

01

01net-entreprises.fr

N° 2106 - 17 novembre 2011

BUSINESS & TECHNOLOGIES



Budgets :
économiser plus pour
dépenser plus P.38

Du calcul haute
performance pour
les financiers P.26

La Poste Courrier
prépare son cloud
interne privé P.28

Les villes
numériques plus
écoresponsables P.23

AVIS DE GRAND FROID sur le **capital-risque**

ENQUÊTE P. 7

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

M 02995 - 2105 - 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 € HT¹

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 ans²

IBM System x3400 M3 Express

À partir de
673 € HT¹

Réf. : 7379KFG

Processeur Intel® Xeon® E5506 quatre cœurs 2,13 GHz
1 x 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 ans²



IBM System Storage DS3500 Express

À partir de
5 350 € HT¹

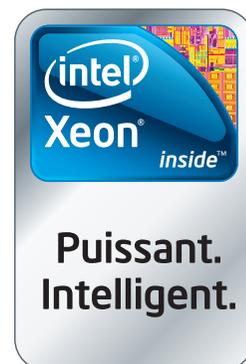
Réf. : 1746A2D

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 ans²



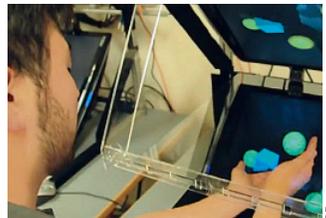
En savoir plus sur l'offre
ibm.com/systems/fr/express1

¹Prix 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. ²Couverture 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...

perdu le sens de la réalité. Les chercheurs de Microsoft ont élaboré un système de réalité augmentée étonnant, baptisé 3D Holodeck. Il s'agit de manipuler dans l'espace des objets holographiques 3D virtuels comme s'ils étaient réels. On peut les tenir dans la main, ou les laisser tomber... Pour ce faire, les scientifiques utilisent la console Kinect afin de capter les mouvements des mains en 3D et d'en déduire, par calcul, l'interaction sur l'objet virtuel. Le virtuel et le réel vont-ils ne faire plus qu'un ?



RESSENTI une vague de liberté chez IBM. La firme américaine lance, à son tour, un programme BYOD (Bring Your Own Device). D'ici à la fin de l'année, 100 000 employés pourront utiliser leurs propres terminaux pour le travail. Et ils devraient être le double à la fin 2012.

PLAIDÉ

pour plus de justice sociale. Dans leur ouvrage *Race Against the Machine*, deux chercheurs du MIT estiment que l'informatique détruit des emplois, tout en aidant les riches à devenir plus riches. Le high-tech, catalyseur d'inégalités ?



croisé les doigts pour Stephen Elop. Six mois après avoir conclu son partenariat avec Microsoft, le PDG de Nokia a enfin présenté Lumia, la nouvelle gamme de smartphones fonctionnant sous Windows Phone. Avec cette famille de terminaux, le Finlandais joue son va-tout. Il n'aura certainement pas de seconde chance pour se refaire une santé.

sonné l'alarme. Selon PricewaterhouseCoopers, 61 % des entreprises françaises ont connu un incident relatif à la sécurité en 2011, contre 39 % en 2010. En trois ans, le niveau de confiance des dirigeants français pour les réseaux numériques est passé de 87 à 55 %. La prise de conscience est brutale : la menace informatique devient une menace économique.

LES MOTS CLÉS DE LA SEMAINE

Logistique **Gouvernance** Industrie
Médias sociaux Sécurité Relation client Innovation
Industrie **Ressources humaines**

Calcul **Cloud** Collaboratif
Green IT

Médias sociaux : p. 10, 16, 52
Ressources humaines : p. 12, 45, 46
Cloud : p. 20, 28
Gouvernance : p. 33, 38
Green IT : p. 17, 23
Innovation : p. 7, 21
Calcul : p. 26
Collaboratif : p. 34
Industrie : p. 18
Logistique : p. 11
Relation client : p. 27
Sécurité : p. 36



Frédéric Simottel
Rédacteur en chef

N. STOLTBORG

L'argent des autres

Trouver des financements est presque devenu un job à plein temps », confie un fondateur de start up (lire p. 7). Cela pourrait même finir par être un job tout court, si la situation actuelle s'aggrave, notamment pour tout ce qui concerne la phase d'amorçage. Un domaine avec lequel l'écosystème des capital-risqueurs avait déjà pris ses distances depuis six à huit ans, et qu'il est en train de fuir à grandes enjambées... depuis quelques mois. Les investisseurs préfèrent s'orienter vers des mises de fonds moins risquées, sur des deuxièmes ou troisièmes tours. Certains seraient pourtant prêts à poursuivre dans l'amorçage, mais ils estiment que les règles changent trop souvent en cours de route. Du coup, les business angels ne suivent plus, attendant davantage d'incitations pour prendre des risques plus conséquents. Un climat qui oblige les néoentrepreneurs à naviguer à vue, voire à devenir de véritables contorsionnistes financiers. Quelques grandes figures du net (Marc Simoncini, Xavier Niel...)

« Les investisseurs préfèrent s'orienter vers des mises de fonds moins risquées que l'amorçage »

avaient déjà pris le taureau par les cornes il y a quelques années, en créant leurs propres fonds, mais cela n'a pas suffi. On ne peut donc que saluer aujourd'hui la récente décision prise par Orange et Publicis de proposer un fonds de 150 millions d'euros. Les deux industriels s'inspirent ainsi de modèles américains – tels que Sequoia ou Accell Partners, qui furent les premiers à croire à Google, Facebook, Amazon ou eBay – et asiatiques – comme Softbank, principal soutien financier des Chinois Baidu et Alibaba. « Plus qu'une bouffée d'oxygène, cette initiative arrive au bon moment », estiment plusieurs personnalités expertes en ce domaine. Ceux qui ont traversé toutes les tempêtes de l'économie numérique sont en effet persuadés que c'est en temps de crise que se créent les plus belles affaires. ■

TENDANCES

- 7. **INNOVATION** Le capital-risque français contraint de se réinventer
- 10. **COMPORTEMENTS** Réseaux sociaux : pourquoi les internautes suivent les marques
- 11. **APPLICATIONS** Les projets de supply chain résistent bien à la crise
- 12. **RECRUTEMENT** Les nouvelles méthodes pour embaucher des candidats handicapés
- 14. **DÉCRYPTAGE** La tierce maintenance applicative expliquée à votre DG
- 16. **MÉDIAS SOCIAUX** Des comptes Twitter robotisés
- 17. **GREEN TECH** Green IT : les entreprises à la recherche de visibilité
- 18. **INDUSTRIE** La France en perte de vitesse dans la robotique industrielle
- 20. **START UP** Tester la montée en charge d'un site depuis le cloud
- 21. **TROPHÉES DSI** Le DSI, accélérateur de l'innovation pour changer l'entreprise



EXPÉRIENCES

- 23. **COLLECTIVITÉS LOCALES** L'innovation numérique au service de villes plus écoresponsables
- 26. **BANQUE** Des processeurs graphiques pour mieux calculer les risques financiers
- 27. **CRM** Dometic centralise les données clients de ses 13 services commerciaux
- 28. **INTERVIEW** Laurent Dirson, responsable de la direction architecture et innovation au sein de la DSI de La Poste Courrier
- 30. **RENCONTRE** L'entrepreneuriat comme seconde partie de carrière
- 32. **JURIDIQUE** Les pratiques trompeuses des sites de réservation hôtelière

OPINIONS

- 33. **COÛTS** Dette souveraine et dette IT : l'effet (belle) hellène gagne l'informatique
- 34. **HUMEURS** A l'ère de l'Homo numericus L'entreprise 2.0 fait-elle peur ?
- 35. **ON EN PARLE DANS LES BLOGS**
- 36. **CARTE BLANCHE À...** Fabrice Naftalksi et Guillaume Desgens-Pasanau, respectivement avocat associé et avocat chez Ernst & Young

DOSSIER

38. BUDGETS INFORMATIQUES

- 39. **DÉPENSES** L'année 2011 a connu une nette reprise des projets applicatifs
- 40. **EXPLOITATION** Les tactiques pour réduire les frais récurrents
- 42. **CONTRATS** Sous la pression des renégociations permanentes
- 43. **LOGICIELS** Les projets décisionnels et de relation client gardent la faveur des investissements



VOUS

- 45. **MANAGEMENT** Cinq conseils pour gérer des personnalités difficiles
- 46. **RESSOURCES HUMAINES** Le courriel, facteur majeur de stress
- 47. **STYLES**
- 48. **RENDEZ-VOUS DU CLUB 01**
- 50. **AGENDA**
- 52. **FLASH-BACK** Il y a sept ans, Big Brother se cachait déjà derrière l'IT
- 54. **PROCHAINEMENT DANS 01**

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

Abonnez-vous en ligne sur www.kiosque01.com



Prêt à migrer vers IBM System z ? Vous serez en bonne compagnie.

Depuis le début 2010, plus de 250 entreprises dans le monde ont migré leurs charges de travail vers IBM System z. Pourquoi ? Peut-être pour les économies (jusqu'à 50 %¹ sur les coûts informatiques concernés). Ou pour le haut niveau de sécurité certifié EAL5. Ou alors pour le taux de disponibilité et le temps de fonctionnement jusqu'à 99,999 %². Ou probablement, pour toutes ces raisons réunies.

ibm.com/preuves/fr

¹ LES ÉCONOMIES SUR LES COÛTS INFORMATIQUES correspondent à la réduction globale des frais de maintenance logicielle et/ou matérielle et à la réduction des coûts de gestion des systèmes et des applications sur une période de 3 à 5 ans, avec la consolidation des charges applicatives d'autres systèmes dans un environnement virtuel Linux sur un serveur IBM System z. Les économies sont basées sur des chiffres collectés sur le marché américain et dépendent du système et de l'environnement informatiques de l'utilisateur. ² Le taux de DISPONIBILITÉ est calculé pour des serveurs IBM System z en environnement Parallel Sysplex avec mutualisation des données applicatives entre plusieurs serveurs. Les performances et les coûts environnementaux effectifs peuvent varier en fonction des configurations et des conditions d'exploitation de chaque client. Pour savoir ce que nous pouvons vous proposer, contactez IBM. Étude TD Bank Financial Group. Copyright IBM Corporation and Toronto Dominion Bank Financial Group (TDBFG) 2006 tous droits réservés. Informations valides le 07/07/2011. IBM, le logo IBM, ibm.com, System z et le logo de la planète sont des marques d'International Business Machines Corporation déposées aux États-Unis et dans d'autres pays. La liste des marques IBM est disponible sur Internet à l'adresse www.ibm.com/legal/copytrade.shtml 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.

TENDANCES

Les projets de supply chain résistent bien à la crise.

Les fournisseurs de solutions logistiques affichent de bons résultats financiers.

P. 11

80 % des patrons ne se soucient plus de l'économie d'énergie. La Green IT est en berne.

P. 17

Industrie. Pourquoi la France marque le pas dans le domaine des robots industriels.

P. 18



INNOVATION Avis de grand froid sur le système de financement des start up

Le capital-risque français contraint de se réinventer

Quel est l'avenir du financement des start up ? Sombre, à en juger par les indicateurs actuels. Ainsi, selon l'Association française des investisseurs en capitaux (Afic), les perspectives d'allocation vers le capital-risque sont en très forte chute (69 % au premier semestre 2011 par rapport à la même période en 2010). Les investisseurs préfèrent désormais placer leurs fonds dans des affaires... moins risquées. Un coup d'œil sur les niveaux de performance suffit pour en comprendre la raison. Parmi tous les métiers de ce secteur, le capital-risque est le seul qui enregistre des pertes : -3 % de taux de rentabilité net à long terme en 2010, contre +6,7 % pour le capital-développement et +15,6 % pour le capital-transmission. Même son de cloche chez Chausson Finance. Selon leur indicateur, 416 millions d'euros ont été investis au premier semestre, en baisse de 22 % par rapport au semestre précédent. Plus grave, le nombre de fonds actifs a chuté de 348 à 53 sur la période.

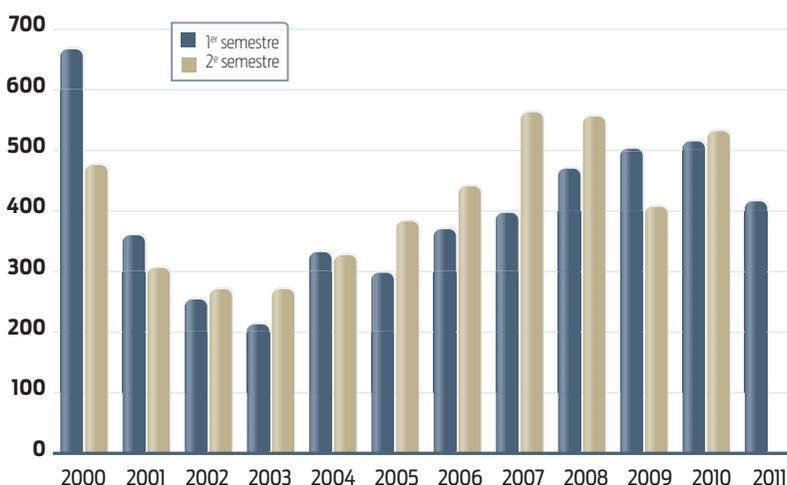
Des fonds en évanescence

C'est l'amorçage qui souffre le plus : seulement 22 millions d'euros (5 % du total des fonds du capital-risque) ont été injectés dans des nouvelles entreprises. Il faut remonter à 2004 pour retrouver un montant aussi faible. Les capital-risqueurs ont également boudé les premiers tours de financement (-2 %) pour aller vers les deuxièmes tours et suivants. Ce mouvement se retrouve aux États-Unis. Selon Thomson Reuters et la NVCA (National

DES INVESTISSEMENTS QUI ONT BAISSÉ DE PLUS DE 20 % EN SIX MOIS

Évolution des investissements des sociétés de capital-risque françaises (en M€)

Source : Chausson Finance



Venture Capital Association), 52 fonds ont levé 1,7 milliard de dollars au troisième trimestre 2011, en recul de 53 % par rapport à l'année précédente. Par ailleurs, le nombre de fonds est en baisse constante. En 2007, ils étaient 233 à lever 30,7 milliards de dollars, en 2010 ils n'étaient plus que 162 dotés de 13,3 milliards de dollars.

En réalité, la problématique du financement des start up n'est pas nouvelle, mais elle s'aggrave d'année en année. « C'est une tendance qui existe depuis cinq ou six ans. Les banques et les assurances ne mettent plus un sou chez les capital-risqueurs. Quant aux fonds FCPI (Fonds commun de placement

dans l'innovation) et FIP (Fonds d'investissement de proximité), ils sont en décroissance de 40 %. D'ici à la fin de l'année, il est probable que 20 % des capital-risqueurs français vont fermer », estime Philippe Gluntz, président de France Angels, l'association française des business angels. Ils sont près de 4 500 sur le territoire, structurés en 85 réseaux. Au total, ils mettent chaque année près de 60 millions d'euros sur la table.

Mais ce n'est pas suffisant, car les tickets d'investissement sont limités : au maximum, un tour de table de business angels rapportera 150 000 euros. Et comme les capital-risqueurs placent la

barre de plus en plus haut, un trou d'air est apparu. Le gouvernement lui-même en est conscient. Le Centre d'analyse stratégique du Premier ministre identifie ainsi une faiblesse de financement (equity gap) pour les tranches de capitaux comprises entre 80 000 et 1 million d'euros. Les premières à en souffrir sont les start up high-tech, pour qui la recherche de fonds devient une véritable course d'obstacles. Les porteurs de projet sont obligés de grappiller des sommes à droite et à gauche, et de naviguer à vue entre prêts d'honneur, prêts bancaires, subventions et business angels.

Mais un vent nouveau semble se lever. Ces dernières années, certains grands entrepreneurs high-tech ont créé leur propre fonds d'investissement. Fin 2008, six pointures du web fondent Isai. Fin 2009, Marc Simoncini lance Jaïna Capital. En 2010, Xavier Niel et

Jérémi Berrebi proposent Kima Ventures. Ils sont maintenant rejoints par les industriels. Ainsi, Orange et Publicis viennent de constituer un fonds de 150 millions d'euros, qui interviendra à tous les niveaux de développement des start up françaises et européennes. « Nous avons constaté une vraie faiblesse de l'investissement à risque en France, a affirmé Maurice Levy, président du directoire de Publicis Groupe. Un certain nombre d'entreprises françaises n'ont pu se développer correctement tant en France qu'au niveau européen. A l'âge de l'adolescence, elles sont obligées de se vendre, et souvent à des sociétés américaines. »

L'exemple de la Silicon Valley

Le modèle avoué est celui de Softbank, qui finance nombre de projets en Asie, dont les poids lourds de l'internet chinois, Baidu ou Alibaba. Même si Stéphane Richard, PDG de France Télécom Orange, cite pour sa part Sequoia Capital et Accell Partners, deux acteurs moteurs de la Silicon Valley. « Tout le monde connaît le rôle qu'ont pu jouer ces deux capital-risqueurs dans la Silicon Valley. Sans eux, il n'y aurait eu ni Google, ni Facebook, ni Amazon, ni eBay, rappelle-t-il. Cette fonction d'intervenant manquait dans le dispositif français, et il est intéressant pour nos deux entreprises de le compléter avec ce fonds. »

Stéphane Richard donne un ordre d'idée des montants qui seront injectés : jusqu'à 500 000 euros dans une start up en phase d'amorçage (seed capital), de 500 000 à 2 millions d'euros pour celle qui en est à l'étape du premier ou deuxième tour de table (early stage), et de 2 à 20 millions d'euros pour l'entreprise en phase de croissance (growth) sous forme de participation (de 15 à 30 % du capital maximum). Le fonctionnement de ce fonds sera indépendant et ouvert à d'autres investisseurs, soulignent les deux partenaires. « Nous espérons lever le double, a ajouté Stéphane Richard. Si nous prenons 15 % de participation dans les start up que nous financerons, nous aurons un effet multiplicateur très important, avec un volume de financement de 2 milliards d'euros, ce qui est considérable. »

Un autre acteur prend pied sur ce marché : l'Etat. Par l'intermédiaire de la Caisse des dépôts (CDC) ou des inves-



Stéphane Richard, d'Orange (à gauche), et Maurice Levy, de

tissements d'avenir, il suscite la création de fonds de capital-risque. En janvier 2011, la CDC, le Fonds européen d'investissement et l'Institut Télécom se sont associés pour créer 3T, doté de 20 millions d'euros.

Les tranches de capitaux comprises entre 80 000 et 1 million d'euros ont du mal à être financées

En juillet 2011, le gouvernement inaugure un « fonds de fonds » national de 400 millions d'euros, destiné à irriguer entre 15 et 20 fonds d'amorçage gérés par des professionnels. Leur constitution est en cours. Parmi les porteurs de projet, figure France Angels, qui a déposé un dossier en partenariat avec le capital-risqueur iSource. « Le fonds sera géré par iSource et le deal flow (flux d'affaires) proviendra des business angels. L'idée étant que l'argent de l'Etat finance la moitié des investissements, l'autre moitié provenant d'investisseurs

L'AVIS DU CAPITAL-RISQUEUR



Jérémi Berrebi,
cofondateur de Kima
Ventures

En France, le problème n'est pas le financement, mais la taille des projets. Nous en voyons passer beaucoup, mais ils n'ont pas un très fort potentiel. En phase d'amorçage, un investisseur doit pouvoir multiplier sa mise par 10 ou 20. Avec des business models à 1 M€ de chiffre d'affaires, ce n'est pas possible. Aux Etats-Unis, les projets qui réussissent sont beaucoup plus gros, ce qui permet de mieux absorber le risque pour tous les autres.

L'initiative – louable – d'Orange et de Publicis pose la question de la sortie d'investissement. En devenant des investisseurs, les industriels perdent leur rôle de potentiels racheteurs. Les fonds européens ne disposent pas suffisamment de liquidités. Résultat : les sociétés matures sont généralement vendues à des financiers américains.



Publicis, souhaitent jouer le rôle tenu par Sequoia Capital ou Accell Partners dans la Silicon Valley.

privés », précise Philippe Gluntz. A Bruxelles, on est aussi à l'affût. « La question du financement devient de plus en plus difficile et cela ne s'améliore pas », a constaté Daniel Calleja-Crespo, directeur général adjoint d'Entreprises

et Industrie, organisme de la Commission européenne, lors de l'édition 2011 de la European SME Week début octobre. Cette conférence a permis de pointer quelques alternatives aux modes de financements traditionnels.

L'AVIS DE L'EXPERT



Philippe Letellier, directeur de l'innovation à l'Institut Télécom

« L'entrepreneuriat est devenu une vraie alternative »

L'amorçage ne consiste pas seulement en du financement.

Cette phase demande aussi de l'accompagnement. Dans l'économie actuelle, l'enjeu est de créer des alliances pour pouvoir déployer l'innovation le plus vite et le plus largement possible. Le développement à l'international est essentiel, pour ne pas arriver trop tard sur le marché. C'est pourquoi, au sein

de l'Institut Télécom, nous cherchons à croiser les réseaux d'aide et de soutien au niveau européen et mondial.

Côté projets, la situation s'est beaucoup améliorée. L'entrepreneuriat est devenu une vraie alternative pour les étudiants et les profils expérimentés. Devenir chef de service n'est plus le seul horizon professionnel.

2 QUESTIONS À...



Tanguy Yu,
PDG et fondateur
d'Ubicast

Votre financement a-t-il été difficile ?

Il a surtout été laborieux. Par moment, c'était presque un job à plein temps. Pour notre deuxième levée de fonds, en 2011, il nous a fallu plus de six mois pour trouver 400 000 €. Au départ, nous comptions sur des business angels, mais comme leurs capacités d'investissement sont limitées, il fallait en associer trois d'un coup. Ce qui a ralenti le processus d'étude et de négociation (ou due diligence). Finalement, nous avons fait affaire avec le fonds 3T.

Quels ont été vos autres sources d'argent ?

Nous avons d'abord reçu 8 000 € de la part de Telecom SudParis. Puis, en 2008, Oséo nous a accordé une subvention de 100 000 €, et des business angels nous ont fourni 115 000 €. En 2009, nous avons obtenu un prêt d'honneur de 40 000 € par Scientipôle Initiative, et en 2010, un prêt d'amorçage de 100 000 € de la part d'Oséo.

Parmi ceux-ci, les sites de financement peer to peer Friendsclear et Wiseed en France, Funding Circle et Crowdcube au Royaume-Uni, ou encore Lending-Club aux Etats-Unis.

En France, seule l'APCE (Agence pour la création d'entreprise), porte-voix du ministère de l'Economie, des Finances et de l'Industrie, assure que tout va bien dans le meilleur des mondes. Alain Belais, directeur général de cette agence, préfère se féliciter du succès du million d'autoentrepreneurs qui devrait être atteint en février prochain : « On va créer 500 000 entreprises cette année en France. L'accès au fonds, même avec Bâle III et les contraintes liées au financement bancaire, ne pose pas de difficultés aux PME. » Sûr ?

ALAIN CLAPAUD ET
GILBERT KALLENBORN

 **En hausse**
Le m-commerce

Aux Etats-Unis, 15 % des achats en ligne ont été effectués, en octobre, depuis un appareil mobile, smartphone ou tablette, selon une étude d'IBM. Une proportion qui a triplé depuis un an. Ces 15 % se répartissent ainsi : 4 % depuis un iPhone, 3,5 % depuis un iPad, 3,5 % depuis un appareil sous Android, et le restant (4 %) depuis d'autres plates-formes.

 **En baisse**
Les disques durs

La production mondiale de disques durs a sérieusement chuté, suite aux inondations qui se sont produites en Thaïlande, où de nombreuses usines sont arrêtées. Or, ce pays fabrique environ un quart de la production mondiale de disques. Un retour à la normale n'est pas envisageable avant le deuxième trimestre 2012. Résultat, une pénurie est à attendre et, déjà, les prix flambent.

Atos crée une société avec le Chinois Ufida

La SSII Atos a annoncé la création d'une entreprise commune avec l'éditeur Ufida. Les deux sociétés ont investi 5,7 M€ dans la coentreprise, baptisée Yunano, dont Atos détient 70 % du capital et Ufida 30 %. Basé à Bezons (Val-d'Oise), Yunano commercialisera des solutions en mode Saas (Software as a Service) dans le domaine des ERP et du CRM.

Rectificatif

Dans notre dossier consacré aux 50 fortunes IT, publié dans le n° 2104 du 3 novembre 2011, le nom de Pierre Pasquier, fondateur et PDG de la SSII Sopra, apparaît malencontreusement dans le texte qui accompagnait la photo de Jean-Louis Bouchard, fondateur et président d'Econocom. La rédaction présente ses excuses aux deux intéressés.

BAROMÈTRE

EN BREF

COMPORTEMENTS Une étude dévoile les attentes des « socionauts » vis-à-vis des entreprises

Réseaux sociaux : pourquoi les internautes suivent les marques

Sur les réseaux sociaux, la stratégie adoptée par les entreprises se résume globalement à une course aux fans ou aux « followers ». Seulement voilà, que sait-on de ces internautes et de leurs attentes vis-à-vis des sociétés qu'ils suivent ? Une étude, présentée début novembre au salon Semo par le Syndicat national de la communication directe, éclaire en partie ces questions. Elle a été réalisée auprès de 2 264 internautes, tous consommateurs d'une quinzaine d'e-commerçants (Fnac, Voyages-sncf, La Redoute...).

Premier enseignement : les deux tiers des fans sont clients des marques suivies, et à une très grande majorité ils suivent deux à cinq enseignes. Leur motivation est avant tout l'attachement à la marque, pour deux tiers des répondants. Les goûts affichés pour une enseigne permettent en effet aux fans de se forger une image et une identité numérique sur les réseaux sociaux, et sur Facebook en particulier. Ce n'est pas un hasard si les entreprises les plus suivies sont issues des secteurs de la

musique ou du high-tech (plus de 50 %), et non de la banque (seulement 11 %). Mais les déclarations d'affinité pour une marque ne doivent pas faire oublier les contrariétés, voire les frustrations des fans. Certes, ils affichent très peu d'avis négatifs (seuls 16 % le font), mais n'hésitent pas à se désinscrire. Parmi les causes de leur déception : le manque d'intérêt des contenus affichés par les enseignes, ou le peu d'écoute des marques suivies (74 %).

Des attentes non comblées

Les marques ne répondraient pas aux attentes de leurs fans qui espèrent obtenir, à hauteur de 80 %, des réductions commerciales, des informations exclusives, des invitations à des événements. Comme l'indique Hervé Pépin, PDG de Conscient Networks et contributeur de l'étude, « être fan, c'est appartenir à un club dans lequel on attend de la reconnaissance, du concret et des éléments exclusifs ». Il reste du chemin à parcourir. ■ VINCENT BERDOT

L'AVIS DE LA MARQUE**Anthony Cheylan,**

responsable nouveaux médias chez Canon

« Les internautes attendent avant tout des conseils pour valoriser leurs photos »

Nous avons ciblé les réseaux sociaux pour avoir une prise sur les forums qui évoquaient notre marque. Nous avons opté pour le « branding ». Notre parti pris est d'exploiter les réseaux sociaux pour transmettre notre passion pour l'image. Après quelques essais, nous avons réalisé que les internautes attendent avant tout des conseils et des outils pour valoriser leurs photos ou leurs vidéos.

Nous avons mis en place un système de sélection et de publication des meilleures productions des internautes. Au final, depuis le début de l'année, notre page Facebook est numérotée dans l'interaction avec les fans. Pour l'instant, notre démarche ne s'inscrit pas dans une logique de commercialisation ou de monétisation. Seule l'augmentation du capital sympathie est visée.

APPLICATIONS Les spécialistes de la logistique enregistrent un bon premier semestre

Les projets de supply chain résistent bien à la crise

En cette période d'incertitude économique, les entreprises misent sur l'efficacité de leur chaîne d'approvisionnement. Le cabinet de conseil Gartner l'avait déjà constaté pour l'année 2010, en mesurant une croissance de 10 % sur le marché mondial des logiciels de gestion de la chaîne logistique, à comparer au recul de 2,1 % enregistré l'année précédente. Au vu des résultats déjà publiés pour le premier semestre 2011, cette tendance semble se prolonger, cette année, sur le marché français. C'est du moins le cas pour les spécialistes des systèmes de planification et d'ordonnancement avancé (APS), comme Dynasys ou Futurmaster.

« Nous n'avons jamais signé autant de contrats en six mois, se réjouit Ariel Weil, directeur général de Dynasys. La prévision est au centre des préoccupations des entreprises. » Au premier semestre, l'éditeur alsacien a vu son chiffre d'affaires progresser de 50 %. En effet, il a réussi des percées dans de nouveaux secteurs, tels que l'armement, l'aérospatial et l'industrie, alors que la demande dans le détail (retail) rebondissait.

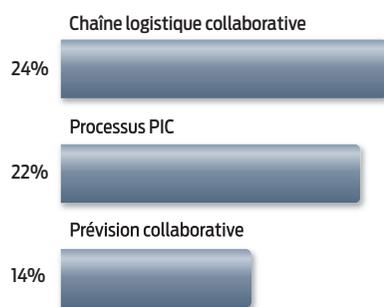
De nombreux appels d'offres sont lancés pour le déploiement d'outils de gestion de transport

La mise en place de processus de planification intégrée PIC (Plan industriel et commercial) s'est également avérée motrice pour les éditeurs d'APS. « Ces projets de PIC sont à l'origine de la moitié de nos ventes, estime Etienne

LE PROCESSUS PIC TIRE LE MARCHÉ

Part des entreprises n'ayant pas mis en œuvre les processus suivants

Source : PRTM



Allier, directeur marketing de Futurmaster. Les sociétés souhaitent synchroniser les contraintes d'approvisionnement avec les opportunités de demande, ce qui nécessite d'organiser la collecte et le partage d'informations, ainsi que la production de métriques adaptées. » Entre les chantiers de PIC (La Poste, Pierre Fabre, Silverwood...), ceux de prévision (Fagor Brandt) et les projets de planification (V33, Sodial-Euroserum...), Futurmaster a vu ses ventes de licences progresser de 39 % au premier semestre, tandis que son activité de conseil faisait un bond de 22 % pour la même période.

« Cette année, nous observons une réflexion approfondie sur les sujets de planification, confirme Naka Raveloson, manager de l'activité supply chain chez Deloitte Conseil. De même, de nombreux appels d'offres sont lancés

pour la mise en place d'outils de gestion de transport. » C'est ainsi que DDS Logistics, spécialiste du transport, espère consolider en 2011 son chiffre d'affaires record de 2010 (+ 25 % par rapport à 2008, année de référence).

Reprise de la demande pour l'année 2011-2012

« Le taux d'équipement des industriels reste faible et nous voyons revenir les prestataires, notamment sur notre offre Saas (Software as a Service), explique Jérôme Bour, président de DDS Logistics. D'un côté, les industriels ont besoin de s'assurer de la fiabilité de leurs transporteurs affectés par la conjoncture, alors que le volume de transport reste à un bon niveau. De l'autre, les transporteurs ayant survécu à la crise remplacent des systèmes obsolètes et complètent leur offre de services. »

Pour autant, les projets de chaîne logistique pourront-ils résister aux incertitudes liées à la crise monétaire et boursière actuelle ? « Passé un moment d'hésitation cet été, la demande est repartie en octobre, affirme Jérôme Bour. Les directions métier essaient de faire passer les projets avant que la fenêtre d'opportunités budgétaires ne se referme. » Chez Dynasys, on observe que la situation économique pousse les entreprises à vérifier de manière détaillée les temps d'intégration. « A cause des incertitudes économiques, beaucoup de projets ont été repoussés sur les budgets 2012, affirme Naka Raveloson. Mais sauf retournement économique majeur, ils seront bien lancés. » ■

BORIS MATHIEUX

Découvrez le Leader Mondial des formations en Management et en Informatique

Rendez-vous page 37 et bénéficiez de notre OFFRE LECTEUR sur les prochaines formations Réseaux et Sécurité des SI !



Contactez-nous au 01 49 68 53 00 ou rendez-vous sur www.learningtree.fr



Alain Delorme, 51 ans (Polytechnique), a été nommé directeur technique et des systèmes d'information d'**Europacorp** en septembre 2011. Il est également membre du comité de direction de l'entreprise. Dernièrement, il occupait le poste directeur du pôle international de TDF.



Dominique d'Achon, 57 ans (DESS en droit des assurances), devient directrice commerciale de **SDN International**. Elle s'occupera notamment des partenariats avec les principaux acteurs du monde de l'assurance chargés de commercialiser la solution Cyberprotect.



Fabien Souletie, 43 ans (Epita), prend le poste de directeur commercial de la division e-business de **Micropole**, après avoir occupé le poste de directeur commercial grands comptes chez Business & Décision.

Julien Chambert, 31 ans (Master systèmes d'information), est promu directeur du contrôle de gestion et des systèmes d'information d'**Avesia Voyages**. Il est aussi en charge du département Avesia Conseil (audit des process, gestion de projet). Précédemment, il a été, entre autres, directeur de missions chez Mazars et consultant chez PwC.



Sabine Turkieltaub prend les fonctions de directrice marketing de la division PSG (Personal System Group), dédiée aux PC et aux postes de travail, de **HP France**. Elle en assurera, notamment, la communication sur le secteur de la micro-informatique grand public et professionnelle.

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

RECRUTEMENT En novembre, se tient la 15^e Semaine pour l'emploi des personnes en situation de handicap

Les nouvelles méthodes pour embaucher des candidats handicapés

Certaines entreprises high-tech cherchent à innover pour embaucher des personnes en situation de handicap, notamment de niveau bac + 5. « La difficulté pour elles est d'identifier ces candidats et de s'adresser à eux via les bons canaux de recrutement. En effet, tous les travailleurs handicapés ne sont pas déclarés », explique Tchernobaldé, cofondateur d'Handi2day, premier salon de recrutement en ligne et sur mobile à l'attention des personnes en situation de handicap, organisé par Handicap.fr et Job2day. « Handi2day

La difficulté, pour les entreprises, est de trouver les bons canaux pour s'adresser à ce type de candidats

permet aux entreprises (sans qu'elles se déplacent) de contacter des candidats expérimentés déjà en poste. Ceux-ci sont difficiles à atteindre, car ils ne se rendent pas dans les salons, faute de temps ou pour ne pas risquer de croiser leur employeur actuel. Ou encore parce qu'ils n'ont pas envie d'assister à des événements spécialement dédiés aux handicapés », affirme Tchernobaldé. Parmi les sociétés participant à Handi2day, figure notamment Atos.

D'autres SSII ont mis au point des systèmes judicieux pour tenter de remédier aux difficultés de recrutement de candidats handicapés. Comme Steria France, qui a créé, en collaboration avec l'Agefiph (Association de gestion du fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées) et Pôle emploi, un dispositif de formation au métier de développeur sur les nouvelles technologies (Java, .Net), destiné aux handicapés. Après trois mois de formation, puis un contrat de professionnalisation d'un an, ce cursus est validé par une certification reconnue aux métiers de développement en nou-

L'AVIS DU DRH



Philippe Sénéque, DRH d'Atos France

Cette année, notre objectif est de recruter 45 personnes en situation de handicap. La difficulté principale dans nos métiers est de trouver les profils requis (80 % de bac + 5). Pour les attirer sur un marché très concurrentiel, notre mission handicap se doit d'innover en participant, par exemple, à des opérations novatrices, comme l'Handichat organisé par l'Agefiph (chats vidéo dans le cadre de la semaine pour l'emploi des personnes handicapées) ou encore le salon virtuel Handi2day. Par ce biais, nous allons chercher des candidats qui ne seraient pas venus vers nous naturellement ou qui sont déjà en poste.

velles technologies, de niveau bac +4, et assure un CDI. « Ce parcours de reconversion est assez inédit. Il a été totalement repris par Syntec numérique, qui le développe au niveau de la branche », se réjouit Sylvie Verstraeten, DRH de Steria France.

Un travail sur le long terme

Enfin, pour glaner des candidatures, les missions handicap dans les entreprises continuent d'utiliser les sites d'emploi, les associations et les organismes spécialisés. Leur travail – de longue haleine – passe aussi par la sensibilisation des managers en interne. ■

SANDRINE CHICAUD

ILS ONT CHOISI BOUYGUES TELECOM ENTREPRISES

“Notre passion, c’est l’innovation.
Nous avons choisi un opérateur
qui nous ressemble.”



Être client Bouygues Telecom Entreprises, c’est pouvoir compter sur :

- › **L’accompagnement** : un Service Clients dédié qui connaît votre entreprise et ses spécificités pour vous accompagner au quotidien.
- › **La fiabilité** : un réseau IP national à très haut débit en fibre optique et un réseau mobile 3G+ ou Edge en France et à l’international.
- › **Les solutions globales** : des solutions de convergence, de téléphonie fixe et mobile, de services Internet et d’interconnexion de réseaux.

1 MILLION DE PROFESSIONNELS ET ENTREPRISES NOUS FONT DÉJÀ CONFIANCE.

Découvrez nos solutions mobile, fixe, Internet et réseaux :

- au **3100** (gratuit depuis un fixe)
- sur bouyguetelecom.fr
rubrique **Entreprises**

Bouygues Telecom S.A. au capital de 616 661 789,28€. 397 480 930 RCS PARIS. Siège social : 32 avenue Hoche - 75008 PARIS. © T. Laisné / La Company



EN FAIRE PLUS POUR VOUS

DÉCRYPTAGE

La tierce maintenance applicative expliquée à votre DG

POURQUOI S'Y INTERESSER ? Le succès de l'externalisation de la maintenance applicative ne se dément pas depuis de nombreuses années. La prestation a grandement évolué et symbolise les progrès accomplis par les SSI en matière d'industrialisation.

Les gains

1. Une maîtrise budgétaire. La tierce maintenance applicative (TMA) suppose un contrat pluriannuel, généralement pour une durée de trois à cinq ans. Durant cette période, l'entreprise confie à un prestataire la maintenance de tout ou partie de ses applications, que ce soit de manière consultative (correction de bogues), adaptative (ajustement de l'application à son environnement technique) ou évolutive (modification des fonctionnalités en fonction des réglementations). La société cliente gagne en visibilité économique car le prestataire s'engage le plus souvent selon un mode forfaitaire, sur un montant fixé à l'avance en fonction des travaux.

2. Une souplesse opérationnelle. Le prestataire de TMA dispose d'un panel de développeurs beaucoup plus important que l'entreprise utilisatrice. Il a ainsi la possibilité de faire appel plus facilement à une expertise pointue, ponctuelle, en cas d'incident majeur au niveau de l'application. Il propose aussi plus de flexibilité, car il est capable de mobiliser rapidement des ressources lors d'une montée en charge.

3. Une industrialisation en marche. Le marché de la TMA a été bouleversé ces dernières années. Il est passé d'interventions exécutées par des ingénieurs sur site client à des prestations en centre de développement, en région voire à l'étranger. Les outils des fournisseurs – logiciels de tests, de gestion des demandes ou de cartographie applica-



Les services de TMA se sont beaucoup développés dans les centres offshore.

tive – se sont également étoffés. Avec, à la clé, une incontestable amélioration de la productivité.

4. Des engagements de qualité de service. La garantie du suivi fait partie intégrante de la prestation. Elle est assurée par le comité de pilotage au moyen d'indicateurs tels que le niveau d'activité (nombre de demandes, charges consommées...), la mesure de la qualité logicielle (disponibilité, taux de défauts...) et de la qualité de la relation (délais, réactivité, reporting...).

Les limites

1. La réversibilité. Si le client désire reprendre en main l'application ou changer de prestataire, cette phase suppose un transfert de compétences, la restitution de l'ensemble des dossiers et des documents garantissant une maîtrise des applications. Si la réversibilité est prévue dans les contrats, elle n'est que peu évoquée opérationnellement. Pour cela, il faut identifier les moyens permanents à mettre en œuvre des deux côtés pour s'assurer de sa faisabilité.

2. Le savoir-faire métier. Si le prestataire est censé apporter une meilleure qualité de service, celle-ci peut toutefois connaître une baisse lors de la première année de contrat. En particulier lorsque les applications ont été peu ou pas du tout documentées, et que toute l'expertise se trouve dans le cerveau de quelques informaticiens clés de l'entreprise. Il arrive également que le prestataire rencontre des difficultés sur des applications « verticales », par méconnaissance du contexte métier de l'entreprise.

3. Des contrats peu flexibles. Le budget alloué pour une tierce maintenance applicative est généralement fixé dès le départ selon un mode forfaitaire. Il tient compte des charges de travail ou des unités d'œuvre. Pour maintenir à jour des compétences tout au long de l'année, la société de services informatique va négocier un montant de base sous lequel elle ne peut (et ne veut) descendre. Résultat : le montant facturé reste identique, même en cas de baisse de charge. Il existe encore peu de contrats dont le prix serait dépendant de l'utilisation réelle du service. ■

OLIVIER DISCAZEAX

LE MAROC, UNE OASIS DE COMPÉTENCES.

Découvrez un autre Maroc, le Maroc d'aujourd'hui, le Maroc des services.

Partenaire de votre réussite, le Maroc est prêt à vous accueillir et à vous faire profiter de son dynamisme économique, industriel et technologique. Au Maroc, la priorité, c'est la compétitivité, durablement. Les secteurs du BPO, de l'ITO et des centres d'appels s'y développent très rapidement. Votre entreprise bénéficie de facilités d'installation, d'un personnel qualifié, flexible et disponible, ainsi que de parcs multiservices où vos activités peuvent s'épanouir. Au Maroc, votre entreprise est proche de tout, surtout de vos clients grâce à sa situation géographique et à la communauté de langue et de culture.

www.investinmorocco.ma

 N° Indigo 0 825 82 50 50

0,15 € TTC / MN



70 % des SSII généralistes majeures opérant en Europe sont présentes au Maroc.

Rabat, juin 2011

PRÊT À VOUS ACCUEILLIR.

** Investir au Maroc. Partager le succès*

 **Invest in Morocco**
Sharing Success*

AGENCE MAROCAINE DE DÉVELOPPEMENT DES INVESTISSEMENTS

Alcatel-Lucent
en chute libre

Le titre du groupe Alcatel-Lucent a perdu 17 % après la publication de ses résultats du 3^e trimestre. Son chiffre d'affaires de 3,8 Md€ a baissé de 6,8 % en un an. Surtout, l'entreprise a publié un avertissement sur ses résultats de fin d'année : la faiblesse de la demande devrait empêcher l'équipementier d'atteindre son objectif de 5 % de rentabilité pour 2011. Un coup dur, alors qu'Alcatel-Lucent arrive au terme de son plan triennal de redressement. L'industriel a été lourdement sanctionné par les marchés, en dépit des déclarations de Ben Verwaayen, son directeur général, qui a promis de « mener des actions plus radicales pour accélérer notre transformation, et réduire rapidement notre structure de coûts, en particulier en Europe ».

Mieux comprendre
les réseaux sociaux

Télécom Ecole de management crée une chaire de recherche sur les réseaux sociaux, qui sera dirigée par Christine Balagué, enseignante-chercheur en e-marketing. Objectif : aider les entreprises à mieux comprendre les réseaux sociaux. Le Groupe La Poste, Pagesjaunes Groupe et Danone sont partenaires.

SAP dans une bonne
dynamique

SAP a dévoilé des résultats pour le troisième trimestre en nette progression. Le groupe enregistre en effet une croissance globale de 15 %, à taux de change constant. Les ventes de licences (+ 32 % au niveau mondial et + 63 % en France) ont fortement contribué à cette performance.

VU DES MARCHÉS

EN BREF

MÉDIAS SOCIAUX Les comptes Twitter n'étant pas certifiés, difficile de savoir qui se cache derrière un avatar

Des comptes Twitter
robotisés

Twitter, c'est un peu la jungle. « Ce n'est pas un univers feutré où l'on communique calmement », lance Hervé Kabla, directeur de l'agence Blogangels. En effet, communiquer en moins de 140 caractères confère une tonalité abrupte aux échanges. Du coup, « nous gérons Twitter de manière humaine, en consacrant du temps à lire ce qui s'y passe ». Dans certains cas, utiliser des outils automatisés est pratique. « Nous avons créé deux observatoires sectoriels Twitter dédiés aux mondes bancaire et viticole, explique ainsi François-Régis Chaumartin, PDG de Proxem, éditeur spécialisé dans la sémantique. Ils aident à connaître les tendances du moment. »

Dans le cadre de ces observatoires, les équipes de Proxem ont découvert l'existence de robots diffusant des messages dans des buts plus ou moins clairs (acquisition de trafic à destination d'un site externe, par exemple). « Nous les avons identifiés comme des robots lorsque notre système automatisé a remonté une alerte due au volume des messages », explique François-Régis Chaumartin. Ces profils émettaient plus de tweets que les influenceurs identifiés du domaine, et les messages étaient publiés à un intervalle régulier

de quelques minutes, 24 h/24. Ces robots ont en plus tendance à retweeter le même texte, et à se retweeter entre eux. « Le mécanisme a beau être grossier, il est efficace, car le volume de messages sur la plate-forme est tel qu'il n'est pas facile de détecter ces mécanismes à l'œil nu. » Par construction, Twitter est prévu pour offrir la possibilité d'automatiser la manipulation des messages par l'intermédiaire de l'interface de programmation mise à la disposition des développeurs. « A un moment donné, Twitter souhaitait lancer des comptes certifiés, mais il est difficile d'imposer des règles quand on démarre un réseau social », note Hervé Kabla. Rien ne garantit donc qu'un compte est géré effectivement par un être humain.

Valider les sources

Réagir à des tweets de robots qui portent préjudice à une société est compliqué. Une seule parade a priori : contacter l'éditeur de la plate-forme pour notifier la présence de faux comptes. En dehors de ça, « réagir, c'est attirer l'attention sur un phénomène qui peut s'avérer marginal », note Hervé Kabla. Mais, comme l'avance Hugues de Mazancourt, directeur R&D chez Lingway, « certains profils peuvent être marqués comme spammeurs, et leurs comptes retirés de la plate-forme. Ces problématiques vont se développer. »

A terme, il sera utile d'analyser le contenu des tweets, d'en qualifier et valider les sources. « Dans le cadre du projet iPinion, réalisé avec Pikko et Sciences-Po, nous détectons les influenceurs en segmentant les acteurs à partir de données statistiques (nombre d'abonnés, de posts...) », explique Hugues de Mazancourt. Certains semblent cependant regretter le manque de maturité de Twitter et de ses utilisateurs. La confiance en la source étant à la base du système, le contenu retweeté est du coup rarement vérifié. ■ MARIE JUNG



Caractéristique type d'un robot : Avatar impersonnel, sans profil, et tweets 24 h/24.

GREEN TECH

Green IT : les entreprises à la recherche de visibilité

La Green IT n'a-t-elle plus le vent en poupe ? Selon Ernst & Young, 80 % des 250 patrons interrogés ne prennent plus de mesures d'économie d'énergie.

En mars 2011, le Baromètre Accenture-01 Business & Technologies révélait la même tendance : seuls 4 % des DSI allaient investir en infrastructures dédiées aux initiatives Green, contre 8 % un an plus tôt. En cause : des coûts de mise en œuvre jugés trop élevés, et un retour sur investissement (ROI) potentiellement trop long. « *Le concept a connu un véritable effet de mode. Il y a trois ans, le sujet était si innovant que n'importe quelle société se disait écoresponsable* », lâche, cynique, Tristan Labaume, président de l'Alliance Green IT (Agit).



L'Europe propose un code de bonne conduite pour des datacenters écoresponsables.

BUSINESS & DECISION ECLAS

En quête de retour sur investissement

La poudre aux yeux s'étant dissipée, les entreprises commencent à intégrer la notion de Green IT dans leurs stratégies de développement de façon plus réaliste. « *Elles expriment enfin clairement qu'elles attendent un retour sur investissement* », explique-t-il. Toutefois, pour améliorer son efficacité énergétique, il faut connaître les besoins de l'entreprise.

! À SAVOIR

Des retours d'expérience gagnants

- Institut Fourier de Grenoble**
 - Investissement de 300 k€.
 - (installations électriques et onduleurs)
 - ROI : un an.
- Disney**
 - Investissement de 500 k\$
 - (centres de données).
 - Economie d'énergie réalisée : 350 k\$.
 - ROI : dix-huit mois.

« *Nous avons constaté que 80 % d'entre elles ne savent pas combien leur centre informatique consomme* », révèle André Rouyer, président du comité de liaison pour la zone EMEA du Green Grid. De fait, il leur est difficile de calibrer l'investissement à consentir. Surtout, les sociétés ont besoin de preuves, de retours d'expérience. Or, « *beaucoup sont encore réticentes à dévoiler ce qu'elles mettent en œuvre, dans leurs centres informatiques, en matière de Green IT* », constate André Rouyer. Ce dernier se réjouit toutefois : des sociétés commencent à témoigner, chiffres à l'appui, des économies réalisées après investissement dans des solutions vertes. De plus, fin 2008, la Commission européenne a lancé le code de bonne conduite énergétique des centres de données. Son objectif est de réduire leurs émissions de CO₂ de 20 % d'ici à 2020. Or, ce code impose aux adhérents (environ 150 aujourd'hui) de prouver qu'ils améliorent leur efficacité énergétique. Ceci passe donc par une documentation des projets.

Les entreprises sont donc encore dans le flou en matière de Green IT : qu'est ce qui fonctionne ? Qu'est ce qui est

réellement Green ? Certaines ont peut-être même été échaudées, suite à la mise en place de solutions inadaptées ou de discours incohérents. « *La notion de PUE (Power Usage Effectiveness) a été utilisée à mauvais escient. Ainsi, il est absurde de comparer deux PUE de datacenters différents* », explique André Rouyer. La réglementation européenne définit de nouvelles normes, qui, associées à d'autres métriques (WUE pour Water Usage Effectiveness, et CUE pour Carbon Usage Effectiveness), permettront aux entreprises d'ajuster leurs investissements en solutions Green.

Vers une offre de certification

En France, l'Agit a été mis en place pour aider les entreprises publiques, comme privées, à trier le vrai du faux dans les offres IT prétendues Green. D'ici à la fin de l'année, l'alliance comptera une cinquantaine de membres, entreprises du secteur IT. A court terme, elle développera une activité de certification et de labellisation des offres Green IT, apportant davantage de visibilité aux sociétés et les aidant à cibler leurs investissements en la matière. ■ EDDYE DIBAR

INDUSTRIE La Fédération internationale de robotique publie ses chiffres du marché mondial

La France en perte de vitesse dans la robotique industrielle

A l'inverse des pays industrialisés, l'Hexagone voit son parc de robots se contracter. Les PMI sont notamment sous-équipées, alors que le ticket d'entrée a baissé.

Cet été, une déclaration de l'entreprise chinoise Foxconn a fait grand bruit. Le sous-traitant d'Apple chargé du montage des iPhone et des iPad annonçait sa volonté de remplacer la moitié de ses 1,2 million d'ouvriers par 1 million de robots ! Si cette affirmation se voulait provocatrice, l'industriel étant en pleines négociations salariales, elle traduit aussi l'accroissement du parc de robots en Chine. L'IFR (International Federation of Robotics) y recensait 31 787 robots en 2010, ils devraient être 155 600 à l'horizon 2014. La décision

de Foxconn, si elle se traduit dans les faits, déclencherait un vrai séisme sur le marché du robot industriel. Car à lui seul, l'industriel chinois compterait déployer 300 000 robots d'ici à 2012, alors que la production mondiale a culminé à 118 000 unités en 2010...

Dans le ballet des grandes puissances de la robotique, la Chine fait encore figure de nain comparé au Japon (285 800 robots en production), les Etats-Unis (173 174), l'Allemagne (148 195) et la Corée du Sud (101 080). La France, quant à elle, est très en re-



Avec 118 000 robots livrés dans le monde en 2010,

tard : elle ne compte que 34 495 robots en production, moins que nos voisins italiens, dont le parc atteint 62 378 machines. Pire, notre équipement est sur le déclin : il ne devrait plus y avoir que 31 400 robots en production en France en 2014.

CAS UTILISATEUR

La Société alsacienne de meubles mise sur l'automatisation

La délocalisation vers les pays de l'Est, fréquente dans le secteur de l'ameublement, n'est pas une fatalité. La Salm (Société alsacienne de meubles), qui fabrique les cuisines vendues en France sous les marques Schmidt et Cuisinella, a préféré l'automatisation. Une vingtaine de robots ont été installés, ses magasins de stockage automatisés. Outre l'abaissement du poids de la main-d'œuvre dans ses coûts, l'industriel a pu réduire ses délais de fabrication : une cuisine sur mesure est livrée dans les vingt-quatre heures. La



La Salm a installé une vingtaine de robots.

marque a gagné des parts de marché et des emplois : les effectifs du site de Lièpvre (68) vont passer de

450 à 500 salariés et 200 embauches ont été réalisées pour la nouvelle usine de Sélestat (67).

Un marché détenu par les constructeurs japonais

« Nous n'avons pas de constructeurs majeurs dans ce secteur en France. Stäubli, par exemple, s'est spécialisé avec succès dans le haut de gamme, mais au niveau mondial, ses volumes sont très faibles », s'emporte Claude Lurgeau, sommité française en ce domaine, à la tête du centre de robotique de l'Ecole des mines Paristech pendant vingt-trois ans. A l'exception notable du groupe helvético-suédois ABB, l'essentiel de ce marché est détenu par des constructeurs japonais. « Tout comme les Etats-Unis, l'Hexagone a perdu la bataille de la fabrication de ces machines. La France est très en retard sur ses voisins allemands quand à l'équipement des entreprises », ajoute Claude

L'AVIS DEL'EXPERT



Jean-Paul Bugaud,
directeur général
du Symop

Beaucoup de chefs d'entreprise hésitent à acquérir des robots.

Ils considèrent que cela risque de remettre en cause la paix sociale dans leur société. Pourtant, les pays les plus équipés sont ceux où le taux de chômage est le plus faible. Il est important d'informer et de former les employés. Expliquer qu'utiliser des robots est aussi l'un des moyens d'éviter les délocalisations ou les fermetures de sites de production en France.

Les robots ont été bien acceptés dans le secteur automobile.

En effet, ils sont affectés en priorité aux tâches les plus pénibles : mettre des caisses sur palettes, charger des pièces dans les machines. L'expérience a prouvé que, lors de tels déploiements, le personnel est conservé, et se voit affecté à des postes bien plus valorisants pour eux.

robotiser pour ne pas délocaliser », l'Etat doit aider les PME à s'équiper, notamment par la mise en place d'un plan d'aide, sur le modèle de la procédure Meca. Menée à la fin des années 80, cette dernière avait aidé les sociétés à investir dans les machines à commandes numériques.

« Il est possible d'enrayer le déclin de l'industrie en France. Des entreprises ont choisi de continuer à fabriquer dans l'Hexagone. La robotique leur permet d'abaisser le coût de la main-d'œuvre, de gagner sur les délais de production et d'accroître la qualité de leurs produits. Un moyen de s'ouvrir à d'autres marchés. » ■

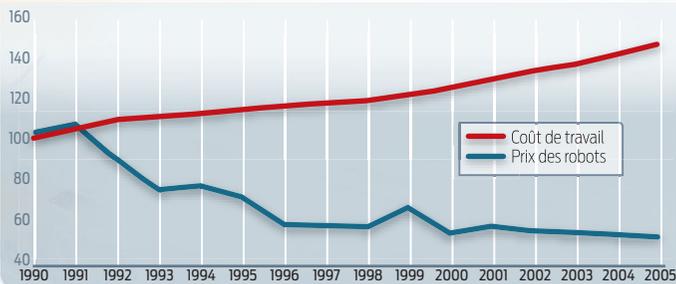
ALAIN

CLAPAUD

En partenariat avec :



Un coût divisé par deux



Source: International Federation of Robotics

ce marché à plus que doublé en un an.

Laurneau. A l'initiative de la Direction générale de la compétitivité, de l'industrie et des services (DGCIS), le Syndicat des entreprises de technologies de production (Symop) et le cabinet Nodal Consultants ont mené une étude plus détaillée sur le parc français de robots. Et si les grands industriels du CAC40 ont des niveaux d'équipement équivalents à ceux de leurs grands concurrents internationaux, c'est loin d'être le cas des PME. Deux tiers de ces machines sont installées dans des entreprises d'au moins 1 000 salariés.

Jean-Paul Bugaud, directeur général du Symop, dresse un constat alarmiste : « La situation des petites entreprises est très mauvaise : leur sous-équipement est d'un rapport d'un à quatre par rapport à leurs concurrentes allemandes. » Leurs dirigeants hésitent encore à s'équiper et Jean-Paul Bugaud doit lutter contre les idées reçues : « Ils estiment que les robots sont limités aux grandes séries. Alors que chez les constructeurs automobiles, où il n'y a pas deux véhicules qui se ressemblent sur les chaînes, les machines savent

s'adapter. » Autre facteur, non négligeable pour ces petites sociétés : la forte baisse des coûts d'achat et de mise en œuvre. Selon les chiffres compilés par les Nations unies, le prix des robots a été divisé par deux en dix ans. « On peut déployer une cellule robotique complète pour 120 000 euros, un niveau d'investissement atteignable par une entreprise de taille moyenne ».

De plus, cette technologie s'est beaucoup simplifiée : les roboticiens proposent maintenant des packages pré-programmés facilitant l'installation d'une machine capable de palettiser des cartons ou de peindre un article. Il suffit de saisir quelques paramètres et l'outil est opérationnel.

Avec l'aide des pouvoirs publics

La technologie est désormais suffisamment mature pour qu'un parc puisse être exploité sans technicien ou sans ingénieur dédié à leur programmation et à leur entretien. Pour ce militant qu'est Jean-Paul Bugaud, qui a lancé l'initiative intitulée « Robotcaliser :

Sensations tactiles par la pensée

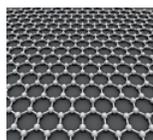


On savait déjà donner des ordres par la pensée à une main artificielle, pour prendre un objet par exemple. Des chercheurs de l'université Duke à Durham (Etats-Unis) sont allés plus loin en transmettant en retour une sensation de toucher. Les scientifiques ont testé leur circuit sur un singe contrôlant une main virtuelle. Ce circuit envoie des signaux au cerveau de l'animal à des fréquences différentes selon la nature de l'objet (lisse ou rugueux).

Une minuscule résistance

La société japonaise Rohm a atteint un record dans la miniaturisation des résistances : pas plus de 0,3 mm sur 0,15 mm, soit une taille 44 % plus petite que celle des résistances actuelles. L'avancée se situe dans le support employé pour fixer la résistance, et dans le procédé de fabrication, à base de dépôt en phase vapeur. Un smartphone contenant plusieurs centaines de résistances, les appareils devraient s'affiner.

Des capteurs photo en graphène



Des universitaires du MIT ont découvert une nouvelle propriété du graphène. Eclairée par le soleil, une feuille de graphène peut générer un courant. Il s'agit d'un phénomène dit de porteurs chauds : les atomes de carbone restent froids, tandis que les électrons sont chauffés, ce qui génère leurs mouvements. Cette découverte pourrait déboucher sur des capteurs photo ultrasensibles.

START UP

EN PARTENARIAT AVEC 

Tester la montée en charge d'un site depuis le cloud

NOM : nLiive.**DATE DE CRÉATION :** janvier 2010.**DOMAINE :** cloud computing.**INNOVATION :** outil de test fonctionnant sur Microsoft Azure.**SERVICE :** Cloudnetcare.

Créé en janvier 2010, nLiive démarre ses activités en tant que société de conseil spécialisée dans les technologies Microsoft. Mais très vite, il évolue vers une véritable activité d'édition de logiciels, en partant d'un constat : « *Jean-Baptiste Marcé et moi avons travaillé sur des projets informatiques, mais nous étions souvent confrontés au manque d'outils pour valider la qualité du logiciel et mener des tests de charge*, explique Christian Sayegh, directeur commercial. *Il existe bien des applications, mais celles-ci sont lourdes, compliquées à mettre en œuvre, et chères. On a pensé que l'on pouvait faire mieux !* »

Simuler les internautes

Le cloud computing sera l'arme secrète de la start up. Elle développe Cloudnetcare, une solution portée à 100 % par le service Azure de Microsoft. « *L'idée est de proposer un outil simple, pratique et entièrement à la demande. C'est la grande force du cloud, qui ne requiert pas d'infrastructure à gérer.* » Le service, hébergé sur Microsoft Azure, permet de simuler des internautes, afin de générer une charge serveur réaliste. L'utilisateur définit les paramètres du test proprement dit : le nombre d'internautes à simuler (les RBVU pour Real Browser Virtual Users), la date, la zone géographique de provenance (parmi les cinq centres de données de Microsoft), et la durée de la montée

en charge. Plus besoin d'être un ingénieur spécialisé dans les tests de charge pour manipuler une telle interface : lancer un test est à la portée de tout chef de produit marketing. En outre, les utilisateurs qui voudront créer des scénarios plus sophistiqués auront recours au plug in Selenium pour Firefox.

Des tarifs inférieurs à ceux de la concurrence

La jeune pousse vise les sites marchands de taille moyenne qui, à la différence des ténors du web français, ne peuvent se doter d'une infrastructure dédiée au test. Elle commercialise son offre sous forme de pack de RBVU. Le pack standard, comprenant 1 000 RBVU, est facturé 39,90 euros ; celui de 10 000 est proposé à 319,90 euros tout compris. Des tarifs largement inférieurs à ceux d'une solution de test classique, qui nécessite en outre le déploiement d'une batterie de PC. « *Aujourd'hui, notre objectif est d'être plus visible, notamment en Amérique du Nord* », conclut Christian Sayegh. nLiive négocie un nouveau tour de table auprès de fonds de financement pour dégager les ressources nécessaires à l'expansion de son service. ■ ALAIN CLAPAUD

REPÈRES

Siège : Rueil-Malmaison (92).**Effectif :** 12 personnes.**Financement :** 21 k€ apportés par les trois fondateurs ; fonds d'essaiimage Sanofi-Aventis ; et aide Oséo.**Les fondateurs :****Jean-Baptiste Marcé**, directeur technique.**Christian Sayegh**, directeur commercial.**Laurent Cabillic**, directeur financier.

TROPHÉES DSI La catégorie innovation sera récompensée lors de la cérémonie du 7 décembre prochain

Le DSI, accélérateur de l'innovation pour changer l'entreprise

Le DSI, au carrefour des technologies et des processus internes, joue un rôle moteur dans la diffusion de l'innovation au sein de l'entreprise. Celle-ci passe par des outils et des services informatiques très différents selon les secteurs d'activité. Chez Total, la DSI groupe, incarnée par Patrick Hereng, relie l'innovation aux branches de l'entreprise, en créant une infrastructure de réalité virtuelle pour mieux former les opérateurs des plates-formes de production pétrolières.

Projets de mobilité

Toujours chez Total, l'innovation se concrétise également via l'impulsion d'un vaste projet de mobilité, structurant pour l'entreprise. Il consiste à généraliser l'accès nomade au système d'information (SI). Le choix de l'iPhone, retenu comme smartphone unique à l'échelle du groupe, est en soi une nouveauté. Le paradoxe tient au fait que c'est surtout la disponibilité de l'outil – présent partout dans le monde – qui explique cette décision : 7 000 iPhone ont été déployés dans différents pays. Leurs détenteurs accèdent à la messagerie, à l'intranet ou à des applications métier spécifiques : informations financières et historiques pour l'activité de trading, notification des incidents informatiques du groupe, etc.

Lorsque l'outil numérique se situe au cœur de l'activité de l'entreprise, l'innovation peut se muer en moteur du changement. Selon Robert Eusèbe, DSI d'Arte, « avec la montée en puissance des programmes accessibles à la demande, le SI est en passe de devenir la régie de diffusion d'une chaîne. Il est alimenté par les salariés, les partenaires et les téléspectateurs internautes, chacun y jouant un rôle différent en fonction de son profil. » Le plan de numérisation des programmes, mené dès 2005 par la chaîne, a permis d'accroître



L'innovation, portée par la DSI, passe par des politiques et des outils variés.

croître l'exploitation des contenus et d'accélérer les flux et les processus dans l'organisation de la société. A terme, c'est la vision d'un SI devenant une plate-forme ouverte située au cœur du métier de la chaîne que la DSI s'efforce de mettre en place progressivement.

Dématérialisation dans les administrations

Au sein de l'administration, l'innovation a toute sa place, dans un contexte de réduction des dépenses publiques et de meilleure efficacité du fonctionnement interne, au service des usagers.

Le département de l'Aube s'est affranchi du papier en dématérialisant ses échanges avec l'Etat pour les actes soumis au contrôle de légalité et les flux comptables. Cette stratégie, portée par la DSI pilotée par Philippe Ricard, s'est appuyée sur une méthodologie innovante qui a permis de fédérer, en interne, l'expertise et les compétences des informaticiens et des spécialistes métier concernés, tout en associant les utilisateurs. ■

FRÉDÉRIC BERGÉ



LE
DSI
DE L'ANNEE
2 0 1 1
**RÉVÉLATION DU
PALMARÈS**
LE 08 DÉCEMBRE

En partenariat avec :



interxion™



01

BUSINESS & TECHNOLOGIES

OFFRE EXCEPTIONNELLE

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

Abonnement PACK PRO

190€

au lieu de ~~484€*~~



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

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

Date et signature obligatoires

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

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 :

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

* Prix de vente au numéro. Offre valable jusqu'au 31/12/2012 pour les nouveaux abonnés en France métropolitaine uniquement. L'éditeur s'engage à livrer votre magazine sous un délai maximum de 5 semaines. Les informations sont nécessaires au Groupe 01 pour traiter votre commande et les services qui y sont associés. Les catégories de destinataires étant uniquement celles nécessaires à l'exécution de cet abonnement, aux services associés et partenaires du Groupe 01. Ces informations sont enregistrées dans notre fichier de clients et peuvent donner lieu à l'association au droit d'accès, de rectification et de suppression auprès du service Abonnements au moyen d'un e-mail adressé à abonnement@businessgroup-01.com conformément à la loi « Informatique et libertés » du 6 janvier 1978 telle que modifiée en 2004. L'éditeur se réserve le droit de modifier le contenu, le titre ou le format de la publication objet du présent abonnement, dans le respect de son actuelle ligne éditoriale. Conformément à l'article L. 121-20-2° 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/

EXPÉRIENCES

Le Crédit agricole utilise des processeurs graphiques pour mieux calculer les risques financiers.

P. 26



La Poste Courrier réduit le temps de réaction de sa DSI aux besoins métier en élaborant des services packagés.

P. 28

Dometic centralise la gestion des données clients de ses 13 services commerciaux.

P. 27

COLLECTIVITÉS LOCALES

L'innovation numérique au service de villes plus écoresponsables

Confrontées au Grenelle de l'environnement et à la réduction de la dépense publique, les collectivités locales innovent en matière de gestion écoresponsable. L'éclairage public, l'arrosage des espaces verts et la collecte des déchets sont concernés.

Une « ville intelligente » pourrait gérer en temps réel la congestion de son réseau routier via des péages automatisés. Elle pourrait mieux organiser ses transports en commun, grâce à la géolocalisation de ses véhicules. On est encore un peu éloigné de ce concept, mais certaines communes et agglomérations sont très actives et déploient des systèmes innovants visant à automatiser la gestion de certains de leurs domaines publics. A l'aube du Salon des maires et des collectivités locales, qui se tiendra au parc des expositions de la Porte de Versailles, à Paris, du 22 au 24 novembre, et dans la continuité de notre dossier sur « les villes intelligentes » (*lire 01, n° 2099, p. 36*), nous avons interrogé trois collectivités territoriales sur leurs projets en la matière. Leur dénominateur commun : une bonne dose de pragmatisme, à laquelle s'ajoutent les impératifs d'économie de la dépense publique ou les engagements du Grenelle de l'environnement.

Une consommation électrique annuelle réduite de 20 %

L'éclairage public n'a que rarement fait l'objet d'une optimisation systématique, hormis le recours à des ampoules à faible consommation. Pourtant, dès 2008, le guide *Les Collectivités et l'écoresponsabilité*, édité par l'Ademe



Les villes numériques deviennent plus vertes et font des économies.

(Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie) et l'AMF (Association des maires de France), incitait à l'action : « Une gestion écoresponsable de l'éclairage public permet de réduire ce poste de consommation énergétique très important pour les collectivités. » Une telle gestion contribue aussi à la diminution de l'empreinte carbone globale à l'échelle de la ville. C'est l'option retenue par la ville de Saint-

Gratien (95), qui exploite depuis mars 2010 un système d'éclairage public géré à distance depuis une plateforme informatique pour la totalité de ses points lumineux (3 222 lampadaires lors de l'ouverture du service). Dans cette ville de 20 000 habitants où l'éclairage public représente 37 % des dépenses communales en électricité, les services techniques visaient une économie de 20 % l'an, soit une réduction

tion de consommation de 350 000 kilowattheures. Pour atteindre cet objectif, le système mis en place gère à distance l'allumage et l'extinction des candélabres de manière globale.

Certains éclairages bénéficient d'une capacité de télégestion individualisée, telle que la variation de la puissance, ou l'allumage et l'extinction en fonction de l'événementiel. Le système sert aussi à la télémaintenance et à la prévention des pannes, avec, pour objectif, de réduire les coûts d'exploitation de 12,5 % l'an, soit environ 35 000 euros. La détection des défauts (lampe hors service, alimentation déficiente) évite tout déplacement inutile des équipes d'intervention. Le système mesure aussi le vieillissement des lampes, de sorte que leur remplacement n'est plus systématique, mais déclenché uniquement quand cela est nécessaire. Sur le plan technique, ces échanges d'information de télémaintenance transitent par le courant porteur en ligne sur les lignes électriques existantes entre le point d'éclairage et son armoire d'alimentation. Ce qui a évité de déployer un réseau de communication spécifique. Exploitée par les services techniques de la mairie de Saint-Gratien, la plate-forme de télégestion du réseau, (700 000 euros d'investissement) a été installée en partenariat avec les sociétés Forclum et Edelcom.

« Dénominateur commun : une bonne dose de pragmatisme et des impératifs d'économie publique »

Dans un tout autre domaine, celui de l'arrosage des espaces verts, le potentiel d'économies générées par un système de télégestion ad hoc est, lui aussi, évident. De nombreuses communes prennent conscience des excès de consommation d'eau suite aux mesures mises en place lors des épisodes de canicule (en 2003) ou de sécheresse (en 2005). « Ces interdictions d'arrosage avaient déjà suscité une réflexion des services techniques de la ville », explique Jean-Noël Rotureau, chef du service gestion des espaces paysagers. A Cholet (49), l'arrosage des espaces verts représentait 48 % de la consommation d'eau en 2008. « Les plus gros consommateurs étant les terrains de sport extérieurs », rappelle Jean-Noël Rotureau. C'est donc sur ces terrains

TÉMOIGNAGE



Alexandre Piton, chef de projet du système embarqué du Grand Besançon

« Les données de pesée sont transmises directement depuis les camions »

A l'arrière du camion sont installées des cellules de pesée et deux antennes de lecture de l'étiquette RFID du bac.

Des boîtiers à boutons permettent aux rippeurs (éboueurs – NDLR) de signaler des événements tels qu'un bac cassé ou mal trié. Puis ces données sont envoyées par câble à l'ordinateur situé à l'avant du véhicule et transmises par réseau cellulaire à Plastic

Omnium. Ce dernier en vérifie l'intégrité avant de les faire parvenir aux services informatiques de l'agglomération. Des interfaces logicielles développées assurent le calcul de la redevance.

Par ailleurs, tous les véhicules sont géolocalisables. Ce qui permet, par exemple, de situer les incidents remontés par les véhicules et, à terme, d'optimiser les tournées.

SFR Business Team

Faire équipe avec vous



Détails et conditions de l'offre sur sfrbusinesssteam.fr. SFR Business

que la ville a entamé le chantier de la gestion à distance intelligente de son système d'irrigation.

Une télégestion de l'arrosage connectée à la météo

« La logique du système repose sur la prise en compte des besoins réels en eau de la plante et du sol, par la restitution des exactes quantités qu'ils ont transpirées et évaporées la veille, explique le chef de service gestion des espaces paysagers. Ces besoins sont évalués selon la température et la pluviométrie ambiantes, des informations prélevées à partir d'une station météo proche. Le

logiciel enregistre la valeur de l'évapotranspiration et la teneur en eau du sol. A partir de ces éléments, cet outil détermine la quantité d'eau pour la plante. En clair, s'il pleut suffisamment durant la nuit, l'arrosage n'est pas déclenché le lendemain. »

Cette modulation de l'arrosage en fonction des données transmises par une station météo est la source principale des économies. Grâce à ces informations, le logiciel (édité par Isis Control) commande à distance les électrovannes du système d'arrosage via le réseau cellulaire GSM/GPRS. D'un coût total de 200 000 euros et amorti sur quatre années pleines (de

L'ORGANISATION

GRAND BESANÇON (25)

59 communes et 177 000 habitants.

LE PROJET

Périmètre : 17 bennes à ordures ménagères et 40 000 conteneurs individuels.

Problème à résoudre : mettre en place un suivi individualisé des déchets en vue de l'application de la tarification incitative.

Solution déployée : chaque véhicule collecteur transmet les informations de pesée des bacs identifiés par des étiquettes RFID.



Notre agglomération s'est donné en plus un enjeu spécifique ; éviter de reconstruire l'un des deux fours à incinération qui arrive en fin de vie grâce à la réduction de la production des déchets. »

La redevance sera calculée sur trois composantes en moyenne : un forfait pour la moitié et, pour l'autre moitié, deux variables incitatives, en fonction respectivement du poids du bac et de sa fréquence de levée. Pour la collecte de ces données, l'agglomération bison-tine a opté pour un système novateur. Quarante mille conteneurs individuels ont été équipés d'une puce RFID sans contact, tandis que les véhicules de ramassage sont dotés d'équipements embarqués pour réaliser la pesée des bacs et la transmission des données par réseau cellulaire. Plastic Omnium Environnement et l'opérateur Orange Business Services fournissent l'infrastructure technique de communication machine to machine. Ainsi,

PUBLICITÉ



NOUVEAU
Pack Business Entreprises

Avantage n°9
**Gestion des profils
utilisateurs en
fonction
des besoins.**

Tous les avantages sur sfrbusinesssteam.fr

ss Team, marque du groupe SFR, est à destination des entreprises.

2007 à 2010), le système a permis, dès 2009, de réaliser 25 % d'économies sur le volume d'eau de la ville. Sans compter la suppression des déplacements sur site pour programmer l'arrosage et une identification plus rapide des fuites et autres anomalies.

Une redevance pour inciter au tri sélectif

Les nouvelles technologies peuvent aussi s'avérer très efficaces en ce qui concerne la collecte des déchets, une mission qui incombe aux communautés de communes et aux agglomérations et qui pèse sur leur budget. Dans le

domaine des ordures ménagères non triées, l'agglomération du Grand Besançon (25) a choisi d'allier innovations technologique et fiscale, sur fond de réduction de la production des déchets. L'enjeu consiste à pousser chacun à alléger son conteneur en instaurant une redevance individualisée, proportionnelle au poids de ses déchets. « L'instauration d'une redevance incitative s'inscrit dans l'optique d'une réduction de la production des déchets ménagers, ainsi que dans la perspective du perfectionnement du tri sélectif, appliqué depuis plus de dix ans, explique Alexandre Piton, chef de projet du système embarqué du Grand Besançon.

Des premiers résultats encourageants

En ce qui concerne la fiabilité des données servant au calcul de la taxe, plusieurs précautions ont été prises. Les instruments de pesée font l'objet d'un contrôle annuel effectué par les services de l'Etat compétents dans ce domaine. Par ailleurs, en cas de problème de communication des données saisies par les véhicules, celles-ci sont stockées localement dans l'ordinateur de bord avant d'être retransmises. Le contrat signé prévoit que Plastic Omnium fournisse au minimum 95 % de données exploitables par le service informatique, le non-respect de ce seuil induisant des pénalités.

Les tests sont actuellement dans leur phase finale, même si certains développements logiciels ne sont pas terminés. « Les tests de transmission de données déjà effectués montrent que le système fonctionne bien. Globalement, les premiers résultats se sont avérés encourageants. Entre le 1^{er} janvier et le 1^{er} septembre 2012, un système de facturation à la pesée et à la levée aboutira à une simulation de ce que les citoyens paieront en cas d'application de la redevance incitative. Ils auront ainsi un aperçu du montant qui leur sera rélevé une fois que la mesure sera mise en œuvre, à partir du 1^{er} septembre 2012 », explique Alexandre Piton. ■

FRÉDÉRIC BERGÉ

BANQUE Crédit agricole CIB met en œuvre une architecture de calcul haute performance

Des processeurs graphiques pour mieux calculer les risques financiers

Depuis le début de la crise financière en 2008, la réglementation sur les fonds propres des banques s'est considérablement durcie. En particulier, le régulateur européen a émis, en juillet 2009, des normes modifiant les modes de calcul de ces fonds propres et leur niveau de précision. Un changement que les établissements bancaires français ont dû progressivement mettre en œuvre d'ici à fin septembre 2011. Chez Crédit agricole Corporate and Investment Bank (CIB) – la banque de financement et d'investissement du Groupe Crédit agricole –, ces modifications ont été gérées dans le cadre du projet interne Comprehensive Risk Measure. Sur la plupart des portefeuilles financiers, les nouveaux modes de calcul de fonds propres ne nécessitaient qu'un changement de paramètres et peu de développements informatiques. Mais pour d'autres, il fallait tout revoir. C'était le cas d'un portefeuille

L'utilisation de processeurs graphiques a divisé le coût global du système par dix

lié aux dérivés de crédits, comportant des produits financiers exotiques comme les CDS (Credit Default Swap) et les CDO (Collateralised Debt Obligation). « L'effort de calcul devenant nettement plus important, nous avons redéveloppé tout un produit », explique Pierre Castellani, responsable du projet chez Crédit agricole CIB. En effet, l'évaluation des risques liés aux fonds propres est d'ordre statistique. Pour un portefeuille donné, elle nécessite de calculer un certain nombre de fois sa valorisation, en faisant varier les hypothèses probabilistes. Le nombre de valorisations à calculer dépend de la précision souhaitée. Or, avec la nouvelle réglementation, celle-ci est multipliée par 100. Lors d'un premier test sur les infrastructures disponibles, le calcul a nécessité quinze jours. Comme l'évaluation du risque doit être faite de



Le Crédit agricole CIB a dû revoir certains modes de calcul de fonds propres et leur degré de précision.

manière hebdomadaire, la banque devait ramener ce temps de calcul à soixante heures au maximum. Pour résoudre ce problème, elle a fait appel à Aneo, un cabinet de conseil et d'ingénierie chargé d'évaluer les différentes possibilités au niveau de l'infrastructure matérielle et logicielle. Deux scénarios technologiques ont été étudiés : une infrastructure classique basée sur des CPU, et une autre, hybride, incorporant également des processeurs graphiques (GPU) Nvidia pour une parallélisation massive des opérations. « L'architecture graphique se prête bien à ce type de calcul, car on

dispose, dès le départ, de toutes les données. Il n'y a pas d'attente séquentielle », explique Fehd Bouab, responsable des ventes chez Aneo. Le résultat a été sans appel. Pour atteindre le niveau de performance souhaité, plus d'une centaine de serveurs auraient été nécessaires dans le premier cas, alors que six sont suffisants dans le second. Avec, à la clé, une consommation énergétique réduite à quelques kilowatts, au lieu de 80 à 100 kilowatts. « Le modèle hybride divise les coûts par dix : acquisition, implémentation et opération sur trois ans », note Fehd Bouab.

Une mise en œuvre complexe

Toutefois, la mise en œuvre n'est pas immédiate. Si le projet est initié en septembre 2009, le test et la validation de l'architecture hybride n'intervient que mi-2010. La plate-forme, elle, est opérationnelle en juillet 2011. La complexité des calculs et leur adaptation à une exécution parallèle expliquent cette durée. En effet, les algorithmes sont, dans un premier temps, codés en Python, langage que les mathématiciens de la banque utilisent généralement pour le prototypage, car « il est souple et puissant », précise Pierre Castellani. Puis ces algorithmes codés sont portés vers l'architecture graphique, en utilisant le kit de développement Cuda de Nvidia. Cette opération a été prise en charge par un spécialiste d'Aneo. « La difficulté ne réside pas dans le code, mais dans l'utilisation des GPU », explique Pierre Castellani. Pour réduire le temps d'exécution au maximum, il faut optimiser les ressources physiques. C'est compliqué, car cela nécessite d'être très proche de la machine. »

Depuis, le transfert de compétence opéré par Aneo permet à Crédit agricole CIB de faire évoluer le code Cuda existant, sans faire appel à son prestataire. Opérationnelle depuis l'été, la plate-forme de calcul doit être validée par le régulateur français d'ici au 31 décembre 2011. ■ GILBERT KALLENBORN

L'ENTREPRISE

CRÉDIT AGRICOLE CORPORATE AND INVESTMENT BANK

Activité : filiale financement et investissement du groupe Crédit agricole.
Effectif : 13 000 collaborateurs, dans 50 pays.
Produit net bancaire : 3,2 Md€ au premier semestre 2011.

LE PROJET

Solution déployée : 6 serveurs à CPU double cœur, chacun doté de deux cartes GPU Nvidia. Framework Cuda pour la programmation et la parallélisation des algorithmes.

CRM Profitant d'un rachat, l'équipementier adopte une solution de gestion intégrée

Dometic centralise les données clients de ses 13 services commerciaux

Comment convaincre ses commerciaux de troquer leur gestion des clients sous Excel pour un outil qui mutualise les ressources et centralise les données ?

Spécialiste mondial de l'équipement de confort pour les véhicules de loisir, le transport routier et la plaisance, Dometic a été confronté à cette question lorsqu'il s'est agi d'imposer une nouvelle gestion de la relation client, après le rachat de Waeco en 2007. Jusqu'alors, le problème ne s'était pas posé de façon aussi cruciale, les forces de vente de Dometic étant organisées en divisions disposant chacune de sa propre clientèle. Mais Waeco et Dometic avaient des clients communs et le rapprochement a remis en cause cette organisation. « *Même si le besoin existait auparavant, c'est l'arrivée de Waeco qui a créé l'opportunité de remettre à plat nos pratiques*, explique Sophie Dixon, directrice générale de la société. *Le partage des données commerciales sur les clients était une nécessité pour fiabiliser et pérenniser notre gestion, avec à la clé une meilleure visibilité pour optimiser nos campagnes.* »

Equipé du progiciel de gestion intégré Dynamics AX de Microsoft, Dometic se tourne naturellement vers Dynamics CRM 4.0 pour mettre en œuvre cette nouvelle politique. En janvier 2009, le projet débute par une phase d'audit



Spécialiste de l'équipement pour véhicules de loisir, Dometic dispose maintenant d'une vue consolidée des achats réalisés par ses clients.

auprès de 45 personnes référentes. Objectif : identifier les besoins de chacun et, surtout, trouver des tronc communs (nomenclature, processus, etc.). « *Convaincre la soixantaine de commerciaux traînant des pieds parce qu'ils ne voyaient pas l'utilité de remettre en cause leurs habitudes de travail s'est avéré la phase la plus difficile du projet* », avoue Sophie Dixon. La majorité des commerciaux de Dometic travaillaient en effet sous Excel, avec une gestion des informations qui leur était spécifique. Un seul service avait centralisé la gestion de ses clients, en l'occurrence sous Act, de Sage. Et c'est bien entendu celui qui a franchi le pas avec le plus de facilité, la logique de processus communs et de partage des données étant déjà instaurée.

Une méthodologie efficace, basée sur un mode itératif

Cette première étape a duré environ six mois, au cours desquels le prestataire, Jalix, a consolidé les données de tous les services pour les injecter dans Dynamics CRM. Dans le même laps de temps, des règles de gestion et des référentiels communs ont été mis en place. Le prestataire a donc pu utiliser une méthode itérative, dont le rôle a été déterminant dans l'acceptation du projet. « *Les maquettes, mises à disposition très tôt, ont été très convaincantes*, estime Sophie Dixon. *Elles ont*

permis aux commerciaux de réaliser qu'il y avait des éléments positifs dans ce projet. Nous avons quand même enfoncé le clou en organisant de nombreuses sessions de formation. »

Une gestion unifiée intégrant les données du SAV

Dès le départ, Dometic a voulu intégrer à sa plate-forme les données stockées par le service après-vente (SAV), pour disposer d'une vision globale des informations liées à un client. La société utilisant un réseau de vente indirect, ces données étaient contenues dans des fichiers Excel externes. Elles ont été prises en compte dès le début du processus de réflexion sur l'élaboration des règles de gestion et de référentiels communs. Le module SAV n'a été développé qu'à partir de septembre 2009, lorsque démarrait le déploiement de l'application destinée aux commerciaux.

Fin 2010, le projet était opérationnel. Si la plupart des objectifs ont été atteints, Sophie Dixon regrette toutefois l'absence de connecteur entre l'ERP et le CRM de Microsoft qui les oblige à saisir des informations, dont les ventes, dans les deux applications. Pour pallier cette lacune, la société a développé en interne un module d'importation des informations financières sur le client dans la plate-forme CRM. En attendant la sortie du connecteur annoncé par Microsoft. ■

MARIE VARANDAT

L'ENTREPRISE

Activité : fabricant d'équipements de confort pour le marché du transport et du loisir.

Siège : Suède.

Effectif : 5 800 personnes.

CA 2010 : 1 Md€.

LE PROJET

Solution déployée : mise en place de Microsoft Dynamics CRM 4.0.

Difficultés rencontrées : conduite du changement difficile et absence de connecteur entre l'ERP et le CRM de Microsoft, qui impose des ressaisies d'informations.

Coût : 190 000 € environ.

INTERVIEW

« Nous préparons le terrain pour notre cloud interne privé »

LAURENT DIRSON est responsable de la direction architecture et innovation au sein de la DSI de La Poste Courrier. Il automatise le déploiement des composantes logicielles et matérielles de l'infrastructure de l'entreprise.

Vous transformez la DSI en fournisseur de services. Quel est l'objectif de cette démarche ?

LAURENT DIRSON : Il y a plus d'un an, nous avons initié la mise en place d'une plate-forme multicanal pour proposer aux développeurs et aux chefs de projet des offres de services packagées basées sur les usages. Notre ambition est de réduire les délais de réalisation des projets informatiques ainsi que leur coût de mise en œuvre, et de satisfaire la qualité de service demandée. Nous sommes dans une démarche d'industrialisation de bout en bout des déploiements de ces offres de services. Nous nous appuyons sur l'outil HP Automation pour mettre en œuvre un cloud interne privé.

Que comprennent ces offres de services packagées ?

LD : Des ressources informatiques matérielles et logicielles, des environnements de build et de run, ainsi que des services tech-

niques d'exploitation, des middlewares, ou encore des systèmes de bases de données.

Comment la plate-forme évolue-t-elle ?

LD : La plate-forme et les services associés sont construits par itération, à partir des besoins des métiers. Pour 2012, les directions métier ont d'ores et déjà arrêté les feuilles de route de leurs projets. Nous savons donc ce que nous ajouterons dans nos offres pour répondre à leurs enjeux. Nous disposons déjà de quatre services packagés. Fin décembre, nous aurons automatisé le déploiement d'une offre de services qui comprend les serveurs virtuels permettant la diffusion d'informations cohérentes

sur plusieurs canaux : internet, intranet, accès partenaires... Au cours des mois de janvier, de février et de mars, nous automatiserons les déploiements des serveurs physiques.

Nous gagnerons en réactivité et en flexibilité, en termes de mise à disposition des res-

sources informatiques. A travers cette souplesse, nous serons en mesure de fournir des environnements de build et de run en un temps relativement bref.

Quel est le processus de mise en place d'un service ?

LD : Recueil des besoins, installation d'une stratégie d'architecture, prototypage des composants technologiques embarqués, intégration verticale des éléments (système d'exploitation, outils de gestion de capacité, de gestion d'alarme, etc.), et création d'une application témoin de référence. Ensuite, une phase de packaging est réalisée pour automatiser les déploiements de l'offre de services comprenant les frontaux des différents canaux d'accès, les serveurs d'applications ou encore des bases de données. Enfin, nous qualifions l'offre à travers des tests de montée en charge et des tests de continuité d'activité.

Mesurez-vous déjà les bénéfices de cette démarche ?

LD : Oui, les premiers sont visibles, puisque nous avons déjà réduit le temps de mise en œuvre des projets adossés à cette plate-forme. Aujourd'hui, nous arrivons à déployer de façon semi-automatisée. Nous avons ainsi réussi à diminuer les délais et les charges. Mais pas encore de façon optimale. De nombreuses tâches de déploiement restent manuelles et séquentielles, dans un contexte multisite. HP Automation doit nous permettre d'atteindre cette automatisation complète.

Quel est l'impact organisationnel d'une telle transformation ?

LD : Les équipes s'approprient de nouvelles méthodes de travail et de nouvelles activités : orchestration, packaging, etc. Nous souhaitons que les chefs de projet et les développeurs bénéficient d'un ensemble de services clés en main, accessible à la demande. ■

PROPOS RECUEILLIS PAR
EDDYE DIBAR

BIO EXPRESS

41 ans.

1996 : responsable du poste de travail et des réseaux à la Mutuelle de Poitiers Assurances.

2000 : chargé des architectures pour développer les e-services de la banque Entenial.

2005 : en charge de la cohérence des architectures techniques au Crédit foncier de France.

Depuis 2009 : responsable architecture et innovation à la DSI de La Poste Courrier.





Anticiper, optimiser et sécuriser le CIR*

Cirsoft, le premier logiciel qui vous aide à gérer, valoriser et sécuriser votre crédit impôt recherche :

- ✓ **Calcul** du crédit impôt recherche
- ✓ **Aide** à la validation de l'éligibilité des projets
- ✓ **Centralisation** des éléments techniques
- ✓ **Gestion** simplifiée des projets de R&D

Avec Cirsoft, soyez autonome sur la gestion de votre crédit impôt recherche



Simplifiez votre Crédit Impôt Recherche



SÉCURITÉ



SIMPLICITÉ



ÉCONOMIE

Simulez votre Crédit Impôt Recherche sur www.cirsoft.fr

ou contactez-nous par téléphone au **0810 40 80 80**

et découvrez notre produit d'accompagnement de votre projet Crédit Impôt Recherche



Pack autonomy *Le pack qui vous simplifie la R&D*

à partir de 29,90 € HT/mois

- Préparation et suivi de votre projet en conformité avec les dernières directives réglementaires
- Edition en un clic des documents officiels
- Gain de temps immédiat pour vous et vos équipes

*Crédit Impôt Recherche

RENCONTRE FRANCIS ALLARD, dirigeant et fondateur d'All-in-Web

L'entrepreneuriat comme seconde partie de carrière

En 2005, Francis Allard, âgé de 52 ans, se retrouve sans emploi. Jusque-là, sa carrière était en progression constante, tant en France qu'à l'étranger. Occupant des postes d'ingénieur au sein de grands groupes, il menait une vie confortable : voiture de fonction, deux secrétaires, salaire élevé... Jusqu'au jour où, pour des raisons de restructuration, son dernier employeur décide de se séparer de lui. « Une sacrée remise en question. Mais j'ai toujours eu de la chance. Ainsi, j'ai pu obtenir de rester

« Créer une société requiert du temps. Pour tenir, j'effectuais du consulting. »

encore neuf mois dans l'entreprise. Période durant laquelle je me suis mis à chercher un poste de directeur des systèmes d'information », se souvient Francis Allard. Mais c'était oublier qu'il était senior, et qu'à 52 ans, malgré ses compétences, retrouver un emploi est long et aléatoire. Après six mois de recherches, un projet qu'il avait mûri depuis quelque temps refait surface : créer une entreprise. Ce sera All-in-Web, société spécialisée dans la création de sites internet et dans le logiciel en ligne. « J'avais l'intuition que ce modèle de fonctionnement virtuel qu'on nommait à l'époque ASP (Application Service Provider - NDLR), puis Saas (Software as a Service - NDLR), représentait l'avenir », explique-t-il.

Le lendemain même de son départ, il crée l'entreprise, sous la forme d'une société par actions simplifiée (SAS). Son Kbis en poche, tout reste à faire : financer son entreprise, trouver des bureaux, engager des développeurs, démarcher des clients... Parallèlement, il s'inscrit à Pôle emploi avec le statut de chômeur créateur d'entreprise, ce qui lui permet de se verser un petit salaire tout en recevant un complément d'indemnités journalières. « Pour tenir, j'exécutais en parallèle des missions de consultant », raconte-t-il.



A 52 ans, Francis Allard a créé son entreprise dans un domaine porteur : le logiciel en ligne.

SES CONSEILS

- ◉ Affronter les périodes difficiles en misant sur l'avenir.
- ◉ Animer son réseau, ne jamais rester seul.
- ◉ Tester son projet auprès de ses amis et de ses proches.

SON PARCOURS

1977 : diplôme d'ingénieur Supélec.
De juin 1991 à 2000 : ingénieur chez Shell.
De 2000 à 2005 : manager dans les services centraux chez Accor.
Depuis 2005 : président fondateur d'All-in-Web.

soutienne dans mon projet. Elle m'a aidé à surmonter mes périodes récurrentes de doutes, d'insomnie... » Durant deux ans, il se met en quatre pour réussir à faire décoller son entreprise.

Faire preuve de persévérance

Aujourd'hui, All-in-Web compte une dizaine de collaborateurs, tous très jeunes. Reste que son chiffre d'affaires annuel de 400 000 euros est encore modeste par rapport à l'immense potentiel du marché. Mais, depuis le mois de juin dernier, les yeux de Francis Allard brillent d'un nouvel éclat : en effet, il a obtenu une levée de fonds d'un réseau de business angels. Prochaine étape : atteindre un chiffre d'affaires annuel de deux millions d'euros sur cinq ans, et créer 20 emplois. Un nouveau défi à relever. ■

MARTINE TRIQUET-GUILLAUME

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.

Renseignements et inscriptions :

Véronique Groud

Tél. : 01 44 74 24 10

veronique.groud@capgemini.com

www.institut.capgemini.fr

Pas de rencontres sur internet au travail

Dans un arrêt daté du 21 septembre, la Cour de cassation a considéré que la consultation par un salarié, depuis son poste de travail, de sites « *d'activité sexuelle et de rencontres* » ou « *destinés au téléchargement d'un logiciel permettant d'effacer les fichiers temporaires du disque dur* » est constitutive d'une faute grave. Les juges semblent avoir pris en compte la volonté de dissimulation du collaborateur. Le recoupement entre le tableau des permanences et la liste des heures de connexion a toutefois permis à l'employeur d'identifier l'employé en cause.

Très haut débit : le plan d'aide validé

Le 19 octobre, la Commission européenne a validé le plan d'aide français de 750 M€ en faveur du déploiement du réseau à très haut débit sur le territoire. Elle a considéré que le régime d'aide est « *conforme aux objectifs de la stratégie numérique de la Commission* », précisant que « *toutes les précautions nécessaires pour limiter les distorsions de concurrence* » ont été prises. Pour consulter le communiqué : <http://goo.gl/63dG1>.

L'Afnic et la validité d'un nom de domaine

La cour d'appel de Versailles, par un arrêt du 15 septembre, a infirmé un jugement de première instance condamnant l'Afnic pour parasitisme à la suite de l'enregistrement d'un nom de domaine reprenant une marque sans l'autorisation de son titulaire. Les juges se sont fondés sur le code des postes et communications électroniques et sur la charte d'enregistrement applicable au moment des faits. Ils ont considéré que l'office d'enregistrement « *n'avait ni les moyens ni les compétences pour juger par lui-même de la réalité de l'atteinte aux droits de propriété intellectuelle et de la violation des règles d'une concurrence déloyale* ».

JURIDIQUE



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

Les pratiques trompeuses des sites de réservation hôtelière

Le fait : le tribunal de commerce de Paris vient de condamner plusieurs sites de tourisme à verser des dommages et intérêts au Syndicat national des hôteliers et restaurateurs ainsi qu'à deux hôtels, pour pratiques commerciales trompeuses.

Troisième domaine d'activité de l'e-commerce, les sites de voyages constituent un secteur clé, poids lourd de l'économie en ligne. A cet égard, la décision rendue le 4 octobre par le tribunal de commerce de Paris était très attendue. Elle intervient à la suite d'une enquête de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF). En effet, celle-ci avait relevé certaines pratiques déloyales dans le secteur de la réservation hôtelière en ligne. Afin de mettre un terme au trouble économique issu de ces pratiques, cette Direction s'est jointe à l'action introduite par les plaignants.

« Aucune chambre n'est disponible »

Le tribunal a tout d'abord considéré que les mentions de disponibilité affichées, indiquant sur l'un des sites en cause qu'« aucune chambre n'est disponible aux dates sélectionnées » ou encore, sur un autre site, que « l'hôtel n'est pas disponible aux dates que vous avez choisies », laissaient penser que l'hôtel était complet. Ces mentions faisaient en réalité référence à la disponibi-

lité des réservations sur les sites de réservation de voyages en ligne en question. Ce faisant, la diffusion de tels messages constituait des pratiques commerciales de nature à induire en erreur le consommateur au sens de l'article L 121-1 du code de la consommation.

Dans le même temps, le tribunal a déclaré conforme aux dispositions du droit de la consommation les messages d'information modifiés par les sites en cours d'instance.

Fausse offres promotionnelles

L'enquête de la DGCCRF a également révélé le référencement de fausses offres promotionnelles relayées par un site d'avis de voyageurs. Les juges ont ainsi estimé que la notoriété des sites partenaires sur le marché donnait une crédibilité aux allégations mensongères, les fausses informations promotionnelles sur les sites caractérisant ainsi des pratiques commerciales trompeuses au sens de l'article L. 121-1 du code de la consommation. ▣

CHRISTIANE FÉRAL-SCHUHL

CE QU'IL FAUT RETENIR

Cette décision s'inscrit dans le cadre d'une protection accrue des consommateurs à l'encontre des sites de voyages. D'autres procédures engagées sur des faits similaires devraient venir renforcer cette tendance.

Une étude menée par l'Inria et TNS Sofres bouscule les clichés : le Français, loin d'être conservateur, est un Homo numericus engagé.

P. 34



Les formes de notre visage seront notre passeport biométrique de demain.

P. 35

Attention danger ! Une notification de la Cnil pourrait obliger les entreprises à déclarer leurs failles de sécurité.

P. 36

COÛTS CHRISTOPHE DESHAYES, président de Documental

Dette souveraine et dette IT : l'effet (belle) hellène gagne l'informatique

Quelle différence existe-t-il entre la crise de la dette et la dépense informatique ? Nous savons que la dette peut être une excellente chose. Car elle est considérée comme un facteur de croissance si nous profitons de l'endettement pour créer de la richesse. A l'inverse, un trop-plein de dettes en période de croissance faible se révèle immédiatement insoutenable et appelle alors à prendre des mesures énergiques. Quand ces dernières deviennent drastiques, elles ne laissent plus la place à la nuance entre bonne et mauvaise dette. Et elles sont d'autant plus brutales que la crédibilité des dirigeants est atteinte.

Un discours inaudible sur la création de valeur

Une telle situation démontre que l'endettement de certains pays a servi soit à des investissements improductifs (qui ont donné lieu à de mauvaises affaires), soit à continuer à vivre au-dessus de ses moyens (ce qui correspond à une mauvaise gestion). Il en va de même pour les sommes faramineuses englouties par les entreprises dans leur informatique interne. Elles sont alors analysées soit comme des investissements à haute valeur ajoutée, soit comme une dépense de fonctionnement. Dans ce dernier cas, il est étymologiquement fondé et légitime de parler de dépense informatique et le niveau qu'elle atteint pose naturellement question. Combien de temps va-t-il falloir attendre avant de prendre là aussi des mesures drastiques ? Ne sommes-nous pas arrivés au seuil où tout discours sur la



« Seules les organisations low cost peuvent consommer durablement des prestations à bas coût »

création de valeur par l'informatique est devenu inaudible, tant la réduction de ce budget est désormais impérieuse ? Le secteur bancaire – qui est traditionnellement considéré comme la locomotive du marché des technologies de l'information (IT) – s'apprête, du moins dans la zone euro, à lancer une

telle injonction sans nuance dans le budget 2012 ! Cette situation serait-elle isolée ? Mais alors pour combien de temps ?

Une mode informatique qui risque d'être inefficace

Dans ce contexte, la dernière prédiction du cabinet Gartner est à observer de près, lorsque les analystes américains expliquent : « *Les prestations informatiques industrialisées low cost vont transformer le marché des services IT.* » Ces services à bas coût pourraient représenter 30 % du marché, dès 2015. Une révolution ! Cette prédiction s'avère pourtant plus ou moins réaliste, tant la réduction de la dépense informatique va devenir pressante. Il est en revanche beaucoup plus douteux que des services low cost rendus à des entreprises qui ne fonctionnent pas elles-mêmes sur ce modèle économique entraînent les effets attendus. Car la loi du moindre coût est connue : c'est une affaire de gènes ! Seules les organisations qui appliquent cette politique low cost nativement peuvent produire ainsi. Comme elles semblent être les seules à pouvoir consommer durablement et avec bonheur de telles prestations. Les services informatiques low-cost risquent d'être une mode informatique de plus, qui ne fera pas pour autant diminuer la dépense IT. Comme le dit la chancelière allemande Angela Merkel lorsqu'elle s'exprime sur le sujet du désendettement : « *Ce qui compte, ce sont les actes !* » ■

CHRISTOPHE DESHAYES

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

À l'ère de l'Homo numericus

Didier Géneau, grand reporter

Les Français réfractaires au changement ? Une étude commandée par l'Inria bat en brèche ce cliché, du moins en matière de numérique. Cette enquête, réalisée par TNS Sofres, montre que 64 % d'entre eux sont confiants quant aux bénéfices engendrés par cette révolution technologique. A l'évidence, nos concitoyens sont désormais conquis par les nouvelles technologies, même s'ils soulignent (avec raison) la nécessité de cadres juridiques et éthiques quant à l'utilisation d'internet. Une majorité des personnes interrogées (61 %) considère que le numérique est positif pour l'emploi et l'amélioration des conditions de travail. Une révolution culturelle de taille, due en grande partie aux produits de grande consommation tels que le smartphone ou l'appareil photo numérique. Il y a quelques années encore, l'Homo informaticus était une espèce à part. Dans l'entreprise ou la vie quotidienne, il était regardé avec un mélange de curiosité et de suspicion. Que pouvait-il faire assis derrière son écran durant des heures, en s'exprimant dans un dialecte que seuls

« Une espèce plus adaptable, aux capacités motrices remarquables »

ses semblables pouvaient comprendre ? Darwinisme oblige, il est devenu une espèce condamnée en cédant le terrain à l'Homo numericus, une espèce beaucoup plus prolifique, plus adaptable et doté de capacités motrices remarquables. Un autre point important transparaît de l'étude de l'Inria : cet hominidé ne se distingue pas des autres espèces seulement par l'âge. Certes, le geek a généralement moins de 35 ans, mais cet effet générationnel s'estompé très vite. Le grand clivage porte avant tout sur le niveau d'éducation. Conséquence logique : 80 % des Français jugent qu'une véritable éducation aux sciences numériques dans les écoles est indispensable. Un bon sens populaire, que nos décideurs devraient prendre en compte. ■



L'entreprise 2.0 fait-elle peur ?

Frédéric Bergé, grand reporter

Les logiciels de communications collaboratives et unifiées ont-ils rencontré leur marché ? Il existe un vrai hiatus entre les discours marketing des uns – l'entreprise 2.0 promise pour demain – et les usages qu'en font les autres. C'est ce que révèle une enquête d'Aastra, concepteur de ces solutions auprès des entreprises, réalisée auprès de 1 100 entreprises utilisatrices, intégrateurs et consultants. Cette étude recèle ainsi quelques perles : par exemple, 51 % des répondants n'utilisent jamais les fonctions de messagerie unifiée autorisant un accès unique à tous leurs messages (vocaux, courriels, fax). Ce constat s'applique aussi aux consultants et partenaires interrogés, censés pourtant promouvoir ces outils auprès de leurs clients. Par ailleurs, les sondés sont 22 % à penser que les outils de travail collaboratif doivent se cantonner à un usage en

« Les outils collaboratifs doivent avant tout répondre à des besoins »

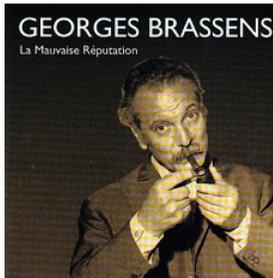
mode projet et ne pas être généralisés à l'entreprise. Faut-il y voir une résistance au changement, un rejet devant la palette des outils possibles, ou encore une incapacité à en percevoir la plus-value ? Les nouveaux modes de travail bouleversent les modes de management et les structures hiérarchiques pyramidales à la française. Pour faciliter la généralisation des solutions de travail 2.0, dont l'étude précise qu'elles sont perçues comme nécessaires pour l'échange et le partage d'informations et de connaissances, ces outils doivent d'abord répondre à des besoins. Avant toute sélection de produits, les entreprises ont à se poser les bonnes questions. Un projet de travail collaboratif ? Oui, mais pour quoi faire : partager des applications, des connaissances, des contenus ? Quelle population doit-il concerner : un groupe d'intérêts ou d'experts, un service ou un département ? Tout choix en la matière, plaqué sur les structures existantes sans réflexion préalable, voire sous la pression (externe ou interne à l'entreprise), est voué à l'échec. ■



ON EN PARLE DANS LES BLOGS

Au cybervillage, sans prétention, j'ai mauvaise e-réputation

La synthèse. Tout le monde a compris le message. Sur le net, n'importe qui peut écrire n'importe quoi sur vous et votre entreprise. Pire, les traces restent, sans prescription. Des cabinets de conseil ont donc fleuri, qui toilettent le web. Sauf qu'une politique trop active



d'e-réputation entraîne l'effet inverse : sur de nombreux sites, forums et blogs, des sociétés sont décrites en termes complaisants. Pas de fautes d'orthographe, et des pseudos tellement génériques (« Jean », « Francis ») qu'ils de-

vraient être refusés par n'importe quel espace membre. Car ce sont des messages bidonnés, émanant de ladite entreprise. Qui perd là en e-crédibilité.

Un billet de Pierre Gandonnière, consultant en écologie de l'information

<http://goo.gl/5iBU6>

Notre visage : l'enjeu biométrique de demain



La synthèse. Si les résultats de la reconnaissance faciale ne sont pas aussi probants que ceux obtenus par les empreintes papillaires, le pourcentage d'erreurs

reste acceptable. Suffisamment pour que la police nationale envisage la création d'un fichier de reconnaissance faciale, interconnecté aux deux autres fichiers biométriques (ADN et empreintes digitales). En associant les caméras de vidéosurveillance à un logiciel de reconnaissance des visages, un individu sera authentifiable instantanément. Suivra la programmation neurolinguistique,

un système qui détectera la haine, la violence, la colère ou la peur... Mieux qu'un détecteur de mensonges.

Un point de vue de Georges Moréas, commissaire principal honoraire de la police nationale, publié sur Lemonde.fr

<http://goo.gl/BWfou>

Ô Solomo, le nouveau tube post-web 2.0

La synthèse. Cette année, Leweb, la grand-messe de Géraldine et Loïc Le Meur, aura pour thème le Solomo, ou social-local-mobile. Pour un e-commerçant, le Solomo peut être associé à de la segmentation de cible. Le social aide à mieux connaître la « tribu », le local donne une couche de proximité, et le



mobile pousse l'individualisation à l'extrême. Si la géolocalisation ne convainc toujours pas – de Facebook à Twitter, en passant par Groupon ou Foursquare –, le mobile est devenu, lui, une réalité. Un Français sur deux est déjà un adepte de l'internet mobile. Cette mobilité entraîne un changement

radical dans nos manières de consommer du contenu, avec un glissement des supports. Les smartphones supplantent actuellement les PC, et demain les tablettes dépasseront les mobiles.

Une analyse de Jean-Marie Le Ray, blogueur, traducteur, rédacteur

<http://goo.gl/mVAhI>

LE BUZZ SUR O1NET-ENTREPRISES



L'Inria découvre une faille de sécurité dans Skype



Malveillance. « Ne laissez pas Skype ouvert lorsque vous ne vous en servez pas ! » Cette recommandation émane de trois chercheurs de l'Inria, à l'origine de la découverte d'une vulnérabilité dans le logiciel de téléphonie sur IP. Pour eux, « la nature même du service permet l'échange de données entre n'importe quels utilisateurs, et le seul fait d'établir une connexion entre deux pairs

est suffisant pour rendre visible l'adresse IP ». Et de consulter la liste des fichiers téléchargés via Skype, sans même établir une communication. Dans un débat d'experts de haute volée, les « 01nauts » estiment que cette vulnérabilité est propre aux protocoles pair à pair.

<http://goo.gl/7SifY>

CARTE BLANCHE À...



Fabrice Naftalksi,
avocat associé
chez Ernst & Young



Guillaume Desgens-Pasanau,
avocat chez
Ernst & Young

Notification des failles de sécurité : attention, danger !

Par ordonnance du 24 août 2011, le gouvernement français a transposé dans notre droit les directives dites « Paquet Télécom » du 25 novembre 2009.

La principale nouveauté du texte concerne l'obligation faite à l'entreprise de se déclarer auprès de la Cnil, ou des personnes concernées (clients...), en cas de « violation de données à caractère personnel » entraînant accidentellement, ou de manière illicite, la destruction, la perte ou la communication à un tiers non autorisé de ces données. La définition large de la notion de « violation » rend l'obligation de notification applicable dans de très nombreux cas.

Les entreprises aussi concernées

Un registre sera tenu par la société concernée afin de recenser les failles détectées et les mesures correctives associées. Des procédures internes seront définies afin de répondre aux demandes des autorités compétentes. L'ordonnance prévoit que la notification aux personnes concernées pourra être évitée si l'entreprise adopte des mesures « appropriées » afin de sécuriser les données, ces mesures devant être validées par la Cnil. Sur ce point, il serait indispensable que la commission mette à disposition des professionnels des préconisations concrètes pour qu'elles sachent ce qu'il convient d'entendre par « mesures appropriées ». Qui sera concerné par cette obligation ? Dans un communiqué du 19 septembre dernier, la Cnil indique que « seuls les fournisseurs de

services de communications électroniques, c'est-à-dire essentiellement les opérateurs déclarés auprès de l'Arcep, sont concernés par cette nouvelle obligation ». En réalité, l'analyse des textes applicables révèle qu'au-delà, tous les fournisseurs d'un réseau de communication ouvert au public, qu'il s'agisse d'internet ou du téléphone, le sont également. Ainsi, un restaurant ou un hôtel mettant à disposition un réseau Wi-Fi gratuit est désormais pénalement responsable sur ce point, et ne peut se retrancher derrière l'appel éventuel à un prestataire de services en charge de gérer techniquement le réseau. Ces dispositions seraient même susceptibles de s'appliquer à un réseau interne d'entreprise.

La notification des failles désormais obligatoire, toute omission de notifier est constitutive d'une nouvelle infraction pénale punie de cinq ans de prison et de 300 000 euros d'amende. Obliger la so-

« Un registre recensera les failles détectées et les mesures coercitives associées »

ciété à notifier une faille de sécurité, c'est la forcer à reconnaître qu'elle s'est rendue coupable d'une autre infraction pénale (manquement à l'obligation de sécurité). Ceci pose la question de l'auto-incrimination et du droit fondamental de ne pas témoigner contre soi-même. Au final, ces nouvelles dispositions augmentent de manière significative le niveau de risque

de non-conformité auquel l'entreprise est exposée, aussi bien sur le plan pénal que sur celui de l'image. Leur imprécision est également source d'insécurité juridique.

Une protection appropriée

Il importe, par conséquent, que les professionnels se protègent par la définition de mesures juridiques, techniques ou organisationnelles appropriées. Les questions suivantes doivent être posées : dans quelle mesure les nouvelles règles juridiques concernent-elles mes traitements de données ? Les procédures ad hoc (juridiques et techniques) sont-elles rédigées et effectivement mises en œuvre (registre des failles, contrats prestataires suffisamment précis et contraignant, déclarations Cnil, etc.) ? Des outils de surveillance existent-ils ? En cas de contrôle de la Cnil, quels éléments mettrai-je en avant pour prouver ma bonne foi et montrer les diligences accomplies ?

Les réponses à ces questions, et les mesures à engager éventuellement, permettront de ménager utilement la responsabilité de la société, et d'anticiper des évolutions réglementaires à venir. La Commission européenne vient ainsi d'annoncer, dans le contexte de la révision prochaine de la directive européenne cadre sur la protection des données, son intention d'étendre l'obligation de notifier des failles de sécurité à l'ensemble des responsables de traitement (entreprises, associations, administrations, etc.). ■

FABRICE NAFTALKSI
ET GUILLAUME DESGENS-PASANAU

Dynamisez...

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

Réseaux

Réf.	Formations - Paris	Dates 2011/2012
INTRODUCTION		
450	Introduction complète aux réseaux	19-22 décembre 17-20 janvier
451	Configuration et maintenance des réseaux	13-16 décembre 21-24 février
FORMATIONS DE SYNTHÈSE		
453	Conception et optimisation des réseaux	22-25 novembre 7-10 février
F303	Réseaux : La rupture technologique	15-16 décembre 12-13 mars
TCP/IP, ROUTEURS ET LAN		
367	Introduction complète à TCP/IP	6-9 décembre 14-17 février
467	Interconnexion de réseaux avec TCP/IP	13-16 décembre 13-16 mars
364	Introduction complète aux routeurs et commutateurs	17-20 janvier 20-23 mars
352	Réseaux locaux	6-9 décembre 13-16 mars
RÉSEaux CISCO		
466	Les réseaux Cisco : Introduction complète	27-30 mars 29 mai-1 ^{er} juin
481	Configuration des routeurs Cisco	12-16 décembre 20-24 février
460	Réseaux de commutateurs Cisco multiniveaux	5-9 mars 26-30 mars
VIRTUALISATION		
170	Technologies de virtualisation : Introduction complète	6-9 décembre 17-20 janvier
171	Déployer VMware vSphere	29 nov-2 déc 24-27 janvier
968	Virtualisation avec Hyper-V	13-16 décembre 27-30 mars
TÉLÉCOMMUNICATIONS		
461	Voix sur IP	29 nov-2 déc 19-22 décembre
949	Télécommunications modernes	22-25 novembre 6-9 mars

Réseaux

Réf.	Formations - Paris	Dates 2011/2012
TÉLÉCOMMUNICATIONS		
F301	Commutation Giga-Ethernet	13-16 décembre 20-23 mars
946	Migration vers IPv6	29 nov-2 déc 27-30 mars
ETHERNET ET WI-FI		
371	Mettre en œuvre et dépanner des réseaux Wi-Fi	12-16 décembre 27 février-2 mars
GESTION DU PARC MATÉRIEL		
145	Configuration et maintenance des PC	10-13 janvier 13-16 mars
150	PC : Techniques avancées	29 nov-2 déc 19-22 décembre

Sécurité des SI

Réf.	Formations - Paris	Dates 2011/2012
468	Sécurité système et réseau	29 nov-2 déc 7-10 février
289	Plan de reprise après sinistre	13-16 décembre 14-17 février
537	Piratage éthique et contre-mesures	29 nov-2 déc 24-27 janvier
589	Évaluer les vulnérabilités : Protéger votre entreprise	31 jan-3 fév 10-13 avril
940	Sécuriser des applications, services et serveurs Web	6-9 décembre 24-27 janvier
1220	Sécurité du Cloud	30 nov-2 déc 18-20 janvier
536	Lutte contre la cybercriminalité	28 février-2 mars 5-8 juin
433	Sécurité UNIX et Linux	6-9 décembre 21-14 février
964	Sécuriser Windows Server 2008	6-9 décembre 10-13 janvier

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

- ▶ Des formateurs experts dans leur domaine avec en moyenne plus de 20 ans d'expérience
- ▶ 30 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™)

*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.

Profitez de notre **OFFRE LECTEUR** et bénéficiez de **25 % de réduction*** en vous inscrivant aux formations Réseaux et Sécurité des SI ci-dessus. Code Lecteur : LTMS01



Learning Tree
International

Education Is Our Business®

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

DOSSIER



« Une meilleure valorisation des services rendus par la DSI est nécessaire. »

Maxime Gardereau, responsable en systèmes d'information chez Provadys

TENDANCE

Les directions informatiques accentuent leurs efforts de réduction des dépenses de fonctionnement afin de dégager des marges de manœuvre pour le lancement de nouvelles applications métier.

EN CHIFFRE

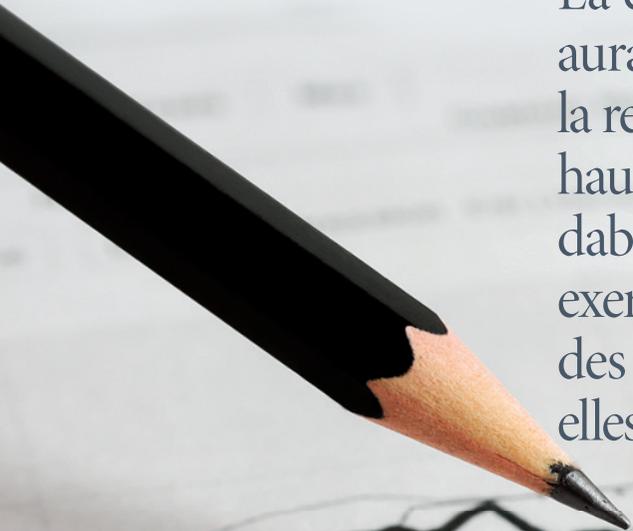
+ de 50%
des entreprises ont concentré leurs investissements sur quelques fournisseurs informatiques.

Source: Accenture

Budgets informatiques

ÉCONOMISER PLUS POUR INVESTIR PLUS

La croissance de la dépense informatique aura finalement résisté en 2011, confirmant la reprise enregistrée l'an dernier. Mais cette hausse mesurée ne doit pas occulter la formidable pression que les entreprises françaises exercent sur les dépenses de fonctionnement des systèmes existants, le seul moyen pour elles de maintenir leur capacité d'innovation.



TENDANCE

Dans l'industrie, 72 % des entreprises mentionnent les applications logistiques, de production et achats comme priorité d'investissement.

EN CHIFFRE

45 Md€ devraient être dépensés en informatique et en télécoms en France en 2011, selon IDC.

« Nous observons une réinternalisation de certaines fonctions clés, comme l'assistance à maîtrise d'ouvrage. »

Benoît Darde, directeur de l'activité gouvernance du SI au cabinet de conseil Solucom



Dépenses

L'ANNÉE 2011 A CONNU UNE NETTE REPRISE DES PROJETS APPLICATIFS

En dépit d'un contexte incertain, les dépenses en technologies de l'information enregistreront une croissance de 2,5 % en 2011, selon les prévisions du cabinet IDC.

Le premier semestre a été marqué par une recrudescence des projets à fort impact métier.

Malgré les incertitudes économiques actuelles, les investissements informatiques resteront en hausse en 2011. Dans une étude récente, le cabinet d'analystes américain IDC prévoit une croissance des dépenses en technologies de l'information de 2,5 % cette année, à 45 milliards d'euros. Les budgets définis au cours du second semestre 2010 n'ont donc pas été foncièrement remis en cause. Et ce malgré la baisse des prévisions de croissance du produit intérieur brut, à laquelle les marchés informatiques et télécoms sont directement corrélés. Les leviers de la croissance actuelle sont pourtant très différents de ceux observés l'an dernier. Si la dépense informatique avait bénéficié d'une nette reprise des investissements en matériel en 2010, la hausse, cette fois, est liée au redémarrage des projets applicatifs que les entreprises avaient laissés en suspens pendant la crise. IDC constate ainsi une nette augmentation des ventes de logiciels et de services informatiques au premier semestre.

« Les entreprises ont bien compris qu'il était indispensable de continuer à se renouveler et à innover afin de sortir par le haut de cette période difficile. Dans les budgets 2011, l'engagement de nouveaux projets s'est accéléré, avec une focalisation sur ceux à forte valeur ajoutée business, qui représentent 93 % des chantiers engagés », confirme Vincent Delaporte, responsable de l'activité technologie chez Accenture France, dont le dernier baromètre

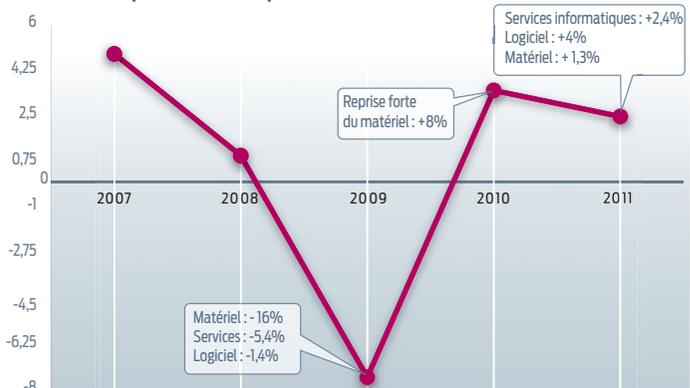
annuel des investissements informatiques est paru en mars 2011. De son côté, le budget dédié au matériel a plutôt stagné cette année, après l'effort de rattrapage enregistré en 2010.

Consolidation et rationalisation restent les maîtres mots

Ainsi, les directions informatiques focalisent leurs efforts sur la réduction des dépenses de fonctionnement. Elles souhaitent en effet dégager des marges de manœuvre pour le lancement de nouvelles applications, indispensables au maintien de la compétitivité de leur entreprise. Les projets de rationalisation et de modernisation des centres de données se poursuivent, accompagnés de la consolidation des infrastructures de serveurs et de stockage. La pression sur les fournisseurs est également un levier d'économies largement uti-

UNE CROISSANCE DE 2,5 % ATTENDUE EN 2011

Évolution de la dépense informatique en France Source : IDC





L'AVIS DE L'EXPERT

Karim Bahloul, directeur études et recherche chez IDC France

« Nous ne prévoyons pas de revirement important de la croissance pour 2012 »

En septembre, nous n'avons pas noté de remise en cause des budgets informatiques. Les enveloppes budgétaires sont pourtant largement redéployables en cours d'année. Pour la fin 2011, nous préservons donc l'essentiel de notre prévision de croissance. Elle sera moins soutenue qu'en 2010 et davantage tirée par les projets. Nous ne prévoyons pas non plus de revirement important pour l'année 2012. Mais aucun chiffre n'est encore arrêté à cette date.

Seule certitude, les dépenses vont se tasser. Les prévisions de hausse du produit intérieur brut tournent autour de 0,9 %, selon les économistes. Ce contexte de croissance faible, mais sans récession, laisse encore des possibilités d'investissement à l'informatique. Il peut profiter, par exemple, aux dépenses en externalisation et aux projets informatiques participant à la réduction des coûts d'exploitation de l'entreprise.

lisé. « Pour plus de la moitié des entreprises, la stratégie est de concentrer les programmes d'investissements sur quelques fournisseurs de services informatiques et de matériel », souligne Vincent Delaporte. En ce qui concerne l'achat de prestations, la liberté d'action est encore importante, toutes les grandes entreprises n'ayant pas été au bout de leur programme de réduction de fournisseurs référents. La logique de transformation de ces prestations – avec le passage de la délégation

de personnel sur site à un mode de centre de services – étant longue à mettre en œuvre, elle n'en est qu'à ses prémices dans beaucoup de sociétés.

Le secteur public moins dépensier, et celui de la finance prudent

De l'analyse par domaine économique, il ressort que le secteur public ne tire plus la dépense informatique, comme c'était le cas pendant la crise, et même encore l'an dernier. En revanche, celui du commerce et de la grande distribution a bénéficié d'un phénomène de rattrapage important, tandis que la demande dans l'industrie s'est bien reprise, avec une prévision de l'ordre de 3,4 %, selon IDC. Le secteur banque-assurance reste également dynamique, avec une hausse de 3 %. Qu'en sera-t-il pour 2012 ? C'est la grande inconnue. Pour l'instant, aucun indice ne laisse augurer d'un retournement de situation et, plus précisément, d'une récession du marché informatique en 2012. « Malgré l'évolution négative du climat macroéconomique durant l'été, nous ne sentons pas de changement majeur dans les comportements des DSI. Seul le secteur de la finance apparaît un peu plus prudent », affirme Vincent Delaporte. Un secteur qui représente 19 % de la dépense informatique. Toutefois, IDC estime qu'environ 10 % des entreprises en France auraient déjà révisé à la baisse leur plan d'investissement pour 2012. La prudence reste donc de mise, et une mauvaise nouvelle du côté des perspectives macroéconomiques pourrait tout remettre en cause. ▣

Exploitation LES TACTIQUES POUR RÉDUIRE LES FRAIS RÉCURRENTS

Consolidation de centres de données, virtualisation et migration vers le cloud sont des moyens éprouvés pour réduire les coûts.

Les grandes entreprises créent des centres de services partagés, dévolus aux infrastructures ou à des domaines fonctionnels.

Les DSI connaissent la chanson : faire plus avec moins. C'est le défi qui leur est demandé depuis plusieurs années par leur direction générale. Ce qui passe par des économies drastiques dans les coûts de fonctionnement. Une recette a fait ses preuves. Il s'agit de la consolidation et de la virtualisation des infrastructures. « Le phénomène

est toujours en cours, a fortiori avec l'avènement du cloud », souligne Francis Costamagna, directeur général adjoint de Devoteam France. Le consultant estime que cette méthode a permis aux DSI de réduire leurs dépenses opérationnelles de l'ordre de 20 % sur les trois dernières années. Première étape : virtualiser les serveurs. Le rendement est immédiat, puisqu'on concentre de 10 à 15 serveurs sur une seule machine. Seconde étape : réduire le nombre de sites en consolidant les centres de données dont le nombre peut, par exemple, passer de 20 à 3. « Les groupes cherchent soit à exploiter un datacenter moderne, plus économe en énergie, soit, au contraire, à étendre la durée de vie de leurs centres actuels. On voit aussi se développer la colocation de centres de données »,

! À SAVOIR

Quatre leviers pour réduire les coûts internes

▶ La mutualisation des applications.

A la suite de multiples rachats d'entreprise, les groupes ont cherché à rationaliser leur portefeuille d'applications. Le mouvement a commencé avec l'utilisation d'ERP partagés entre les entités (départements, filiales, agences...), à partir desquels les directions générales ont pu bénéficier de fonctions de consolidation, de reporting et d'analyse de l'activité.

▶ La consolidation des serveurs.

En général, un serveur ne fonctionne qu'à 15 % de sa capacité de charge totale, tandis que ses coûts associés (alimentation, refroidissement, réseau, stockage, administration...) continuent d'augmenter. La consolidation permet, par exemple, de convertir jusqu'à dix serveurs physiques x86 en machines virtuelles qui s'exécutent sur un seul serveur. Lequel sera alors utilisé jusqu'à 80 % de ses capacités.

▶ Le cloud privé.

Après avoir consolidé les serveurs sur une seule machine grâce à la virtualisation, les entreprises souhaitent tirer les bénéfices du cloud (IaaS, PaaS, SaaS)... mais en mode privé. L'intérêt consiste à fournir en libre-service des applications à la demande, de façon évolutive, tout en maîtrisant la localisation, la possession et la sécurité des données. Des aspects que ne garantissent pas les clouds publics.

▶ Le centre de services partagés.

Regrouper des ressources transverses pour réaliser des économies. Tel est le rôle des centres de services partagés. Que ce soit au niveau physique (serveurs, stockage...), à celui des applications (messagerie, facturation...), ou pour des départements entiers (RH, comptabilité, finance, juridique, DSI...). Dans ce dernier cas, un service de grand groupe devient accessible pour une entité plus modeste.

constate Marina Stedman, directrice marketing pour l'Europe, le Moyen-Orient et l'Afrique (EMEA) de Nlyte Software, éditeur de logiciels de gestion de centres de données. Néanmoins, après la consolidation de serveurs, source rapide d'économies, « un gros travail reste à réaliser pour mieux administrer et tirer parti de ces environnements virtuels complexes », juge Karim Bahloul, directeur études et recherche chez IDC France.

Après la consolidation, la mutualisation

De plus en plus, les entreprises associent cette démarche de consolidation à une mutualisation des infrastructures entre différentes entités d'un même groupe. Cette démarche conduit alors à la création de GIE (groupement d'intérêt économique) informatiques ou de centres de services partagés. Elle peut également concerner des fonctions transverses entières et leurs applications. A commencer par les structures de support : ressources humaines, comptabilité, finances. « On mutualise d'abord les études en amont afin d'urbaniser les grandes applications en silos », explique Sylvain Chapuis, directeur associé du cabinet Consultake. Côté progiciels métier, ce processus incite à standardiser au maximum les outils. D'où l'intérêt d'une application en mode Software as a Service, exploitée depuis un cloud privé, public, ou hybride.

« La mutualisation est efficace à court terme. En revanche, les impacts financiers liés à la réversibilité sont très souvent sous-estimés », avertit Maxime Gardereau, manager en systèmes d'information au sein du cabinet d'audit et de conseil Provadys. Plus récemment, « les DSI ont commencé à miser sur la consommerisation de l'infor-

matique, soulève Chris Kozup, directeur marketing senior EMEA chez l'équipementier Aruba Networks. Ainsi autorisent-ils les salariés à utiliser leurs terminaux mobiles personnels dans le cadre professionnel. » Bien sûr, cette option soulage le budget informatique, à condition de s'équiper de solutions appropriées pour gérer la sécurité. ■

L'AVIS DE L'EXPERT



Sylvain Chapuis, directeur associé de Consultake, un cabinet de conseil en management et innovation

La mutualisation peut conduire à la création d'un GIE ou d'un centre de services partagés (CSP). En général, elle débute avec l'assistance à la maîtrise d'ouvrage et l'analyse des besoins fonctionnels. Elle continue par le choix de moyens et d'outils appropriés pouvant être étendus à plusieurs entités. Aujourd'hui, les éditeurs convertissent leurs grandes applications au mode hébergé, ce qui facilite la mutualisation et la refacturation interne. Quant à l'impact social d'un CSP, il est inévitable. Deux stratégies s'opposent : réduire la masse salariale (de 45 à 70 % des coûts) ou augmenter le nombre de projets à effectif constant. Certains groupes en profitent aussi pour lancer une activité commerciale. Finalement, le modèle le plus pérenne reste le CSP interne.

Contrats SOUS LA PRESSION DES RENÉGOCIATIONS PERMANENTES

La tendance est à la réduction du nombre de fournisseurs, ainsi qu'à la renégociation régulière des prix et des contrats de maintenance avec les prestataires.

Les avantages de l'externalisation séduisent les entreprises, mais les offres de services cloud peinent à convaincre.

Plus de la moitié des entreprises concentrent leurs programmes d'investissement sur quelques fournisseurs de services et de matériels informatiques.

Issu d'une enquête menée par Accenture, ce résultat montre combien cette tendance, déjà ancienne, ne fait que se renforcer d'année en année. Parallèlement à cette concentration, les entreprises continuent à exercer de fortes pressions sur les prix. Le rythme de renégociation s'accélère, certaines DSI n'hésitant pas à réviser les prix et les périmètres de prestations d'une année sur l'autre. Didier Pawlak, DSI de Quintess, opérateur de solutions marketing, lance par exemple des mini appels d'offres avant les tacites reconductions de contrats existants.

La durée des engagements tend également à se raccourcir et les DSI cherchent à introduire des mécanismes de facturation tenant compte de l'utilisation réelle du service. « *Nous avons réduit le nombre de jours d'intervention et utilisons des tickets de service à la place de forfaits de maintenance annuels* », précise Didier Pawlak. En parallèle, le mode de relation avec les prestataires évolue fortement. « *Les entreprises mettent l'accent sur la mutualisation des développements. Ce qui induit souvent une transformation en profondeur des méthodes de travail avec les prestataires* », souligne Vincent Delaporte, responsable de l'activité technologie d'Accenture France.

Un équilibre entre ressources internes et externalisées

Le passage de la mise à disposition de ressources à l'engagement de résultat – et a fortiori à la logique de centres de services – n'est pas anodin pour les DSI. Ces nouvelles relations les obligent à s'équiper d'outils de mesure pour suivre les contrats. Pour autant, ils ne sont pas dans une logique du tout-externalisé. Certains n'hésitent pas à réinternaliser des activités qu'ils considèrent comme stratégiques, afin de garder la maîtrise de leur informatique. Francis Costamagna, directeur général adjoint de Devoteam, souligne qu'en 2011, plusieurs grands comptes ont lancé des pro-



2 QUESTIONS À...

Benoît Darde, directeur de l'activité gouvernance de système d'information au sein du cabinet de conseil Solucom

Comment évoluent les relations entre DSI et prestataires ?

Les fournisseurs souffrent des actuelles remises en cause des contrats pluriannuels passés avec les DSI. Les renégociations de prix, périmètre ou services, bouleversent leurs business plan et les fragilisent.

Internalisation, externalisation... quels sont les choix des entreprises ?

La conjoncture actuelle n'a pas d'impact sur l'infogérance, car c'est un processus coûteux et long à mettre en œuvre. En revanche, nous observons une réinternalisation de certaines fonctions clés, comme l'assistance à la maîtrise d'ouvrage. Nous assistons également à une révision du mode régie afin d'obtenir de la part des SSII un savoir-faire de pilotage d'équipes et des engagements de résultats. Et depuis peu, nous voyons des grandes entreprises signer directement avec des SSII étrangères à bas coûts, à qui elles confient des environnements non critiques.

grammes d'internalisation de prestations et embauché un nombre important d'ingénieurs, jusque-là en régie et en charge de sujets clés. Parmi les profils concernés, on trouve des chefs de projet, des personnes en charge de l'assistance à maîtrise d'ouvrage, des responsables fonctionnels...

Quant à l'externalisation, si elle n'est pas un gage de réduction des coûts, elle permet de gagner en visibilité sur les dépenses, grâce aux engagements contractuels. Et la mutualisation apportée par le prestataire garantit une souplesse en cas de baisse d'activité ; il est plus facile de dénoncer un contrat avec un prestataire que de licencier des salariés. En revanche, les sociétés font montre d'une grande réticence à l'adoption du cloud, estimant qu'elles n'ont pas les compétences internes pour négocier ces contrats. Selon une enquête de Symantec, seules de 14 à 18 % des entreprises françaises assurent que leur personnel s'est préparé à cet aspect. Et le mécontentement de celles

qui ont franchi le cap représente un frein encore plus fort. Car elles ne constatent pas toujours un surcroît d'agilité, alors que l'informatique en nuage les inquiète sur des aspects aussi importants que la sécurité ou la reprise d'activité après incident. « *Motivées par une démarche d'optimisation des coûts, certaines sociétés ont commencé*

à migrer vers le cloud des éléments d'infrastructure (IaaS) et applicatifs (SaaS) », précise Maxime Gardereau, manager en système d'information chez Provadys. Mais le consultant prévient aussi des risques financiers liés à la réversibilité. En effet, certaines offres cloud ne sont pas encore matures. ■

Logiciels

LES PROJETS DÉCISIONNELS ET DE RELATION CLIENT GARDENT LA FAVEUR DES INVESTISSEMENTS

Sur fond de rationalisation des dépenses, les projets décisionnels et de gestion de la relation client ont le vent en poupe.

La virtualisation des postes de travail promet des économies, tandis que le système d'information s'ouvre à la mobilité.

Les DSI réduisent leur budget de fonctionnement et tentent d'utiliser la marge ainsi gagnée pour financer une partie des investissements dans les projets. C'est le cas dans le secteur public, en particulier les collectivités locales, fortement touchées par un ralentissement des investissements. « *L'ampleur de la crise, cumulée aux dettes, nous oblige à retarder les chantiers non prioritaires dans le but de diminuer nos investissements. Notre budget est réparti à 65 % en fonctionnement et à 35 % en investissement. Classique en période de*

crise », souligne Guillaume Ors, directeur des systèmes d'information de la ville de Clichy-la-Garenne (92). Néanmoins, l'année 2011 a laissé entrevoir une recrudescence de nouveaux projets dans les entreprises. Sur le terrain des logiciels, le cabinet IDC prévoit ainsi une croissance de l'ordre de 4 %, soutenue, en particulier, par les projets décisionnels, les solutions analytiques, la gestion de la relation client et la sécurité. A cet égard, l'action de Jacky Hérault, DSI du conseil général de la Loire, est emblématique : « *Nous cherchons à améliorer la sécurité de nos infrastructures et la couverture fonctionnelle de nos applications afin d'optimiser nos processus de gestion. Sur cet aspect, nous accentuons nos efforts dans le décisionnel et finalisons la migration de nos progiciels vers des environnements web.* »

Développer la mobilité des applications métier

Pour accroître leur productivité et trouver de nouvelles opportunités de marché, la plupart des entreprises donnent la priorité aux outils décisionnels, notamment au sein des départements finance, marketing et relation commerciale. Dans l'industrie, la donne est un peu différente : 72 % des répondants de ce secteur ayant participé au baromètre Accenture sur l'investissement informatique misent avant tout sur l'amélioration des processus logistique, production et achats. Autre enjeu majeur : l'ouverture du système d'information à la mobilité. « *Nous poursuivons nos investissements dans des projets métier afin de mieux maîtriser notre activité de construction de logements. Sur ce terrain, la virtualisation de près de 300 postes de travail nous aide à développer la mobilité des applications métier* », témoigne Gildas Chauveau de Vallat, DSI de Valophis Habitat, un acteur du logement social. Dans le même secteur, le groupe Amallia a déployé une infrastructure de postes virtualisés. Le but étant d'optimiser les temps de réponse de ses sites distants et de générer des économies de fonctionnement. ■

L'AVIS DE L'EXPERT



Maxime Gardereau, responsable en systèmes d'information chez Provadys, cabinet d'audit et de conseil spécialisé en finance d'entreprise, gestion des risques et systèmes d'information

« S'assurer de la valeur ajoutée pour l'utilisateur est indispensable »

Optimiser les coûts oblige à une meilleure valorisation des services rendus par la DSI. Ce qui passe, notamment, par le calcul de la valeur d'usage de l'offre informatique. Mener à terme les projets en suivant les bonnes pratiques comme CMMi ou Cobit, c'est bien. S'assurer de la valeur ajoutée effective pour l'utilisateur, c'est encore mieux.

Pour accroître cette valeur d'usage, le DSI doit se positionner au plus près de ses partenaires métier. Il en résulte une meilleure prise en compte des besoins des utilisateurs. La maîtrise des budgets passera alors par un pilotage économique en phase avec les services rendus, la capacité à refactoriser les services en interne et à mener des bancs d'essai tant internes qu'externes.

01 NUMERICA



20 DSI et directions métiers ont échangé sur le rôle de la DSI dans l'entreprise.



Une adresse prestigieuse pour une soirée d'exception.



Benoît Leboucher (Logica) et Georges Epinette (Stime).



Jean-Luc Raffaelli (Groupe La Poste) et Eric Jouin (CNAMTS).

De CIO à CNO

Le Jeudi 20 octobre, 2^e étape du voyage 01 Numérica, les événements 01 réunissaient DSI et directions métiers dans un salon prestigieux de l'hôtel Georges V à Paris. Les échanges furent riches et intenses sur l'évolution du métier de DSI.

«L'informatique c'est un peu comme la santé. Si tout va bien, on ne s'en préoccupe pas, et si il y a un problème on se rend tout de suite compte que c'est indispensable» lance Georges Epinette. Par ces quelques mots d'introduction, le DSI du Groupement des Mousquetaires (et Directeur Général de la STIME), met en exergue le rôle crucial de la DSI. Pierre Dulon, DSI du Crédit Agricole CIB, et autre grand témoin de la soirée, renchérit «depuis dix ans, l'informatique envahit tous les domaines. Elle est marquée par plus de complexité, de professionnalisation et une spécialisation croissante». Georges Epinette le rejoint «La gouvernance est de plus en plus personnalisée au niveau des métiers. La DSI s'enrichit de compétences pointues, comme des logisticiens ou des acheteurs». David Litot, responsable IT International chez CA CIB ajoute «Dans la banque, depuis longtemps l'informatique fait partie du produit et est donc perçue comme absolument indispensable». Les métiers stimulent ainsi les usages poussant le DSI à activer un certain nombre de leviers majeurs de transformation. Georges Epinette illustre «le DSI joue alors un rôle énorme. Nous ne devons plus être un frein. Il nous faut être flexible et force de proposition. Ce rôle d'innovation, de développement durable et de responsabilité sociétale dépasse alors bien souvent le cadre de l'entreprise». La DSI du Crédit Agricole innove alors sur le Cloud Privé, avec notamment la mise en place d'un environnement IaaS pour le développement, ou encore la créa-

tion de catalogue de services autour de l'organisation et du support. «Nous avons accompagné le CA CIB sur cette transformation en centre de services» explique Benoît Le Boucher. Il poursuit : «Par notre capacité de conseil, d'intégration et de sous traitance, nous permettons au DSI de se décharger d'une partie de conception d'architecture ou de gestion d'infrastructures, lui permettant ainsi de se tourner vers l'innovation». Pour l'utilisateur, l'innovation se perçoit bien souvent par l'accès à des outils et services plus ergonomiques, plus simples et plus intuitifs, comme les tablettes/iphone ou le Saas, qui améliorent son quotidien. Ces usages issus du grand public, appelés «consommérisation», pénètrent le monde de l'entreprise ; le DSI a le devoir de tester ces usages, d'en évaluer la valeur réelle pour le monde de l'entreprise et d'en accompagner ensuite le déploiement. Sous peine de voir les nouvelles générations fuir l'entreprise. «Même si nous ne généralisons pas le BYOD, nous cherchons à intégrer ces nouveaux terminaux ; c'est une nécessité» ajoute David Litot. Le DSI doit alors se rendre visible, communiquer sur ce qu'il fait, sur les services rendus. «Notre rôle de communicant est très important» relève Georges Epinette. Innovant, communicant, intégrateur, chef d'orchestre... sont les maîtres-mots qui reviennent autour de la table pour définir le DSI de demain. Nous l'avons baptisé «Responsable du Numérique», terme qui englobe et élargit toutes ces dénominations.



Le site ma-formation-dif.fr fournit, outre des informations sur le dispositif du DIF, une aide pour trouver un stage dans de nombreux domaines, dont la création d'entreprise.

150 personnes devraient être recrutées par Sogeti High Tech sur la région Est, d'ici à la fin 2011, dont une cinquantaine pour la seule Région Rhône-Alpes.

MANAGEMENT

Cinq conseils pour gérer des personnalités difficiles

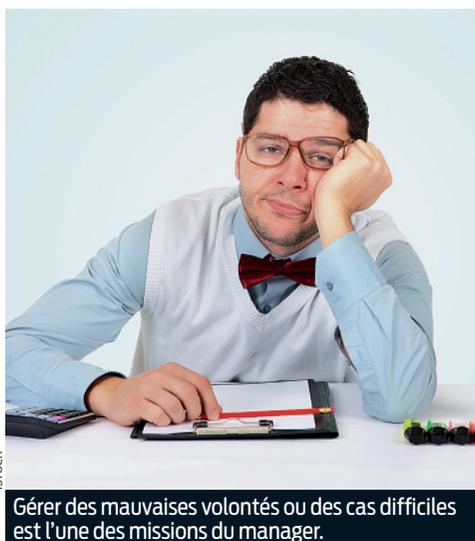
Rassurer l'anxieux, motiver le blasé, adoucir le râleur... Le bon manager doit être capable de composer avec tous les types de personnalités.

1. Être à l'écoute

Pour gérer un collaborateur « à problème », le bon réflexe consiste à organiser un tête-à-tête. « *Ce genre d'attitude est rarement le signe d'un réel problème comportemental. Par contre, il révèle souvent un mal-être dû à un contexte personnel ou professionnel difficile* », assure Marion Breuleux, responsable du département management de l'organisme de formation EFE. Mieux vaut éviter de coller l'étiquette « emmerdeur de service » au salarié. Derrière un tire-au-flanc, se cache peut-être une personne démotivée car sa promotion lui a été refusée, par exemple. Lui donner alors une visibilité sur le long terme peut ramener un climat serein. « *Il faut aussi savoir adapter son style de management. Par le passé, j'ai encadré une personne très anxieuse. Nous avons convenu de passer d'un management par objectif, très responsabilisant, à un management d'activité, plus rassurant pour elle* », explique Nathalie Lopez-Saussier, directrice générale adjointe de Valtech Technology.

2. Rester ferme sur les objectifs

« *S'il faut toujours écouter ce qu'un salarié stressé ou râleur a sur le cœur, il doit ensuite être recadré sur sa mis-*



Gérer des mauvaises volontés ou des cas difficiles est l'une des missions du manager.

« L'autorité ne fait pas tout : savoir écouter est indispensable, quitte à adapter son management. »

sion », avertit Marion Breuleux. Sa règle d'or : se montrer ferme sur les objectifs et les délais, mais souple sur les moyens à mettre à disposition de l'équipier pour son projet.

3. Faire preuve d'astuce

L'autorité ne fait pas tout. Au quotidien, le rapport de force permanent devient vite usant. Aussi faut-il savoir se montrer plus rusé que le collaborateur récalcitrant. Directeur de projet chez Adneom (conseil en IT), Laurent Gi-

rard a ainsi pris l'habitude de demander aux éternels retardataires d'évaluer eux-mêmes le temps nécessaire pour élaborer leur projet : « *Ils sont plus vigilants quand ils savent qu'ils ne pourront pas se défausser en affirmant qu'on leur a donné un délai trop serré.* »

4. Repérer les profils à risque

Face à un comportement récurrent, l'analyse de risque devient indispensable. Pour Ariel Berdoug, directeur de programme chez Wipro Technologies, deux cas imposent de ne pas transiger : « *Si le comportement du salarié affecte ses collègues, car on ne peut accepter qu'une équipe entière subisse les humeurs d'un seul. Ou s'il met en péril la bonne marche de l'entreprise. Par exemple, mieux vaut se séparer d'une personne très compétente qui fait de la rétention d'informations.* »

5. Agir promptement

Il y a peu de cas désespérés. Cependant, face à une situation irrémédiablement bloquée, la règle est d'agir vite. En formalisant ses critiques, afin de signifier clairement au gêneur que son comportement le place en rupture de la société, et en signalant le problème à la hiérarchie. « *Le responsable RH doit aussi être rapidement mis dans la boucle, rappelle Marion Breuleux. C'est lui qui pourra donner les points clés du droit social à respecter.* »

ANNE CAGAN

Les premiers pas de nos PDG



ENQUÊTE Trois consultants de PwC ont eu la bonne idée de suivre les premiers cent jours de dirigeants,

grands pontes du CAC 40 (Total, Thales, Danone...), ou patrons de PME. L'état de grâce existe-t-il dans l'entreprise ? Comment, du jour au lendemain, passer en première ligne ? Aux éditions Manitoba - Les belles Lettres. Un blog dédié : <http://goo.gl/jOKBE>.

La journée de tous les CIL



RENDEZ-VOUS L'Association française des correspondants informatique & libertés (AFCDP) organise, le 27 janvier, son Université, au siège d'IBM France. Le rôle du correspondant informatique et libertés à l'heure du cloud et du Bring Your Own Device sera notamment évoqué. Le programme détaillé et la liste des intervenants sont en ligne sur le site <http://goo.gl/CyVRk>.

L'e-réputation, mode d'emploi



GUIDE Comment maîtriser sa visibilité sur Google ? Comment déclencher de nouvelles

opportunités professionnelles via Twitter, LinkedIn ou Viadeo ? Ce livre, publié par trois jeunes diplômés de Télécom Ecole de management et illustré par des témoignages de recruteurs et d'experts en web 2.0, se veut un mode d'emploi pour gérer son e-réputation.

RESSOURCES HUMAINES L'entreprise a le devoir de réguler l'usage de la messagerie

Le courriel, facteur majeur de stress

Près de six employés sur dix consacrent plus de deux heures par jour à la gestion de leur messagerie. Et 65 % vérifient l'arrivée de nouveaux courriels toutes les cinq minutes. Un récent rapport de l'Observatoire sur la responsabilité sociétale des entreprises (Orse) montre combien les salariés français souffrent de surcharge informationnelle, l'un des principaux facteurs de risques psychosociaux (RPS).

Or, comme le rappelle Romain Cristofini, directeur général de Capital santé, la filiale RPS et bien-être au travail de Bernard Julhiet, l'entreprise doit veiller à ce que l'environnement de travail ne porte pas atteinte à la santé physique et mentale de ses employés. Le management a, selon lui, un devoir d'exemplarité. C'est lui qui donne le « la » des codes de communication, entre ce qui peut être abordé en face à face ou par voie électronique. « *Envoyer un e-mail à un subordonné un samedi suppose que l'on attend de lui une réponse rapide. Le courriel est un outil fantastique, mais dans sa dimension asynchrone.* » Pour Romain Cristofini, le rôle du manager a été détourné. Sa fonction de contrôle et de reporting a pris le pas sur le temps passé avec ses troupes. Plutôt que de recourir systématiquement à la



Romain Cristofini, directeur général de Capital santé.

de chaque message, ou d'effectuer un tri sélectif par code couleurs entre les courriels en copie et ceux dont on est le destinataire unique.

Retravailler régulièrement la liste de diffusion

Romain Cristofini conseille aussi de retravailler régulièrement la liste de diffusion, pour restreindre le nombre de destinataires des envois en nombre. En revanche, bannir tout courriel interne, comme l'a annoncé Atos, n'est pas forcément pertinent. Il ne fait que déporter les flux sur des médias qui ne sont pas toujours plus adaptés. Les outils collaboratifs et les réseaux sociaux participant grandement à cette infobésité. ■ XAVIER BISEUL

Le management donne le « la » de la communication : quand aborder un sujet en face à face ou par e-mail ?

messagerie, il convient de réinstaurer les réunions d'équipe ou, à défaut, de décrocher son téléphone quand on a un message sensible à faire passer.

Une charte des usages permet de poser un cadre plus formel. Ainsi, Microsoft a proscrit l'envoi de courriels le week-end et, en semaine, à partir d'une certaine heure. Et Canon France a institué la journée sans e-mail. Par ailleurs, des formations basiques rappellent aux utilisateurs qu'il est possible de supprimer la notification sonore à l'arrivée

POUR ALLER PLUS LOIN

- ➡ Un dossier de 07 sur le stress électronique : <http://goo.gl/SJvcl>.
- ➡ Réguler l'usage des courriels électroniques en entreprise, un guide de l'Orse, à télécharger sur <http://goo.gl/VTorL>.

BUSINESS STYLE LA SÉLECTION HIGH-TECH DE LA RÉDACTION



Retour vers le futur

Pour les nostalgiques des radiocassettes qui faisaient fureur dans les années 80, l'iP4 d'iHome reprend l'esthétique Boombox mais propose aussi une connexion pour iPhone ou iPod.

Caméra antichoc

On la fixe sur un casque, au bout d'une planche de surf ou sur le guidon d'un VTT. La Hero2 de GoPro adopte un capteur full HD pour filmer les exploits sous des angles impossibles.



PC tablette 3D

Le dernier Touchsmart 620 de HP reprend tout ce qui est à la mode actuellement : le tactile, la 3D et même la tablette, puisque ce PC tout en un pivote jusqu'à se retrouver quasiment à plat.



Tableau Facebook

Sony a ajouté une connexion Wi-Fi à son cadre photo W700. Du coup, il permet de consulter ses albums photo en ligne ou ceux de ses « amis » de Facebook sans ordinateur.



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



ÉDITO

Une rentabilité difficilement mesurable

A l'instar de la sécurité, un sujet transverse est abordé dans toutes les thématiques des événements 01 : la réduction des coûts. Ce calcul n'est pourtant pas évident... Se lancer dans un projet concernant les technologies de l'information sur la seule base du retour sur investissement (ROI) ne motive aujourd'hui plus beaucoup de DSI. D'ailleurs, lors des animations des tables rondes 01, quel que soit le sujet, quand nous posons la traditionnelle question : « Avez-vous fait un calcul de ROI ? », la réponse est la plupart du temps : « Non ! ».

Pourtant, le cost killing reste toujours au cœur des préoccupations des DSI. Pour le mettre en œuvre, ces derniers savent actionner tous les leviers de maîtrise et de réduction des coûts à leur disposition, parmi lesquels figurent la rationalisation du portefeuille applicatif (28 %), l'externalisation (15 %), les services de cloud computing (14 %), l'évolution et le renouvellement de parc, la modernisation d'architecture... (selon IBM CIO Study 2011, pour la France). Remarquons que certains postes de dépenses, telle l'impression, ne sont pas cités alors qu'ils peuvent représenter jusqu'à 3 % du chiffre d'affaires de l'entreprise. Pourquoi ? Tout simplement parce que les DSI n'en ont pas vraiment conscience ou qu'ils n'en ont pas réellement la maîtrise complète. Le champ des possibles est encore large.

Des gains tangibles, d'autres invisibles

La réduction de coûts s'appréhende souvent à travers le sacro-saint retour sur investissement, mais ne s'arrête pas là. Le TCO (Total Cost of Ownership, ou coûts de possession), plus précis, comptabilise le prix total d'un système informatique, intégrant les coûts directs (matériels) et indirects (maintenance, administration, support...). Et donc, la rentabilité d'un projet ne se résume pas aux seuls gains tangibles et visibles. Ainsi, en septembre, lors de la matinée sur l'entreprise collaborative, des décideurs sont venus présenter leurs projets

de téléphonie sur IP et de communications unifiées. En calculer le retour sur investissement n'est pas forcément évident : l'entreprise économise sur la mutualisation du câblage, la maintenance ou les communications intersites, mais comment peut-elle évaluer les gains réalisés sur le service clients, le bien-être ou la productivité des collaborateurs ? Certes, un responsable de centre d'appels pourra mettre en place des indicateurs sur les communications perdues, mais ce n'est qu'un des vecteurs de la satisfaction des clients. Un chef des ventes saura apprécier la progression des rendez-vous commerciaux et de leur impact sur le business, mais ce n'est qu'un des aspects de la relation commerciale.

Comment mesurer l'esprit d'équipe obtenu grâce au réseau social d'entreprise ?

De même, lorsque nous abordons les sujets liés au cloud, nous nous arrêtons aux bénéfices immédiats des modes as a Service (Saas, Iaas ou Paas) sans forcément s'appuyer sur le service rendu et la souplesse apportée. Au contraire, bien souvent, nous fustigeons le cloud sur les aspects d'intégrité des données, de confidentialité ou de réversibilité, alors que nombre de prestataires offrent une sé-

curité ou une puissance que l'entreprise ne pourrait pas se payer ! Autre exemple : quand une entreprise se penche sur l'opportunité de mettre en place un réseau social interne, elle est en fait incapable de se projeter et d'imaginer les bénéfices réels.

Des bénéfices inattendus

Les premiers projets déployés font ressortir de nombreux aspects vertueux inimaginés au départ : identification d'experts jusqu'alors inconnus dans de vastes entreprises éclatées, fédération d'équipes sur un projet commun né de l'échange, consolidation d'équipes autour de passions sportives ou d'activités artistiques, communication interne régulière et particulièrement en temps de crise... Les gains, parfois impalpables, se font à l'usage. Comment mesurer l'esprit d'équipe obtenu à travers un passe-temps partagé par plusieurs collaborateurs sur le réseau social de l'entreprise ?

Afin de pleinement atteindre les objectifs de rentabilité, tout projet doit être étroitement mené avec les métiers concernés. Ils expriment leurs besoins, imaginent les services et les font même évoluer par la pratique. C'est de cette façon que la DSI obtiendra leur adhésion et leur totale satisfaction. Des éléments difficilement quantifiables. ■

L'AVIS DE L'EXPERT



Gérard de Carville, directeur marketing de Kyocera Mita France

« Les DSI ne sont pas conscients des économies réalisables »

Les DSI n'ont pas vraiment conscience des économies réalisables sur l'impression. Sûrement parce qu'ils n'ont pas la totale maîtrise de ce poste. Location des copieurs, achats de consommables, contrats de maintenance, amortissements des imprimantes... tous ces coûts sont

éclatés entre la DSI, la direction financière et les services généraux. Des services qui n'ont pas fait l'effort de réunir tous ces éléments. S'ils se penchaient sur la question, ils verraient qu'ils réaliseraient de 15 à 30 % de réduction de coûts. Cela vaut la peine qu'ils s'y intéressent. »

ÉVÉNEMENT | 01

BUSINESS & TECHNOLOGIES

→ Conférence-cocktail 14 décembre 2011 à Paris*

01 NUMERICA

VOYAGE AU CŒUR D'UNE MUTATION

DERNIÈRE ÉTAPE

Après avoir débattu des métamorphoses de l'Entreprise, des Technologies et du métier de DSI lors des 3 premières étapes, 01 Numerica vous donne rendez vous le 14 décembre prochain pour la clôture de ce voyage au cœur de la révolution numérique avec, au centre du débat :

■ Les Échanges

Réseaux sociaux, le début d'une nouvelle ère d'échanges

- Développement du travail collaboratif
- Bâtir un réseau social d'entreprise
- Soigner son e-reputation

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

* Nombre de places limité

Cartes & IDentification

Du 15 au 17 novembre à Paris-Nord
Villepinte, Parc des expositions



DR

Lors de ce rendez-vous international qui regroupe les acteurs du secteur de la sécurité numérique, des smart technologies, du paiement et du sans-contact, 450 exposants présenteront, en avant-première, leurs dernières innovations.

<http://fr.cartes.com>

Digiworld Summit

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 en termes de régulation.

www.digiworldsummit.com



Partner VIP

Le 22 novembre,
à Paris-la Défense,

Centre d'affaires Cœur Défense

Cet événement, organisé à l'attention des acteurs de la distribution, aura pour thème principal l'impact des offres cloud, du Saas, 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 des relations adaptées au concept de distribution de produits de service, et apporter plus de sens, de contenu et de valeur au marché.

www.partner-vip-france.com

Rencontres de l'e-learning et de la formation mixte

Les 22 et 23 novembre, à Paris VIII^e

Cercle national des armées

Lors de ces journées seront analysées une douzaine d'études de cas portant sur les problématiques clés de l'e-learning et de la formation mixte : stratégie, contenus, serious games, conduite du changement...

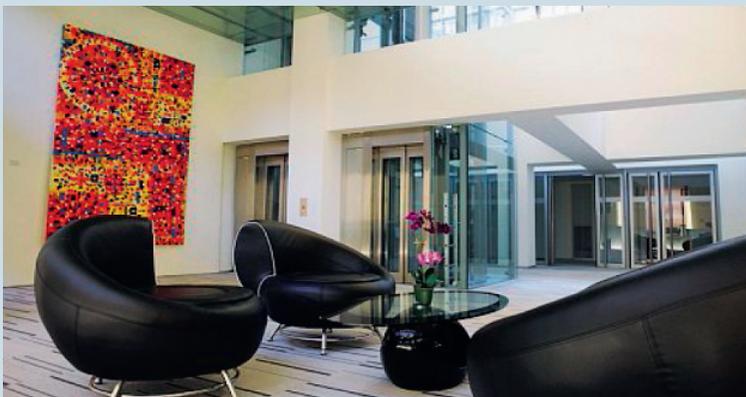
www.formations-infopromotions.com



01 Cybercriminalité

Le 22 novembre, à Paris

(Centre de conférences Capital 8)



DR

Anonymous, Lulzsec... une nouvelle race de cybercriminels (ou cyber Robin des Bois) a débarqué, depuis peu, dans le paysage mondial de la sécurité informatique. Cette menace ne fait que s'ajouter à celles, devenues traditionnelles, des réseaux mafieux. Plus que jamais, l'entreprise doit identifier les failles, comprendre les menaces pour mieux les combattre. Qu'elle soit armée par un Etat (Stuxnet), un parti, une mafia ou un groupuscule, la cyberguerre a bel et bien commencé.

matinee01cy.evenium.com

PHP Tour Lille 2011

Les 24 et 25 novembre, à Lille
Euratechnologies



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 le langage PHP dans des contextes stratégiques.

afup.org/pages/phptourlille2011/inscription.php

TIC : attractivité et opportunités du marché suisse

Le 24 novembre, à Lyon, hôtel Radisson

ce séminaire thématique est l'occasion de découvrir le potentiel du marché des

technologies de l'information et de la communication en Suisse, à travers les témoignages d'experts du secteur et des retours d'expériences d'entreprises présentes sur le territoire helvétique.

www.idis.fr

itSMF France 2011

Le 29 novembre, à Paris-la Défense, Cnit

Cette conférence annuelle sera consacrée à l'organisation de l'IT dédié au service. L'occasion de découvrir comment s'opère le passage vers une véritable économie des services, et comment s'organiser, voire s'adapter à ce nouveau contexte. Les 1 300 visiteurs attendus rencontreront des experts et trouveront les solutions pour dynamiser leurs projets de gestion des services partagés IT.

www.itsmfconf.fr



Les Assises du numérique 2011

Le 30 novembre,

à Paris, Université Paris-Dauphine

Rassemblant les meilleurs experts, décideurs politiques et influenceurs du numérique, les Assises sont devenues la

principale manifestation française en matière de technologies de l'information. 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.assisesdunumerique.fr

Metro'num

Les 8 et 9 décembre, à Bordeaux, Hangar 14

Ces premières rencontres des services numériques urbains et territoriaux réuniront collectivités locales, opérateurs nationaux, entreprises innovantes et acteurs du développement des territoires autour du développement urbain durable. Les quatre conférences et les 24 ateliers s'accompagneront d'un parcours numérique, de rendez-vous d'affaires et du Coin des orateurs, dédié à la présentation de projets innovants.

www.metro-num.com

Doc et Finances

Les 24 et 25 janvier, à Paris-la Défense, Cnlt



Cette manifestation, née du regroupement des salons Finances et Démat-Expo-Dématérialiser, intègre toute la chaîne financière, les achats, la sécurité et les documents électroniques. Plus de 150 exposants sont attendus. <http://docetfinances.fr>

Université AFCDP des correspondants informatique et libertés

Le 27 janvier 2012, à Bois-Colombes

Rendez-vous incontournable pour tout professionnel concerné par la fonction du CIL (correspondant informatique et libertés) et la protection des données à caractère personnel. www.afcdp.net

IT partners

Les 31 janvier et 1^{er} février 2012, Disneyland Paris

Septième édition du salon dédié à la distribution informatique. www.itpartners.fr



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), Eddy Dibar (5420), Marie Jung (5446), Christine Peressini (5481), Armelle Siccato (5503).

Assistante de rédaction : Fatima Lacombe (5448).

Rubriques : Pierre Berlemont (Tendances) ; Frédéric Simottel (Opinions) ; Pierre Landry (Expériences) ; Boris Mathieux (Dossier) ; Sandrine Chicaud (Vous Management) ; Xavier Biseul (Vous RH) ; Anicet Mbida (Web/01net-entreprises).

Domaines

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

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

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

Développement : Alain Clapaud, Pierre Tran.

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

Sécurité : Stéphane Bellec, Gilbert Kallenborn, Yann Serra.
Emploi, RH, recrutement, formations, juridique, relations sociales : Xavier Biseul, Sandrine Chicaud, Juliette Fauchet, Christine Peressini, Armelle Siccato.

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

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

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

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

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

Industries : Alain Clapaud.

Santé : Vincent Berdot, Christine Peressini.

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

Directions des achats : Vincent Berdot, Armelle Siccato.

RÉALISATION

Rédactrice en chef technique adjointe : Christelle Denis.

Secrétaires de rédaction : Héléne Brusetti, Christine Simha (Iconographie).

Première rédactrice-graphiste : Isabelle Fouin.

Rédactrice-graphiste : Adriana Delettieres.

Infographie : Marc Robert.

DOCUMENTATION ET AGENDA

E-mail : documentation@groupe01.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)

Responsable de la relation audience : Bénédicte Le Foll (01 71 18 53 18)

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

Pôle Annonceurs

Katia Nony (53 31), directrice de publicité ;
Stéphany Barret (53 03), directrice de clientèle ;
Valérie Soulhou (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 Mèrabet (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 Briel, 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

Règle : 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.

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

Abonnements Belgique : abobelgique@edigroup.org

Abonnements étranger : www.abo-01informatique.com

Service des ventes réservé aux dépositaires et marchands de journaux.

01 Informatique est édité par



Président : Alain Weill.

Directeur général : Vincent Buffin

Directeur délégué Print : Julien Hirtz

GRUPE 01 - SAS au capital de 199 272 euros.

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

75015 Paris. Tél. : 01 71 18 54 00.

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

Code APE 5814Z - Siret 311 243794 00139 -

TVA intracommunautaire FR 82 311 243794

Principal actionnaire : NextRadio TV

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

©2007 GROUPE 01 - Tous droits réservés.

Commission paritaire : n°0714K85185 - ISSN 0298-2285.

Dépôt légal : à parution.

Imprimé en France par Maury, 45330 Malesherbes.





FLASH-BACK

Il y a sept ans, Big Brother se cachait déjà derrière l'IT

En 2004, 01 en parle : les nouvelles technologies sont potentiellement liberticides. Détournés de leur usage premier, le GPS, la RFID ou encore la biométrie peuvent attenter au respect des droits individuels.

En 2004, c'était déjà... 1984. Big Brother se cache derrière les technologies de géolocalisation, de traçabilité (RFID) ou de biométrie. 01 titrait alors en une : « Attention aux dérapages ». 2004, c'était aussi l'année du lancement de Facebook. Sept ans plus tard, les smartphones, les outils du web 2.0 et autres réseaux sociaux ont donné corps aux vieilles peurs. Quelques mois avant de quitter la présidence de la Cnil, Alex Türk a eu beau jeu de sortir un livre intitulé *La Vie privée en péril*. Mark Zuckerberg est allé plus loin que lui, en déclarant la fin totale de la vie privée. Le fondateur de Facebook est aidé en cela par ses fans – 20 millions en France – qui, sans retenue, racontent leur vie et disséminent autant de données sensibles. Max Schrems, un Autrichien de 24 ans, a souhaité récupérer une copie de l'ensemble de ses données personnelles,



Le roman d'anticipation *1984*, de George Orwell, a été publié en 1949.

dont Facebook dispose. Un document de 1 220 pages où il a retrouvé, en plus de ses statuts, les discussions sur messagerie instantanée et les informations qu'il croyait avoir supprimées : messages privés, demandes d'amis refusées... Via la synchronisation des téléphones mobiles ou des carnets d'adresses avec le réseau social, Facebook créait aussi des profils « fantômes » de ses utilisateurs et de leurs amis. Max Schrems a mis en ligne l'ensemble de ses découvertes sur le site Europe-v-facebook.org. En 2004, la géolocalisation concernait avant tout les chauffeurs routiers. Elle

est aujourd'hui généralisée. Un smartphone dans la poche et c'est un mouchard en puissance. Un mouchard qui ne dort jamais. Tel l'iPhone, qui informe Apple durant la nuit « des points d'accès Wi-Fi "vus" les heures ou les jours précédents », comme l'a découvert la Cnil.

Flicage volontaire

Mais le plus beau dans l'affaire, c'est que les utilisateurs participent, comme pour les réseaux sociaux, à leur propre flicage. Avec une application comme Foursquare, ils se « checkent » eux-mêmes. Dans quel but ? La vie privée doit être définitivement un truc de vieux cons... **XAVIER BISEUL**

DATES CLÉS

- 1978 :** loi informatique et libertés.
- 2005 :** rapport Leclerc sur l'identité intelligente et le respect des libertés.
- 2010 :** « licenciements Facebook » de deux collaborateurs d'Alten. Social Sentry aide à surveiller l'activité des salariés sur les médias sociaux.

LA SEMAINE DE MILON

par Jean-Michel Milon



Façade maritime du département du Nord, 3^e port français, la Communauté Urbaine est composée de 18 communes urbaines, regroupant 220 000 habitants sur un territoire de 25 480 ha, 1 400 agents pour un budget annuel de 450 millions d'euros.
www.communaute-urbaine-dunkerque.fr



Un Consultant en système d'information h/f Innovation et assistance à maîtrise d'ouvrage

Vous garantisiez l'évolution cohérente de l'ensemble du système d'information dans le respect des objectifs généraux de la CUD (projet communautaire et Caporn), du domaine fonctionnel et des contraintes externes et internes (de risques, de coûts, de délais) et en exploitant au mieux les possibilités et dispositifs techniques présents sur le marché.

Vous anticipez et participez à l'élaboration des nouveaux projets par une sensibilisation à l'apport des technologies et une analyse prospective des processus métiers. Vous assistez la maîtrise d'ouvrage pour la définition des besoins métiers dans le cas de développement spécifique ainsi que du choix des solutions à mettre en œuvre, et ce, dans un souci de meilleure intégration dans le système d'information de la CUD.

Vous définissez, mettez en œuvre et conduisez un projet SI dans le but d'obtenir un résultat optimal et conforme aux exigences métiers formulées et validées par ou pour le commanditaire en ce qui concerne la qualité, les performances, le coût, le délai et la sécurité.

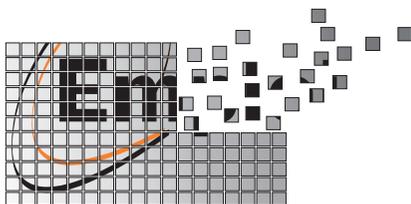
Merci d'adresser votre candidature (lettre manuscrite de motivation et CV) à M. le Président de la CUD Pertuis de la Marine, BP 5530, 59386 DUNKERQUE Cedex 1

La Communauté urbaine de Dunkerque recrute

Sofarit-rh.fr

Déposez votre CV !

Faites-vous chasser par 4 000 recruteurs...



www.emploi-pro.fr

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...



Capitale régionale de la Franche-Comté, ville centre d'une Communauté d'Agglomération de 180.000 habitants, la Ville de BESANCON, 123 000 habitants, recrute

Ville de **Besançon**

Le Directeur Adjoint du Département TIC et Moyens Généraux h/f

Le Département Technologies de l'Information et de la Communication, service mutualisé de la Ville, de la Communauté d'Agglomération du Grand Besançon et du Centre Communal d'Action Sociale, gère les activités liées à l'informatique, aux Télécommunications, aux Moyens Généraux (reprographie, contrôle d'accès, fournitures) et à l'Informatique Educative.

Composé de 52 personnes, le Département assure le maintien en fonction d'environ 4000 postes de travail, 2000 équipements téléphoniques, raccordés à un réseau de fibres optiques reliant 150 sites et deux salles informatiques équipées de serveurs virtualisés, SAN et librairies de sauvegarde.

Missions :

Responsable opérationnel du Service Assistance aux Utilisateurs (installation, maintenance, SVP) et Télécommunications (téléphonie, réseau fibres), il/elle dirige une équipe de 12 personnes dont les missions sont :

- Assurer la prise en compte des appels utilisateurs
- Installer, dépanner les postes de travail et imprimantes, planifier les interventions
- Gérer la création des comptes et droits d'accès aux applicatifs
- Maintenir en fonctionnement le réseau de Pabx, optimiser les abonnements téléphoniques
- Coordonner les évolutions du réseau lumière (RIP)

Il/elle assure l'achat, l'élaboration et le suivi des marchés d'équipements de téléphonie et d'informatique.

Profil :

- Diplôme d'ingénieur en informatique niveau Bac + 5 avec expérience professionnelle,
- Bonnes connaissances techniques,
- Réelle capacité de synthèse et d'adaptation,
- Volonté d'être au service des utilisateurs,
- Connaissance des marchés publics,
- Qualités relationnelles avérées.

Ce poste est ouvert aux attachés principaux, directeurs, ingénieurs et ingénieurs principaux.

Contacts :

Contact : M. LAMBEY – Directeur du Département TIC au 03.81.61.50.80

Merci d'adresser votre candidature (lettre de motivation manuscrite et cv) avant le 25 novembre 2011 à Monsieur le Maire - Direction Emploi et Compétences - 2, rue Mégevand 25034 BESANCON CEDEX ou sur notre site www.besancon.fr

APPELS D'OFFRES



Nom et adresse officiels de l'organisme acheteur : DEFAC TO, établissement public de gestion du quartier d'affaires de la Défense.

Objet du marché : Marché à procédure adaptée relatif à la Refonte et maintenance du site internet (www.ladefense.fr) et intranet de DEFAC TO.

DCE disponibles gratuitement sur le site www.achatpublic.com (rubrique Salle des marchés entreprises, puis rechercher une consultation); sur www.ladefense.fr (rubrique marchés publics); auprès de l'accueil de l'établissement au 5/6 Place de l'Iris, Tour Manhattan, 26^{ème} étage, 92095 Paris La Défense, du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h sauf les jours fériés.

APPEL PUBLIC A LA CONCURRENCE

8 décembre 2011 : Le DSI de l'année

**POUR RÉSERVER
VOTRE ANNONCE CONTACTEZ :**

Marie Caland :
01 77 92 93 77
mcaland@emploi-pro.fr

Nawel Khebbabi :
01 77 92 92 08
nkhebbabi@emploi-pro.fr



Tout savoir sur le cloud computing



Face à l'importance prise par l'informatique dans les nuages (ou cloud computing), la rédaction de O1 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.

O1BUSINESS **BFM BUSINESS**

19 novembre: directions marketing et réseaux sociaux



Tous les samedis de 23 heures à minuit et les dimanches de 21 à 22 heures, retrouvez Frédéric Simottel, rédacteur en chef de O1, dans l'émission « O1 Business, les nouvelles technologies au service de l'entreprise » (podcast sur Bfmradio.fr).

CULTURE GEEK **BFM TV NEWS 24/7**

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



Retrouvez Anicet Mbida, journaliste à O1 pour une vision décalée de l'actualité high-tech, tous les soirs à 21 h 15 et à partir de minuit.

PHOTOS: N. STOLTENBERG

01 PROCHAINEMENT...

TENDANCE

Le 24 novembre dans le n° 2107

ÉTUDE

Les entreprises peu rassurées sur la sécurité de leur système d'information

Une récente étude montre que la confiance des sociétés françaises en la sécurité de leur système d'information aurait diminué de 36 % en trois ans. Un sentiment compréhensible tant les attaques se sont multipliées. Pourtant, elles hésitent à investir dans la sécurité.



TENDANCE

Le 24 novembre dans le n° 2107

RÉDUCTION DES COÛTS



La crise donne des ailes à la dématérialisation en entreprise

Selon Markess International, le climat de dépression économique actuel favoriserait les projets de dématérialisation de documents sortants. De fait, ces derniers sont facteurs de réduction des coûts, d'optimisation des processus et d'amélioration de la productivité.

EXPÉRIENCES

Le 24 novembre dans le n° 2107

MANAGEMENT

Directeur des systèmes d'information, un métier à risque



Exposé à un licenciement en cas de manquement à sa fonction, un DSI peut, dans certaines circonstances, être traduit en justice. L'ouverture du système d'information, les contrats avec les partenaires, la multiplicité des données personnelles internes et externes augmentent ce risque.

DOSSIER

Le 24 novembre dans le n° 2107

COLLECTIVITÉS

Les chantiers numériques prioritaires



Les administrations territoriales accélèrent la dématérialisation de leurs processus, l'adoption de la télésurveillance et l'informatisation des écoles. Plus récemment, elles ont commencé à ouvrir l'accès à leurs données et à mettre en œuvre des applications de réalité augmentée.

DOSSIER

Le 8 décembre dans le n° 2109

MANAGEMENT

Les lauréats des Trophées DSI 2011

Les Trophées DSI 2011 distinguent six managers des systèmes d'information (SI) dans des secteurs variés. Tous se retrouvent autour de l'alignement du SI sur la stratégie de leur entreprise, de l'attention portée au management et de la mise en œuvre raisonnée de l'innovation technologique.

MATINÉES

01

Cybercriminalité



Mardi 22 novembre 2011

Capital 8 – Paris 8^e

Sûreté d'entreprise

■ Au programme

Cybercriminels : nouveaux visages et nouvelles cibles
Globalisation, gestion des risques et sûreté d'entreprise
eRéputation, un risque majeur
Piratage d'Ipbx : des attaques exponentielles
Lutter contre la fuite des données internes
L'ordonnance n°2011-1012 : enjeux et bonnes pratiques

*Retrouvez en exclusivité l'interview d'un membre du mouvement
Anonymous par Olivier Coredo !*

En association avec



N°1 sur l'économie.

ÉVÉNEMENT 01
BUSINESS & TECHNOLOGIES

Inscription et programme détaillé sur www.matinee01cy.evenium.com

En partenariat avec



En association avec





La performance respecte les conventions.
La haute performance brise les codes.

High performance. Delivered.*

Repousser les limites du possible. Nous explorons de nouvelles voies, nous vous apportons une vision stratégique et des compétences opérationnelles pour vous aider à réaliser vos projets et obtenir des résultats tangibles. C'est ainsi que nous créons de la valeur pour les entreprises les plus performantes du monde. High performance. Delivered.*

conseil | technologies | externalisation

>
accenture