socialiste, et l'aide à enrichir son programme des propositions des internautes. Cependant, on a reproché à la plate-forme ses difficultés à synthétiser l'ensemble des interventions des internautes. Et beaucoup en ont conclu que la construction des programmes électoraux devait rester un exercice de parti.

Barack Obama mobilise ses militants sur les réseaux sociaux en 2008

Lors des dernières élections présidentielles américaines, Barack Obama a fusionné sa campagne, sur le terrain et en ligne. Les militants se sont en effet organisés à partir d'un réseau social dédié : My Barack Obama. L'objectif était de recruter des sympathisants et d'organiser leur action sur le terrain. En plus de fournir du matériel pour la campagne, l'outil mettait à disposition des données sur la tenue des meetings politiques et sur les propositions du candidat. Il facilitait la mise en relation des sympathisants entre eux, selon leur localisation géographique ou des thématiques. Dix millions de personnes ont participé à la campagne, et 15 millions d'électeurs supplémentaires sont allés voter (source Terra Nova, « Moderniser la vie politique : innovations américaines, leçons pour la France »).

Nicolas Sarkozy touche des électeurs différents grâce au web

Internet est un terrain de campagne qui s'ajoute au porte-à-porte, à la distribution de tracts sur les marchés et aux sollicitations téléphoniques. Il permet cependant d'atteindre une catégorie d'électeurs différente des autres terrains, plus jeunes et peut-être moins politisés. En 2007, Nicolas Sarkozy avait lancé une webTV, appelée Nicolas Sarkozy TV, NSTV, ainsi qu'une communauté de supporteurs, c'est-à-dire une plate-forme ouverte aux sympathisants, avec des ressources mises à disposition. Selon Benoît Thieulin, les médias enrichis (infographies ou vidéos) devraient prendre une place importante dans la campagne de 2012, pour nourrir les débats. Surtout que l'audience de sites comme Facebook a explosé depuis 2007.

édite le site. Peu d'entre eux sont en effet passés au 2.0 : 54 % des députés n'ont ainsi pas de page Facebook et 78 % ne disposent pas de compte Twitter.

Indépendamment des partis et des politiques, les réseaux sociaux sont autant de moyens de se fédérer pour des mouvements citoyens. « *Des groupes sur Facebook pourraient comparer les candidats et leurs propositions,* explique Christine Balagué, cofondatrice de Renaissance numérique. *Vu la situation économique de la France, les électeurs attendent des propositions concrètes pour 2012, et s'arrêteront sans doute moins à la personnalité des candidats.* »

Vote LES URNES ÉLECTRONIQUES SE CHERCHENT UNE LÉGITIMITÉ

Suite à de nombreuses contestations, le ministère de l'Intérieur a gelé l'acquisition de nouveaux ordinateurs de vote depuis 2008.

Le vote électronique par internet franchira, quant à lui, une étape aux élections de 2012, avec de nouvelles circonscriptions pour le vote des Français de l'étranger.

Réservé aux communes de plus de 3 500 habitants, le vote par machine à voter est autorisé en France pour les scrutins politiques depuis la loi du 10 mai 1969. Mais il a fallu attendre 2003 et 2004 pour que trois constructeurs voient leurs modèles d'ordinateur à voter agréés par l'Etat français. Aux élections présidentielles de 2007, 81 municipalités au premier tour et 77 au second ont franchi le pas. « *Les municipalités ont basculé pour des raisons de simplicité et de confort, mais aussi afin d'obtenir un avantage économique et des coûts d'organisation parfois réduits de moitié* », se félicite Hervé Palisson, directeur général de France élection, distributeur des machines du Hollandais Nedap, qui occupe 80 % du marché français. « *Les deux autres dispositifs autorisés, Point & Vote de l'Espagnol Indra Sistemas et iVotronic de l'Américain ES&S, sont fondés sur des architectures très complexes de type micro-ordinateur avec écran tactile. Certaines contraintes ergonomiques inacceptables font qu'elles sont en quasi-abandon dans notre pays* », constate Chantal Enguehard, enseignante-chercheuse au Laboratoire d'informatique de Nantes-Atlantique (Lina), comme la présentation des candidats sur plusieurs pages d'écran que l'électeur doit faire défiler. La petite dizaine de municipalités revenues au vote papier l'a fait pour des raisons très diverses. Files d'attente interminables dans les bureaux de vote (Saint-Malo), difficulté à gérer le grand nombre de listes aux élections européennes dans les menus des logiciels (Chaville, Lorient), voire refus d'un mode de scrutin jugé opaque (Courdimanche). Face à la montée des contestations, le ministère de l'Intérieur a, depuis mars 2008, décidé de geler le périmètre des communes utilisatrices de machines à voter.

> « Avec les urnes transparentes, chacun peut suivre son bulletin papier jusqu'au dépouillement. Avec la machine, nous entrons dans l'ère du soupçon. »
>
> **François Pellegreni,** Labri

DR

Au Brésil, le vote électronique a lieu sur des machines robustes et peu coûteuses, mais leur ergonomie serait peu adaptée aux personnes âgées et aux analphabètes.

Scepticisme européen

A l'étranger, le Venezuela, l'Inde et le Brésil se félicitent de faire voter électroniquement, sur des machines simples et peu coûteuses, 100 % de leurs électeurs. Au Canada et aux Etats-Unis, la politique fédérale engendre une situation très variable sur le terrain selon les états, avec de multiples incidents constatés. Deux pays très connectés, la Corée du Sud et l'Estonie, offrent la possibilité de voter en ligne, y compris depuis son téléphone mobile. En Europe, la progression des machines à voter a globalement connu un sérieux frein. Surcoût, opacité et manque de fiabilité sont les reproches les plus fréquents. Les Pays-Bas étaient équipés à 90 % des machines de leur constructeur national Nedap. Doutant de leur fiabilité, le gouvernement a interdit le vote électronique en mai 2008. En Allemagne, les machines à voter, qui concernaient près de 5 % du corps électoral, ont été interdites en mars 2009. En Irlande, le programme a été abandonné après l'achat de 7 500 machines Nedap pour un montant de 50 millions d'euros, dans le cadre des élections de 2004. En Belgique, la Wallonie, moins équipée que la Flandre, a décidé en juin dernier l'abandon temporaire du vote électronique dans les 39 communes pilotes.

Pourtant, dans les faits, les municipalités françaises tirent un bilan plutôt positif du vote électronique, comme à Châtenay-Malabry, ville équipée de machines Nedap depuis 2006 : « *Ce choix politique nous permettait de mettre en place un mode de fonctionnement fiable, qui ne devait pas poser de problème de contestation. Le système a, depuis, démontré sa fiabilité et nous n'avons pas constaté d'incident, à part une fois, où la consolidation des résultats des urnes en mairie a demandé plusieurs passages* », assure Daniel Grosjean, responsable du service informatique.

LE CAS DE LA MAIRIE DE BREST

À Brest, l'urne électronique pour dépouiller plus vite

DR

La mairie de Brest a acquis 98 machines à voter pour les élections politiques de 2004, et les utilise toujours après 14 tours de scrutin. *« En Bretagne, terre de télécoms, la machine à voter nous semble être un choix de modernité et de développement durable, qui sécurise le scrutin »*, se plaît à commenter Luc Moal, responsable du service élections. La mairie a privilégié les machines à voter de France élection, dotées d'une mémoire morte, qui ne nécessitent pas d'intervention sur le disque dur. Le ministère ayant recommandé d'avoir entre 800 et 1 000 électeurs inscrits par bureau de vote, Brest dispose de 104 bureaux avec autant de machines, et 6 en réserve. Entreposées dans un lieu protégé, celles-ci sont paramétrées, mises sous scellés et déployées aléatoirement dans les bureaux de vote le jour des élections, avec un stock de batteries en réserve. *« La rapidité du dépouillement constitue le gain essentiel. Les résultats sont prêts vers 18 h 45, avec peut-être un pourcentage de vote légèrement supérieur à la moyenne »*, raconte Luc Moal. Et de préciser que les soirées électorales sont dorénavant centralisées à la mairie et non plus dans les bureaux de vote, *« ce qui les a rendues davantage ludiques et interactives. »*

Entreposées dans un lieu protégé, les machines sont mises sous scellés et déployées le jour de l'élection. Les votes sont inscrits dans une double mémoire morte EEPROM, avec mécanisme de contrôle . *« Depuis cinq ans, le seul incident a porté sur le casque audio destiné aux malvoyants, dont le fonctionnement défectueux venait soit du casque, soit d'un mauvais usage »*, ajoute Yvan Depagniat, responsable réseau et serveurs de la mairie de Châtenay-Malabry.

Restaurer la confiance du citoyen

Mais l'opacité des systèmes propriétaires inquiète les électeurs. Corruption des programmes, chevaux de Troie, prise de contrôle à distance, bogues : l'ordinateur n'est pas infaillible. *« Les mesures ajoutées en 2008 pour accroître la confiance des électeurs, tel le scellement des urnes, se sont révélées n'être que des artifices : la rupture des scellés n'a pas eu pour conséquence l'annulation des élections. Ce cas s'est notamment produit à deux reprises à Aulnay-sous-Bois, lors du scrutin municipal de 2008 »*, se désole Chantal Enguehard. D'autres proposent que la machine imprime un bulletin papier vérifié par l'électeur, comme au Venezuela, au Brésil et dans 26 états des Etats-Unis. Autre approche, la validation d'une carte à puce anonyme dans un isoloir, ensuite déposée dans une urne physique. Assez similaire aux pratiques belges, cette technique est défendue par Jean-Claude Kourganoff, de RDI, qui l'a développée dès 1989. Au-delà des querelles d'experts, la question se pose du déficit démocratique des machines à voter. *« Avec ses urnes transparentes, le vote papier a mis des décennies à se mettre en place. On peut suivre du regard son bulletin papier jusqu'au dépouillement. Avec la machine, nous entrons dans l'ère du soupçon, et il est impossible de recompter en cas de doute »*, résume François Pellegreni, chercheur au Laboratoire bordelais de recherche en informatique (Labri).

> « Depuis cinq ans, le seul incident a porté sur le casque audio destiné aux malvoyants. »
>
> **Yvan Depagniat,** mairie de Châtenay-Malabry

Le vote par internet, quant à lui, est applicable à l'élection des conseillers de l'Assemblée des Français de l'étranger (AFE) depuis la loi du 28 mars 2003. Pour l'élection législative de 2012, 11 circonscriptions ont été créées pour les Français de l'étranger. Pour la première fois, le vote électronique par internet sera autorisé en parallèle du vote aux consulats et de la procuration. Pour l'organisation de ce mode de scrutin distant, les recommandations de la Cnil, mises à jour le 21 octobre 2010, servent de référence pour la protection des données personnelles, mais portent aussi sur des sujets comme la virtualisation possible des serveurs. La sécurité des échanges entre l'administration et les administrés est aussi encadrée par le décret n° 2010-112 du 2 février 2010, qui précise le RGS (Référentiel général de sécurité). *« On a déjà vu des certificats se faire voler, ou l'électeur posséder une fausse applet ou organiser un déni de service sur une zone. Et tout vote à distance, aussi authentifié soit-il, ne protège ni contre le vote sous contrainte, ni contre l'achat de votes, un tiers pouvant voir ce que vote l'électeur »*, souligne François Pellegreni.

MATINÉES

01

Vos rendez-vous 2012

Ne passez pas à côté de la révolution numérique !

01 vous fixe 9 rendez-vous incontournables pour comprendre, anticiper et agir

Mardi 14 Février

Big Data

Le prochain cap de l'innovation

- Naviguer au cœur de la donnée
- Les atouts du Cloud
- Bouger les institutions

Mardi 20 Mars

SaaS

Maîtriser la facilité

- Approche et mode d'utilisation
- Sécurité, confidentialité, performance, réversibilité
- Conduite du changement

Mardi 10 Avril

Sécurité

Jusqu'ici tout va bien…

- Anticipation des failles et menaces
- L'évolution du cadre légal
- La mutation du RSSI

Mardi 15 Mai

eCommerce

Basculez dans l'ère du social commerce

- Nouveaux territoires, nouveaux Business Models
- Le plein pouvoir du multicanal
- La Sécurité des échanges et des paiements

Mardi 12 Juin

SIRH

Les nouveaux talents de la DSI

- Détecter les profils adaptés
- Gérer les compétences
- Travailler ensemble autrement

Mardi 18 Septembre

Entreprise Collaborative 2012

De la communication à la collaboration

- Aller plus loin que la ToIP
- Faire du Business sur les réseaux sociaux
- Impact organisationnel, managérial et sociétal

Mardi 16 Octobre

Workstation 2012

Un pas vers l'universalité

- L'ère de l'ATAWAD
- Virtualisation et impact sur le S.I.
- BYOD : Impact organisationnel / cadre juridique

Mardi 13 Novembre

Démocratisation de la BI

Posez un pied dans votre avenir

- De la Business Intelligence à l'Analyse Prédictive
- Impact Business et process de Décision
- Intégration Big Data & BI

Mardi 11 Décembre

Innovation 2013

Prenez le contrôle !

- Créativité & génération d'idées
- Méthodes & outils
- Business Models & Financement

conception & réalisation : pampa presse

ÉVÉNEMENT 01
BUSINESS & TECHNOLOGIES
www.evenements01.com

Contact participants : Tristan Ougier 01 71 18 53 29 – tougier@nextregie.fr
Contacts partenaires : Sébastien Cochelin 01 71 19 89 32 – scochelin@nextregie.fr

« Nous avons encore près de 300 postes à pourvoir d'ici à la fin de l'année, et ce pour des profils très variés. »
Nicole Laik, DRH de GFI Informatique

Beknown, l'application de Monster permettant de se créer un profil professionnel sur son site Facebook, arrive sur la plate-forme mobile Android puis, bientôt, sur l'iPhone.

MANAGEMENT

Assumer une promotion inattendue au rang de manager

Le rôle de manager n'est pas toujours facile à endosser. Surtout lorsque l'entrée en fonction n'a pas été anticipée. Quelle attitude adopter pour diriger ses anciens collègues ? Comment éviter les conflits ? Quelles sont les clés pour réussir sa nouvelle mission ? Emmanuel Bougras, chef de projet dans le développement de logiciels pour le secteur médical, a vécu ce changement et a failli voir son projet échouer.

1. Faire le deuil du passé

« *L'ambiance s'est gâtée le jour-même de ma nomination* », se souvient-il. Atmosphère détestable, ralentissement du rythme de travail de certains membres de l'équipe, mise en doute des compétences du manager… Résultats : six mois de conflit, un mois de retard sur un projet de deux millions d'euros, et 125 000 euros de pénalités. « *Quand on prend en charge une équipe dont on est issu, on change de métier. De spécialiste, on devient manager. Il faut faire le deuil du passé et, sur le plan humain, éviter deux écueils : chercher à maintenir le même type de relations qu'avant ou, au contraire, devenir brutalement un petit chef* », explique Christian Seytre, consultant en management pour le compte de Demos.

2. Préciser ses fonctions à l'équipe

Emmanuel Bougras reconnaît qu'il prenait tout sur lui, travaillait plus qu'il n'aurait dû le faire. « *La situation me dépassait et j'en souffrais. Les compétences en management me semblaient floues et peu utiles. Je savais organiser un projet, mais l'aspect RH de ma mission m'échappait totalement.* » Or, comme le souligne Christian Seytre, pour asseoir son autorité, un nouveau manager ne doit surtout pas entrer dans le registre de l'affectif pour faire passer ses décisions. « *Le mieux est d'organiser une réunion pour présenter sa nomination, puis d'avoir un entretien avec chaque membre de l'équipe. Il faut chercher à être estimé plutôt qu'à être aimé.* » Si contestation il y a, un entretien en tête à tête est indispensable avec, le cas échéant, l'appui du niveau supérieur.

ISTOCK

Du jour au lendemain, certains managers se retrouvent à gérer leurs anciens collègues.

> « Un bon manager doit chercher à être estimé plutôt qu'à être aimé »

3. Apprendre à déléguer

Emmanuel Bougras estimait que sa principale difficulté était de mal connaître les métiers de son équipe. Impossible pour lui de déléguer. Pour Christian Seytre, il s'agit d'une erreur d'appréciation. « *Le chef de projet ne dispose pas des compétences de tous ses collaborateurs. La délégation n'est pas du laxisme : il s'agit de donner des objectifs de coût, de délais et de qualité, assortis de points de contrôle, bref établir un vrai contrat de délégation.* »

4. Désamorcer les conflits

L'un des enjeux du nouveau manager est de souder l'équipe dans l'atteinte d'objectifs clairement définis. « *J'ai décidé d'endosser mes erreurs et mes responsabilités. J'ai négocié une prime pour mon équipe, arguant d'une surcharge de travail en temps et en pression, assurant qu'un projet ne pouvait se mener seul.* » Emmanuel Bougras a ainsi mis fin au conflit. Autre méthode préconisée par Christian Seytre : « *En cas de conflit, le manager pourra utiliser la méthode Desc (décrire, exprimer, suggérer, conclure). Bien appliquée, elle permet d'éviter les affrontements stériles, d'impliquer l'équipe et de régler efficacement certains problèmes.* »

MARTINE TRIQUET-GUILLAUME

EN BREF

Jemoimeme.com

LIVRE Ce guide présente tous les outils pour construire votre marque personnelle sur la Toile, de la création de votre profil professionnel sur les réseaux sociaux à la gestion de votre réputation en ligne. Papesse française du personal branding, Fadhila Brahimi a adapté ce best-seller de l'Américain Dan Schawbel pour le public français. *Moi 2.0*, aux éditions Leduc.

Le recrutement social de la filière IT

SITE Plate-forme de recrutement social pour professionnels de l'IT, Worketer fait peau neuve. Il propose de nouveaux services payants pour les recruteurs afin d'accroître leur visibilité auprès des candidats, en utilisant des outils de diffusion des offres, de sourcing et de gestion des talents. Son but : gérer et animer des communautés, et cultiver leur marque employeur.

Réseau social dédié à la génération Y

WEB Wizbii se présente comme le premier réseau social professionnel conçu pour les étudiants et les jeunes diplômés. L'utilisateur remplit son profil en demandant, notamment, des recommandations sur ses expériences associatives, ses projets personnels ou ses stages. Par un système de « matching », les offres proposées par le recruteur sont alors redirigées vers les « bons candidats ».

RESSOURCES HUMAINES Un nouvel arrêt de la cour d'appel suspend un dispositif d'évaluation des salariés

Bâtir un système de notation pertinent

Le 21 septembre, la cour d'appel de Toulouse a suspendu le système d'évaluation des cadres d'Airbus. Cet arrêt remet sur la sellette des systèmes régulièrement décriés, notamment chez IBM, HP ou encore Microsoft. « *En soi, la notation des salariés n'est pas illicite,* rappelle Deborah David, du cabinet Jeantet Associés, et avocate au Barreau de Paris. *Ce qui l'est, en revanche, ce sont les systèmes de quotas et les critères d'évaluation comportementaux.* »
Le système d'Airbus comprenait en effet des critères liés notamment au courage, une valeur morale, alors que la loi française n'autorise la notation que sur les aptitudes professionnelles en fonction d'objectifs précis. Mais c'est sur le « forced ranking », ou système de quotas, qui consiste à fixer un seuil de mauvaises notes à atteindre lors des entretiens d'évaluation annuels, que les entreprises se font le plus souvent épingler.

Deborah David, avocate au Barreau de Paris et spécialisée en droit social.

DR

En France, les critères d'évaluation ne peuvent porter que sur les aptitudes professionnelles

Dans les deux cas, la loi a prévu des garde-fous. Tout système doit, en effet, être soumis au comité d'entreprise, à la Cnil dès lors que les données personnelles des salariés sont informatisées, et enfin au comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT), la notation pouvant engendrer un stress chez le salarié.
Appliquée selon les principes de la loi française, la notation est un droit de l'employeur qui comporte aussi des obligations. Une solution de remise à niveau (formation, reconversion, etc.) doit être proposée à tout employé rencontrant des difficultés. Les dérives sont souvent le fruit de sociétés américaines ayant des filiales en France ou de sociétés françaises sujettes au « mimétisme de la réussite américaine ». Aux Etats-Unis, le système est avant tout utilisé comme une grille d'attribution des augmentations de salaire, voire comme un motif de licenciement. Le « forced ranking » n'y est pas interdit. Rien d'étonnant, dès lors, qu'en France, IBM, HP ou Microsoft se fassent régulièrement attaquer sur cette question.
L'application de la spécificité hexagonale les oblige à modifier des politiques globales pour une de leur filiale. Mais ici comme là-bas, « *il ne faut pas oublier qu'au-delà des aspects légaux, ces systèmes favorisent la compétition entre les salariés,* souligne Deborah David. *Poussés à l'extrême, ils peuvent nuire au travail d'équipe et au climat social. Ce sont donc des armes à double tranchant, qu'il faut manipuler avec précaution.* »

MARIE VARANDAT

POUR ALLER PLUS LOIN

- Article de la Cnil : « L'évaluation des salariés : droits et obligations des employeurs » (http://goo.gl/bw6kg).
- Décryptage de l'arrêt Airbus de la cour d'appel de Toulouse par maître Vercheyre-Grard (http://goo.gl/5EBRL).

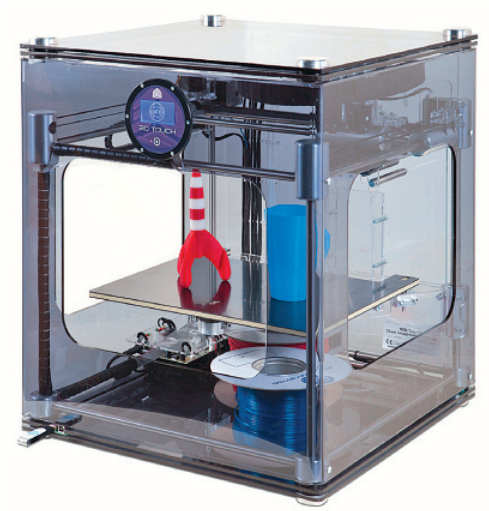
BUSINESS STYLE LA SÉLECTION HIGH-TECH DE LA RÉDACTION

Post-it à écran

Oubliez les vieux tableaux de liège ou les « magnets » sur le Frigidaire. Le Mémo Vidéo est un enregistreur avec écran qui permet de laisser des messages personnalisés en vidéo.

Pilote d'hélico

Le Picoo Z avait créé la folie en 2006 avec sa télécommande infrarouge. Le Storm Bee reprend le flambeau, mais se pilote désormais avec un iPhone ou un téléphone Android.



Imprimante 3D couleurs

Le prix des imprimantes 3D chute de façon vertigineuse. Le modèle de 3D System, par exemple, est disponible pour moins de 3 000 €, avec la couleur en prime !

Ardoise télécommande

Les deux premières tablettes de Sony sont enfin disponibles. La Tablet S se transforme en télécommande universelle infrarouge. Quant à la Tablette P, elle s'ouvre comme un livre qui révèle deux écrans.

PHOTOS : DR

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

J. WALLACE

ÉDITO

La partie immergée de l'iceberg

Jeudi 6 octobre, une quinzaine de décideurs du Club 01 DSI se réunissaient à l'hôtel Bristol pour débattre de leur métier, sur le thème : DSI, créateur de valeur. Pression des consommateurs, exigences des utilisateurs, consumérisation des usages, objectifs business et contraintes financières, le DSI est sans aucun doute pressurisé entre les besoins métier et les directives de la direction générale. Ménageant la chèvre et le chou, il mène de vastes chantiers de transformation qui ne sont pas forcément visibles pour l'utilisateur. Ce dernier saura en effet rapidement faire remonter tout dysfonctionnement et rupture de services, mais se fera plus discret si tout fonctionne correctement, quasiment 7 j/7 et 24 h/24. Mécontent, frustré de ne pouvoir disposer des outils grand public en entreprise, il pourrait même se montrer indiscipliné et consommer de manière anarchique, à l'extérieur, des services (en mode Saas –Software as a Service – notamment) non corporate, non validés et non sécurisés par la DSI. Difficile, pour le responsable informatique, de s'y opposer, car ces demandes sont souvent légitimes ! Mais quel casse-tête ! Quel rôle ingrat !

Externaliser pour mieux innover

Or, si le DSI est à l'écoute de ses utilisateurs et dote les équipes de tablettes ou de smartphones, s'il leur propose des services innovants en Saas, ou encore s'il déploie des moyens efficaces de travail collaboratif comme le chat, le partage de documents ou un réseau social, il sera beaucoup plus visible et communicant dans l'entreprise. S'il passe 95 % de son temps et de son énergie à mettre à niveau ses infrastructures, à faire évoluer ses applications, à maintenir ses systèmes réglementaires, il ne rayonnera que sur les services « immergés » qu'il délivre à l'utilisateur. La valeur créée doit être palpable pour valoriser le DSI, laissant, hélas, dans l'ombre un travail lourd, quotidien, mais essentiel.
Et si, au final, l'avenir du DSI était là, dans ces 5 % visibles ? S'il externalisait et déléguait au maximum pour se concentrer sur l'innovation et pour développer les services aux utilisateurs, partie immergée de l'iceberg ?

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

Partagez vos projets et vos expériences

Intervenez sur nos conférences et retrouvez votre interview dans 01 Informatique

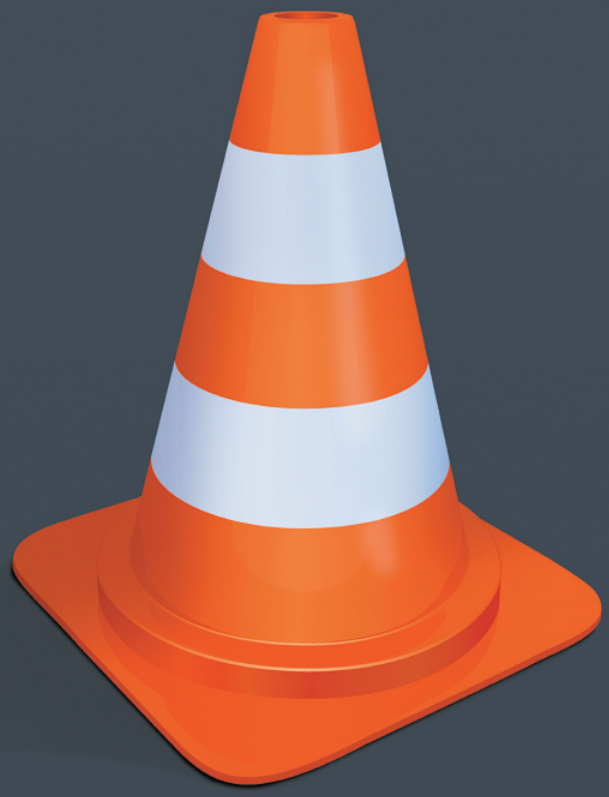
Ils ont témoigné récemment :

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

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

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

Sur Windows 7 : Vincent Lauriat, DSI de CBS Outdoor



AVEZ-VOUS DÉJÀ REGARDÉ UN FILM AVEC UN PLOT ?

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

VLC

telecharger.com

01net.

N°1 du téléchargement

www.01net.com

DeBonneville-Orlandini

GIF11

Les 20 et 21 octobre, Alpexpo de Grenoble

DR

Cette troisième édition de Grenoble Innovation Fair, rencontre européenne des start up, des laboratoires et du monde industriel qui innovent, présentera une sélection de 150 « pépites » technologiques dans tous les secteurs : biotechnologies, technologies de l'information, ingénierie, environnement, énergie... Les conférences et les tables rondes auront pour thème : « Innovation et le futur du " made in Europe " ? »
www.grenoble-innovation-fair.com

Les rencontres internationales du numérique

Les 20 et 21 octobre, à Paris, Locaux d'Ubifrance, dans le XIVe

DR

Placées sous le thème du développement international, les Rencontres internationales du numérique offriront l'opportunité aux entreprises françaises du secteur high-tech de saisir les tendances TIC mondiales, de bénéficier de retours d'expériences et de rencontrer les spécialistes marché d'Ubifrance. Pour cette quatrième édition, l'événement accueillera un Forum rencontres internationales de l'e-commerce, ainsi qu'une remise de trophées leaders de l'IE-club à trois PME innovantes bénéficiant d'un potentiel international.
http://rin.ubifrance.fr

Les Assises du numérique 2011

Le 30 novembre, à l'Université Paris Dauphine

DR

Rassemblant les meilleurs experts, décideurs politiques et influenceurs du numérique, les Assises sont devenues la principale manifestation française en matière de nouvelles technologies. Cette quatrième édition proposera des débats de haut niveau sur l'e-santé, la télévision connectée, l'aménagement du territoire, la compétitivité et la croissance.
www.assisesdunumérique.fr

Drupagora

Jeudi 10 novembre, à Paris Maison des associations, dans le XIIIe

Cette première édition de l'événement européen consacré au logiciel Drupal s'adresse aux chefs de projet ainsi qu'aux directeurs des systèmes d'information. Plus de 20 conférences et ateliers seront consacrés à cet outil, mais aussi aux technologies web.
www.drupagora.com

DR

Digiworld Summit 2011

Les 16 et 17 novembre, à Montpellier

La conférence annuelle de l'Idate traitera des terminaux et des nouveaux usages à développer. Elle abordera les différentes visions des chaînes de valeur pour l'internet du futur, et soulèvera les nouvelles problématiques pour la régulation.
www.digiworldsummit.com

Partner VIP

Le 22 novembre à Paris-la-Défense, Centre d'affaires Cœur Défense

Cet événement est dédié aux acteurs de la distribution : aux distributeurs à valeur ajoutée, aux hébergeurs, aux intégrateurs, aux éditeurs de logiciels ainsi qu'aux agences web. Il aura pour thème principal l'impact des offres cloud, du Saas (Software as a Service), des services web, de la dématérialisation et de la sécurité

managée sur le marché de la distribution et des revendeurs. Objectifs : anticiper et accompagner le changement de business model de ces acteurs, créer de nouvelles relations adaptées au concept de distribution de produits de service, et enfin apporter plus de sens, plus de contenus et plus de valeur au marché.
www.partner-vip.com

DOC et Finances 2011

Les 22 et 23 novembre, au Cnit de Paris-la Défense

Cette manifestation, fruit du regroupement des salons Finances et Démat-Expo/Dématérialiser, s'adresse aux leaders de la finance et de la dématérialisation. Il intègre toute la chaîne financière, les achats, la sécurité et les documents électroniques. Plus de 150 exposants sont attendus.
http://docetfinances.fr

PHP Tour Lille 2011

Les 24 et 25 novembre, Euratechnologies de Lille

DR

Cet événement consacré à la plate-forme PHP se veut un lieu de rencontre entre développeurs, et propose des conférences techniques de haut niveau, ainsi que des retours d'expériences d'entreprises qui utilisent PHP dans des contextes stratégiques.
afup.org/pages/phptourlille2011/inscription.php

Assises du cloud et des réseaux sociaux

Le 2 février 2012, Pavillon Dauphine, à Paris

Organisé par itiForums, en association avec Le Crip (Club des responsables d'infrastructure et de production), cet événement propose des retours d'expériences, ainsi que des éclairages d'experts et d'analystes sur les aspects infrastructures, applicatifs et métier des solutions de cloud et de réseaux sociaux.
www.itiforums.com

01 BUSINESS & TECHNOLOGIES

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

POUR CONTACTER LA RÉDACTION
E-mail : redaction@groupe01.fr
Web : www.01net-entreprises.fr
Tél : 01 71 18 54 48
Fax : 01 71 18 52 50
Pour joindre directement au téléphone votre correspondant ci-dessous, faites précéder ses quatre chiffres de 01 71 18

RÉDACTION

Vous pouvez joindre l'ensemble des membres de la rédaction par e-mail de la façon suivante : «première lettre du prénom.nom@groupe01.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), Didier Géneau (5507), Yann Serra (5502).
Chefs de service : Sandrine Chicaud (5391), Alain Clapaud (5393), Gilbert Kallenborn (5447).
Chefs d'enquête : Olivier Discazeaux (5421), Juliette Fauchet (5426), Boris Mathieux (5467), Pierre Tran (5509).
Rédacteurs : Stéphane Bellec (5363), Eddye Dibar (5420), Marie Jung (5446), Christine Peressini (5481), Armelle Siccat (5503).
Assistante de rédaction : Fatima Lacombe (5448).

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

Domaines
Infrastructures logicielles, décisionnel, SGBD : Vincent Berdot, Alain Clapaud, Boris Mathieux.
Progiciels, relation client, supply chain : Alain Clapaud, Juliette Fauchet, Boris Mathieux.
Collaboratif, gestion de contenus, dématérialisation : Vincent Berdot, Alain Clapaud, Marie Jung.
Développement : Alain Clapaud, Pierre Tran.
Infrastructures matérielles, cloud, réseaux, télécoms, mobilité, stockage, virtualisation : Frédéric Bergé, Alain Clapaud, Eddye Dibar, Gilbert Kallenborn, Yann Serra.
Sécurité : Stéphane Bellec, Gilbert Kallenborn.
Emploi, RH, recrutement, formations, juridique, relations sociales : Xavier Biseul, Sandrine Chicaud, Juliette Fauchet, Christine Peressini, Armelle Siccat.
SSII, VAR, distributeurs : Xavier Biseul, Olivier Discazeaux, Armelle Siccat.
Economie numérique, start up, R&D, investissements : Pierre Berlemont, Xavier Biseul, Gilbert Kallenborn.
Banques-assurances : Vincent Berdot, Xavier Biseul, Boris Mathieux.
E-commerce, e-marketing : Alain Clapaud, Boris Mathieux.
Grande distribution, retail, transports-logistique : Boris Mathieux.
Industries : Alain Clapaud.
Santé : Vincent Berdot, Christine Peressini.
Secteur public : Vincent Berdot, Xavier Biseul, Marie Jung, Christine Peressini.
Directions des achats : Vincent Berdot, Armelle Siccat.

RÉALISATION

Rédactrice en chef technique adjointe : Christelle Denis.
Secrétaires de rédaction : Hélène Brusetti, Christine Simha (iconographie).
Première rédactrice-graphiste : Isabelle Fouin.
Rédactrice-graphiste : Adriana Delettieres.
Infographie : Marc Robert.

DOCUMENTATION ET AGENDA
E-mail : documentation@groupetests.fr.

ÉVÉNEMENTS 01 (www.evenements01.com)
Directeur des événements et des conférences : Alexandre Nobécourt (01 71 19 13 95)
Responsable éditorial : Olivier Coredo (01 71 18 53 95)
Directeur de projet : Tristan Ougier (01 71 18 53 29)
Chargé de partenariats : Sébastien Cochelin (01 71 19 89 32)
Chef de produit IT for Business Forum : Bénédicte Le Foll (01 71 18 53 18)
Responsable de la relation audience : Patricia Sciarrino (01 71 18 55 01)
Directeur du développement commercial : Didier Verbeke (01 71 19 13 96).

COMMERCIAL - MARKETING

Publicité Tél. : 01 71 18 53 08 - Fax : 01 71 18 53 01
Pierre-Henry Medan, directeur général ; Valérie Fénéon (53 09), directrice commerciale - Pôle Print ; Sylvia Besse (53 08), assistante de direction ; Fatma Boulila (53 10), assistante commerciale.

Pôle Annonceurs
Katia Nony (53 31), directrice de publicité ; Stéphany Barret (53 03), directrice de clientèle ; Valérie Soulhol (53 37), directrice de clientèle ; Olivier Denis (5306), chef de publicité.
La direction se réserve le droit de refuser toute insertion sans avoir à justifier sa décision.

Pôle Agences Média
Laurent Laventure (53 24), directeur de publicité ; international; Farida Mérabet (53 27), directrice de clientèle ; François Rincel (53 33), chef de publicité.
La direction se réserve le droit de refuser toute insertion sans avoir à justifier sa décision.

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

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

Régies internationales :
BENELUX : Huson International Media, Rodric Leerling, tél. + 31 (0) 229 841 882 - GSM : + 31 (0) 683 23 2625 Fax : + 31 (0) 84 748 8240 (rodric.leerling@husonmedia.com).
ALLEMAGNE : DS Media, Dominique Schall, tél. (49) 7844 47 001 - Fax : (49) 7844 47 003 (d.schall@dsmedia.info).
GRANDE-BRETAGNE : GCA, Greg Corbett, tél. : (44) 207 730 6033 - Fax : (44) 207 730 6628 (gca@gca-international.co.uk).
ISRAEL : Talbar Media, Asa Talbar, tél. (972) 77 562 1900 - Fax : (972) 77 562 1903 (talbar@talbar.co.il).
ITALIE : Medias International, Jean-Pierre Bruel, tél. (39) 31 751 494 - Fax : (39) 31 751 482 (medias@pcbrianza.net).
JAPON : Shinano Co., Kazuhiko Tanaka, tél. (81) 3 3589 4667 - Fax (81) 3 3505 5628 (scp@bunkoh.com).
ETATS-UNIS : Huson International Media, Ralph Lockwood, tél. (1) 408 879 6666 Fax : (1) 408 879 6669 (Ralph@husonusa.com).

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

FABRICATION
Chef de fabrication : Serge de Kilkhen (5515).
Chefs de fabrication junior : Cécile Bertolino (5307), Appolinaire Houssou-Montvert (5322).
Photogravure : Philippe Tissier (5508).

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

OJD PRESSE PAYANTE 2009

Abonnements :
web : www.abo-01informatique.com
Mail : abonnement.01business@groupe-gli.com.
Tél. : 01 70 37 31 75 (du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 19 h).
Fax : 01 70 37 31 76 ;
Abonnement France, 1 an, 44 numéros (magazine seul) : 144 € (dont TVA à 2,10 %)
Abonnement France, 1 an, 44 numéros (papier + version numérique) + 6 newsletters hebdomadaires + 2 newsletters mensuelles :228 € ttc (dont TVA 2,1 %)
Abonnement France Etudiants, 1 an, 44 numéros (papier + version numérique) + 6 newsletters hebdomadaires + 2 newsletters mensuelles : 114 € ttc (dont TVA 2,1 %) sur justificatif d'une carte d'étudiant en cours de validité.
Abonnements Suisse : abonne@edigroup.ch
Abonnments Belgique : abobelgique@edigroup.org
Abonnements étranger : www.abo-01informatique.com
Service des ventes réservé aux dépositaires et marchands de journaux.

01 Informatique est édité par

Groupe 01

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

GROUPE 01 - SAS au capital de 199 272 euros.
Siège social : 12, rue d'Oradour-sur-Glane, 75015 Paris. Tél. : 01 71 18 54 00.
Immatriculation RCS : RCS PARIS, nº B 311 243 794 - Code APE 5814Z - Siret 311 243794 00139 - TVA intracommunautaire FR 82 311 243794
Principal actionnaire : NextRadio TV

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

©2007 GROUPE 01 - Tous droits réservés.

Commission paritaire : nº0714K85185 - ISSN 0298-2285.
Dépôt légal : à parution.
Imprimé en France par Maury, 45330 Malesherbes.

Consultez nos 3000 offres d'emploi

01 INFORMATIQUE

Votre site www.01net.com

INTERNET
Le W3C monopolise la normalisation d'internet

SÉCURITÉ DE PAIEMENT
La carte bancaire française migre en renâclant vers EMV

Linux révolutionne les serveurs de site web

TECHNO

INTERVIEW
Bill Gates, président de Microsoft « Word peut servir de plate-forme, mais pas de portail web »

RECONNAISSANCE DE CARACTÈRES
La lecture automatique de documents fait un saut qualitatif

La semaine de 01

FLASH-BACK

Il y a dix ans, le CRM représentait déjà un enjeu pour SAP

En 2001, *01* en parle : lors d'un congrès, des partenaires SAP expliquent que les PME viennent souvent à l'ERP par la mise en place de solutions de gestion de la relation client.

Mi-septembre, SAP a créé l'événement en révélant une association avec IBM pour contrer les spécialistes du Saas (Software as a Service) sur le marché du CRM. L'initiative conjointe est plutôt originale : non seulement Big Blue héberge cette offre reposant sur la solution de référence de SAP (CRM 7.0), mais il en est aussi le guichet unique. *« C'est une offre bâtie sur trois niveaux : un premier, standard, à 105 euros par utilisateur et par mois ; un niveau premium bénéficiant de fonctionnalités additionnelles ; et un troisième, personnalisé sur un cloud privé externalisé »*, précise Nicolas Sekkaki, directeur général de SAP France. Cette approche hybride, destinée à élargir la cible de CRM 7.0, est aujourd'hui limitée à la France, mais pourrait s'étendre à d'autres pays.

Le CRM est depuis longtemps central pour SAP et son approche du midmarket, PME et filiales de grands comptes comprises. En 2001, ses partenaires intégrateurs expliquaient à *01* que les PME venaient souvent à l'ERP pour ses fonctions CRM.

Christian Comtat (SAP, à g.) et Frédéric Leblanc (IBM) lancent l'offre CRM Live.

DR

Pourtant, ce n'est qu'en 2006 que l'éditeur allemand lance sa première offre hébergée, notamment en direction du midmarket. Non disponible en France, CRM On Demand couvre d'abord les forces de vente (SFA), puis s'enrichit des différentes fonctions (marketing, services, configurateur produit…). Mais sa commercialisation est arrêtée en 2010. A partir de cette période, deux offres CRM hébergées de SAP seront développées sur sa plate-forme multi-tenant Business By Design.

Un module CRM orienté utilisateur et collaboration

Le module CRM de Business By Design apparaît début 2011, suivi, cet été, par une solution SFA baptisée Sales On Demand. Orientée utilisateur et collaboration, elle s'intègre à l'ERP Business Suite et s'enrichira des briques marketing et services. L'offre hébergée par IBM fait, elle, la part belle à l'évolutivité entre les trois niveaux de service et à la réversibilité, souvent mal traitée par les spécialistes du Saas.

BORIS MATHIEUX

DATES CLÉS

2000 : SAP CRM 2.0b.
2006 : CRM On Demand.
Début 2011 : Business By Design CRM.
Juillet 2011 : Sales On Demand (fin octobre 2011 en France).
Septembre 2011 : SAP CRM Live sur le cloud d'IBM (en France uniquement).

LA SEMAINE DE MILON par Jean-Michel Milon

LE CONSEIL GÉNÉRAL DES BOUCHES-DU-RHÔNE

1 906 000 habitants - 2 milliards d'€ de budget dont 466 millions d'€ d'investissement, recrute

Au sein du Secteur Administration et Cadre de Vie, Direction Générale des Services, Direction des Systèmes d'Information et de Télécommunication, Service Etudes et Développements

Chef de service (h/f) Ingénieur territorial, catégorie A

Sous l'autorité du Directeur des Systèmes d'Information et Télécommunication, vous êtes étroitement associé à la stratégie applicative du Département. Architecte technique et fonctionnel, vous participez à la conception et à la mise en œuvre de l'évolution fonctionnelle du Système d'Information du Département. Vous animez, dirigez, coordonnez et gérez une trentaine d'agents (dont 60% de cadres A). Vous garantissez la mise en œuvre des nouvelles applications pour répondre au développement des activités de l'institution. Force de proposition des grandes évolutions du SI dans le cadre de la stratégie déterminée par le DSI, vous participez à la définition d'une politique de « faire ou faire faire » ainsi qu'à sa mise en œuvre. Vous êtes le garant des prestations informatiques produites en qualité pour le coût optimum. Vous pourrez être chargé de conduire ou de participer à des projets sur d'autres domaines d'activité de la DSIT.

Fort d'une expérience d'au moins 5 ans dans une fonction analogue et diplômé d'une école d'ingénieur, vous avez développé une solide compétence en gestion de marchés au sein d'une importante collectivité.

De larges connaissances techniques et technologiques fondent la pertinence de votre expertise en matière de projets applicatifs, notamment :

• Méthodologie d'ingénierie de projet • Méthodes et outils de planification, (outils PMO) • Management d'équipes projets multi disciplinaires • Architecture et fonctionnalité des SI • Techniques d'intégration et d'évolution fonctionnelle des SI • Techniques de communication et négociation • Méthodes d'accompagnement du changement • Techniques pédagogiques.

Vous avez démontré vos capacités d'animation, d'intégrateur et de visionnaire. Vous alliez capacités rédactionnelles, esprit d'analyse et de synthèse, forte rigueur, méthode, organisation, pragmatisme, autonomie, écoute et forte disponibilité.

Vous possédez des qualités relationnelles élevées qui devront se manifester dans la rapidité et la facilité de votre adaptation auprès des agents de la DSIT et de votre compréhension de l'environnement et du fonctionnement du Conseil Général des Bouches du Rhône. La connaissance du code des Marchés Publics serait un plus.

Contact : Vanina FERRACCI.

Territoire aux mille et une richesses entre Durance, Rhône, Méditerranée et Sainte Baume, entre Marseille, Arles, Aix-en-Provence et la Camargue, le département des Bouches-du-Rhône est l'un des tous premiers de France pour sa qualité de vie et son dynamisme économique, touristique et culturel.

Crédit photos : A. Van Der Stegen, C. Rombi, J.P. Herbecq

Merci de nous adresser votre candidature. *Lettre de motivation, CV détaillé, photo et pour les mutations et détachements, le dernier arrêté d'avancement, attestation de réussite au concours) avant le 06/11/2011 au : Conseil général des Bouches-du-Rhône, Service gestion des compétences, Hôtel du Département, 52 av de St-Just, 13256 Marseille Cedex 20.*

Safari-rh.fr

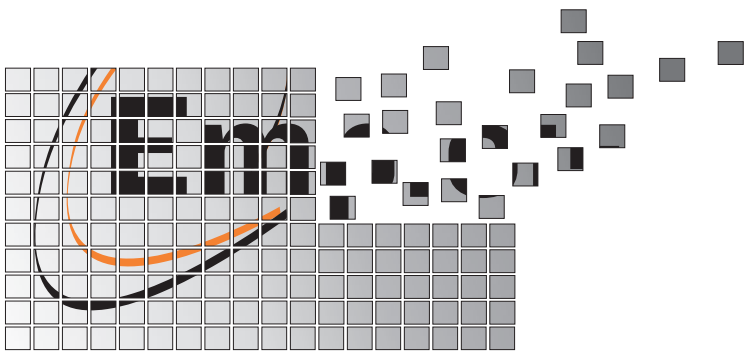
"écrivons la suite ensemble"

Visitez le site du Conseil général et retrouvez nos postes : www.cg13.fr

CONSEIL GENERAL BOUCHES-DU-RHÔNE

Déposez votre CV !

Faites-vous chasser par 4 000 recruteurs...



Inscrivez-vous, et profitez gratuitement des services Emploi-Pro :

VISIBILITÉ DE VOTRE CV AUPRÈS DE 4 000 RECRUTEURS
RÉCEPTION GRATUITE ET RÉGULIÈRE :

- ☐ Des offres d'emploi correspondant à votre recherche,
- ☐ D'invitations à nos salons de recrutement,
- ☐ Des guides carrière « Au cœur du secteur »,
- ☐ Des informations utiles sur le marché de l'emploi : les secteurs et les entreprises qui recrutent, les métiers porteurs, les meilleures formations...

Emploi-Pro
Offres d'emploi et conseils carrière.

01NET-ENTREPRISES.FR

Tout savoir sur le cloud computing

Face à l'importance prise par l'informatique dans les nuages (ou cloud computing), la rédaction de *01* dédie un site spécial à ces technologies, aux acteurs de ce marché, et aux premiers témoignages de mise en œuvre dans les entreprises. Créé il y a un an, ce site va bientôt bénéficier d'une nouvelle version, qui mettra encore plus en avant les bénéfices qu'apporte le cloud computing au business des entreprises.

Politique et numérique

PS et UMP sont au coude à coude en matière d'initiatives numériques. En vue des présidentielles, les deux principaux partis avancent leurs propositions. Les entreprises innovantes et les PME sont au cœur des attentions.

01BUSINESS BFM BUSINESS

22 octobre : cloud, retours d'expérience

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 Business & Technologies*, dans l'émission « 01 Business, les nouvelles technologies au service de l'entreprise » (en podcast sur bfmradio.fr).

CULTURE GEEK BFMTV NEWS 24/7

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

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

PHOTOS : N. STOLTENBORG

01 PROCHAINEMENT...

TENDANCES — Le 27 octobre dans le nº 2103

TRANSFORMATION

Les DSI sous la pression des terminaux personnels

De plus en plus de salariés veulent utiliser leurs propres appareils à titre professionnel. Une tendance que les DSI accueillent différemment. Certains y adhèrent et la formalisent : c'est le Bring Your Own Device. D'autres, au contraire, la rejettent. Panorama.

EXPÉRIENCES — Le 27 octobre dans le nº 2103

FORMATION

Les jeux sérieux au service de la statégie des entreprises

Pour aborder les problématiques de diversité et de responsabilité sociale, et sensibiliser à la fois managers, salariés et futurs collaborateurs, les entreprises exploitent plus souvent les serious games.

DOSSIER — Le 27 octobre dans le nº 2103

E-COMMERCE

La vente en ligne poursuit sa révolution

Notre pays compte près de 90 000 sites marchands. Et l'innovation, tirée par les mobiles et par les réseaux sociaux, oblige tout un secteur à se réinventer en permanence.

EXPÉRIENCES — Le 3 novembre dans le nº 2104

MANAGEMENT

Démarche Lean IT : attention, terrain glissant

Hérité de l'industrie automobile, le Lean permet en théorie de conjuguer quête de performance et amélioration des conditions de travail. Il est sur toutes les lèvres des responsables IT. Mais si la démarche donne souvent des résultats probants, elle est aussi semée d'embûches.

DOSSIER — Le 10 novembre dans le nº 2105

BUREAUX

Le télétravail refaçonne l'organisation des entreprises

Durée de transport domicile-entreprise allongée, problématiques environnementales, flambée de l'immobilier, nomadisme… Autant de facteurs qui incitent les entreprises à déployer des lieux de travail en dehors de leurs propres murs.

KLEINEFENN

ÉVÉNEMENT 01
BUSINESS & TECHNOLOGIES

→ Dîner prestige le 17 novembre 2011 à Paris*

01 NUMERICA

VOYAGE AU CŒUR D'UNE MUTATION

4 ÉTAPES POUR VOUS ACCOMPAGNER DANS LA RUPTURE NUMÉRIQUE

Après l'impact sur l'Entreprise et l'évolution du Métier de DSI, 01 Numerica vous invite à débattre, le 17 novembre prochain des nouvelles menaces qui pèsent sur cette révolution en marche.

- **Prochaine étape de ce voyage en 4 dates,**
  Le 17 novembre :
  les Technologies – Des perspectives sans limite mais pas sans risque
  - Sécurité, confidentialité et intégrité des informations
  - Performance des applications
  - Réversibilité des systèmes

- À suivre, dernière étape :
  - 14 décembre : les Échanges

Programme détaillé et inscription : www.01numerica.evenium.com

** événement réservé aux DSI, Directions métiers et Directions Générales*

avec logica be brilliant together

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

L'étendue de notre réseau, notre expertise du terrain et des clients sont incomparables. C'est pour cela qu'en matière de livraison express, nous pouvons nous vanter d'être les Spécialistes de l'International. Et c'est ce qui nous permet de vous garantir des livraisons sous 24h** 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

* L'EXCELLENCE A VOTRE SERVICE. TOUT SIMPLEMENT. ** Hors weekends et jours fériés.
DHL International Express (France) SAS - ZI Paris Nord 2 - 241 rue de la Belle Etoile - 95700 Roissy-en-France
RCS B494 956 774 Pontoise. Copyright © 2011 - DHL International GmbH. Tous droits réservés.