01 BUSINESS & TECHNOLOGIES
01net-entreprises.fr
N° 2107 - 24 novembre 2011

DSI : un métier exposé aux risques juridiques P. 25
Les entreprises doutent de leurs cyberdéfenses P. 8
L'aéroport du Bourget se prépare au cloud P. 30
Dématérialisation : la crise accélère les projets P. 7

SERVICES PUBLICS

Des collectivités plus ambitieuses

DOSSIER P. 42

Groupe 01 France Metro : 5 € - DOM : 6,20 €, Belgique : 5,50 €, Suisse : 9,50 FS, Canada : 8,50 $C, Luxembourg : 5,50 €.
M 02995 - 2107 - F: 5,00 €

Votre vision…
nos innovations.

HUAWEI ENTERPRISE
A BETTER WAY

Vous recherchez des solutions technologiques pour transformer vos idées en réalité ? Venez découvrir Huawei Entreprise pour trouver une solution qui vous va. Nous faisons partie de Huawei, le partenaire de 45 des 50 plus grands opérateurs dans le monde. Qu'est-ce qui fait de nous un des plus grands fournisseurs de solutions TIC pour les collectivités, la finance, le transport, l'énergie et internet ? Découvrez le www.huawei.com/enterprise

10 YEARS
HUAWEI EUROPE

HUAWEI

LA RÉDACTION A...

moqué l'armée américaine. Visiontech Components, une entreprise de Floride, a en effet réussi à lui « fourguer » des composants électroniques contrefaits à partir de vieux circuits assemblés en Chine. Et pas des moindres : il s'agissait de composants ultrasensibles à destination de radars et autres systèmes de guidage pour missile. Même si de nombreuses puces contrefaites ont été saisies par les autorités, l'armée américaine n'a pas précisé si certains de ces circuits avaient déjà été installés…

VISIONTECH

APPLAUDI le succès de Viadeo. Le réseau social professionnel co-fondé par Dan Serfaty et Thierry Lunati a été désigné Entreprise révélation de l'année par nos confrères de BFM Business (*01* et BFM appartiennent au groupe NextRadioTV), lors de la soirée des BFM Awards.

SOUFFLÉ 40 bougies. Celles du microprocesseur, né le 15 novembre 1971 dans les laboratoires d'Intel. Depuis, les puces informatiques sont partout autour de nous. Et le plus étonnant : la loi de Moore fonctionne toujours !

GETTYIMAGES

félicité Maurice Lévy. Le PDG de Publicis a été désigné Manager de l'année par nos confrères de BFM Business. Au début des années 70, cet ingénieur en informatique de formation avait restauré l'essentiel des données de Publicis après l'incendie du siège. Aujourd'hui, il dirige le groupe et a créé, avec Orange, un fonds d'amorçage dédié au numérique (150 M€).

titillé Mark Zuckerberg, en pleine tempête juridique. Le patron de Facebook est encerclé par les défenseurs des données personnelles. Un étudiant autrichien a déposé 22 plaintes contre la filiale irlandaise ; en Allemagne, le réseau est poursuivi pour sa fonction de reconnaissance faciale ; aux Etats-Unis, la Federal Trade Commission n'apprécie pas ses règles de confidentialité.

LES MOTS CLÉS DE LA SEMAINE

Services **Données** Ressources humaines **Dématérialisation** Poste de travail **DSI**
Cloud computing **Décisionnel**
Innovation **Sécurité** **Management** **Collectivités**

Cloud computing : p. 14, 18, 30, 36, 38
Données : p. 12, 25, 46
DSI : p. 10, 23, 25
Sécurité : p.8, 21, 34
Collectivités : p. 32, 42
Dématérialisation : p. 7, 44
Innovation : p. 16, 37
Management : p. 40, 53
Décisionnel : p. 28
Poste de travail : p. 30
Ressources humaines : p. 20
Services : p. 11

ÉDITORIAL

N. STOLTENBORG

Frédéric Simottel
Rédacteur en chef

E-liberté, e-égalité, e-fraternité

Rendre l'information disponible en temps réel, se lancer dans de grands chantiers pour passer à l'heure du web, c'est très bien, mais cela impose de déclencher une double révolution : au niveau technique et au niveau management », me confiait récemment un élu d'une grande ville en région. *« Aujourd'hui, le principal frein concerne la résistance au changement »*, ajoutait-il. Par exemple, l'administration conserve un lien solide avec le papier. Il faut sans cesse rassurer sur l'accès au document, sur le côté légal, etc. Mais l'élan est donné. Mairies, conseils généraux et autres services publics passent à la vitesse supérieure. De plus en plus de services sont proposés en ligne, en complément des prestations actuelles, rejoignant les demandes des citoyens.

« L'e-éducation fait partie des défis majeurs à relever pour les collectivités locales »

Portails, dématérialisation, mobilité, bornes interactives… la maturité des technologies accélère la mise en œuvre d'une administration plus performante *(lire p. 42)*. Le secteur public semble même en avance pour certaines pratiques. Mais il lui faut encore industrialiser le développement des nouveaux services et bâtir un modèle de gouvernance adapté. Au niveau des grandes administrations, la création d'une DSI de l'Etat constitue un élément intéressant, car la modernisation par le numérique ne doit pas se faire dans la précipitation. Des précautions sont à prendre, par exemple, sur la souveraineté des données, sur les nouvelles façons de travailler, mais aussi – c'est l'un des défis majeurs – en matière d'e-éducation. Si la plupart des collectivités locales la placent en tête de leurs engagements, il convient de réunir toutes les bonnes pratiques et les acteurs les plus motivés pour avancer efficacement dans ce domaine.

01 SOMMAIRE

TENDANCES

7. ÉTUDE La crise, facteur d'accélération pour la dématérialisation
8. SÉCURITÉ Les entreprises doutent de leur cyberdéfense
10. ENQUÊTE En 2011, les DSI restent prudents
11. RACHAT La stratégie des géants de l'intérim passe par l'acquisition de SSI
12. PROTECTION DES DONNÉES Le tampon Cnil prêt pour la formation et les procédures d'audit
14. DÉCRYPTAGE Le mode Platform as a Service expliqué à votre DG
16. INNOVATION Les pôles de compétitivité peuvent encore progresser
18. GREEN TECH Le cloud computing est-il écologique ?
20. ÉTUDE Forte croissance du marché des logiciels RH en ligne
EMPLOI Les grands comptes prêtent leurs seniors aux PME
21. SÉCURITÉ La facture salée du piratage téléphonique
22. START UP Lorsque les contributeurs résolvent les problèmes
23. TROPHÉES DSI Un pilotage formel pour faire travailler ensemble DSI et métiers

EXPÉRIENCES

25. JURIDIQUE Directeur des systèmes d'information, un métier à risque
28. DÉCISIONNEL Quand le souci de la performance s'impose aux pharmacies
30. POSTE DE TRAVAIL Virtualiser le poste utilisateur pour se concentrer sur les tâches à valeur ajoutée
32. INTERVIEW Guillaume Ors, DSI de la ville de Clichy-la-Garenne
34. RENCONTRE De la gestion des risques à la création d'entreprise, le parcours d'un battant
36. JURIDIQUE Le cloud rend nécessaire une évolution de la loi

OPINIONS

37. TÉLÉTRAVAIL Réinventer le travail et créer une nouvelle génération de lieux d'activités
38. HUMEURS Le cloud, miroir aux alouettes Spider Man contre Dr Doom
39. ON EN PARLE DANS LES BLOGS
40. CARTE BLANCHE À… Annie Combelles, présidente d'Inspearit

DOSSIER

42. SECTEUR PUBLIC
43. ENJEUX Les projets se multiplient dans un contexte budgétaire difficile
44. DÉMATÉRIALISATION Le chantier est encore loin d'être achevé
46. OPEN DATA Beaucoup d'initiatives politiques mais peu de retombées économiques
48. RÉALITÉ AUGMENTÉE Quand les téléphones portables jouent les guides touristiques
50. VIDÉOSURVEILLANCE La technologie s'améliore, mais ne remplace pas les hommes
51. E-ÉDUCATION Un défi majeur qui s'impose aux collectivités territoriales

VOUS

53. MANAGEMENT Quelques clés pour réussir la présentation d'un projet informatique
54. RESSOURCES HUMAINES Faites évaluer votre entreprise par… vos salariés

55. RENDEZ-VOUS DU CLUB 01
56. AGENDA
58. FLASH-BACK Il y a treize ans, l'Europe rêvait de concurrencer le GPS
62. PROCHAINEMENT DANS 01

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

ILLUSTRATION DE COUVERTURE : MARC ROBERT

Abonnez-vous en ligne sur www.kiosque01.com

GRAND ÉCRAN, IMAGE PARFAITE
DÉCOUVREZ LES NOUVEAUX MONITEURS GRAND FORMAT PROFESSIONNELS
RETROUVEZ SAMSUNG PAGE 31

N’êtes-vous pas en droit d’attendre de votre solution SSL plus qu’un simple cryptage ?

VeriSign Trusted™

Le leader du marché des certificats SSL vous offre désormais une protection encore plus poussée.

Leaders incontestés du cryptage et de l’authentification sur Internet, les certificats VeriSign® SSL, désormais partie intégrante de l’offre Symantec, proposent deux nouvelles fonctionnalités inédites : une analyse anti-malware quotidienne de votre site Web pour encore plus de protection, et un affichage du sceau VeriSign dans les résultats des moteurs de recherche, pour rassurer vos clients et stimuler la fréquentation de votre site. Et tout cela sans frais supplémentaires. Choix de plus de 93 % des sociétés du Fortune 500®, les certificats VeriSign SSL placent la barre encore plus haut en matière de sécurité et de confiance en ligne. Pour en juger par vous-même, téléchargez la version d’évaluation de 30 jours sur **www.verisign.fr/branding**

Confidence in a connected world. Symantec™

Copyright © 2011 Symantec Corporation. Tous droits réservés. Symantec, le logo Symantec et le cercle coché sont des marques commerciales, déposées ou non, de Symantec Corporation ou de ses filiales aux États-Unis et dans d’autres pays. VeriSign, VeriSign Trust et les autres marques connexes sont des marques commerciales de VeriSign, Inc. ou de ses filiales aux États-Unis et dans d’autres pays, et sont cédées sous licence à Symantec Corporation. Les autres noms cités peuvent être des marques commerciales de leurs détenteurs respectifs.

Un réseau optimisé qui fait toute la différence.

Certains systèmes vous obligent à reconfigurer votre infrastructure réseau pour qu'elle réponde à leurs standards. Pas l'IBM BladeCenter, équipé des processeurs Intel® Xeon®. Il offre un large choix de technologies réseau – incluant les solutions de virtualisation les plus avancées du marché. Vous pouvez ainsi choisir celle qui s'adapte le mieux à votre infrastructure. IBM BladeCenter peut vous faire économiser jusqu'à 40 % sur les matériels réseau par rapport aux systèmes concurrents[1].

intel Xeon inside™

Puissant.
Intelligent.

Vérifiez par vous-même.

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

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

ISTOCK

Des dizaines de milliers d'euros perdus en un week-end : le piratage téléphonique est à la mode. P. 21

Les grandes sociétés d'intérim acquièrent des SSII. Objectif : se diversifier, redorer leur image et recruter de nouveaux talents. P. 11

22 % seulement des DSI éprouvent un vif intérêt pour le cloud. La sécurité des données les préoccupe. P. 10

ÉTUDE La réglementation n'est pas la seule raison qui incite à supprimer les documents papier

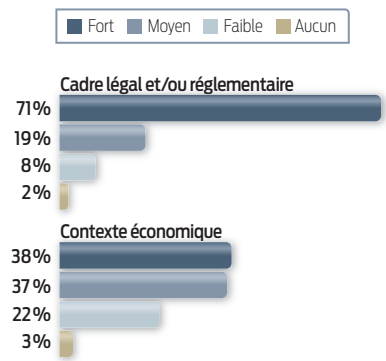
La crise, facteur d'accélération pour la dématérialisation

La tendance est plutôt surprenante dans le contexte actuel. « *On aurait pu penser que la crise rétracterait les budgets alloués à la dématérialisation, mais il semblerait que cela soit le contraire* », indique Hélène Mouiche, analyste au sein de Markess International. En effet, selon les résultats d'une étude menée par ce cabinet(*), les trois quarts des décideurs (DSI et directions métier) mettent en avant la situation économique pour justifier les projets de dématérialisation. Certaines entreprises ont de fait placé ces projets au niveau du groupe, les inscrivant dans des stratégies de performance globale. Pour mémoire, lors de la crise précédente, en 2009, seul un tiers des décideurs comptables et financiers considéraient la conjoncture comme une motivation supplémentaire pour démarrer un projet, selon le Baromètre Dématérialisation Finance, réalisé par plusieurs associations de professionnels de la finance, de la comptabilité, de la gestion et par Itesoft.

DES RESPONSABLES TRÈS INFLUENCÉS PAR LE CONTEXTE ÉCONOMIQUE

Facteurs motivant les décideurs à dématérialiser les documents sortants

Source : Markess International



Les gains en termes de réduction des coûts et d'accélération des traitements sont évidents

« *Dans le contexte actuel de raréfaction du crédit, les entreprises ont besoin d'argent liquide. Tout ce qui accélère le traitement des factures est donc bienvenu* », explique Philippe Chastres, délégué général de la DFCG, l'Association française des directeurs financiers et de contrôle de gestion. Or les gains en termes de réduction des coûts et d'accélération du traitement de certains processus – pour l'entreprise mais aussi pour ses partenaires – sont « *évidents* », assure-t-il.

Si ces projets nécessitent souvent d'importants changements dans l'organisation, ils se justifient par la modernisation de procédures gérées jusqu'à présent manuellement. Avec, comme conséquences, l'accélération du traitement des flux associés et la diminution du nombre de tâches à faible valeur ajoutée pour l'entreprise. « *Un système de dématérialisation peut faire gagner une semaine voire plus dans le règlement de factures, ce qui permet de respecter la LME (loi de modernisation de l'économie) et la réduction des délais de paiement* », résume Philippe Chastres. D'autant plus que les dérogations à la LME s'arrêteront le 31 décembre 2011. Toutes les entreprises seront alors tenues de respecter les mêmes délais.

Des outils disponibles en ligne

Le cadre réglementaire est clairement mis en avant par les décideurs pour motiver leur décision de dématérialiser les documents sortants, selon l'étude Markess (plus de 90 % de répondants). « *Incitatif ou plus contraignant, le cadre légal a une importance,* confirme Hélène Mouiche. *La France est du coup parfois moins avancée que d'autres pays européens sur certains types de projets, comme la facturation aux administrations.* » Lorsqu'une nouvelle loi impose de dématérialiser des échanges, difficile d'y échapper. Et lorsqu'aucune réglementation ne garantit la valeur légale d'un document électronique, comment se lancer dans un tel projet ?

D'autres facteurs pourraient donner un coup d'accélérateur à ce processus : « *Les directions financières accordent une attention constante au sujet,* explique Philippe Chastres. *Les PME vont s'y mettre grâce aux nouveaux systèmes disponibles en ligne.* » Ces solutions, faciles à déployer, « *aident à mieux gérer la trésorerie, puisque l'entreprise paie à l'usage* », rappelle Hélène Mouiche. Un argument supplémentaire, qui tombe bien en cette période de crise.

MARIE JUNG

(*) Etude réalisée avec la participation d'Accelya, Datasyscom, STS Group, Esker, Tessi Documents Services.

SÉCURITÉ

Les entreprises doutent de leur cyberdéfense

Une étude menée par PricewaterhouseCoopers montre que les dirigeants français sont moins rassurés qu'il y a trois ans en termes de robustesse de leur système d'information. La peur de vivre le drame du voisin fait tâche d'huile.

« La confiance se gagne en gouttes et se perd en litres », attaque Pascal Busset, RSSI (responsable de la sécurité des systèmes d'information) du PMU. Cette maxime de Jean-Paul Sartre illustre assez bien la baisse de confiance des dirigeants dans la sécurité de leur informatique, enregistrée par PricewaterhouseCoopers (PwC) dans son étude. Le cabinet chiffre à 28 % le nombre d'entreprises françaises rassurées sur la question en 2011, contre… 57 % en 2008. Une chute impressionnante, certes, mais pas aussi étonnante qu'elle en a l'air. « *Cela me semble normal si on tient compte de la médiatisation de plus en plus importante des incidents de sécurité et de la tendance au discours fataliste du style :* " On ne peut pas faire grand-chose, tant les attaques sont sophistiquées " », estime Jean-François Louâpre, RSSI chez AG2R La Mondiale. Surtout quand on sait que près de deux entreprises interrogées sur trois déclarent avoir été victimes d'attaques informatiques.
Cette baisse de confiance serait donc étroitement liée à la prise de conscience des dirigeants du danger représenté par

GETTYIMAGES

l'informatique. Un système d'information, il est vrai, de plus en plus exposé : *« Il s'ouvre aux partenaires et aux clients des sociétés, mais aussi à des utilisateurs qui travaillent sur leur propre matériel, ou encore à des métiers qui lancent des applicatifs dans le cloud sans passer par la DSI »*, précise Vincent Maret, responsable France de l'offre sécurité chez PwC.

Des budgets et des moyens encore contraints

Les dirigeants attendent un système d'information sous contrôle, mais dont la sécurité n'empêche pas les métiers de conquérir de nouveaux marchés ni d'optimiser leur productivité. Une ambivalence qui ressort dans une étude menée par l'université de Toronto, et qui démontre que les collaborateurs de l'entreprise qui ne se soucient pas des consignes de sécurité sont… le plus souvent les dirigeants eux-mêmes.

Pour autant, les budgets et les moyens restent contraints, générant le stress de ne pas réussir à tout couvrir. *« Les comités exécutifs réclament une " vision sécurité " du système d'information. Mais celle-ci reste le plus souvent incomprise par les directeurs financiers. Le RSSI doit donc aider la direction générale à acquérir cette vision, afin d'être en mesure de l'imposer »*, analyse Vincent Maret.

Pour Stéphane Joguet, RSSI chez Daher, *« une bonne tactique pour les RSSI serait d'avancer sur deux fronts : en menant une action de sensibilisation à la sécurité des systèmes d'information auprès des dirigeants, d'une part, et en opérant un renforcement des basiques d'autre part, comme l'a indiqué Patrick Pailloux, directeur de l'Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information (Anssi). »* Le renforcement des principes de sécurité de base (comme la gestion des accès) ne peut avoir lieu sans qu'une mesure de l'efficacité des moyens mis en œuvre ait été effectuée.

Les dirigeants veulent un système d'information sous contrôle, dont la sécurité ne bride pas les métiers

Armé de cette nouvelle crédibilité, Stéphane Joguet pense que le RSSI pourrait lancer ses actions de sensibilisation auprès de sa direction en analysant les événements de l'actualité et leurs éventuelles conséquences sur l'organisation interne de l'entreprise : *« Cet incident aurait-il pu se produire chez nous ? Si oui, que pouvons-nous faire pour remédier à ce risque ? Si non, grâce à quelles mesures sommes-nous à l'abri ? Etc. »* Pour lui, la confiance ne se décrète pas, elle se gagne : *« Il nous est donc nécessaire de démontrer, au quotidien, que les moyens que nous engageons sont utilisés efficacement pour réduire l'exposition de la société aux risques informatiques. »*

D'autant qu'aujourd'hui, la tendance est à dénoncer la dérive stratégique : *« On parle beaucoup trop de rapprochement de la fonction sécurité des systèmes d'information (SSI) des dirigeants et de son intégration dans le pilotage stratégique des risques. A vouloir être trop prêt de la stratégie, le syndrome de " RSSI powerpoint " nous guette,* avertit Jean-François Louâpre. *A ce titre, le coup de gueule de Patrick Pailloux aux Assises de la sécurité, à Monaco, était remarquable : A quoi bon faire de la stratégie SSI quand on ne sait ni qui est administrateur, ni qui accède aux données sensibles ! »*

STÉPHANE BELLEC

L'AVIS DE L'EXPERT

C. MARTIGNY

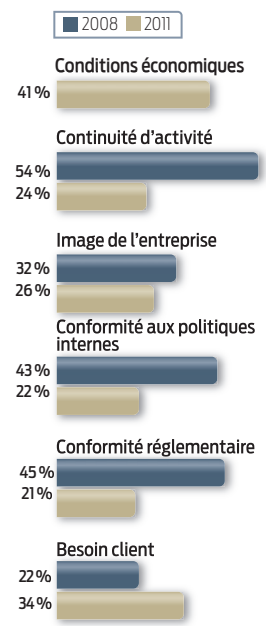
Eric Doyen, RSSI chez Generali Assurances

L'ensemble des moyens humains, techniques et organisationnels permettront de conserver la confiance. Et ce, tout en étant rigoureux en termes d'exécution et de supervision des processus et des données sensibles. En ce sens, je pense que les normes d'appréciation des risques et la certification peuvent amener l'entreprise à trouver les leviers et les objectifs nécessaires au maintien de cette confiance. Ne nous méprenons pas, cela ne peut être réalisable que si les enjeux et les risques sont bien intégrés, compris et partagés par la direction générale, et positionnés comme essentiels pour l'entreprise.

L'INFLUENCE DU CONTEXTE ÉCONOMIQUE

Facteurs de dépenses en sécurité informatique

Source : PwC



BAROMÈTRE

En hausse

Le trafic data mobile

Selon Ericsson, d'ici à 2016, le trafic de données sur le réseau mobile devrait être multiplié par dix. Raison de cette augmentation : le visionnage de vidéos sur les smartphones. Près de 5 milliards de personnes devraient disposer d'un abonnement à haut débit en 2016, contre moins de 1 milliard actuellement au niveau mondial.

En baisse

Le trading haute fréquence

La commission des finances du Sénat a adopté un amendement afin de taxer les transactions boursières réalisées automatiquement par des logiciels algorithmiques. Ce trading à haute fréquence est souvent mis en cause dans les mouvements boursiers spéculatifs irrationnels. L'amendement doit désormais être validé par l'Assemblée nationale.

EN BREF

Orange et SFR coopèrent sur la fibre

Les deux opérateurs français s'accordent, hors zones urbaines très denses, pour câbler en fibre optique, jusqu'à l'abonné, 9,8 millions de logements dans des agglomérations pour lesquelles leurs projets de déploiement se recoupaient. SFR câblera 2,3 millions de prises et France Télécom-Orange 7,5 millions, situées dans 3 500 communes environ, réparties sur l'ensemble du territoire. Les opérations démarreront entre 2012 et 2015, et s'achèveront au plus tard en 2020.

Rectificatif

Une coquille s'est glissée dans notre numéro 2102 du 20 octobre 2011, en page 45. Joël Olivier est missionné en tant que DSI de transition par la société MPI Executive et non pas par MPI Conseil.

ENQUÊTE Le DSI est plus préoccupé par le management et la communication que par la technique

En 2011, les DSI restent prudents

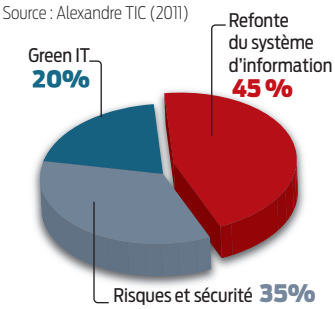
Cette année devait se dérouler sous les meilleurs auspices grâce à la confiance retrouvée dans l'économie à la fin 2010. Mais la situation a tourné au vinaigre dès la fin du premier semestre 2011. Selon l'enquête du cabinet Alexandre TIC, sept DSI sur dix se déclarent toujours touchés par la crise (comme en 2010). En revanche, leurs contraintes ont évolué. Alors que les budgets étaient à la première place des préoccupations en 2009, aujourd'hui, ils sont moins importants que le fait de disposer de bonnes compétences (mais plus que de respecter les délais). Par contre, on ne note pas d'évolution du côté des priorités : la refonte totale ou partielle du système d'information (SI) précède toujours la gestion des risques et de la sécurité. La grande surprise de cette édition 2011 vient de la qualité du SI, car si sept DSI sur dix déclarent qu'elle s'est améliorée, un sur dix confie qu'elle s'est dégradée « *Du jamais-vu depuis le début de cette étude en 2007* », déclare Jean Thily, consultant chez Alexandre TIC.

Alors que le cloud inonde les médias, les DSI restent circonspects face à ce phénomène. Cette année, seuls 22 % d'entre eux (25 % en 2010) déclarent y trouver un intérêt fort ; 45 % se disent moyennement intéressés, (38 % en 2010) ; et 31 % ne se sentent absolument pas concernés (37 % en 2010). « *Les raisons évoquées pour expliquer cette réticence sont les problèmes de sécurité, de confidentialité des données et de disponibilité* », explique Jean Thily.

LA REFONTE DU SYSTÈME D'INFORMATION PRIORITAIRE

Priorité des DSI en 2011

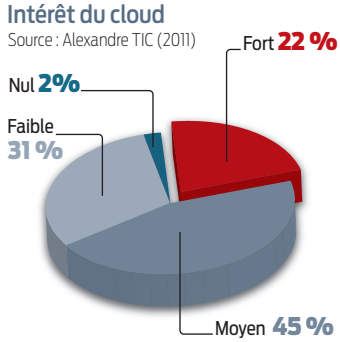
Source : Alexandre TIC (2011)



LES DSI CIRCONSPECTS FACE AU CLOUD

Intérêt du cloud

Source : Alexandre TIC (2011)



Moins de développements externalisés

L'externalisation recule aussi : 56 % des DSI (65 % en 2010) déclarent confier à un prestataire certaines fonctions. « *Pour la moitié des DSI interrogés, cette externalisation porte sur l'hébergement des serveurs* », précise Jean Thily. Une régression visible dans la sous-traitance des développements, qui se situe à un niveau de 22 % en 2011 contre 28 % en 2010. A noter toutefois que l'externalisation du support aux utilisateurs ou aux partenaires extérieurs progresse en 2011, pour s'établir à 20 % de ces fonctions externalisées (16 % en 2010). Pour le consultant, les DSI vont faire face à un dilemme : comment agir pour maintenir le système d'information à flots et répondre aux besoins du court terme, tout en évoluant dans une conjoncture économique nébuleuse. Une situation qui peut – si la direction générale leur en laisse l'occasion – les obliger à choisir entre serrer les budgets ou innover en prenant des risques.

JULIETTE FAUCHET

RACHAT Précédé par Adecco, Manpower cherche à s'ancrer dans les services

La stratégie des géants de l'intérim passe par l'acquisition de SSII

Les grands groupes d'intérim sont en pleine diversification. Rien de surprenant, donc, à en voir certains pénétrer le secteur des services informatiques. Dernier exemple en date, Manpower, qui a acquis l'été dernier la SSII Proservia, spécialisée dans l'infogérance. Une SSII de 900 salariés qui a réalisé un chiffre d'affaires (CA) de 48 millions d'euros en 2010. L'incursion de Manpower dans les services informatiques remonte à une dizaine d'années, au rachat d'Elan IT en Grande-Bretagne. Aujourd'hui, le secteur représente 15 % des 20 milliards de dollars du CA mondial du groupe, mais reste une activité marginale en France.

Le numéro un du secteur, le Suisse Adecco, avait déjà investi ce créneau en juin 2002, en fondant Ajilon IT Consulting. Une activité que le groupe a ensuite renforcée en 2008, en procédant à l'acquisition de la SSII Datavance. Avec ces deux sociétés, Adecco, dont le pôle IT affiche environ 2,3 milliards de dollars au niveau mondial, cumule un chiffre d'affaires français de 120 millions d'euros dans les services informatiques. Cette orientation s'inscrit dans la stratégie plus globale des géants de l'intérim, qui cherchent à se positionner sur le recrutement de profils de plus haut niveau (professional staffing), où les marges sont plus élevées. Ils créent différentes marques, assez différentes de la maison mère, histoire de rompre avec l'image de généraliste du travail temporaire. Manpower propose ainsi le recrutement de haut niveau sous la marque Experis, spécialisée dans l'IT, l'ingénierie, la finance et la santé. Adecco décline la marque Experts pour les cadres et les techniciens informatiques, notamment, Ajilon Engineering pour l'ingénierie, Ajilon Sales & Marketing pour les forces de vente. Mais le placement de cadres de l'informatique est un secteur singulier, où une société d'intérim peine à pénétrer. A fortiori avec la logique de référencement qui a cours depuis quelques années dans les grands groupes. Ainsi Elan IT, du groupe Manpower, spécialisé dans la délégation d'ingénieurs free lance – assez forte outre-Manche – n'enregistre pas un franc succès dans l'Hexagone.

DR

Une société d'intérim est souvent assimilée à un sous-traitant de SSII.

Les DSI préfèrent faire appel aux SSII

Il faut dire que si le statut d'indépendant est répandu en Grande-Bretagne, le contrat à durée indéterminée, et donc le recours à une SSII, s'avère pratiquement incontournable en France. *« Sur les marchés anglo-saxons, beaucoup de sociétés d'intérim décrochent des missions de mise à disposition de compétences informatiques. Elles ne le peuvent pas en France, où le rôle des SSII est très fort, sans en revêtir les habits »,* analyse Vincent Gelineau, directeur au sein du cabinet Pierre Audoin Consultants. Le réflexe naturel des DSI, en cas de besoin de ressources ponctuelles, est de solliciter une SSII, pas une agence d'intérim. *« Chez nous, le marché de la délégation informatique passe plus par des structures de SSII »,* confirme Christophe Duchatellier, directeur général des opérations du professional staffing du groupe Adecco France.

La création de SSII est aussi utile pour attirer et valoriser les talents. Mais les marques (Adecco…) restent lourdes à porter. *« Le branding d'agence d'intérim est un frein au recrutement : Adecco n'a pas trouvé l'équilibre pour assurer un modèle de développement générateur de croissance »,* note Vincent Gelineau. Jusqu'à cette année, en tout cas, où le groupe, devrait afficher une croissance à deux chiffres.

OLIVIER DISCAZEAUX ET FRÉDÉRIC SIMOTTEL

DR

2 QUESTIONS À…

Françoise Gri, présidente de Manpower France

Pourquoi avoir racheté Proservia ?
Le travail temporaire et le recrutement sont des activités cycliques. Nous avons souffert de la première vague de la crise et avons rétréci de 38 %. Il faut donc rééquilibrer notre portefeuille d'activités en France. Nous avons des fondamentaux à établir sur d'autres segments du marché.

N'arrivez vous pas trop tard ?
Le niveau de maturité du marché est différent, avec des prestataires de l'informatique globaux, très structurés et en pointe sur la technologie. Nous sommes présents dans d'autres domaines, où l'accès aux hommes peut être déterminant. Quand le marché se tend, recruter et former ses équipes coûte cher. Nous devons nous développer localement.

LE DSI DE L'ANNEE 2011
En partenariat avec :
xerox
orange Business Services

NOMINATIONS

EN PARTENARIAT AVEC nomination

Eric Haddad (ingénieur, Polytech Orléans Enseeiht, MBA de l'EM Lyon, Kellogg School of Management de Chicago) devient directeur de **Google Enterprise France**. Il était auparavant directeur des ventes solutions Cloud Computing & Unified Communications chez Microsoft.

Gael Puill, 38 ans (HEC executive MBA CPA, doctorat de physique des constituants élémentaires, ingénieur ISMRA), est promu responsable du domaine ALM, pilotage et risque au sein de la DSI du **Crédit foncier de France**.

Laurent Gilles, 38 ans (Audencia en 1995) succède à Jacques Lavelot au poste de directeur administratif et financier de **NextiraOne France**. Il est également en charge de la supply chain, du juridique et des systèmes d'information.

Nathalie Leboucher, 45 ans (Executive MBA de HEC, Ensae, X), dirige désormais le programme stratégique Smart Cities d'**Orange Business Services**. Celui-ci définit, coordonne et met en œuvre la stratégie du groupe dans le domaine des services liés à la collectivité (électricité, eau et gaz) et des transports (voitures connectées et transport public).

Gervais Pellissier, 52 ans (HEC, licence en droit à Berkeley), est nommé directeur général délégué de **France Télécom**. Il conserve ses fonctions de directeur exécutif en charge des finances et des systèmes d'information du groupe. Il est en outre chargé du joint-venture avec T-Mobile UK au Royaume-Uni.

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

PROTECTION DES DONNÉES Mise en place de labels par la Commission nationale de l'informatique et des libertés

Le tampon Cnil prêt pour la formation et les procédures d'audit

Les sociétés spécialisées dans les process d'audit postuleront les premières aux labels de la Cnil (Commission nationale de l'informatique et des libertés). Le pouvoir de délivrer des labels a été accordé en 2009 à la Commission, qui n'a que récemment modifié son règlement intérieur pour qu'il devienne effectif. Ce pouvoir marque un virage pour la Cnil, qui s'engage à distinguer positivement les procédures internes d'audit et les formations en délivrant des labels ad hoc dans ces deux domaines. Les produits (logiciels et matériels) ne sont pas concernés pour l'instant. La concrétisation de ce dispositif répond aux attentes des entreprises. En effet, celles-ci voient dans l'obtention d'un label le moyen de rentabiliser leurs investissements pour se conformer à la loi informatique et libertés et rassurer leurs clients ou leurs partenaires sur le respect des préconisations relatives à la protection de la vie privée.

N. STOLTENBORG

Le processus de labellisation de la Cnil renforcera la confiance des utilisateurs.

Les entreprises devront prouver qu'elles satisfont bien aux exigences du référentiel de la Cnil

Les exigences requises en vue de la délivrance du label étant désormais fixées dans un référentiel, la procédure de labellisation peut démarrer pour les sociétés qui souhaitent postuler. Celles-ci devront prouver, avec les éléments justificatifs adéquats, qu'elles satisfont aux exigences établies. Une fois la candidature reçue, la Cnil a deux mois pour trancher sur sa recevabilité. Au cours de cette période, elle peut demander la communication de documents, ou bien auditer le demandeur. C'est ensuite au cours d'une réunion plénière qu'elle décidera, ou non, de la délivrance du label, qui est attribué pour trois ans. Elle se réserve le droit de le retirer si jamais la société effectue des modifications non conformes aux recommandations.

Le premier référentiel se limite aux procédures d'audit de traitement des données, et non aux traitements informatiques eux-mêmes. Il dresse la liste des exigences relatives aux auditeurs (expérience minimale de cinq ans, diplômes), ainsi qu'à la préparation, à la réalisation et à la finalisation des audits. Le label s'applique tant aux prestataires (cabinet de conseil, d'avocats, etc.) qu'aux entreprises (dans le cas d'audit interne).

Des formations garanties

Le second label vise tous les organismes, publics ou privés, qui dispensent des formations « informatique et libertés ». Les exigences du référentiel portent à la fois sur la compétence et l'évaluation des formateurs (cinq ans minimum d'expérience dans la protection des données) et sur le contenu de la formation. La Cnil envisage, par la suite, d'étendre le processus de labellisation aux logiciels et aux systèmes informatiques, la loi lui permettant de délivrer des labels à des produits ou à des procédures. FRÉDÉRIC BERGÉ

Fujitsu recommande Windows® 7.

FUJITSU LIFEBOOK est propulsé par des performances visiblement intelligentes

intel CORE i3 inside™

Plus rapide.
Plus astucieux.

N'acceptez aucune limite

FUJITSU LIFEBOOK A530
Testé pour les activités professionnelles les plus exigeantes.

Le nouveau LIFEBOOK A530 - robustesse et endurance grâce à la famille de processeurs Intel® Core™ qui apporte des performances sur mesure et une gestion multitâche optimisée. De plus, avec une conception visant à pérenniser votre investissement et à améliorer l'efficacité énergétique, la famille de processeurs Intel® Core™ est le choix parfait pour un PC professionnel.

LIFEBOOK

équipé de processeur Intel® Core™ vPro™ 2ème génération - Enrichit votre vie.

- **Processeur Intel® Core™ i3-370M**
- **Windows® 7 Professionnel authentique**
- Écran LED 15,6" HD (1366 x 768) VGA/HDMI
- Interfaces VGA et HDMI
- 2 Go DDR3
- 320 Go
- Wi-Fi 802,11 b/g/n, LAN 1000, Bluetooth®
- 3 x USB, ExpressCard (54/34)
- Webcam 1,3 Mégapixels
- Clavier avec pavé numérique
- 2,75 Kg, garantie 1 an enlévement sur site

Offre de remboursement :
Fujitsu vous rembourse la suite Microsoft Office 2010 (PKC)**

419 €* HT

Code de commande:
VFY:A5300MP403FR

lifebook.fr.ts.fujitsu.com

© 2011, Intel Corporation. Tous droits réservés. Celeron, Celeron Inside, Core Inside, Intel, Logo Intel, Intel Atom, Intel Atom Inside, Intel Core, Intel Inside, Logo Intel Inside, Intel vPro, Itanium, Itanium Inside, Pentium, Pentium Inside, vPro Inside, Xeon, et Xeon Inside sont des marques de commerce d'Intel Corporation aux Etats-Unis et dans d'autres pays.

* Prix généralement constaté. Chaque revendeur reste libre de sa politique tarifaire.
** Offre de remboursement : FUJITSU vous rembourse la suite MICROSOFT Office 2010 (PKC). Voir condition de l'offre sur www.lifebook.fr.fujitsu.com

shaping tomorrow with you

FUJITSU

DÉCRYPTAGE

Le mode Platform as a Service expliqué à votre DG

POURQUOI S'Y INTÉRESSER ? Le Platform as a Service (Paas), ou ressources techniques à la demande, sert à exécuter depuis le web une application métier conçue à façon, sans pour autant devoir acheter, configurer ni maintenir les infrastructures techniques sous-jacentes.

ISTOCK

Le Paas permet de concevoir et d'exécuter des applications sur des infrastructures mutualisées.

Les gains

1. Une technologie moins chère. Comme pour toutes les offres cloud, l'entreprise qui choisit le mode Paas n'est facturée qu'en fonction des ressources qu'elle consomme. Non pas selon la quantité réservée – comme c'est le cas pour les serveurs en ligne (Iass) –, ni d'après le nombre d'utilisateurs référencés – la règle pour les applications hébergées (Saas)–, mais suivant le temps d'utilisation effective.

2. Peu de maintenance technique. Dans le cas du Paas, une application s'exécute directement au-dessus de l'infrastructure du fournisseur (Google, Microsoft, Salesforce, Openstack…). Déployer, configurer, mettre à jour un serveur virtuel, un système Windows ou Linux, ou une pile de logiciels tiers (serveurs Java, SQL…) n'est plus nécessaire. La maintenance n'est à opérer que sur l'application.

3. Des bénéfices commerciaux. Héberger une application chez un fournisseur de plate-forme la fait apparaître dans le catalogue en ligne de celui-ci, ce qui a l'avantage de toucher de nouveaux prospects.

4. Une montée en charge illimitée. Avec ce mode, connecter davantage d'utilisateurs s'effectue de manière naturelle, contrairement à ce qui se passe pour une application en ligne sur serveurs virtuels. Dans ce dernier cas, la montée en charge se traduit par la multiplication des serveurs virtuels, laquelle peut se heurter à des problèmes de cohérence des données entre les serveurs, ou encore à la limite du nombre de machines contractuellement permis.

Les limites

1. Le redéveloppement des applications. Celles conçues pour Windows ou Linux ne fonctionneront pas sur les plates-formes Paas de Google, de Salesforce ou d'Openstack. Même si ces dernières supportent les langages comme Java ou PHP, elles utilisent des fonctions qui leur sont propres. Seul Microsoft Azure sait exécuter les applications programmées pour Windows, moyennant une conversion automatisée.

2. Une forte dépendance technologique. Une application développée pour un Paas donné ne fonctionnera sur aucun autre. Par conséquent, si l'on souhaite un jour changer d'hébergeur, pour des questions de tarif, par exemple, il faudra là aussi réécrire intégralement l'application.

3. Une facturation confiée à un tiers. Si l'entreprise utilise une plate-forme en ligne chez Microsoft, Salesforce ou Google pour héberger une application et qu'elle compte la commercialiser en mode Saas, elle est obligée d'en confier la facturation à son hébergeur. Cette règle peut aussi s'appliquer aux indépendants qui proposent une offre basée sur Openstack.

4. Restrictions de la plate-forme sous-jacente. Chaque Paas a fait ses propres choix techniques. Il n'est pas possible de remplacer un système de base de données par un autre. Sur Azure, ce sera SQL Server. Sur Salesforce, la base de données n'est même pas relationnelle. Par ailleurs, les applications Saas s'intègrent pour l'heure très difficilement aux tableaux de bord tiers, comme ceux des ERP du marché.

YANN SERRA

«Les nouveaux processus de production préconisés par Xerox ont largement porté leurs fruits. C'est un plaisir pour nous de travailler avec Xerox qui a su s'approprier l'ensemble de nos besoins et s'inscrire comme un véritable partenaire.»

Danièle Sorg,
Responsable Indirect Procurement,
De Dietrich Thermique

Les attentes - De Dietrich Thermique, leader de solutions de chauffage, recherchait un partenaire stratégique pour imprimer ses notices en grandes séries. Les demandes de production augmentaient, les travaux étaient pris en charge par plusieurs imprimeurs, aussi De Dietrich avait pour volonté de diminuer les délais de fabrication, les risques d'erreur, les taux de rebuts ainsi que d'optimiser les coûts à la page.

La solution - Xerox a tout d'abord effectué une analyse complète des volumes d'impression, de leurs variations et des process, puis a procédé à une évaluation des coûts associés à chaque étape (inventaire, rebut, achats, stockages, main d'œuvre). La phase suivante a été la proposition d'une solution globale visant à optimiser et adapter la supply chain aux contraintes industrielles via une production de notices en mode « juste à temps » et en bord de chaîne. Cette solution a ensuite été mise en place pour le siège et les directions régionales.

Les résultats - Aujourd'hui, Xerox est engagé sur des résultats en termes de qualité et de délais. De Dietrich Thermique mesure précisément les effets positifs de la solution implémentée, que ce soit du point de vue qualitatif ou quantitatif. L'entreprise, dont les délais de fabrication ont fortement diminué, a d'ores et déjà enregistré des économies de l'ordre de 20 % . Pleinement satisfait, De Dietrich Thermique vient de renouveler sa collaboration avec Xerox pour 5 ans.

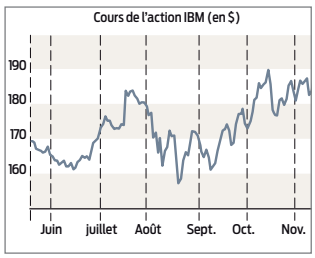
www.realbusiness.fr

xerox®
Ready For Real Business

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

VU DES MARCHÉS

Warren Buffet, premier actionnaire d'IBM



Ouvertement hostile au secteur high-tech, le milliardaire américain Warren Buffet vient de faire une entorse à sa stratégie d'investissement. Et de quelle manière ! Pour 10,7 Md$, il s'est emparé de 5,5 % d'IBM, devenant ainsi le premier actionnaire du constructeur. L'investissement semble dénué de tout risque, tant la progression de Big Blue sur le long terme est linéaire. Cependant, Warren Buffet a acheté ces titres alors qu'IBM n'était plus très loin de son plus haut historique, enregistré à 189,7 $, le 14 octobre dernier. Il n'est pas certain que le milliardaire refasse avec IBM le coup de Bourse effectué en 1988 – le rachat de 7 % de Coca-Cola – qui l'avait fait entrer dans la légende de la Bourse américaine.

EN BREF

L'Afdel arrive dans la Silicon Valley

L'Association française des éditeurs de logiciels (Afdel) ouvre un bureau de liaison au cœur de la Silicon Valley, afin d'aider ses membres à franchir l'Atlantique. Sa mission : fournir, en liaison avec Ubifrance, des conseils d'ordre juridique et commercial.

Capgemini se renforce dans l'externalisation

Dans le cadre du développement de ses activités d'externalisation de processus métier (BPO), Capgemini acquiert l'activité Order to Cash de Vengroff, Williams & Associates, une société américaine spécialisée dans le recouvrement de créances. Selon le cabinet NelsonHall, ce marché devrait représenter 31 Md€ à l'horizon 2012.

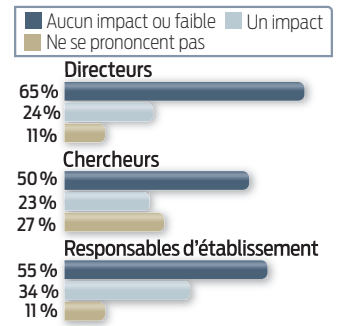
INNOVATION Une étude pointe les améliorations à apporter aux relations entre PME et recherche publique

Les pôles de compétitivité peuvent encore progresser

Les pôles de compétitivité existent depuis six ans, mais quel est leur impact sur les sciences académiques qu'ils sont censés promouvoir ? Bien, mais peut mieux faire. C'est en substance le message de l'étude(*) menée à ce sujet par Erdyn Consultants pour le ministère de l'Enseignement et de la Recherche. Pour réaliser leur analyse, la société de conseil a effectué près de 180 entretiens auprès de porteurs de projets de recherche, de directeurs de laboratoires, de chefs d'équipe, ou de responsables d'établissement.

Il en ressort que le pôle de compétitivité s'avère un très bon catalyseur de projets innovants et que l'aspect collaboratif fonctionne pleinement, en particulier vis-à-vis des PME. *« Les grandes entreprises – qui s'appuient sur un personnel dédié à la veille – n'ont pas attendu les pôles de compétitivité pour travailler avec les laboratoires publics. Mais les PME manquent de recul pour identifier les bonnes équipes de recherche. Les pôles ont permis aux chercheurs et aux PME de se rencontrer et de travailler ensemble »,* explique Patrick Haouat, associé gérant d'Erdyn.

LA FORMATION, UN POINT À AMÉLIORER



Les laboratoires et les entreprises perdent beaucoup de temps à monter des dossiers

Si l'objectif principal est bien atteint, certains points restent à améliorer, à commencer par la formation. La majorité des personnes interrogées estime que l'impact des pôles est faible, voire nul, sur les programmes d'enseignement. L'explication se trouve dans le décalage organisationnel entre les pôles et le monde de la formation : si les premiers sont plutôt réactifs et en phase avec le monde économique, le second reste très académique et présente une forte inertie. *« La création de formations se fait tous les quatre ans. La constante de temps n'est pas la même pour les pôles »,* explique un responsable d'établissement.

Peu de suivi des projets

Autre point négatif : la lourdeur administrative des projets. Les sources de financement étant multiples (fonds unique interministériel, Agence nationale de la recherche, fonds européens, collectivité, etc.), les laboratoires et les entreprises perdent du temps à créer des dossiers. Ces processus n'apparaissent ni clairs, ni transparents, et laissent entrevoir un réel besoin d'accompagnement.

Enfin, l'étude pointe les lacunes en termes de suivi de projet. Lancé, le projet collaboratif fonctionne en roue libre. Les pôles ne procèdent pas à une analyse suffisante de ses résultats et de leurs retombées économiques. Il peut même tomber dans l'oubli, les sociétés y participant ayant changé de stratégie. Un suivi plus rigoureux le valoriserait, en impliquant d'autres acteurs, par exemple. ■ GILBERT KALLENBORN

être professionnel n'est pas un jeu

Nouveau
BlackBerry® Bold™ 9900

Série limitée
Business pour BlackBerry

Internet, e-mails et Orange maps en illimité
depuis votre smartphone BlackBerry®

orange-business.com/blackberry-orange

BlackBerry®

Business Services

orange™

Offre réservée aux entreprises, soumise à conditions, valable jusqu'au 31/12/2011. Conditions complètes sur orange-business.com/blackberry-orange. France Télécom - S.A. au capital de 10 595 434 424 euros – 6, place d'Alleray - 75505 Paris Cedex 15 – RCS 380 129 866.
Research In Motion Limited. Tous droits réservés. BlackBerry®, RIM®, Research In Motion® ainsi que les marques déposées, les noms et les logos qui leur sont associés sont la propriété de Research In Motion Limited et sont enregistrés et/ou utilisés aux États-Unis et dans les pays du monde entier. © 2011 Mattel, inc. Tous droits réservés. Crédit photo : Peter Lippmann. Taux DAS 1.13 W/kg. Le DAS (débit d'absorption spécifique) des téléphones mobiles quantifie le niveau d'exposition maximal de l'utilisateur aux ondes électromagnétiques, pour une utilisation à l'oreille. La réglementation française impose que le DAS ne dépasse pas 2 W/kg. Novembre 2011.

GREEN TECH

Le cloud computing est-il écologique ?

Le cloud computing permet-il de réduire l'empreinte carbone des systèmes d'information ? Et si oui, à quelle hauteur ?
Google a relancé le débat au début de l'automne, en estimant que sa messagerie en ligne GMail émet 80 fois moins de CO_2 par utilisateur qu'une boîte aux lettres interne. Sur la base de 100 messages échangés chaque jour, une PME de 50 personnes émettrait 4,7 grammes de CO_2 par courriel, contre 0,06 gramme pour une messagerie hébergée dans le nuage de Google. De quoi vanter l'intérêt économique et écologique du cloud computing.
Pour obtenir ces résultats, le moteur de recherche estime qu'une PME de 50 salariés n'a pas d'autre choix que de s'équiper du plus petit serveur disponible, qui est capable de gérer 300 utilisateurs. La sous-utilisation du serveur hébergé en interne explique, selon lui, sa forte émissivité. A l'inverse, le modèle mutualiste du cloud computing utiliserait uniquement la puissance informatique nécessaire aux 50 utilisateurs, réduisant ainsi les coûts et l'empreinte carbone liée. Si ce raisonnement paraît logique sur le papier, *« il ne tient compte que de la partie serveur du scénario »*, rappelle Alain Anglade, expert en efficacité énergétique des TIC à l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (Ademe). Or, selon une récente étude de l'Agence, *« la fabrication des serveurs et des postes de travail représente environ 40 % des émissions de CO_2 sur le cycle de vie complet d'un e-mail. Et, sur la phase d'utilisation, les postes de travail correspondent à 40 % de la facture électrique. »* Si bien que la consommation électrique des serveurs, seul critère pris en compte par Google – et plus largement par les acteurs du cloud computing –, ne correspondent plus, au final, qu'à 36 % des émissions potentielles de CO_2 sur le cycle de vie complet d'un courriel.

L'AVIS DE L'EXPERT

V. COLIN/ADEME

Alain Anglade, expert en efficacité énergétique des TIC à l'Ademe

« Le datacenter doit être alimenté en électricité issue de sources renouvelables »

Le choix du lieu d'implantation du centre de données est primordial pour réduire les émissions de CO_2. Le kilowattheure électrique nord-américain s'avère six à neuf fois plus carboné qu'en France, et la moyenne des pays de l'OCDE près de sept fois plus que dans l'Hexagone. Si la mutualisation proposée par le cloud computing permet de gagner en efficacité, le datacenter doit être alimenté en électricité issue de sources renouvelables pour garantir un bénéfice environnemental réel. A défaut, il doit être situé dans un pays où le kilowattheure électrique est faiblement carboné : Canada, France, Suisse, etc.

Le kilowattheure plus écologique dans l'Hexagone

Dans ces proportions, le lieu d'implantation du centre de données et la provenance de l'électricité sont capitales. En effet, la fabrication d'un kilowattheure électrique émet 85 grammes de CO_2 en France, contre 700 grammes aux Etats-Unis et près de 1 kilogramme en Chine. Si les serveurs du nuage sont situés outre-Atlantique, le « poids carbone » du kilowattheure américain contrebalance en grande partie l'efficience énergétique du cloud computing. A moins que le nuage ne soit alimenté en énergie renouvelable, il n'est donc pas certain que les bénéfices écologiques soient au rendez-vous. Quel que soit le scénario d'hébergement retenu, la fabrication du poste de travail émet autant de CO_2 que le fonctionnement de l'infrastructure de messagerie interne pendant cinq ans, ou que GMail pendant dix ans – sur la base de 100 courriels échangés par jour ouvré. Pour réduire l'empreinte carbone d'un e-mail, il faut donc surtout recourir à un client léger. Alors, le modèle du cloud computing contribue significativement à réduire l'empreinte carbone d'un service de messagerie, d'autant plus si les serveurs sont utilisés plus de cinq ans et s'ils sont alimentés en électricité provenant de sources primaires renouvelables.
Sans ces trois prérequis, *« rien ne permet d'affirmer que le cloud computing réduit l'empreinte carbone d'un service informatique comme la messagerie*, rappelle Françoise Berthoud, responsable du groupe EcoInfo au CNRS, qui travaille sur l'impact environnemental et sociétal de l'informatique. *C'est toute la limite des communications " environnementales " des fournisseurs. Tant qu'ils omettront de préciser le périmètre et les usages étudiés, nous n'aurons pas de certitude sur les avantages d'une solution par rapport à une autre. »* FRÉDÉRIC BORDAGE

! À SAVOIR

Mesures de l'empreinte carbone

- **Un courriel** avec une pièce attachée de 1 Mo émet 19 g d'équivalent CO_2
- **Une recherche sur le web** représente 2,8 g d'équivalent CO_2

Source : Etude BIOIS/Ademe (2011)

l'efficacité est un enjeu, pas un jeu

Nouveau
BlackBerry® Bold™ 9900 + BlackBerry® PlayBook™

Série limitée
Mail and Connect pour BlackBerry

Internet, e-mails et Orange maps en illimité depuis :

- votre smartphone BlackBerry®
- votre PlayBook™
- votre ordinateur portable

Un étui convertible BlackBerry® PlayBook™
+ câble HDMI pour 1€ HT de plus*

orange-business.com/blackberry-orange

BlackBerry®

Business Services orange™

* Sous réserve de souscription de la Série Limitée Mail and Connect pour BlackBerry et dans la limite des stocks disponibles. Offre réservée aux entreprises, soumise à conditions, valable jusqu'au 31/12/2011. Conditions complètes sur orange-business.com/blackberry-orange. France Télécom – S.A. au capital de 10 595 434 424 euros - 6, place d'Alleray - 75505 Paris Cedex 15 – RCS 380 129 866. Research In Motion Limited. Tous droits réservés. BlackBerry®, RIM®, Research In Motion® ainsi que les marques déposées, les noms et les logos qui leur sont associés sont la propriété de Research In Motion Limited et sont enregistrés et/ou utilisés aux États-Unis et dans les pays du monde entier. © 2011 Mattel, inc. Tous droits réservés. Crédit photos : Peter Lippmann. Taux DAS 1.13 W/kg. Le DAS (débit d'absorption spécifique) des téléphones mobiles quantifie le niveau d'exposition maximal de l'utilisateur aux ondes électromagnétiques, pour une utilisation à l'oreille. La réglementation française impose que le DAS ne dépasse pas 2 W/kg. Novembre 2011.

ÉTUDE Les systèmes d'information des ressources humaines, un segment dynamique

Forte croissance du marché des logiciels RH en ligne

Selon une étude de Pierre Audoin Consultants (PAC), le marché français des logiciels et des services liés aux ressources humaines se porte bien. Evalué à 1,8 milliard d'euros, il s'avère particulièrement florissant pour les offres en mode Saas (Software as a Service), qui affichent 15 % de croissance à 120 millions d'euros de revenus, soit deux fois plus que le secteur du CRM. « *Le mode en ligne est bien adapté à certaines fonctionnalités de la gestion des RH telles que la mobilité, le recrutement et les entretiens d'évaluation. Il permet à l'ensemble des salariés, répartis sur différents sites, d'échanger des informations RH* », indique Salim Mesbah, consultant chez PAC.

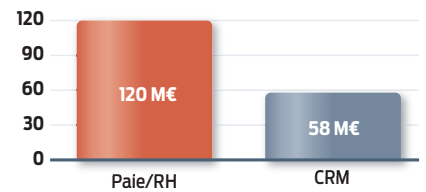
Si l'appropriation de ces outils a d'abord été une affaire de DRH, on assiste aujourd'hui à l'implication de la direction générale et de la DSI, « *contraintes d'harmoniser le parc des applicatifs RH et d'intégrer ces logiciels au reste du système d'information* », précise Salim Mesbah.

De son côté, le marché de l'externalisation de l'administration du personnel confirme sa progression en 2011, avec des prestations plus étendues. Les entreprises ne se contentent plus d'héberger leurs solutions ou de souscrire à des prestations de tierce maintenance applicative. Elles confient aussi des processus, voire des services managés (déclaration aux organismes tiers, gestion du recrutement, etc.). Pour Salim Mesbah, « *le marché de l'externalisation est davantage tourné vers de la valeur métier* ».

LE SECTEUR DES OFFRES RH EN SAAS DEUX FOIS PLUS LOURD QUE LE CRM

Chiffre d'affaires 2010 des solutions Saas

Source : PAC



Réinternalisation de certaines données

En revanche, très peu de sociétés ont opté pour le BPO (Business Process Outsourcing), c'est-à-dire l'externalisation complète de la fonction, avec reprise du personnel RH de l'entreprise par le prestataire.

Etonnant, enfin, la « *réinternalisation* » de certaines tâches. « *Des entreprises reprennent la main sur certaines activités, tels le contrôle et la validation des données concernant la paie. Une démarche désormais possible grâce aux nouvelles technologies* », précise le consultant. Conscients de ce phénomène, des prestataires ont donc développé une offre pour accompagner ces sociétés dans leur processus de réinternalisation.

JULIETTE FAUCHET

EMPLOI Systematic rapproche les compétences des grands groupes de celles des PME

Les grands comptes prêtent leurs seniors aux PME

Le 10 novembre, l'Agence régionale de développement Paris Ile-de-France, le pôle de compétitivité Systematic et Geris ont présenté Pass Compétence. « *L'idée consiste à détacher des salariés de grands groupes en intercontrat ou dont le métier est en décroissance, afin de les placer dans des PME matures ou en croissance* », explique Alain Bravo, directeur de Supelec et coordinateur de l'initiative Pass Compétence. Cette expérience cible les collaborateurs de 45 ans et plus. Détaché pendant douze à dix-huit mois dans les PME, le salarié est payé à hauteur de 40 % par le grand compte, de 40 % par la PME et de 20 % par Altidis, un fonds d'investissement privé. « *Une fois la mission accomplie, il réintègre son poste, l'objectif de la grande entreprise étant de préserver chez lui ce savoir-faire tout en jouant la carte du transfert de compétences dans les sociétés constituant l'écosystème du pôle Systematic* », insiste Alain Bravo. Un rapport gagnant-gagnant.

> **Les PME ont besoin d'ingénieurs en systèmes complexes, de développeurs et de commerciaux**

Cette initiative est née du résultat d'une étude menée par le pôle de compétitivité sur les besoins des petites et moyennes entreprises de son écosystème. « *Elles se sont clairement exprimées sur leurs besoins en ingénieurs en systèmes complexes, en profils développeurs et fonctions commerciales* », indique le coordinateur.

Détacher une douzaine de personnes par an

Cinq grandes entreprises ont déjà rejoint Pass Compétence – Thales, Air France, Schneider, Sagem et DCNS– et plusieurs PME ont manifesté leur intérêt. Toutefois, pour être éligibles, celles-ci devront présenter un projet abouti. Systematic sera chargé de les examiner afin d'assurer la meilleure adéquation entre la demande et les profils disponibles. « *Nous aimerions réaliser une douzaine de missions en un an* », confie Alain Bravo.

JULIETTE FAUCHET

SÉCURITÉ Des pirates passent des milliers d'appels aux frais des entreprises

La facture salée du piratage téléphonique

Depuis deux ans environ, un acte de malveillance de plus en plus fréquent consiste à détourner le système de téléphonie des entreprises. Objectif : passer des dizaines, voire des centaines d'heures d'appels vers des numéros (de pays étrangers ou surtaxés) dont le prix à la minute est élevé, à l'insu et au frais de l'entreprise attaquée. Pour cela, les pirates prennent le contrôle à distance de un ou plusieurs postes téléphoniques de la société. Un acte facile à opérer, et qui ne nécessite aucune compétence en informatique.

En pratique, il s'agit de composer le numéro de téléphone d'une entreprise, puis, une fois sur la messagerie, d'entrer le mot de passe d'un salarié. C'est là le premier point faible de ces équipements télécoms : les utilisateurs choisissent des mots de passe simples, récurrents, voire conservent ceux par défaut (0000 ou 1234). Dès lors, il est facile d'accéder à distance à toutes les fonctionnalités du poste, puis de programmer un renvoi ou un transfert d'appel vers une destination de son choix. Car là est le second point faible : toutes les fonctions (messageries, international, transfert, etc.) sont généralement ouvertes.

Attribuer les fonctions téléphoniques aux collaborateurs en fonction de leurs besoins

Les conséquences financières sont immédiates. Dans le cas le plus sévère signalé à la Ficome (Fédération interprofessionnelle de la communication d'entreprise), une société s'est retrouvée avec une facture téléphonique de 70 000 euros d'appels pirates. En un week-end, la note peut atteindre plusieurs dizaines de milliers d'euros. Des robots peuvent même être utilisés pour passer plusieurs centaines d'heures de communications en peu de temps.

Face à la recrudescence de ces détournements, certains acteurs sensibilisent les entreprises et les installateurs. « *Le responsable télécoms de l'entreprise doit prendre le temps de recenser les besoins de chaque collaborateur pour lui attribuer les seules fonctions téléphoniques nécessaires,* explique Guy Tétu, délégué général de la Ficome. Laurent Silvestri, directeur des opérations chez OpenIP, explique, quant à lui : « *Nous avons inclus dans nos contrats une clause obligeant les entreprises à se protéger contre ce type de piratage.* » Et pour cause : OpenIP, opérateur de services spécialisé dans la téléphonie sur IP, a lui-même été victime d'un détournement d'appels dont le montant a atteint 65 000 euros en un week-end. L'entreprise audite donc régulièrement le niveau de sécurité des systèmes télécoms de ses clients et leurs comportements d'appels, mettant en place des seuils de consommation.

Une menace peu prise au sérieux

Enfin, le phénomène est tel que des offres d'assurance dédiées aux fraudes télécoms voient le jour, à l'image des polices destinées à protéger les entreprises en cas de piratage du système d'information. « *Mais il existe encore un flou juridique sur ce sujet. Peu de sociétés y ont recours* », explique Fabrice Pronnier, gérant de Telecom Object. Même si elles commencent à prendre conscience du risque. « *Beaucoup restent dans le déni de la menace et ne prennent pas les mesures nécessaires* », regrette Guy Tétu.

EDDYE DIBAR

TÉMOIGNAGE

DR

Lionel Fruh, PDG de Grefran Bouteilles

« Nous avons payé 6 500 euros pour près de 3 000 appels frauduleux »

Nous avons été informés par France Télécom que notre PABX avait été détourné. Près de 3 000 appels frauduleux avaient été émis pour une durée équivalente à cent quarante six heures de communications à destination du Zimbabwe ! Le préjudice s'est élevé à 6 500 euros, que nous avons dû payer à l'opérateur.

France Télécom et notre intégrateur de téléphonie se dédouanent respectivement. Depuis, tous les appels vers les destinations internationales sont bloqués, excepté ceux pour l'Espagne, le Portugal, l'Italie et la Belgique, pays avec lesquels nous travaillons. Cette contrainte nous limite dans nos démarches de prospections.

Rendez-vous page 35 et bénéficiez de notre OFFRE LECTEUR sur les prochaines formations aux certifications ITIL®, CMMI®, PRINCE2® et PMI®...
... et apprenez par la pratique avec Learning Tree !
Learning Tree® International
Education Is Our Business®
Contactez-nous au 01 49 68 53 00 ou rendez-vous sur www.learningtree.fr

DANS LES LABOS

Un peu de sel pour plus de capacité

Sur un disque dur, ce sont des particules magnétiques de la taille de quelques nanomètres qui permettent de stocker les données. Ces particules sont réparties très irrégulièrement. Des chercheurs de l'IMRE (Institute of Materials Research and Engineering), à Singapour, ont découvert qu'un traitement préalable à base de sel assurait une meilleure répartition de ces particules, laissant entrevoir une augmentation de la capacité des disques d'un facteur six.

Une mémoire hybride

Toshiba a mis au point un prototype de mémoire exploitant de la mémoire magnétique non volatile MRAM et de la mémoire statique SRAM volatile. Elle offre l'avantage d'une réduction de la consommation d'énergie tout en maintenant les mêmes performances que les mémoires cache des processeurs actuels, de type SRAM.

Un écran supertactile

Des chercheurs de l'université Carnegie Mellon (Pennsylvanie) ont développé un écran tactile qui réagit différemment suivant la manière dont on le touche : avec l'ongle, en cognant du doigt, ou encore du bout de l'index. Pour cela, les scientifiques ont ajouté un microphone qui détecte la différence sonore entre les zones du doigt qui touchent l'écran. Cette technologie décuple les possibilités offertes par les écrans multitouch. Par exemple, passer de minuscules en majuscules sur un clavier virtuel n'exigerait plus de taper la touche Shift.

START UP

Lorsque les contributeurs résolvent les problèmes

NOM : Hypios.

DATE DE CRÉATION : juillet 2009.

DOMAINE : résolution de problèmes en ligne.

INNOVATION : utilisation d'outils sémantiques.

La start up Hypios a fait sienne cette réflexion d'Albert Einstein : « *Un problème sans solution est un problème mal posé.* » Positionné sur le marché de l'innovation ouverte, Hypios se développe sur l'idée d'un échange entre un « seeker », qui cherche une solution à un problème, et un « solveur », qui a les capacités de répondre au problème posé. « *La difficulté consiste, pour les deux parties, à avoir conscience de l'existence l'une de l'autre, et c'est là que nous intervenons* », précise Saman Musacchio, vice-président marketing et communications. Le problème du seeker est mis en ligne, une récompense pécuniaire et une échéance sont fixées. Les solveurs sont alors invités à poster leur solution.

La recherche sémantique pour identifier les contributeurs

Hypios se démarque de ses concurrents grâce à un moteur de recherche sémantique. Conçu par Milan Stankovic, directeur R&D d'Hypios, le logiciel hy.proximity analyse le problème posé puis le représente sous forme d'un graphe conceptuel. « *Un large champ de disciplines et de concepts clés pour la résolution du problème va émerger, et grâce à Solver Surfer – un moteur de recherche qui indexe des experts –, tous les solveurs susceptibles de résoudre le problème vont être identifiés* », explique Louis-Daniel de Segovia Gross, directeur général d'Hypios. A ce jour, la société recense plus de 800 000 experts. Ainsi, une solution à un problème portant sur l'économie d'énergie a récemment été validée. Elle n'a pas été l'œuvre d'un ingénieur, mais d'un… sociologue. Hypios combine crowd sourcing, technologie de découverte des compétences, et accompagnement personnalisé. Pour la moitié des problèmes posés en 2011, la société affirme qu'une solution a été trouvée et retenue par le client

Des partenariats avec des cabinets de conseil

La start up a signé des partenariats avec les sociétés de conseil Bluenove, Alma Consulting Group et Créargie afin de prendre en charge l'accompagnement des entreprises dans l'identification et la formulation des problèmes. Elle cible les grandes sociétés des secteurs agroalimentaire, de l'énergie et de la pharmacie, ainsi que des établissements de taille intermédiaire qui manquent de compétences en R&D.

Hypios prépare une augmentation de capital de 400 000 euros auprès de business angels. Cet apport lui servira à lancer une nouvelle déclinaison entreprise de son offre, baptisée High Inside, destinée à intégrer la résolution de problèmes dans les intranets des entreprises. ARMELLE SICCAT

REPÈRES

Siège : Paris (75).
Effectif : 10 personnes.
Financement : business angels (2 M€).
L'équipe dirigeante :
L.-D. de Segovia Gross, directeur général.
M. Stankovic, directeur R&D.
S. Musacchio, vice-président marketing et communications.

TROPHÉES DSI La catégorie rapprochement métier sera honorée lors de la cérémonie du 7 décembre prochain

Un pilotage formel pour faire travailler ensemble DSI et métiers

Pour les DSI, l'heure est à la rationalisation du rapprochement avec les métiers de l'entreprise par la mise en place de structures internes de dialogue. En essayant d'aller au-delà du discours convenu sur cette coopération. Une transformation du système d'information, qui suppose un consensus généralisé au sein de l'entreprise, fournit un bon prétexte pour structurer ce dialogue. Aux 3 Suisses, où la refonte de l'informatique du groupe de vente par correspondance a été accélérée en 2009 sous la houlette du DSI, Pierre Gressier, de nouvelles gouvernances ont été instaurées.

L'organisation du projet de transformation du système d'information et sa gouvernance sont totalement imbriquées entre DSI et métiers, quitte à matérialiser ce dialogue par un rapprochement physique des équipes concernées. Ce sont 25 salariés des enseignes qui ont ainsi été mutés au sein de la structure projet. Un plateau de 250 positions a été aménagé, favorisant le rapprochement géographique de tous les participants. Le programme et chaque projet sont dirigés par un binôme associant métiers et DSI, qui partagent le même bureau.

CHARLIE SCHUCK/GETTYIMAGES

Le rapprochement physique des équipes concernées matérialise le dialogue.

Planification générale et suivi du déroulement

A l'Association nationale pour les chèques-vacances (ANCV), la gouvernance et l'organisation générale de la DSI ont été revues afin de mieux faire travailler ensemble les métiers et les collaborateurs de la DSI. Le comité de pilotage est devenu le lieu de planification générale et de suivi des différents éléments composant un projet de nouvelle application. Un chef de projet utilisateur porte la responsabilité du bon déroulement du processus, assisté par un chef de projet DSI. « *Ces structures, qui se réunissent toutes les six à huit semaines, sont composées des assistants à maîtrise d'ouvrage de la direction des systèmes d'information et du chef de projet métier, ainsi que des représentants d'une ou plusieurs directions fonctionnelles. Le chef de projet métier en assure l'animation et indique l'avancement des éléments du projet* », explique Bruno Kretz, DSI de l'ANCV.

Chez Oséo, la direction du système d'information, dirigée par Xavier de Broca, fonctionne en pilotage conjoint avec la maîtrise d'ouvrage sur tous les sujets. Elle a bâti une coordination étroite entre métiers et DSI à l'occasion d'un projet stratégique d'unification des back office et de simplification du système d'information de gestion. « *Nous avons choisi un pilotage resserré au niveau des trois principaux directeurs concernés. Un comité de direction quotidien réunit le DSI, le directeur métier, le directeur de l'organisation et de l'assistance à maîtrise d'ouvrage. Cela permet un ajustement des décisions immédiat qui rend efficace et cohérent les actions des trois métiers* », souligne le DSI.

FRÉDÉRIC BERGÉ

01 BUSINESS & TECHNOLOGIES

LE DSI DE L'ANNEE 2011

RÉVÉLATION DU PALMARÈS LE 08 DÉCEMBRE

En partenariat avec :

xerox

orange Business Services

interxion

AASTRA

SPIE

Recherchez un métier spécialisé à tout moment

SPÉCIALISTE DES EMPLOIS SPÉCIALISÉS

ANNONCES CLASSÉES PAR MÉTIER ET PAR THÈME / COACHING / CONSEILS

www.cadresonline.com

CADRES ONLINE

EXPÉRIENCES

Les pharmacies de Giropharm se dotent d'outils décisionnels pour affronter la concurrence et la législation. P. 28

La communauté d'agglomération de l'aéroport du Bourget opte pour des clients légers et la virtualisation. P.30

DSI de Clichy-la-Garenne, Guillaume Ors répond aux besoins des agents de la ville et développe des e-services pour les citoyens. P. 32

JURIDIQUE

Directeur des systèmes d'information, un métier à risque

Dans certaines circonstances, un DSI peut être traduit en justice. L'ouverture du système d'information, l'évolution des types de contrat avec les prestataires, ou encore la multiplicité des données gérées augmentent considérablement ces risques.

Les cas sont encore rares, mais les affaires, généralement traitées à l'écart des médias, sont en augmentation dans les tribunaux. Il faut dire qu'avec l'avènement du numérique, les fonctions du DSI se sont considérablement étendues. Des données personnelles exploitées par les métiers aux contrats signés avec les prestataires, en passant par l'intégrité et la sécurité du système d'information (SI) ou la surveillance des salariés, le spectre de responsabilité du DSI le rend plus exposé que par le passé à une faute professionnelle susceptible d'entraîner son licenciement, voire de le conduire, dans certaines circonstances, devant un tribunal pénal.

ISTOCK

Si le DSI a signé une délégation de pouvoir, la sanction à son encontre peut être d'ordre pénal.

Garant de toutes les données dématérialisées de l'entreprise

Dans l'exercice de sa fonction, un DSI peut être sanctionné s'il n'a pas pris les mesures nécessaires à la bonne gestion et à la protection des composants matériels et logiciels du SI. Sa tâche est rendue encore plus ardue par la prolifération des outils de mobilité (PC portables, smartphones, tablettes) utilisés en dehors de l'entreprise, quand il ne s'agit pas de matériels apportés par le collaborateur, dans le cadre d'une politique BYOD (Bring Your Own Device). Le risque vient aussi des applications téléchargeables librement. *« Le salarié a tendance à télécharger " sauvagement " ses applications, sans passer par la DSI, pour des raisons de facilité ou de rapidité, sans se rendre compte de la pollution qui peut en résulter pour le SI »*, note Anne-Sophie Poggi, avocate associée au cabinet Derriennic Associés. Lorsque la responsabilité du DSI est mise en cause, elle est évaluée en fonction de la complexité de l'attaque, de son expérience, des moyens dont il disposait pour lutter au moment de l'infraction, et des instruments juridiques et organisationnels qu'il avait mis en place pour identifier et réduire les risques. La sanction prise par la direction générale pourra aller du simple avertissement au renvoi. *« Et quand le licenciement est prononcé, il est généralement assorti d'une faute*

grave avec mise à pied conservatoire, car le DSI a accès à des documents sensibles de l'entreprise », souligne Anne-Sophie Poggi. La sanction peut même devenir pénale, s'il a signé une délégation de pouvoir, en sus de son contrat de travail.
Responsable de la plupart des fichiers informatiques présents dans l'entreprise, le DSI doit assurer la protection des données personnelles concernant les personnes internes comme externes à la société. Il doit notamment effectuer toutes les déclarations auprès de la Cnil, ou confier cette tâche à un correspondant informatique et libertés. *« Jusqu'à récemment, les données personnelles déclarées à la Commission se limitaient à celles saisies par l'entreprise et d'autres relatives à ses salariés, à ses clients et à ses prospects. Aujourd'hui, les informations exploitées par la société proviennent de toute part. Ainsi, les directions commerciales, marketing ou ressources humaines utilisent, à des fins professionnelles, des informations qu'elles récupèrent de forums, de réseaux sociaux, de questionnaires en ligne et de témoignages. Cette situation complexifie considérablement la tâche du DSI, qui doit identifier ces données éparses, étudier leur traitement et déclarer les fichiers ainsi créés à la Cnil »,* précise Anne-Sophie Poggi. La simple

Chartes internet, de gouvernance, informatique : le DSI doit s'entourer de règlements écrits, établis avec un juriste, pour protéger son action.

« Une charte détaillant les règles de pratique d'internet est opposable au salarié, s'il ne les respecte pas »

utilisation des PC mis à la disposition des employés par l'entreprise est aussi source de risques pour le DSI. *« Il peut s'agir de l'utilisation illicite de logiciels ou de pratiques illégales, comme la consultation de sites révisionnistes ou la collecte d'images pédophiles depuis son poste de travail »,* développe Paul Jaillard, DSI de Segula Technologies, société de conseil en innovation.
Pour se prémunir contre ces dérapages, le DSI met généralement en place des outils de filtrage. Attention, toutefois, de ne pas oublier d'informer les instances représentatives du personnel, des mesures de surveillance mises en place, et des sanctions encourues en cas d'infraction. Et de ne pas transgresser les droits de la liberté individuelle, *« les salariés gardant, même sur leur lieu de travail, le bénéfice de la protection de leurs libertés individuelles, (article L1121-1 du Code du travail) »,* insiste Anne-Sophie Poggi. Rappelons la sanction, par la Cour de cassation, d'un employeur pour violation du secret des correspondances. *« Bien qu'il ait interdit une utilisation non professionnelle de l'ordinateur, l'employeur a été condamné pour avoir pris connaissance des messages personnels émis et reçus par le collaborateur grâce à un outil informatique. La Cour a rappelé par deux fois que l'ouverture des fichiers personnels d'un employé n'est en principe possible qu'en présence du salarié dûment appelé »,* prévient l'avocate. Aussi, la prévention reste de mise. Et il est désormais quasiment obligatoire d'encadrer la pratique d'internet en consignant les règles dans une charte d'utilisation et en indiquant les sanctions encourues en cas de débordement. Soumise aux instances représentatives du personnel, cette charte est valable et opposable au collaborateur en cas de non-respect de sa part, ou de contestation devant les tribunaux.
Les technologies de mobilité et de communication tendant à effacer les frontières entre vie privée et vie professionnelle, les risques qu'ils induisent relèvent donc également de l'humain. A ce titre, le DSI est logé à la même enseigne que les autres responsables : *« Certains salariés peuvent se sentir harcelés par des courriels reçus en grande quantité, hors des horaires de travail. Cet état de choses ira jusqu'à les conduire à engager une action contre leur management,* souligne Paul Jaillard. *Pour éviter que de telles situations se produisent, il est nécessaire de bien informer les managers, afin qu'ils s'autodisciplinent, évitent de transmettre des e-mails à toute heure, et soient attentifs à la façon dont leurs collaborateurs ressentent ces outils communicants. »*
Petit avantage pour le DSI : concerné au premier chef par la problématique du support aux utilisateurs, il a souvent mis en place une organisation

SFR Business Team
Faire équipe avec vous

SFR - S.A. au capital de 1 343 454 921,15 € - RCS Paris 403 106 537 - Crédit photo : Léa Crespi
Détails et conditions de l'offre sur sfrbusinessteam.fr. SFR Busines

adéquate pour minimiser le stress de ses équipes, qui sont aguerries à ces technologies.

Responsabiliser les directions utilisatrices

Au-delà des mises en œuvre techniques, les responsables informatiques doivent aussi cerner les risques qui relèvent de la gestion des contrats avec ses prestataires. Par exemple, le Saas (Software as a Service), le cloud ou encore les logiciels libres accentuent les facteurs capables de mettre en jeu sa responsabilité juridique. D'ailleurs, selon Paul Jaillard, *« le recours au cloud est très risqué. Car bien souvent, les contrats ne précisent pas où sont hébergées les données personnelles. Or, la Cnil oblige à les stocker dans les pays de l'Union européenne ou dans ceux certifiés comme offrant un niveau de protection adéquat. »*

Par ailleurs, en virtualisant les infrastructures, les accès aux applicatifs et aux services, l'entreprise accroît les potentiels problèmes de sécurité et la perte de la maîtrise de la donnée. *« C'est pourquoi les DSI doivent être vigilants sur le contenu des contrats, au risque de voir leur responsabilité professionnelle engagée en cas de défaillance du SI ou de dérapage du projet. Mais force est de constater qu'ils rechignent souvent à prendre le temps nécessaire à la négociation des contrats que leur présentent leurs fournisseurs. C'est regrettable, car l'échec d'un projet ou d'un contrat mal rédigé peut se solder par leur licenciement »*, insiste l'avocate. Toutefois, la responsabilité du DSI ne pourra être engagée si une direction opérationnelle établit un contrat avec un prestataire, indépendamment du service informatique. *« Une pratique de plus en plus courante, qui aboutit à des trous contractuels et dont les conséquences sont par ailleurs néfastes pour l'informatique. Par exemple, l'installation d'un logiciel libre sous licence GNU GPL infecte les autres typologies de licences libres déjà présentes dans le SI »*, explique Anne-Sophie Poggi. Pour Paul Jaillard, il est important qu'un « contrat moral » existe entre les DSI et les directions opérationnelles pour éviter ces dérives : *« La meilleure façon de s'en prémunir est de rester à l'écoute des directions métier et de faire preuve de flexibilité et d'agilité, en sachant leur proposer des réponses rapides. »* A ce titre, l'une des pratiques les plus en vogue actuellement est la réalisation, par la DSI, de catalogues de services packagés *(voir* 01, *n° 2089, p. 27)*.

En ce qui concerne l'utilisation des données, le principal outil préconisé dans le cadre des relations DSI-métiers est la charte de gouvernance informatique et des flux d'informations numériques. Rédigé par le directeur juridique, en collaboration avec l'ensemble des directions opérationnelles, ce document a pour objectif de recenser les typologies d'informations présentes dans la société, d'identifier les directions utilisatrices de ces données et la façon dont elles les exploitent, et, enfin, de se mettre d'accord sur leur traitement. *« Grâce à cette charte, le DSI sera en mesure de cartographier le flux d'information de l'entreprise. De plus, le document est opposable aux différentes directions de la société, en cas de conflits internes concernant une utilisation abusive de données »*, conclut Anne-Sophie Poggi.

JULIETTE FAUCHET

2 QUESTIONS À...

DR

Guy de Lussigny,
DSI de l'Etablissement public de santé mentale de Ville-Evrard (93)

Pensez-vous être exposé à des dangers informatiques ?
A l'exception de la prise de rendez-vous téléphonique, de la maintenance, du help desk et de la gestion de consommables, nous avons choisi de garder en interne tout notre système d'information, afin d'en conserver la maîtrise et de préserver notre indépendance, une certaine flexibilité et des compétences internes. Cela réduit beaucoup les risques auxquels sont exposés notre SI et, donc, ma fonction.

Quelles mesures prenez-vous ?
Pour prévenir le piratage par des salariés, qui engagerait la responsabilité pénale de l'entreprise et la mienne, nous avons installé un outil, Microsoft SCCM, recensant automatiquement et en permanence le parc logiciel. Il nous alerte sur les fichiers qui pourraient s'avérer frauduleux. Comme la législation nous l'impose, nous archivons les URL consultées pendant un an. Et une charte informatique a été élaborée pour encadrer les pratiques d'internet.

PUBLICITÉ

NOUVEAU
Pack Business Entreprises

Avantage n° 10
Jusqu'à 650 euros d'économies par utilisateur et par an.

Tous les avantages sur **sfrbusinessteam.fr**

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

DÉCISIONNEL

Quand le souci de la performance s'impose aux pharmacies

Les officines du groupement Giropharm déploient la suite décisionnelle en ligne d'AGT pour améliorer la gestion de leurs projets de croissance.

Cette pharmacie de Saint-Max (54), membre de Giropharm,

L'ENTREPRISE

GIROPHARM
Activité : regroupement de 600 pharmacies.
Effectif : 95 salariés.

LE PROJET

Problème à résoudre : assurer le suivi de l'activité des pharmacies et, en particulier, des ventes de médicaments.
Solution retenue : logiciel Saas d'AGT, avec modules financier (déjà déployé) et de mesure de la performance (à venir).
Budget : environ 130 000 € par an.

Déremboursement de médicaments, concurrence des parapharmacies et des grandes surfaces, raccourcissement des délais de paiement des fournisseurs… les temps sont rudes pour les pharmaciens, historiquement préservés de la crise. Plus que jamais, ils sont dans l'obligation de superviser et de planifier au mieux leur activité. Le défi est de taille pour une profession très peu équipée en outils analytiques. Une carence que Giropharm cherche justement à combler. Le groupement a donc souscrit une solution décisionnelle en mode Saas (Software as a Service) destinée à ses 600 officines. Pour l'instant, un seul des modules de la suite a été déployé, celui lié aux indicateurs économiques et financiers.

Comparer les indicateurs clés en un coup d'œil

Plutôt que d'installer et de paramétrer un logiciel localement, Giropharm a misé sur un service clés en main, et choisi pour cela la société AGT, spécialisée dans les réseaux de commerces. « *Nous avons demandé à nos pharmacies de nous fournir leur liasse fiscale par courrier, fax ou fichier PDF. AGT a ensuite récupéré ces documents puis a saisi les bilans et comptes de résultats dans son système* », explique Yann Saugrain, directeur administratif et financier de Giropharm. Au final, l'application analytique livre une quarantaine d'indicateurs. Au-delà des métriques classiques (chiffre d'affaires, rentabilité), la plate-forme propose plusieurs types de ratios, comme la marge individuelle (marge globale divisée par les effectifs). « *Mais surtout, le logiciel permet aux quatre utilisateurs du service financier de comparer en un coup d'œil les performances des pharmacies. Tout en réalisant des classements et des segmentations.* »
Sur le terrain, chaque officine visualise les indicateurs qui lui sont propres. Mieux encore : « *Le pharmacien dispose d'un environnement de simulation. Il joue alors sur l'augmentation des effectifs, des salaires, des équipements, du stock… et mesure les impacts sur son bilan* », explique Yann Saugrain.

Actuellement, 30 % des pharmacies de Giropharm sont connectées sur la plate-forme décisionnelle hébergée

Très prochainement, Giropharm entend bâtir des indicateurs plus précis, qui concerneront la performance des produits. Objectif : déceler, via des rapports mensuels, les médicaments dormants et ceux qui, au contraire, se vendent le mieux. Toutefois, la production de tels indicateurs reste tributaire d'interfaces entre la plate-forme d'AGT et les applications historiques utilisées par les pharmaciens (Winpharma, Alliadis et Pharmagest, pour les plus connues) pour enregistrer toutes les transactions liées aux produits. Cette intégration, sur le point d'être effective, s'est montrée complexe. Les éditeurs de ces logiciels n'étaient pas pressés d'ouvrir leurs interfaces.
L'exploitation de ce module est attendue avec impatience car, aussi surprenant que cela puisse paraître, les analyses des ventes de produits sont quasi inexistantes au sein du groupement. « *Actuellement, après autorisation des pharmaciens, nos conseillers en développement recueillent les entrées et les sorties sur des échantillons. Ce qui ne nous permet que des études très artisanales. AGT nous apportera une vraie solution professionnelle, grâce à l'exhaustivité des données recueillies et à la puissance de ses simulations.* »
Au-delà d'une meilleure connaissance de l'activité et de la santé des officines, le futur module servira aussi à déceler

DR

bénéficie déjà d'outils d'analyse des ventes.

les nouvelles tendances d'achat. Mais surtout, il devrait redonner du poids à Giropharm dans ses négociations avec les laboratoires pharmaceutiques. Car aujourd'hui, seuls ces derniers disposent de chiffres sur les ventes de produits. Le groupement entend donc s'appuyer sur ses propres informations pour traiter à armes égales avec ses fournisseurs.

Un business plan pour prévoir sur cinq ans

A plus long terme, le groupement table sur un futur module d'AGT destiné à l'élaboration d'un business plan par les pharmaciens eux-mêmes. Pour cela, ils seraient assistés, dans l'idéal, par leur comptable. « *Il s'agit de se projeter dans cinq ans afin de prévoir les futurs investissements, la réalisation du patrimoine… Le module met en jeu de nombreux paramètres. De telles pratiques basées sur l'anticipation seraient une révolution dans le monde de la pharmacie.* » VINCENT BERDOT

POSTE DE TRAVAIL Comment une communauté d'agglomération passe au client léger

Virtualiser le poste utilisateur pour se concentrer sur les tâches à valeur ajoutée

« Leo Apotheker, le PDG de HP, avait raison : le PC n'est plus rentable ! », lance le DSI de la communauté d'agglomération de l'aéroport du Bourget. Aussi , quand il doit renouveler son parc de machines vieillissantes, fin 2007, David Larose décide de s'équiper de clients légers. « *Nous pouvions réinvestir dans 800 PC, coûtant entre 500 et 800 euros chacun, tout en sachant que nous aurions à renouveler l'opération quelques années plus tard,* explique le DSI. *Ou alors nous choisissions de virtualiser les postes utilisateurs et n'avions que l'infrastructure à renouveler à terme, ce qui nous revenait moins cher.* » De plus, David Larose insiste auprès de la direction générale et du maire de Drancy sur le fait que, d'une part, les postes ne sont exploités qu'à 20 % de leurs capacités, et, d'autre part, qu'à un instant T, entre 20 et 25 % du parc ne sont pas utilisés. Le choix de la virtualisation est alors validé.

Les services publics de Drancy sont prêts à adopter l'informatique en nuage.

DR

La prochaine étape sera d'intégrer la mobilité des collaborateurs dans le projet de virtualisation

Le DSI installe une baie SAN Dell et des clients légers Wyse. Puis il virtualise ses postes Windows avec VMware View 4.6. Mais la première maquette n'est pas concluante. « *J'ai alors profité d'un déplacement à San Francisco pour rencontrer l'éditeur, qui m'a fait une démonstration valide. En fait, le partenaire ayant réalisé la première maquette ne connaissait pas grand-chose à l'infrastructure View* », relate David Larose. Si le déploiement complet de View a duré quinze jours, le projet global, quant à lui, s'est étalé sur deux ans. Au final, l'ensemble des 60 applications ont été virtualisées.

Depuis la fin 2009, les écoles maternelles et primaires, l'office d'HLM, la mairie de Drancy et une partie de celle du Bourget utilisent des clients légers en remplacement de leurs PC. Outre la rapidité d'exécution des machines et la baisse des nuisances sonores, les utilisateurs ne perdent aucune information en cas de coupure électrique. Quelques clics de souris de l'équipe de support.

Aujourd'hui, le DSI veut aller plus loin, en intégrant la mobilité de certains collaborateurs dans ce projet de virtualisation du poste de travail. « *Nous allons progressivement remplacer les ordinateurs portables par des couples PC virtualisé-iPad. Les portables ne sont pas assez puissants ou trop encombrants. Parmi toutes les tablettes du marché, l'iPad est simple d'usage et performant* », explique David Larose. Certains cadres supérieurs, ainsi que les VIP en déplacement ou en congés, peuvent ainsi accéder à l'intranet et à leurs dossiers de façon sécurisée, via l'infrastructure View. « *C'est un confort supplémentaire que nous leur offrons. Ils n'ont pas à lancer de réseau privé virtuel. Aucune donnée ne transite sur le réseau. C'est absolument sûr* », certifie-t-il.

L'ENTREPRISE

COMMUNAUTÉ D'AGGLOMÉRATION DE L'AÉROPORT DU BOURGET

Statut : établissement public de coopération intercommunal regroupant le Bourget, Drancy et Dugny (93).
Effectif : environ 3 000 personnes.
Sites : quelque 200 bâtiments publics.

LE PROJET

Solution déployée : baie de stockage SAN Dell, clients légers Wyse, et infrastructure de virtualisation VMware View 4.6.

En route vers le PC as a Service

Du point de vue de la direction informatique, le déploiement de l'infrastructure virtualisée a donné l'occasion de redéfinir le périmètre d'action de l'équipe. « *Nous considérons qu'avec le même nombre de collaborateurs, nous pouvons gérer un parc de postes utilisateurs deux fois plus important* », explique David Larose. De plus, avant migration, deux personnes, en moyenne, s'occupaient des interventions classiques de maintenance et l'équivalent d'un mi-temps assurait les installations. « *Depuis, nous consacrons ce temps à des tâches supplémentaires à plus forte valeur ajoutée, et plus proches des projets. Et nous n'avons pas eu à recruter. Ce qui est un argument de poids face à la direction générale et au maire* », souligne-t-il.

David Larose souhaite pousser le concept de virtualisation à son maximum. Son objectif consisterait à ne mettre à disposition des utilisateurs que des applications web. Il s'appuierait de plus sur une offre de Desktop as a Service. Le rôle de son équipe serait alors davantage centré sur la gestion des applications en regard des problématiques métier. « *La DSI du XXIe siècle doit s'occuper de l'applicatif et des utilisateurs, et non de l'infrastructure. Bref, elle sera plus humaine et moins "autiste".* » EDDYE DIBAR

show

VOTRE COMMUNICATION PARTOUT, TOUT LE TEMPS.

NOUVEAUX MONITEURS
GRAND FORMAT
PROFESSIONNELS

Grand écran, image parfaite, voici un support à la hauteur de votre communication. Fiables et résistants, les moniteurs LFD peuvent communiquer vos messages 24h sur 24h. Performants et fonctionnels, ils se pilotent à distance via votre PC. Changer contenus et paramètres de l'écran, pré-programmer et afficher tous types de contenus en temps réel, tout est possible.

www.samsung.com

Show = Spectacle.

© 2011 - Samsung Electronics France, SAS au capital de 27 000 000 € - RCS Bobigny B 334 367 497
270 Ave du Président Wilson-93458 La Plaine Saint Denis Cedex. © Crédit photo : Samsung-Visuels non contractuels-Images d'écran simulées. CHEIL worldwide

SAMSUNG

INTERVIEW

« Les administrés attendent plus d'e-services dans leur ville »

GUILLAUME ORS, DSI de la ville de Clichy-la-Garenne, gère un budget de 3,5 à 6 millions d'euros selon les années, prioritairement alloué à la modernisation des infrastructures et aux services aux administrés. Son équipe compte près de 20 agents.

Quelles sont les missions d'une DSI de collectivité territoriale ?

GUILLAUME ORS : Le premier rôle de la DSI consiste à assister les services de la ville, à mettre à leur disposition des outils fonctionnels, des applications métier, des matériels, une téléphonie efficace. Dans le cadre de la transversalité, nous conseillons l'ensemble des services sur les outils et les progiciels. Soit activement, en proposant l'évolution des applications (comme la dématérialisation des archives municipales), soit à la demande des services qui sollicitent un accompagnement en cas d'évolution de leur domaine. Enfin, nous planifions la politique IT de la commune, en collaboration avec la direction générale des services, et soumettons de nouveaux services aux administrés (tel le projet de hotspots Wi-Fi dans la commune). En tant que DSI, je rapporte au directeur du cabinet du maire de Clichy-la-Garenne.

Avez-vous de grands projets d'équipement en cours ?

GO : Fin 2010, nous avons effectué le passage à la téléphonie sur IP (1 200 téléphones Cisco), un chantier d'envergure pour la mairie. Un projet qui a nécessité un million d'euros, dix-huit mois de préparation et trois mois de déploiement. Actuellement, nous travaillons sur un logiciel de gestion de standard téléphonique performant, incluant l'estimation du temps d'attente, l'objectif étant de ne pas perdre d'appel. Nous sommes également en train de changer notre parc de photocopieurs, qui représente un budget de 500 000 euros en fonctionnement. Une mairie est active presque 7 j/7 : les services culturels travaillent le soir, les cimetières ouvrent le dimanche… C'est pourquoi il faut garantir une infrastructure opérationnelle à tout moment. Par ailleurs, nous poursuivons la mise en place de notre plan de reprise d'activité, créé en 2010, en lui ajoutant une brique technique, un SAN Virtual Controller (SVC).

Où en êtes-vous en termes de dématérialisation ?

GO : Nous étudions une solution en mode Saas (Software as a Service) d'envoi de pièces jointes volumineuses (supérieures à dix mégaoctets et à un gigaoctet). Elle sera déployée sur les 250 postes les plus consommateurs, mais concernera aussi les élus, tous équipés de Blackberry. L'année prochaine, des parapheurs électroniques seront mis en place. La solution, encore à perfectionner, consiste en une plateforme Saas, où tous les documents à viser suivent un workflow de signatures. Les utilisateurs adhérant à la démarche pourront ainsi s'épargner d'apposer manuellement leur signature sur tous les documents. Lorsque l'on installe un nouveau service, l'important est de former les agents pour que les réponses soient données aux utilisateurs administrés. La qualité du suivi fait la différence dans l'acceptation ou le rejet d'une solution par ces derniers.

Existe-t-il une concurrence entre villes pour les services internet ?

GO : Une collectivité doit véhiculer une image de modernité et répondre aux attentes des administrés. Il n'y a pas de concurrence, mais les villes d'une même intercommunalité tentent de proposer un niveau de service équivalent aux administrés. Le maire *(Gilles Catoire, PS – NDLR)* et moi-même sommes très sensibles à ce qui se pratique dans les autres villes. Tout comme à Paris, le maire a souhaité que les inscriptions dématérialisées sur les listes électorales soient mises en place dès 2011.

PROPOS RECUEILLIS PAR ARMELLE SICCAT

JIM WALLACE

BIO EXPRESS

31 ans. Diplômé de l'Epitech en 2005, vice-major de promotion.
2006 : responsable de l'architecture réseaux et de la sécurité informatique du Conseil général du Val-d'Oise.
Depuis 2007 : DSI de Clichy-la-Garenne (92, 60 000 habitants). Direction regroupant l'informatique et la téléphonie.

Orsys
La formation par excellence

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

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

Formation informatique et management

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

CATALOGUES GRATUITS
>>> info@orsys.fr
TOUS NOS PROGRAMMES 2011
>>> www.orsys.fr

- Paris La Défense
- Aix-en-Provence
- Bordeaux
- Lille
- Lyon
- Nantes
- Rennes
- Sophia Antipolis
- Strasbourg
- Toulouse
- Genève
- Luxembourg
- Bruxelles

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

Tous nos cours sur www.orsys.fr

RENCONTRE **JEAN-FRANÇOIS BEUZE,** président de Sifaris

De la gestion des risques à la création d'entreprise, le parcours d'un battant

« Notre entreprise a été conçue en 2009 avec de l'ADN de crise économique, assène Jean-François Beuze, président de Sifaris. *Nous étions avertis que ce serait une aventure difficile et compliquée. Il n'y a pas eu de surprise. Un peu comme durant la phase qui précède un combat de boxe. On s'attend à prendre des coups, mais cela n'empêche pas d'avancer »,* explique-t-il. Et il en sait quelque chose, lui qui a pratiqué le kick-boxing pendant près de douze ans. Le temps d'obtenir le titre de vice-champion de France et d'en tirer le maximum de bénéfices.

Jean-François Beuze est déterminé dans tout ce qu'il entreprend.

JIM WALLACE

« Esprit d'équipe, cohésion, rigueur… sont autant de valeurs à transmettre »

Il a ainsi appris comment rebondir : *« L'enseignement dispensé dans une salle de boxe ne se limite pas à vous montrer comment porter des coups. Il vous apprend à en recevoir et, surtout, à les encaisser. A ne pas baisser sa garde et à repartir plus fort. »*

Plus jeune, comme beaucoup de garçons, il rêve de devenir pilote de chasse. Mais c'est aux commandes de Windows 3.1 et à bord d'un IBM 286 que le rêve d'adolescent de Jean-François Beuze s'envole vers un tout autre horizon : celui de l'informatique. Il fait ses premières armes professionnelles en SSII en 2000. Sa mission : rendre le système d'information de la tour Maine-Montparnasse conforme aux normes de sécurité. Une tâche difficile mais déterminante puisque, à ce moment-là, il vit un nouveau tournant professionnel : la sécurité fait son entrée dans sa vie d'informaticien.

« Je me suis aperçu que les besoins sur l'organisationnel en termes de sécurité étaient aussi forts que la partie technique. C'est une grande responsabilité que de devoir donner les lignes directrices et de trouver le bon schéma », raconte-t-il. Six ans plus tard, en 2006, il endosse le maillot de RSSI (responsable de la sécurité des systèmes d'information) pour CDC Entreprises. *« Durant cette période, j'ai découvert le management, l'esprit d'équipe, la cohésion et la rigueur dans les méthodes de travail. Autant de valeurs que je m'applique désormais à transmettre à mes équipes »,* confie-t-il.

Une transition logique vers l'indépendance

Après trois ans de mise en place de procédures, d'actions de sensibilisation et d'outils de veille technologique, son départ de CDC Entreprises se fait naturellement. *« J'ai assisté à de nombreux colloques où des chefs d'entreprise racontaient leur histoire. Cela m'a donné l'envie de créer ma propre affaire et, surtout, la confiance en moi pour me lancer. »* Jean-François Beuze est aujourd'hui président de Sifaris, la société de conseil spécialisée dans les sociétés réglementées qu'il a fondée. Son plus grand plaisir reste d'animer son équipe d'une dizaine de personnes. Des déceptions ? *« Oui. Un de nos collaborateurs s'est fait embaucher chez un de nos clients. Je comprends sa démarche. Mais perdre quelqu'un qui participe à l'aventure depuis le début, ça fait tout drôle »,* regrette-t-il. ■ STÉPHANE BELLEC

SES CONSEILS

- Diversifier son champ de compétences.
- Consolider ses méthodes de gestion organisationnelle.
- Etre pédagogue et diplomate.

SON PARCOURS

1999 : DESS applications et réseaux.
De 2000 à 2006 : Ispi.
De 2006 à 2009 : RSSI chez CDC Entreprises.
2009 : formations HEC management d'entreprise et Lead Auditor. Création de Sifaris.

Dynamisez...

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

Certifications ITIL®

Réf.	Formations – Paris	Dates 2011/2012
197	Obtenir la certification ITIL® Foundation	7 - 9 décembre 11 - 13 janvier
982	ITIL® Intermediate : Stratégie des services	14 - 16 décembre 15 - 17 février
993	ITIL® Intermediate : Conception des services	19 - 21 décembre 18 - 20 janvier
992	ITIL® Intermediate : Transition des services	129 fév – 2 mars 20 – 22 juin
991	ITIL® Intermediate : Exploitation des services	7 – 9 décembre 21 – 23 mars
994	ITIL® Intermediate : Amélioration continue des services	25 – 27 janvier 18 – 20 avril
995	ITIL® Intermediate : Support et analyse opérationnels	12 – 16 décembre 16 – 20 janvier
996	ITIL® Intermediate : Mise en production, contrôle et validation	30 jan – 20 fév 19 – 23 mars
997	ITIL® Intermediate : Planification, protection et optimisation	6 – 10 février 19 – 23 mars
998	ITIL® Intermediate : Offres et accords de services	30 jan – 3 fév 26 – 30 mars
983	ITIL® Intermediate : La gestion tout au long du cycle de vie	23 – 27 janvier 21 – 25 mai
3801	Gestion des services ITIL® : Obtenir la certification Change Analyst	29 fév – 2 mars 2 – 4 mai
3811	ITIL® : Mise en pratique du programme de transformation	7 – 9 mars 14 – 16 mai

Certifications CMMI®, PRINCE2®, et PMI®

Réf.	Formations – Paris	Dates 2011/2012
CERTIFICATION CMMI®		
077C	Sensibilisation au CMMI®	17 février 2 avril
075C	Introduction au CMMI®	23 – 25 janvier 20 – 22 février
076C	Mise en pratique du niveau 2 de CMMI®	19 – 20 décembre 6 – 7 février
CERTIFICATIONS PRINCE2®		
1176	PRINCE2® : Obtenir la certification Foundation	1 – 3 février 28 – 30 mars
177	Réussir sa certification PRINCE2® Practitioner	5 – 9 décembre 6 – 10 février
CERTIFICATIONS PMI®		
276	Préparation à la certification PMP®	6 – 10 février 19 – 23 mars
286	Gestion des risques dans les projets : Préparation à la certification PMI-RMP®	19 – 22 décembre 13 – 16 mars
248	Gestion des délais dans les projets : Préparation à la certification PMI-SP®	19 – 21 décembre 8 – 10 février

Profitez de notre **OFFRE LECTEUR** et bénéficiez de **25 % de réduction*** en vous inscrivant aux formations sur les certifications ITIL®, CMMI®, PRINCE2® et PMI® ci-dessus.
Code Lecteur : LTCTR01

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™)

Learning Tree® International
Education Is Our Business®

*Cette offre est uniquement valable pour toute nouvelle inscription et pour les dates mentionnées sur cette page. Cette remise s'applique seulement sur notre prix public et ne peut en aucun cas s'ajouter à nos autres offres commerciales. ITIL® est une marque de commerce de l'Office of Government Commerce déposée au Royaume-Uni et dans d'autres pays. PRINCE2® est une marque déposée de l'OGC (Office of Government Commerce) au Royaume-Uni et dans d'autres pays.

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

NUL N'EST CENSÉ...

Rémunération pour copie privée

Le 26 octobre, le ministre de la Culture et de la Communication a présenté un projet de loi relatif à la rémunération pour copie privée, visant principalement à codifier les récentes décisions du Conseil d'Etat concernant notamment le champ d'application et *« les effets d'aubaine »*. Le dispositif doit garantir la rémunération des auteurs et des titulaires de droits voisins, financer les programmes de formation des artistes et d'aide à la création. Il prévoit aussi d'informer l'acquéreur d'un support d'enregistrement sur la part de la rémunération pour copie privée à laquelle il est assujetti. A lire sur http://goo.gl/Ca6r5.

Atteintes aux droits de la personnalité

Dans le cadre d'un litige relatif à la mise en ligne de contenus portant atteinte aux droits de la personnalité, la Cour de justice de l'Union européenne a jugé, dans un arrêt du 25 octobre, que la juridiction compétente est celle du lieu où la victime a le centre de ses intérêts. Elle précise néanmoins que celle-ci peut toujours saisir les juridictions de chaque Etat membre sur les territoires desquels le dommage a été caractérisé. L'arrêt est à lire sur http://goo.gl/rpx8E.

Les maires et les antennes relais

Par trois décisions du 26 octobre, le Conseil d'Etat a jugé que les maires ne disposent plus de la compétence pour réglementer l'implantation des antennes relais sur leur commune. Ce pouvoir relève exclusivement du ministère chargé des communications électroniques, de l'Arcep et de l'Agence nationale des fréquences (ANFR). La haute juridiction administrative a jugé que les maires ne peuvent se prévaloir de leur pouvoir de police générale et du principe de précaution inscrit dans la Constitution, sauf en cas d'urgence ou de circonstances locales exceptionnelles.

JURIDIQUE

DR

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

Le cloud rend nécessaire une évolution de la loi

Le fait : la Cnil a lancé une consultation publique afin d'étudier les évolutions à la loi informatique et libertés rendues nécessaires par le cloud computing.

Les sociétés qui mettent en œuvre des traitements de données personnelles – en pratique toutes les entreprises – sont soumises à de nombreuses obligations prévues par la loi du 6 janvier 1978. Elles doivent procéder à des formalités préalables auprès de la Cnil et veiller à la sécurité des données personnelles. Elles ne peuvent, par ailleurs, transférer ces données vers des pays qui n'offrent pas un *« niveau de protection adéquat »*.

De l'externalisation...

Ces différentes obligations reflètent une conception « localisée » du traitement informatique. Dans la vision du législateur français et européen, un traitement de données personnelles est nécessairement mis en œuvre sur des systèmes informatiques que le responsable du traitement connaît et maîtrise, même s'ils sont la propriété d'un tiers.

Dans cette conception, la directive européenne de 1995 sur la protection des données personnelles, transposée en France en 2004 dans la loi du 6 janvier 1978, réglemente strictement le transfert de ces informations hors de l'Union européenne (UE). L'entreprise qui souhaite externaliser ses datacenters hors de l'UE passera un contrat spécifique avec la société locale qui accueillera ses données, même s'il s'agit d'une filiale. Ce document doit reprendre un certain nombre de clauses types établies par la Commission européenne. L'entreprise obtiendra, en outre, une autorisation de la Cnil. Ces contraintes juridiques ne peuvent être respectées que si le responsable du traitement est en mesure de connaître la localisation des serveurs de son sous-traitant.

...au cloud de données personnelles

Avec le cloud computing, le respect de ces contraintes légales devient plus problématique. Si certains fournisseurs s'engagent à ne localiser leurs centres de données qu'au sein de l'UE, d'autres ne s'y soumettent pas. En outre, les entreprises utilisatrices n'ont pas toujours la possibilité de négocier spécifiquement avec les fournisseurs. Les solutions de cloud sont parfois commercialisées directement en ligne, avec une acceptation catégorique des conditions générales du service.

CHRISTIANE FÉRAL-SCHUHL

CE QU'IL FAUT RETENIR

Le cloud computing remet en cause la conception « localisée » du traitement informatique, telle qu'elle prévalait dans la loi du 6 janvier 1978 modifiée. Il rend difficile le respect des contraintes légales sur le transfert de données personnelles hors de l'Union européenne.

OPINIONS

« Le Lean Management est efficace s'il est bien appliqué et soutenu par les managers. »
Annie Combelles, Inspearit P. 40

Le cloud, catalyseur de carrière pour le DSI ? Le rêve est encore loin de la réalité. P. 38

En France, la couverture 3G présente des écarts de un à quatre en termes de débit, selon les opérateurs. Les « 01nautes » s'offusquent. P. 39

TÉLÉTRAVAIL RICHARD COLLIN, professeur, directeur de l'Institut de l'Entreprise 2.0(*)

Réinventer le travail et créer une nouvelle génération de lieux d'activités

Le télétravail concerne 9 % des salariés français, contre 18 % en moyenne en Europe et plus de 30 % dans les pays scandinaves et les Etats-Unis. Mais ce n'est pas tant la question du télétravail que celle de la transformation profonde du travail qui est au cœur de la problématique. En effet, il existe une multitude de projets et de lieux de mutualisation du travail et de tous types d'activités connectées : coworking, télécentres, espaces publics numériques, cafés et halls d'hôtels connectés…

Mais sur quel levier faut-il donc jouer pour que le mouvement se concrétise au quotidien pour des millions de salariés ? Bien sûr, pèsent les questions juridiques et de relation avec les partenaires sociaux, mais la demande des collaborateurs, des autoentrepreneurs et des talents de la génération montante nous oblige à aller vite et de manière pragmatique, si nous voulons entrer efficacement dans cette économie émergente. Dans ce moment particulier, il convient donc de proposer de nouvelles modalités de travail.

Retrouver le plaisir de travailler…

Car, face à un futur de moins en moins prévisible, il faut fonder une résilience et une imagination individuelle et collective afin que l'homme et la femme, devenus les facteurs lents de cette fulgurante évolution sociétale, trouvent le sens, le plaisir et l'intérêt de leur travail. Alors, à un moment où il convient de faire du changement un mode de vie, travaillons sur la confiance – du management, des partenaires, des salariés – autant que sur des offres de services innovants qui aideront à répondre à ces défis. C'est le travail conduit, depuis bientôt trois ans, par le Cluster Green and Connected Cities, dans le cadre de son programme Ecocentres 2.0.

OLIVIER GUERRIN

« Les écocentres sont des outils de création de valeur dans une démarche de qualité de vie durable »

Les Ecocentres sont de véritables outils de création de valeur dans une démarche globale de qualité de vie durable et de solidarité. Ils favorisent la réduction de l'empreinte carbone, réduisent le stress et le pendulaire, et offrent un design et un environnement propres à restaurer le plaisir de travailler comme à favoriser l'agencement d'un lien social nouveau. Ils résultent de différents constats. Notamment de la nécessité de distinguer lieu de vie et lieu de travail ; de laisser à chacun le soin d'établir sa cohérence de temps et d'espace ; de faciliter le partage d'expérience entre les utilisateurs par le biais d'une confrontation quotidienne ; de créer des lieux physiques d'intermédiation où sont proposés produits et services (de consommation, de loisir, culturels, etc.).

… et soutenir l'innovation

Aujourd'hui, le Cluster travaille sur le déploiement à grande échelle de réseaux d'écocentres, en mobilisant des entreprises, des territoires et des investisseurs qui s'engagent et conçoivent des logiques de réseaux de lieux comme de réseaux sociaux d'utilisateurs. Un cadre de référence a été élaboré, ainsi qu'un ensemble d'outils et de méthodes pour en faciliter le montage, la gouvernance, la mise en œuvre, le suivi et l'évaluation.

Ainsi, lieux innovants de mutualisation et d'e-activités de nouvelle génération, lieux intermédiaires évolutifs urbains et dispositifs inventifs de vie et de travail pour une ville durable, les écocentres favorisent et soutiennent l'innovation économique, culturelle, sociale et citoyenne. Et, en s'appuyant sur les meilleurs usages des technologies, ils aident au déploiement de modèles d'activités, de pratiques innovantes et de nouveaux types de lieux d'activités et de services. ■ RICHARD COLLIN

(*) A Grenoble Ecole de Management.

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

Le cloud, miroir aux alouettes

Yann Serra, grand reporter

Plus de la moitié des DSI dans le monde estiment que le cloud est le moyen qui va enfin leur permettre de passer directeur général. C'est une étude réalisée par l'éditeur CA qui le dit. Editeur qui, soit dit en passant, s'affiche désormais comme spécialiste des outils de migration du centre de données… vers le cloud. Son argument : avec l'informatique en nuage, il n'y a plus à mettre les mains dans le moteur pour que ça fonctionne. Et comme les hébergeurs sont des gens parfaitement compétents, l'application – commerciale, de facturation, d'abonnement, de paie, etc. – fonctionnera à la baguette. Les utilisateurs seront aux anges, le nom du DSI sera loué et les actionnaires n'auront d'autre choix que de promouvoir cet esprit éclairé, locomotive de l'innovation s'il en est, aux plus hautes responsabilités. Souhaitons-lui bonne chance. Et du courage. Déjà, parce qu'il va devoir partir de loin. Pour l'instant, seuls 4 % des DSI parviennent à devenir PDG (contre 29 % des directeurs financiers). Ensuite, parce qu'avant de pavaner sur le cloud, il faut déjà parvenir à y entrer. D'une part, les autres directions ont compris avant lui l'intérêt de passer aux applications en ligne. Sans rien y connaître en informatique, un DRH n'a qu'à souscrire un abonnement sur internet pour disposer d'un système d'information des ressources humaines parfaitement fonctionnel via son navigateur. En outrepassant l'autorité du DSI. Lui, qui aurait voulu que la DRH attende gentiment que toute l'informatique de l'entreprise soit homogénéisée pour le cloud, passe pour un conservateur ringard. D'autre part, la transformation d'une salle des machines en un paradis virtuel hébergé sur le net demande des réflexions complexes et très coûteuses pour savoir que faire des techniques critiques en place. De quoi monopoliser les compétences d'un informaticien hors pair. Dès lors, l'entreprise préférera garder son roi de la manivelle à la technique.

> « Avant de pavaner sur le cloud, le DSI doit déjà parvenir à y entrer »

Spider Man contre Dr Doom

Gilbert Kallenborn, chef de service

Etes-vous un fan de Marvel Comics ? N'avez-vous jamais eu envie de faire comme Spider Man, de dépasser les lois de la nature pour défendre la veuve et l'orphelin ? Ou bien, si vous êtes plutôt du côté obscur, de revêtir les habits de Dr Doom, pour conquérir et asservir la planète ? Grâce à l'informatique, vos désirs peuvent désormais se réaliser… virtuellement. Rejoignez un de ces groupes de hackers, de plus en plus nombreux, tels Lulzsec, Antisec ou Anonymous. Grâce à eux, la Toile ressemble de plus en plus à un univers de justiciers masqués dotés de superpouvoirs : ils rentrent partout, siphonnent les serveurs, font acte de vengeance, détruisent leurs ennemis, etc. Et cela avec un certain talent. Anonymous, par exemple, a réussi à faire plier l'un des cartels de drogue mexicains les plus dangereux. Il a obtenu la libération d'un des siens, en menaçant de publier la liste des collaborateurs corrompus dans le gouvernement. Mais ce n'est pas tout. Comme dans les BD, les justiciers masqués se font la guerre entre eux. Il y a quelques semaines, un mystérieux groupe de hackers baptisé Voxel a appelé au combat contre Anonymous. Mais pour participer à tous ces cyberagissements, mieux vaut ne pas avoir une éthique trop rigoureuse. Les justifications des actions sont loin d'être claires. Que recherchent vraiment les hackers d'Anonymous, que défendent-ils ? Difficile à dire. Mais, même si ce mouvement n'a pas de vrais fondements idéologiques, son désir de contestation est réel, tout comme son pouvoir de nuisance. Et ce sont les entreprises qui en font souvent les frais, soit parce qu'elles sont une cible directe, soit parce qu'elles servent de plateforme d'exposition. Que peuvent faire les dirigeants ? Pas grand-chose, et même de moins en moins. Car les superpouvoirs des hackers augmentent à mesure que nos sociétés s'informatisent. Ce qui s'appelle un dégât collatéral. Dans les cahiers de Marvel, il y en a plein. A chaque page.

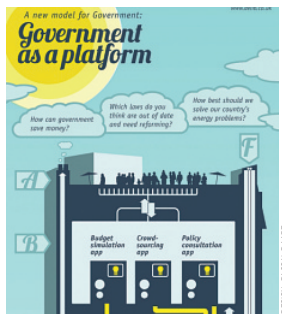
> « La Toile devient un univers de justiciers masqués aux superpouvoirs »

PHOTOS : N. STOLTENBORG/J. WALLACE

ON EN PARLE DANS LES BLOGS

Open data : les huit chantiers prioritaires

La synthèse. Si la France est globalement au rendez-vous de l'open data, huit chantiers sont à lancer pour que cette politique apporte le maximum de croissance économique au pays. L'auteur propose ainsi de construire des partenariats publics-privés afin d'aider les entreprises



à libérer leurs données. Il conseille aussi de travailler sur la capacité à analyser ces informations en s'engageant sur les grands frameworks (tel MapReduce), les outils NoSQL et les nouveaux formats de bases de données. Il plaide en faveur d'une politique de rémunération alimentée par les exploitants commerciaux des données. Enfin, il renvoie au concept de Government as a Platform. Ou comment un gouvernement s'organise pour être nativement open data.

Un billet de Henri Verdier, président du pôle de compétitivité Cap Digital

http://goo.gl/vM8Mw

Les leçons à tirer des cyberattaques de LulzSec et Anonymous

La synthèse. Sony, Fox, Infraguard, la police de l'Arizona… En moins d'un an, la cybercriminalité a repoussé les limites du possible en portant atteinte aux plus grandes compagnies et institutions. Les attaques ciblées de LulzSec ou d'Anonymous ont mis en évidence

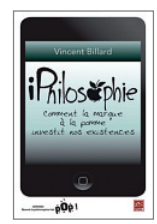
leur vulnérabilité. Lors des premières vagues de piratage des années 90, des groupes se défiaient en attaquant des systèmes d'information et des sites vitrines. Ce qui se traduisait par une modification des contenus des sites ou de leur page d'accueil… Aujourd'hui, les actions touchent les informations personnelles. Les données des serveurs sont tout simplement largement publiées, notamment grâce au peer to peer. *« Les actions pour supprimer ces informations sont alors impossibles et la diffusion toujours plus importante. »*

Un point de vue de Matthieu Estrade, directeur technique de Bee Ware, publié sur In Business

http://goo.gl/iaUgh

L'iPhilosophie, ou comment Apple investit nos existences

La synthèse. *« Steve Jobs est mort, le monde des geeks est en deuil. Partout sur la planète, les accros aux nouvelles technologies pleurent la mort du prophète en jeans et baskets, celui qui multiplia les iMac et les fit communier grâce aux iPad sacrés et aux iPhone de piété. »* C'est ainsi que commence la critique du livre de Vincent Billard dédié à l'iPhilosophie, qui arrive à point nommé pour analyser l'engouement collectif autour de la secte Apple. De la symbolique du logo de la marque au paternalisme d'un Jobs infantilisant ses consommateurs adulateurs, l'ouvrage se nourrit des interprétations autour du legs laissé par l'inventeur du Mac. *« Les clients d'Apple ont encore à régler leur Œdipe avec Steve Jobs. Même après la mort de ce dernier, il leur reste à tuer le Père ! »*



Une critique de Nicolas Rousseau, professeur de français, sur Actu Philosophia

http://goo.gl/tra7n

LE BUZZ SUR 01NET-ENTREPRISES

Des écarts de un à quatre entre opérateurs dans les débits 3G

Télécoms. Les débits médians des réseaux des trois opérateurs historiques, mesurés par l'Arcep avec des clés 3G, font ressortir de fortes disparités au profit d'Orange (4,8 Mbit/s), mais au détriment de SFR (2,8 Mbit/s) et, surtout, de Bouygues Telecom (1,2 Mbit/s). Ces tests ont été réalisés par le régulateur dans les 12 plus grandes agglomérations

Orange France | SFR | Bouygues Telecom

ainsi que dans 20 villes moyennes. Cet écart de un à quatre entre opérateurs a fait bondir les « 01nautes ». Certains remettent en cause les résultats. *« Orange et Bouygues sont en tête et SFR légèrement derrière. Mais ce n'est qu'un ressenti… »*, estime « Brooklynat ». Mais d'autres confirment la piètre qualité du réseau de Bouygues Telecom. Enfin « Dr Freud » et « Boomerang » attendent avec impatience l'arrivée de Free, qui pourrait départager le trio.

http://goo.gl/p75ak

CARTE BLANCHE À...

Pourquoi tant d'ondes négatives autour du Lean ?

ANNIE COMBELLES, nouvelle présidente d'Inspearit, société de conseil de 200 consultants, est une personnalité reconnue dans les milieux de la démarche CMMi et de la qualité du logiciel.

Spécialiste du Lean Management, je lis de plus en plus souvent des articles le dénigrant. Lors d'une récente visite dans l'usine lilloise où sont produits les vélos b'Twin de Décathlon, j'ai pu apprécier les résultats d'une mise en place réussie de cette démarche. Ce qui m'a définitivement convaincue de m'exprimer sur ce sujet. Car le Lean, à la mode, est de plus en plus appliqué pour des activités, comme celle des banques et assurances, fort éloignées de la fabrication industrielle. C'est pourtant pour cette dernière que Toyota a inventé ce type d'approche, afin d'optimiser les flux. Pourquoi pas, puisque les principaux concepts sont applicables sans frontières. Personnellement, je suis persuadée que, dans le développement informatique, ce type de management peut être utile.

Des échecs dus à des expérimentations maladroites

Or, lors de différentes visites à des responsables de département systèmes et logiciels ou à des directions informatiques au cours des premiers mois de 2011, j'ai buté à plusieurs reprises sur un refus catégorique concernant le Lean, jusqu'à ne pas pouvoir en prononcer le nom. Pour quelle raison ? Un traumatisme, m'a-t-on répondu dans une de ces entreprises. Je comprends à demi-mot qu'une initiative Lean y avait été lancée, accompagnée par un grand cabinet de renommée internationale, et que les activités entrant dans le périmètre de l'expérimentation avaient été alors dûment chronométrées.

L'appât du gain – des attentes de productivité améliorée de 20 à 30 % – est pourtant suffisamment attractif pour faire du Lean sous un nom de code

DR

« Le Lean Management entraîne un changement radical de mentalité »

maison, plus neutre. Ce processus, qui cherche à éliminer les pertes de temps par tous les moyens, conduit, à terme, à faire l'économie de certaines ressources. Mais réduire le Lean à la chasse au gaspillage est non seulement réducteur, mais cela dénature aussi la méthodologie. Car si cette approche est synonyme de recherche d'efficacité, cette dernière est dédiée exclusivement à la valeur client dans la chaîne de production. En passant par ceux qui alimentent cette chaîne. D'où la nécessité d'un changement radical de mentalité. La notion de hiérarchie résiste mal aux démarches Lean, ainsi que les formats de reporting auxquels toutes les grandes organisations sont habituées. Ce qui explique à la fois le désarroi des responsables et l'inutilité d'un Lean lancé avec force chronomètres.

A l'usine b'Twin de Lille, la mise en place de ce type de management date d'environ un an. Cette unité de fabrication livre les magasins Décathlon dans un rayon de 300 kilomètres, en France et en Belgique. Les avantages du Lean sont nets : réduction du stock, internalisation de la production, lien entre le client et le concepteur plus direct, et communication claire sur le système de production de l'organisation.

Une démarche qui demande l'implication de tous

Ce qui m'a le plus marquée est probablement que ce succès repose sur l'humain (formation, esprit, écoute, opérateur au centre de l'action), l'implication du management (réunions tous les matins…) et, dans une moindre mesure, sur les outils (méthode 5S, principe des flux tirés, système Kanban…). J'ai ainsi pu constater que des problèmes de production avaient pu être rapidement identifiés et réglés dans la sérénité. Une initiative Lean est donc bel et bien une amélioration continue, vertueuse, animée par les employés, qui cherchent à optimiser les tâches et leur enchaînement. Mais cette démarche repose sur l'implication au quotidien de tous, condition sine qua non pour obtenir des gains importants et durables.

Un tel management est généralement accélérateur de changement, car l'équipe pluridisciplinaire – réunissant par exemple la direction, les services techniques, ceux des achats et de la qualité – travaille sur le terrain, et s'appuie sur les données collectées et non sur des perceptions. La pertinence et la simplicité des solutions identifiées résultent de l'implication de toutes les disciplines représentées dans cette équipe. En oublier une, c'est s'exposer à des résultats mitigés, peu pérennes. Pour que les choix soient adoptés et durablement implantés, cette collaboration demande à être effective dès la mise en place du chantier, et c'est elle qui soutiendra ensuite l'amélioration de la démarche jusqu'à la standardisation finale.

ANNIE COMBELLES

Vos rendez-vous

État de l'art

Mise à jour du 24 novembre 2011 : 23 séminaires nouveaux ou entièrement remaniés

> Les Synthèses

Comprendre les Tendances de l'Informatique	5-7 déc. 2011 • 23-25 janv. 2012
Urbanisme et Architectures Techniques en 2011	12-14 déc. 2011 • 30 janv.-1 fév. 2012
Réseaux : la synthèse	5-7 déc. 2011 • 19-21 mars 2012
Micros, Serveurs, Réseaux : la synthèse	19-21 mars 2012 • 18-20 juin 2012
Sécurité : la synthèse technique	8-9 déc. 2011 • 26-27 janv. 2012
Management des Projets Informatiques	5-7 déc. 2011 • 23-25 janv. 2012
La Gouvernance Informatique en 2011	1-2 déc. 2011 • 26-27 mars 2012
L'Entreprise Numérique	15-16 déc. 2011 • 22-23 mars 2012

> Management de l'Informatique

Le Tableau de Bord du DSI en 2011	8-9 déc. 2011 • 26-27 janv. 2012
Les "Best Practices" de la DSI en 2011	13-14 déc. 2011 • 22-23 mars 2012
La DSI Performante	8-9 mars 2012 • 31 mai-1 juin 2012
Les Schémas Directeurs en 2011	20-21 mars 2012 • 7-8 juin 2012
Repenser son SI : les leçons des grands du Web	15-16 mars 2012 • 14-15 juin 2012
La Conduite du Changement en 2011	12-14 déc. 2011 • 19-21 mars 2012
COBIT, ITIL, CMMI, ISO : l'état de l'art 2011	28-29 juin 2012
Centres de Services : la mise en œuvre	1-2 déc. 2011 • 15-16 mars 2012
SLA et Contrats de Service	8-9 déc. 2011 • 22-23 mars 2012
ITIL : la mise en œuvre	15-16 mars 2012 • 21-22 juin 2012
Gestion de Portefeuille de Projets : l'état de l'art	1-2 déc. 2011 • 22-23 mars 2012
PMO : la mise en œuvre	29-30 mars 2012 • 21-22 juin 2012
La Maîtrise d'Ouvrage en 2011	15-16 déc. 2011 • 29-30 mars 2012
L'Audit Informatique en 2011	22-23 mars 2012 • 14-15 juin 2012
Le Contrôle de Gestion de l'Informatique	22-23 mars 2012 • 21-22 juin 2012
ROI, Valeur et Coûts du SI	15-16 déc. 2011 • 13-14 mars 2012
Les Contrats Informatiques en 2011	21-22 juin 2012
Les Responsabilités Juridiques du DSI en 2011	28-29 juin 2012
Green IT et réduction des coûts informatiques	15-16 déc. 2011 • 7-8 juin 2012
Outsourcing : l'état de l'art en 2011	29-30 nov. 2011 • 7-8 juin 2012
Offshore : les meilleures pratiques en 2011	8-9 déc. 2011 • 31 mai-1 juin 2012
Gestion de Parc et Assistance Utilisateurs	7-8 juin 2012
Help Desk, Service Desk : l'état de l'art	14-15 juin 2012
Exploitation/Production Informatique en 2011	26-28 mars 2012 • 11-13 juin 2012
Sécurité des Systèmes d'Information	5-7 déc. 2011 • 23-25 janv. 2012
Continuité Informatique / PRA	29-30 nov. 2011 • 15-16 mars 2012
Plan de Continuité d'Activité/Gestion de Crise	1-2 déc. 2011 • 29-30 mars 2012
ISO 27001/27002 et "best practices" en Sécurité	1-2 déc. 2011 • 28-29 juin 2012

> Projets et Développement

Le Développement d'Applications en 2011	25-27 juin 2012
Java : la synthèse	26-27 juin 2012
Open Source : l'état de l'art	29-30 nov. 2011 • 28-29 juin 2012
Web Services : l'état de l'art	22-23 mars 2012 • 21-22 juin 2012
Client Riche : Ajax, RIA, HTML 5	31 mai-1 juin 2012
Développer pour Smartphones et Tablettes	29-30 mars 2012 • 26-27 juin 2012
Analyse des Besoins des Utilisateurs en 2011	7-8 juin 2012
Le Cahier des Charges en 2011	1-2 déc. 2011 • 28-29 juin 2012
Estimation des Charges et Coûts des Projets	5-6 juin 2012
Méthodes Agiles : l'état de l'art	7-8 juin 2012
Les Techniques et Outils de Test	7-8 juin 2012
La Qualité des Systèmes et des Logiciels	28-30 nov. 2011 • 4-6 juin 2012
La Maintenance Applicative et TMA en 2011	29-30 nov. 2011 • 21-22 mai 2012

> Architectures et Réseaux

Architecture d'Entreprise et SI	29-30 mars 2012 • 12-13 juin 2012
Web Oriented Architectures : l'état de l'art	29-30 nov. 2011 • 29-30 mars 2012
SOA : l'état de l'art	8-9 déc. 2011 • 20-21 mars 2012
Processus et BPM : l'état de l'art	12-14 déc. 2011 • 19-21 mars 2012
ESB, Intégration et Orchestration de Services	15-16 déc. 2011 • 15-16 mars 2012
Référentiels d'Entreprise : l'état de l'art	7-8 juin 2012
Intégration de Données d'Entreprise	8-9 déc. 2011 • 31 mai-1 juin 2012
Virtualisation de Serveurs : l'état de l'art	8-9 déc. 2011 • 20-21 mars 2012
Virtualisation de Postes de Travail : l'état de l'art	22-23 mars 2012 • 14-15 juin 2012
Cloud Computing : l'état de l'art	1-2 déc. 2011 • 15-16 mars 2012
Architectures d'Applications Distribuées	25-27 juin 2012
Gérer la Performance des Applications et du SI	26-27 juin 2012
Réseaux et Télécoms : les tendances, les choix	18-20 juin 2012
Internet Mobile : l'état de l'art	4-6 juin 2012
Téléphonie sur IP	1-2 déc. 2011 • 31 mai-1 juin 2012
Sécurité : mobilité, sans-fil et VPN	12-13 juin 2012
Sécurité Web : l'état de l'art	14-15 juin 2012
SAN/NAS : état de l'art des Réseaux de Stockage	18-20 juin 2012

> Techniques et Applications

Portails d'Entreprise : l'état de l'art	1-2 déc. 2011 • 20-21 mars 2012
Internet : la synthèse 2011	5-6 juin 2012
Mobilité : comment l'intégrer dans le SI	8-9 déc. 2011 • 29-30 mars 2012
Web 2.0 : les usages professionnels en 2011	7-8 juin 2012
Webmarketing : l'état de l'art	25-27 juin 2012
Réussir et Gérer un Site Web	14-15 juin 2012
Les ERP/Progiciels Intégrés en 2011	29-30 nov. 2011 • 21-22 mai 2012
Dématérialisation : l'état de l'art	15-16 mars 2012 • 21-22 juin 2012
Bases de Données : la synthèse	4-6 juin 2012
Décisionnel : l'état de l'art	12-14 déc. 2011 • 26-28 mars 2012
CRM et e-CRM	15-16 mars 2012 • 28-29 juin 2012
Knowledge Management : l'état de l'art	29-30 nov. 2011 • 5-6 juin 2012
Projets Collaboratifs : l'état de l'art	5-6 juin 2012
ECM (Entreprise Content Management)	8-9 déc. 2011 • 31 mai-1 juin 2012
GED (Gestion Electronique de Documents)	29-30 nov. 2011 • 12-13 juin 2012
Archivage Electronique en 2011	5-6 juin 2012

> Les Passeports

Systèmes d'Information : les 3 prochaines années	5-7 déc. 2011 • 30 janv.-1 fév. 2012
Passeport Réseaux & Télécoms	7-9 mars 2012 • 11-13 juin 2012
Passeport Consultant	5-7 déc. 2011 • 30 janv.-1 fév. 2012
Passeport MBA	28-30 nov. 2011 • 25-27 juin 2012
Passeport Comptabilité & Finance	12-14 déc. 2011 • 12-14 mars 2012
La Banque en 3 jours	12-14 déc. 2011 • 26-28 mars 2012
La Gestion du Stress	29-30 nov. 2011 • 7-8 juin 2012
Passeport Efficacité Personnelle	5-7 déc. 2011 • 23-25 janv. 2012
Passeport Management	12-14 déc. 2011 • 30 janv.-1 fév. 2012

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

Capgemini
CONSULTING.TECHNOLOGY.OUTSOURCING

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

J. WALLACE

« Les tableaux numériques sont un succès total. En plus, on nous demande de démonter les tableaux noirs. »

Guillaume Ors, directeur informatique et nouvelles technologies de Clichy-la-Garenne

EN CHIFFRE

2 400 M€

C'est le poids du marché des logiciels et services IT liés aux collectivités territoriales en 2010.

Source : Markess International

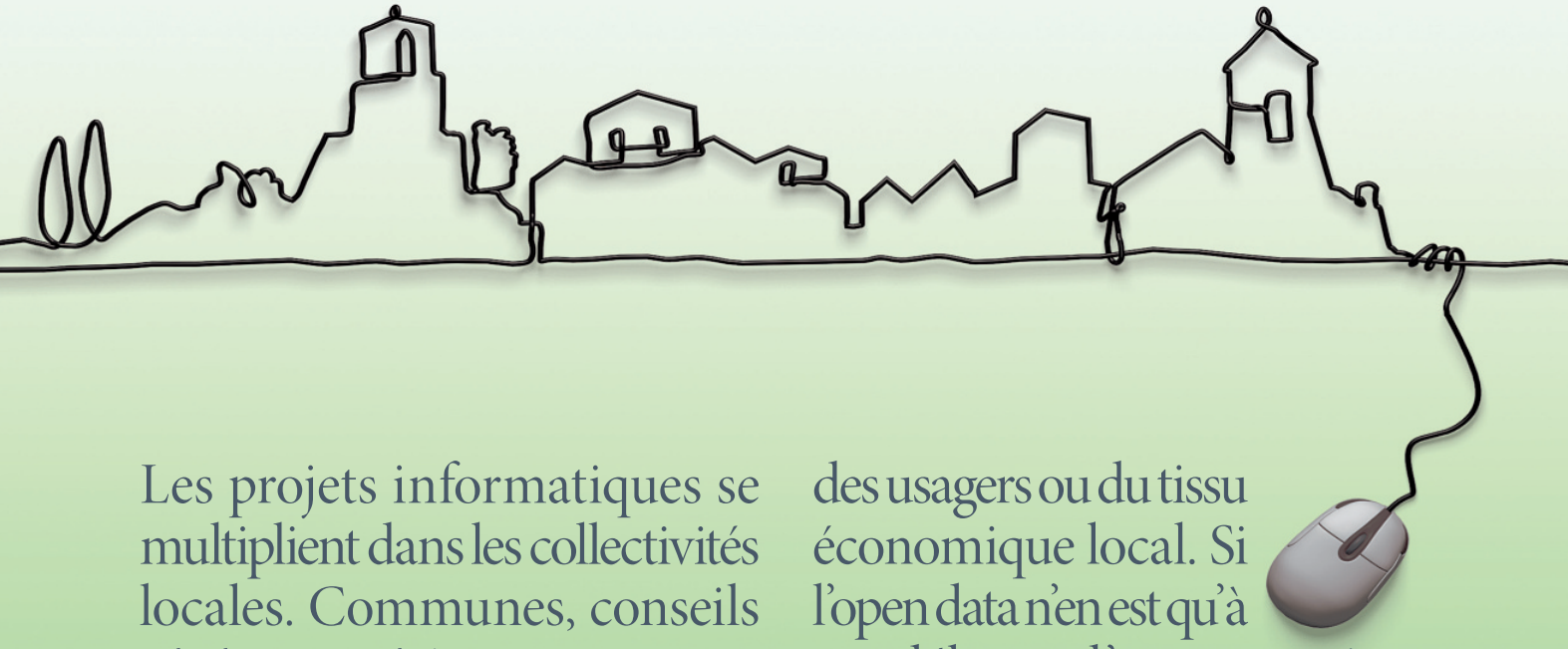
À SAVOIR

Les collectivités privilégient les chantiers de dématérialisation et de collaboration pour leur gestion interne.

Source : Markess International

Secteur public

LE NUMÉRIQUE REND LES COLLECTIVITÉS DE PLUS EN PLUS AMBITIEUSES



Les projets informatiques se multiplient dans les collectivités locales. Communes, conseils généraux et régionaux recourent de plus en plus aux technologies de l'information et de la communication pour créer des services innovants à destination des usagers ou du tissu économique local. Si l'open data n'en est qu'à ses débuts, d'autres projets, comme la dématérialisation, ont démarré depuis longtemps et prennent de l'ampleur. Cependant, beaucoup reste à faire.

DOSSIER RÉALISÉ PAR
PATRICK BRÉBION, MARIE JUNG,
FRANÇOIS LAMBEL ET FRANÇOIS PLOYE

À LIRE

Le tome 7 de la collection « Paroles d'élus », une photographie des usages numériques en France.

EN CHIFFRE

300 000

actes ont été dématérialisés et échangés par la région Ile-de-France, via CDC Fast, depuis 2007.

« Les projets de dématérialisation peuvent s'étaler sur plusieurs années. »

Chantal Mercier, directrice de l'informatique et de la logistique du conseil général de Haute-Loire

Enjeux LES PROJETS SE MULTIPLIENT DANS UN CONTEXTE BUDGÉTAIRE DIFFICILE

Depuis la dématérialisation jusqu'à l'open data, en passant par l'e-éducation, les projets TIC des collectivités couvrent un spectre très large.

Dans un contexte de coupes budgétaires, les collectivités se regroupent pour mutualiser les efforts et les coûts.

En première ligne face aux citoyens, les collectivités exploitent de plus en plus les TIC, tant en interne que dans leur relation à l'usager. Elles s'intéressent à différents domaines, tels que la vidéosurveillance, l'ouverture des données publiques (open data), l'e-éducation ou la dématérialisation. Cette dernière connaît une véritable accélération, avec des téléservices de plus en plus complets qui désengorgent les guichets des administrations et permettent aux usagers de contourner les horaires d'ouverture. « *Les administrés sont souvent équipés de portables et attendent de la ville un service équivalent à celui du privé, notamment sans contrainte horaire* », explique Aurélie Courtaudon, analyste chez Markess International.

Pour autant, 47 % des Français interrogés par l'institut Harris Interactive estiment que la dématérialisation des services publics est déjà trop importante, et qu'il n'y a plus assez de possibilité de contact avec des membres de l'administration. La majorité des personnes consultées reconnaît le caractère pratique de ce type de service, mais considère aussi qu'ils ne remplacent pas le face-à-face. Tout en se modernisant, les collectivités doivent donc veiller à ne pas laisser sur place une part importante de leurs administrés.

LES PRINCIPAUX DÉCLENCHEURS DE PROJETS INFORMATIQUES

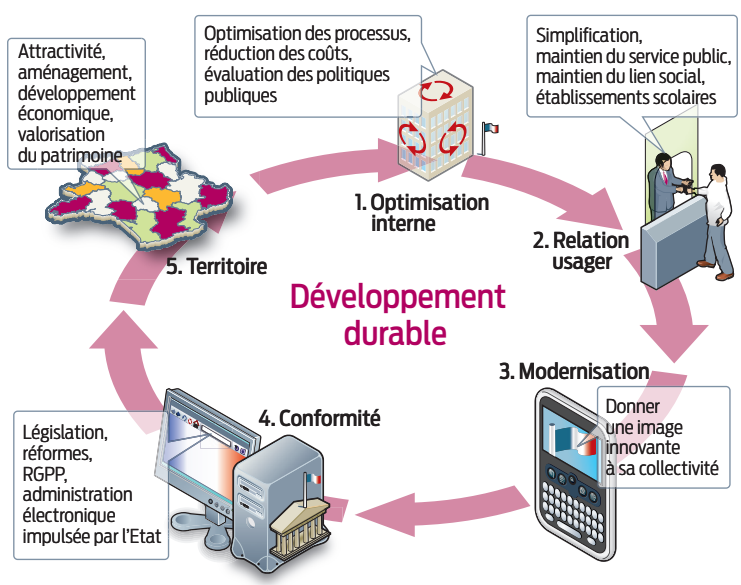


ILLUSTRATION : MARC ROBERT

SOURCE : MARKESS INTERNATIONAL

Mutualisation des ressources et modèle locatif

Devant l'ampleur des chantiers à mener et tenant compte d'un contexte budgétaire qui s'avère difficile, « *les communes ont tendance à se regrouper*, explique Pierre Chiarelli, directeur logiciel et secteur public chez GFI. *C'est l'une des évolutions notables que l'on a connues ces dernières années.* » Leur objectif consiste à mutualiser les ressources afin de réaliser des économies. Dans le même but, « *les collectivités nous sollicitent depuis quelque temps sur le mode Saas (Software as a Service),* ajoute le consultant. *Elles envisagent de passer du mode achat à un modèle locatif.* »

Dématérialisation LE CHANTIER EST ENCORE LOIN D'ÊTRE ACHEVÉ

Les projets de dématérialisation des collectivités ne se cantonnent pas aux grandes initiatives lancées par l'administration centrale.

La réticence de certains utilisateurs ainsi que le déploiement inachevé de la signature électronique empêchent l'adoption de la dématérialisation de bout en bout des processus.

La dématérialisation dans les collectivités territoriales a longtemps été perçue à travers deux projets emblématiques : la comptabilité publique, avec Hélios, et le contrôle de légalité, avec Actes. Mais aujourd'hui, le champ d'application s'est remarquablement élargi, y compris avec des projets structurants et de longue haleine. « *La conversion électronique de nos 4 500 dossiers de RSA (revenu de solidarité active) – d'une moyenne de 50 pages – va s'étaler sur quatre ans,* explique Chantal Mercier, directrice de l'informatique du conseil général de Haute-Loire. Pour sa part, Olivier Bailly, DSI de la ville de Nîmes et de sa communauté d'agglomération, insiste : « *La dématérialisation des délibérations a bousculé l'organisation des conseils municipaux.* » Et si l'objectif affiché est d'épargner les finances publiques, « *l'investissement nécessaire dans les projets de dématérialisation annule souvent les gains pendant deux ans* », explique Emmanuel Fournier, directeur du département de consulting chez Euriware.

Une chaîne à compléter

Exigeant de la patience, les projets de dématérialisation ont aussi besoin de remporter l'adhésion des utilisateurs. Un point qui reste sensible, tant le partage de l'information ne va pas toujours de soi. « *Le management intermédiaire est souvent opposé à ces projets,* souligne Emmanuel Fournier. *Au contraire, les agents, dont les tâches se trouvent allégées, les élus, ou encore les directeurs de collectivité, pour qui le sujet est politiquement porteur, s'avèrent très preneurs.* » Conséquence, le soutien de ces derniers est nécessaire pour convaincre le management intermédiaire. Olivier Bailly confirme : « *La gestion du changement reste la difficulté principale dans ce type de projet.* » Autre frein, la signature électronique est loin d'être adoptée par tous. « *La dématérialisation doit être envisagée comme une chaîne complète. Or, certains maillons, tels que les trésoreries publiques, n'acceptent pas encore la signature numé-*

UN CHAMP D'APPLICATION TRÈS LARGE

Le centre des finances publiques de Montreuil.

FLUX FINANCIERS

Rebaptisées centres des finances publiques en 2008, les trésoreries « encaissent » les flux financiers et les documents justificatifs liés à ces derniers. En théorie, les allers-retours entre les collectivités territoriales et ces centres ne nécessitent plus de papier. Un pas vers la dématérialisation prévu par le projet Hélios. Cependant, à ce jour, un grand nombre de ces institutions continue à exiger des documents signés sur papier.

A la mairie de Limoges, la dématérialisation a débuté en 2004.

MARCHÉS PUBLICS

La mairie de Limoges et sa communauté urbaine se sont lancées, dès 2004, dans la dématérialisation. En conformité avec la réglementation de l'époque, cette démarche a d'abord concerné les marchés publics. Le projet a surtout permis aux entreprises de connaître les marchés, car elles transmettent toujours leurs réponses sur papier. Limoges dématérialise depuis d'autres domaines, comme les délibérations du conseil municipal ou les courriers recommandés.

rique », pointe Jérôme Lefevre, directeur marketing d'Omnikles.
Malgré ces difficultés, les avantages de la dématérialisation expliquent le foisonnement des initiatives. *« L'accès au dossier des bénéficiaires du RSA est déjà plus rapide et sera prochainement possible à partir de n'importe quel site du département »*, prévoit Chantal Mercier, du conseil général de Haute-Loire, qui a aussi prévu de dématérialiser les documents liés à la protection maternelle et infantile (PMI).

Une démarche qui concerne l'ensemble du processus

A Nîmes, *« les 300 utilisateurs qui interviennent dans la gestion des délibérations travaillent désormais de manière collaborative »*, constate Olivier Bailly. Sans compter que cette démarche permet une véritable urbanisation du système d'information. Dans sa ville, la presque totalité des processus seront, à terme, dématérialisés. *« Toutes les applications utilisent un seul parapheur électronique, celui de Chambersign, un seul canal de télétransmission, une seule interface de publication et une seule fonction d'archivage. Le tout s'appuie sur le logiciel Alfresco »*, décrit Olivier Bailly. La démarche est la même à Limoges, où la responsable des marchés municipaux, Delphine Bouty-Chollet, rappelle que, depuis 2004, *« la ville a progressivement dématérialisé les marchés publics, le contrôle de légalité, l'archivage, la comptabilité et les délibérations »*. L'ensemble reposant sur les briques logicielles d'Omnikles.

TÉMOIGNAGE

DR

Olivier Bailly, DSI de la ville de Nîmes

« À chaque conseil municipal, on économise une palette de papier »

La dématérialisation des processus s'est imposée avec la refonte de l'urbanisation du système d'information. Cette démarche a été pensée comme un projet global, concernant l'ensemble des processus de la ville et de sa communauté d'agglomération avec laquelle la DSI est mutualisée. Les premiers processus dématérialisés concernent les délibérations de conseils (constitution du projet de délibéré, votes, gestion des arrêtés et décisions, etc.) et, bientôt, la dématérialisation totale des courriers. Ils participent à la réalisation du programme Ecotic, qui prône le recours à l'informatique dans une démarche durable. Ainsi, la dématérialisation des délibérations fait gagner une palette de papier lors de chaque conseil municipal.

La dématérialisation ne concerne pas seulement le fonctionnement interne des collectivités ou les échanges avec l'Etat, mais aussi les services aux administrés. Dans ce registre, *« les demandes d'allocation et d'orientation scolaire sont désormais accessibles au format PDF »*, se félicite Laurent Gaits, chef de projet au conseil général des Hautes-Pyrénées.
Finalement, il ne reste plus que quelques freins à lever, comme l'utilisation de la signature et du parapheur électroniques, pour que les projets de dématérialisation se généralisent tout à fait dans les collectivités.

Les délibérations du conseil municipal de Nîmes sont dématérialisées.

CONSEILS MUNICIPAUX

Les DSI de la ville de Nîmes et de sa communauté d'agglomération ont récemment mis en place la dématérialisation des délibérations des conseils municipal et communautaire. Les élus reçoivent par voie électronique les convocations, un tableau blanc numérique aide à la validation des interventions, les délibérations sont archivées en version électronique, etc. Mais la plupart des conseillers prennent leurs notes au stylo et transportent des dossiers papier « de poids ».

CONSEIL GÉNÉRAL DE HAUTE-LOIRE
La cour d'honneur du conseil général de la Haute-Loire.

DOSSIERS DE RSA

La prise en charge du revenu de solidarité active (RSA) dépend de la compétence des conseils généraux. Dans le cadre de cette mission, le conseil général de Haute-Loire reçoit les demandeurs et les bénéficiaires du RSA dans ses locaux. La dématérialisation de ces volumineux dossiers autorisera bientôt leur accès à partir de n'importe quel site dépendant du conseil général dans le département.

Open data BEAUCOUP D'INITIATIVES POLITIQUES, MAIS PEU DE RETOMBÉES ÉCONOMIQUES

Depuis un an, davantage de collectivités françaises ouvrent leurs données, notamment dans le domaine des transports publics.

Si l'objectif affiché consiste à développer une industrie de l'information, les créations d'entreprises semblent encore rares sur les territoires déjà convertis à l'open data.

La liste des collectivités territoriales qui ont démarré un projet ou une réflexion sur l'open data ne cesse de s'allonger. Dans la foulée de Paris et de Rennes, précurseurs sur le sujet, sont apparues les villes de Brest, Bordeaux, Nantes, Marseille et Toulon. Sans oublier le conseil général de l'Isère, celui de la Saône-et-Loire (CG 71) ou encore la région Nord-Pas-de-Calais. Et toutes les données produites par le secteur public sont concernées. *« Il peut s'agir de budgets de fonctionnement et d'investissement communaux, d'hébergements hôteliers disponibles, de transports publics et d'archives départementales »,* détaille Pierre Paul Pénillard, directeur de projet open data au CG 71. Cet engouement remonte à seulement deux ans dans les pays anglo-saxons, et à un an en France, mais il masque une réalité plus ancienne. *« Dès le milieu des années 90, la société Servomap commercialisait des informations sur les marchés publics »,* rappelle Didier Gorron, fondateur et dirigeant de la société de conseil Transpacités.

Une filière déjà en place

Une véritable industrie, basée sur un enrichissement d'informations fournies par le secteur public, existe depuis des années. Des données économiques, réglementaires ou encore des brevets sont ainsi retraités et commercialisés par des entreprises comme Societes.com ou Coface. A partir de cette expérience, l'Europe a voté, en 2003, une directive, traduite dans le droit français en 2005, visant à libérer les données produites par le public dans le but de dé-

LES BÉNÉFICES POTENTIELS

WWW.FOND-ECRAN-IMAGE.COM

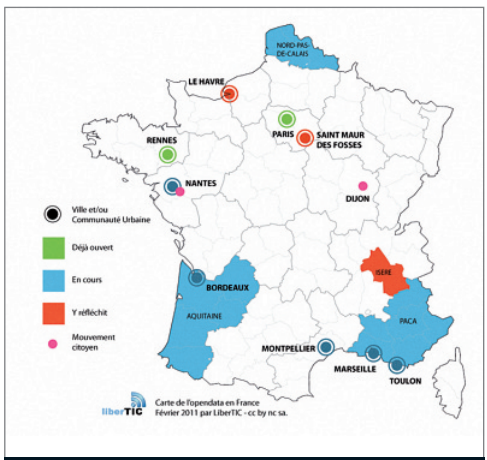
AMÉLIORER LA DISTRIBUTION DE L'EAU

En janvier prochain, le Groupement français de l'industrie de l'information (GFII) organisera des réunions sur l'open data dans les collectivités et le domaine de l'eau. Sur ce thème, les responsables du secteur public pourront ainsi rencontrer les grandes entreprises de distribution d'eau et d'assainissement. Les données publiques en question concernent notamment les délégations de service public et l'état des réseaux. *« Les initiatives pour constituer des bases de données à partir de ces informations vivotent encore, tant côté public que privé »,* souligne toutefois Didier Gorron, animateur du groupe de travail pour le GFII et dirigeant de Transpacités. Or, la publication de ces données pourrait améliorer la distribution de l'eau potable.

ISTOCK

FACILITER LES DÉPLACEMENTS

Les données liées au transport se déclinent en informations de localisation. Grâce à elles, il est possible de situer des stations de Velib' ou des arrêts de bus. Elles autorisent également les prévisions en termes d'embouteillage. A partir de cette matière première, les applications permettent de savoir quelle est la station la plus proche où un vélo est disponible, si un bus est plein, s'il est bloqué dans la circulation, etc. Plus généralement, il s'agit de faciliter les recherches d'itinéraires et d'adapter les déplacements en fonction des profils. La plupart des applications sont destinées à des terminaux mobiles. Elles comprennent des services tels que Locomote, Chronomoove, ou encore Handimap.



La carte établie par l'association Libertic signale les collectivités qui ont déjà opté pour l'open data.

velopper une industrie de l'information. Mais pour les collectivités territoriales, cet objectif économique n'est pas évident à concrétiser sur leur territoire, en termes de création d'entreprises. Rennes a initié le mouvement en 2009, avec des données liées au transport public. Une démarche qui a suscité des vocations chez les développeurs d'applications. Ceux-ci promettent de faciliter les déplacements et d'optimiser l'utilisation des transports publics. Mais, parmi ces initiatives, « *rien de très probant n'est encore visible* », constate Bruno Caillet, fondateur de Hub Agence, société de conseil spécialisée dans les territoires numériques.

De nombreuses applications potentielles

Les autres types de données n'ont pas suscité autant d'enthousiasme, même si des possibilités d'utilisation émergent. « *Dans le registre touristique, par exemple, indiquer à des vacanciers géolocalisés les types d'hébergement et leur disponibilité dans un rayon de quelques kilomètres ne peut qu'améliorer l'attractivité de notre territoire* », explique Pierre Paul Pénillard, du CG71. D'autres services, liés à l'eau potable ou à la gestion des déchets, pourraient aussi apparaître rapidement avec la publication de données sur l'état des réseaux. « *Même si nous ne savons pas encore clairement où nous allons, il est certain que de nombreuses applications seront créées* », résume-t-il, optimiste.
Dans le registre politique, le retour sur investissement de l'open data paraît plus évident et plus direct. Dans le département de Saône-et-Loire, « *la commande du projet émanait du président du conseil général, Arnaud Montebourg* », rappelle Pierre Paul Pénillard. En plus du bénéfice en termes d'image que représentent ces chantiers, les élus mettent en avant la transparence pour motiver ces projets, avec des exemples d'applications comme le journalisme. ■

JOUER LA TRANSPARENCE

ISTOCK

DE L'OPEN DATA AUX DONNÉES PERSONNELLES

Un peu plus expérimentés dans l'open data que les Continentaux, les Britanniques ont déjà publié nombre de données sur le site Data.gov.uk, et ont ajouté un nouveau volet à ce sujet. Lancé en 2011 par le gouvernement de David Cameron, le projet Mydata cible les sociétés privées. Elles devraient partager avec leurs clients les informations personnelles dont elles disposent sur eux. Si les entreprises ne sont pas toutes enthousiastes à ce sujet, certaines pourraient jouer le jeu en espérant en tirer un avantage concurrentiel.

DES ENJEUX DÉMOCRATIQUES

Dans une directive de 2003, le législateur européen avait mis en avant une motivation presque exclusivement économique pour justifier l'open data. Les Américains, les Australiens et les Britanniques ont invoqué la transparence, suivis par Arnaud Montebourg qui a fait voter le projet d'open data au conseil général de Saône-et-Loire au nom d'enjeux démocratiques. Il portera à terme sur la quasi-totalité des données et des archives (environ 2,5 To). Le projet a coûté environ 80 k€ et s'est étalé sur moins de six mois.

Réalité augmentée QUAND LES TÉLÉPHONES PORTABLES JOUENT LES GUIDES TOURISTIQUES

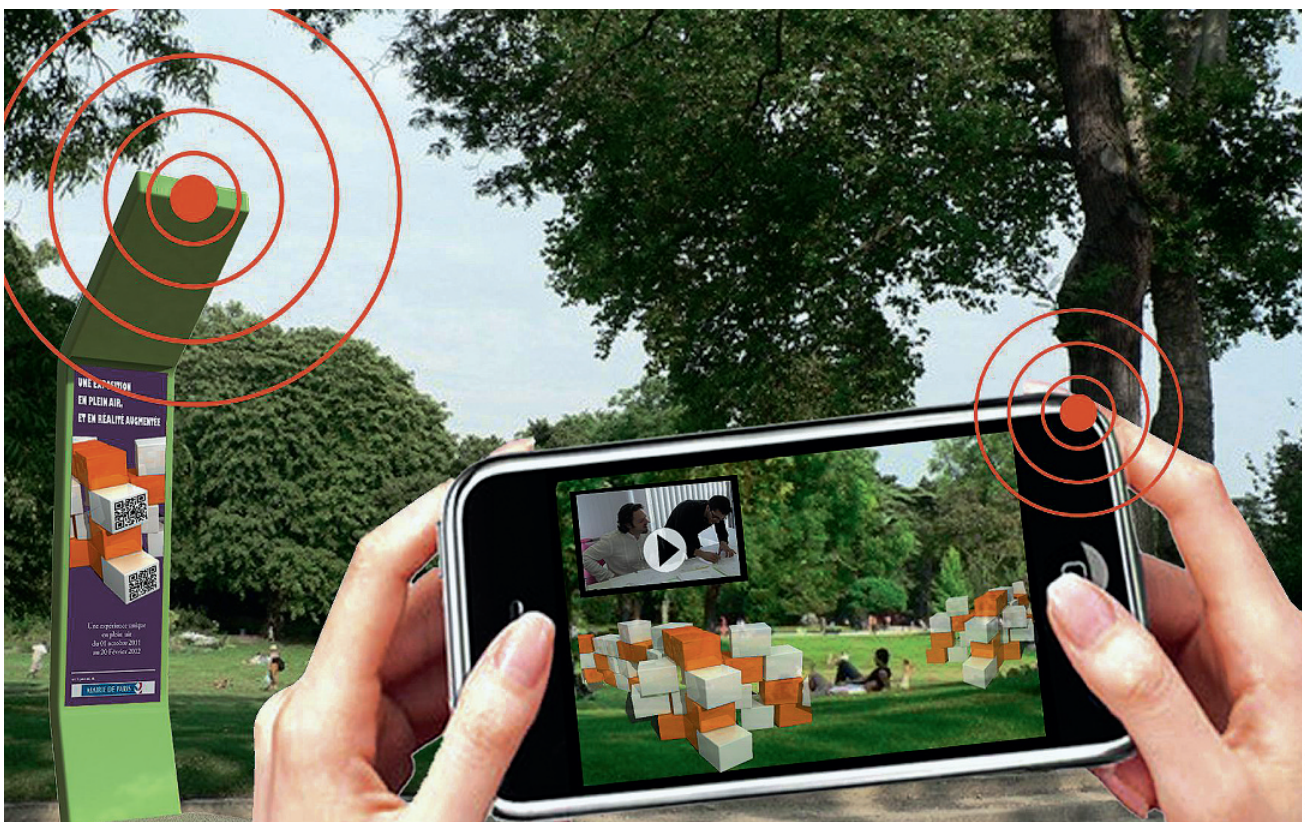
Grâce au GPS conjugué à la 3G ou au sans-fil, les villes font découvrir leur patrimoine aux utilisateurs d'appareils nomades.

Les collectivités sont parfois à l'origine d'applications de réalité augmentée. Mais ce sont surtout les éditeurs privés qui proposent ce type de services.

Pour visiter une ville, rien de tel qu'un guide décrivant les monuments tout au long du parcours. C'est cette convivialité que recherchent les créateurs des nouvelles applications logicielles de réalité augmentée. Disponibles sur les appareils nomades de dernière génération, ces outils exploitent la position du GPS. Ils analysent en temps réel les photographies prises par l'utilisateur afin de retrouver précisément, dans leur base de données, le bâtiment photographié. Le logiciel incruste alors différentes informations sur le monument affiché. A minima, son nom et sa fonction sont présentés. Mais l'application offre aussi l'accès en un clic à des photographies ou à des vidéos complémentaires, voire à un modèle virtuel.

Une expérience immersive et ludique

L'application Issyspots est ainsi gratuitement téléchargeable depuis le site de la mairie d'Issy-les-Moulineaux (92). Financée par la mairie – ce qui est loin d'être toujours le cas dans le domaine de la réalité augmentée –, l'application est développée par Niji et Orange. Elle offre aux piétons équipés d'iPhone en versions 3GS et ultérieures la possibilité de découvrir les points d'intérêt situés là où ils se trouvent. Les administrations et les arrêts de bus sont repérés plus facilement, enrichis d'une indication sur la distance à parcourir et de la possibilité d'obtenir davantage d'informations en un clic. « *Cela représente une alternative à la liste thématique austère d'un site web ou à la carte avec géolocalisation qu'il faut décrypter,* explique Ni-



AXONE DESIGN

L'agence Axone Design a créé des bornes de diffusion d'informations thématiques (histoire, arts...) vers les smartphones. Le concept « Artspot » sera expérimenté dans le parc Montsouris, dans le cadre de l'appel à projet Mobilier urbain intelligent de la Ville de Paris.

ARTEFACTO

Grâce à l'application développée par Artefacto, une métropole peut présenter ses nouveaux projets urbains avec un modèle virtuel incrusté dans la scène réelle.

ORANGE

Développée par Orange et Niji, cette application gratuite de réalité virtuelle offre la possibilité de visiter les jardins du château de Versailles en obtenant des informations multimédias supplémentaires.

L'application Issyspots de la ville d'Issy-les-Moulineaux permet de retrouver différents points d'intérêt de la ville en surimpression sur l'image visée.

I-MARGINAL

Avec Cultureclic, conçu par l'agence i-Marginal pour Proxima Mobile, on géolocalise 1 350 musées français et on accède, en réalité augmentée, à des informations ayant trait au passé des lieux où l'on se trouve.

colas Rouanne, ingénieur d'études chez Niji. *Avec la réalité augmentée, nous proposons une expérience immersive et ludique.* »

Insérer une image virtuelle dans une photographie

Avec la même approche de photo géolocalisée, mais en s'appuyant sur une analyse d'image plus sophistiquée, des éléments virtuels comme le futur tramway peuvent être ajoutés dans la scène réelle. Cette technologie est proposée par des sociétés comme Total Immersion ou Artefacto, pour un usage événementiel, le tourisme ou la culture. « *Adaptée aux environnements iPhone, Android et Windows Mobile, notre solution a aidé à développer un parcours ludique en réalité augmentée, afin de présenter le futur centre des congrès de Rennes Métropole,* explique Erwan Mahe, directeur du développement chez Artefacto. *Elle permet de découvrir les nouvelles pièces et espaces de vie culturels imaginés par le cabinet d'architectes qui travaille sur le projet.* » Nous ne sommes qu'au début d'une évolution plus importante des usages. « *La réalité augmentée n'a pas dépassé sa phase initiale,* soutient Marius Preda, professeur associé à l'Institut Télécom, qui œuvre à la standardisation ISO des applications de réalité augmentée. *Actuellement, différentes solutions propriétaires sont utilisées, comme Layar qui affiche des informations en incrustation, en fonction du paysage visé. Mais un des enjeux techniques consiste à ne pas lier un contenu à un service particulier pour offrir plus de liberté aux créateurs.* »

Vidéosurveillance LA TECHNOLOGIE S'AMÉLIORE, MAIS NE REMPLACE PAS LES HOMMES

Près de 2 000 communes de toutes tailles auraient franchi le pas de la vidéosurveillance, avec des moyens financiers inégaux.

Les technologies se sont beaucoup améliorées, notamment en termes de sensibilité. Mais elles ne dispensent pas de la formation et de l'assermentation des personnels mobilisés.

Ces dernières années, un nombre croissant de municipalités a installé des solutions de vidéosurveillance, rebaptisée vidéoprotection dans Lopssi 2. Ce phénomène a été encouragé, politiquement et financièrement, par le Fonds interministériel de prévention de la délinquance (FIPD). Deux lois de 1995 et de 2006 fixent six cas possibles d'installation de caméra. Initialement restreinte à la protection des bâtiments publics et à la régulation du trafic routier, la vidéosurveillance gagne aujourd'hui l'ensemble du tissu urbain. Les images sont systématiquement enregistrées par obligation légale. Les grandes communes les conservent durant trente jours, le maximum autorisé, quand les petites villes, dont le budget est moins important, se contentent souvent de moins de deux semaines. Le matériel a fortement évolué avec l'arrivée des caméras IP, des réseaux sans fil et des capteurs haute définition, qui fonctionnent aussi avec une faible luminosité.

Un dispositif surtout coûteux en personnel

Mais la plus grande charge financière provient des salaires du personnel mobilisé pour visionner les murs d'écrans. Celui-ci doit être formé et assermenté. « *Dans beaucoup de cas,* constate toutefois Philippe Benard, ingénieur avant-vente d'Axis Communications, *le manque de budget ne permet pas de payer les opérateurs pour visualiser les images, et la recherche s'effectue a posteriori, en cas d'enquête policière.* » Par ailleurs, si les fabricants proposent des caméras « intelligentes » pour la détection automatique de comportements suspects, le déclenchement d'alertes est cependant difficile à automatiser en environnement urbain, avec une lumière extérieure et des conditions climatiques changeantes.

DES SOLUTIONS ADAPTÉES AUX MOYENS DES COLLECTIVITÉS

VIDÉOSURVEILLANCE SUR IP EN HAUTE-GARONNE

En 2010, la commune de Revel (31) s'est équipée d'un système de vidéosurveillance urbaine sur IP pour protéger une partie de la ville. Trois mois ont été nécessaires à l'entreprise locale Scopelec pour installer un réseau de dix caméras Axis Communications. Ces dernières couvrent aujourd'hui une partie du centre historique. L'investissement initial s'est élevé à 80 000 €.

CENTRE DE SUPERVISION URBAIN DANS LE VAL-D'OISE

Les deux villes voisines de Franconville et de Sannois, dans le Val-d'Oise, avaient chacune un projet de réseau de vidéoprotection. Le bureau d'études Altétia leur a proposé une mutualisation du centre de supervision urbain (CSU) qui comprend des postes d'exploitation, des serveurs d'enregistrement et un mur d'images. Soixante caméras Bosch ont par ailleurs été réparties entre les deux villes.

E-éducation UN DÉFI MAJEUR QUI S'IMPOSE AUX COLLECTIVITÉS TERRITORIALES

La plupart des collectivités placent le numérique à l'école au centre de leurs préoccupations.

Décentralisation oblige, divers projets voient le jour : mise en place de tableaux numériques, d'environnements numériques de travail, ou encore équipement en ordinateurs personnels.

GARAT POLO

En Midi-Pyrénées, le conseil régional a mis en place, depuis l'an dernier, l'opération Ordilib' pour subventionner l'achat d'un ordinateur portable.

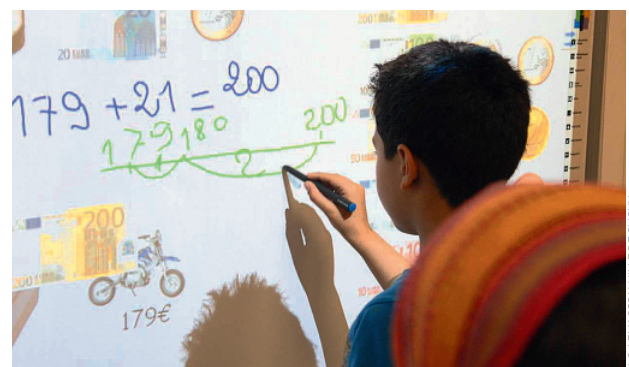
C'est aux collectivités locales qu'échoit la lourde mission d'assurer l'infrastructure du système éducatif français. Outre les locaux, elles prennent aussi en charge l'équipement pour les technologies de l'information et de la communication pour l'enseignement (TICE). L'enjeu éducatif, économique et social est énorme et concerne plus de 12 millions d'élèves. Si les écoles primaires sont placées sous la responsabilité des mairies, les collèges sont gérés par les conseils généraux, et les lycées par les conseils régionaux. Ceux-ci consacrent d'ailleurs la part la plus importante de leur budget (44 %) à l'éducation et à la formation.
Si chaque collectivité définit ses priorités, on constate un intérêt général pour les tableaux numériques interactifs, comme ceux installés par la commune de Clichy-la-Garenne (92) ou celle d'Aix-en-Provence (13). De nombreux départements interconnectent leurs collèges, comme en Moselle. La vocation fédérative des environnements numériques de travail correspond, elle, aux priorités de régions comme les Pays de la Loire. Au-delà de l'achat subventionné de portables individuels, l'introduction de tablettes en est pour l'instant au stade expérimental, comme à l'école des Dauphins de Bernin, en Isère (38).

Les budgets consacrés à l'e-éducation ont progressé de 18 %

Quels que soient leurs projets, la plupart des collectivités locales placent l'éducation en tête de leurs engagements. Les budgets consacrés aux TICE dans les départements ont ainsi augmenté de 18 % entre 2009 et 2010, selon Jean-Pierre Quignaux, chargé de mission numérique à l'Assemblée des départements de France. Pour Pascale Luciani-Boyer, vice-présidente de la Commission TIC de l'association des maires d'Ile-de-France, le défi de l'éducation ne peut être relevé qu'avec un dialogue permanent entre tous les membres de la communauté éducative. C'est avec les élèves, leurs parents et leurs enseignants qu'il faut évaluer les besoins réels pour améliorer la réussite scolaire et les moyens pour l'atteindre. Les problématiques sont loin de n'être que technologiques.

RÉGION PAYS DE LA LOIRE

Lancé en Pays de la Loire, E-Lyco est le projet d'environnement numérique de travail le plus ambitieux de l'Hexagone.



J-C. LEMASSON-VILLE DE CLICHY

A Clichy-la-Garenne (92), 30 % des salles de classe des écoles primaires et maternelles ont un tableau numérique interactif.

OFFRE EXCEPTIONNELLE

01 BUSINESS & TECHNOLOGIES

1 an d'abonnement au magazine print + numérique

et SES SERVICES ONLINE

Abonnement PACK PRO

190€

au lieu de ~~484€~~*

61% d'économie !

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

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

01 BUSINESS & TECHNOLOGIES

BON D'ABONNEMENT

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

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

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

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

Je règle par :

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

❑ Carte bancaire (CB, EC, MC, VISA)

N° _____

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

Date et signature obligatoires

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

Mes coordonnées : ❑ Mme ❑ Melle ❑ M.

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

PPIL44

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

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

« Les salariés ont compris l'intérêt de se construire une identité numérique et de devenir les ambassadeurs d'une marque. »
Louis Treussard, directeur général de L'Atelier BNP Paribas

45 % des jeunes embauchés privilégient la flexibilité dans les choix technologiques, l'utilisation des réseaux sociaux et la mobilité à un meilleur salaire. Source : Cisco

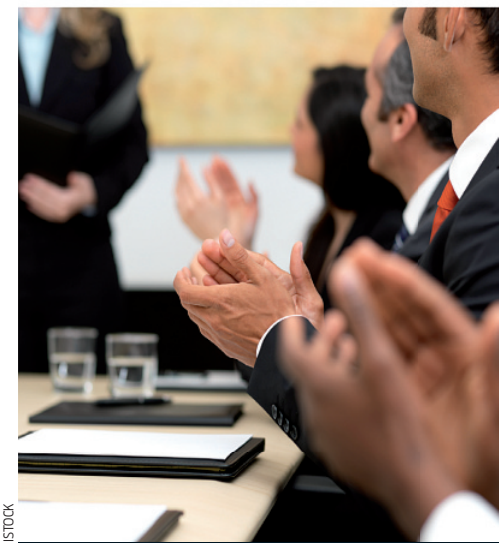
MANAGEMENT

Quelques clés pour réussir la présentation d'un projet informatique

Par souci de précision et d'exhaustivité, un informaticien peut s'appesantir sur l'aspect technique d'un projet lors de sa présentation. Passionné, il en oublie son auditoire, composé de directeurs métier ou d'utilisateurs qui ne parviennent plus à extraire de ces informations celles qui leur seront utiles. Voici quelques conseils pour rendre ces séances techniques efficaces, intéressantes et accessibles.

1. Préparer un discours adapté à son auditoire

« Avant toute chose, l'orateur doit tenter de cerner son auditoire. Qui sont ces personnes, quelles sont leurs attentes, en quoi cette présentation leur sera-t-elle utile ? Ensuite, il s'inquiétera de savoir ce qu'ils retiendront de cet exposé et dégagera les idées-forces qui leur permettront de bien comprendre le projet », explique Isabelle Censier, cofondatrice d'Ici Prod, société de formation et de production de spectacles vivants. A partir de ces réponses, il construira sa présentation en hiérarchisant l'information et en opérant un focus sur l'usage et sur les bénéfices que représente le projet pour son public. Il doit veiller à aborder les sujets techniques en tenant compte du niveau de connaissance de l'auditoire. *« Simplifier l'aspect technique et accepter de ne pas être exhaustif est difficile pour un informaticien, qui peut avoir le sentiment de véhiculer une information erronée »,* souligne Isabelle Censier. Pourtant, synthétiser est utile à la limpidité d'un discours. *« Il ne lui est pas interdit, ensuite, au moment des questions-réponses, d'apporter des précisions techniques si cela paraît nécessaire. »*



ISTOCK

Pour convertir un auditoire à sa cause, il faut d'abord le conquérir.

« En simplifiant l'aspect technique, un informaticien peut craindre de véhiculer des données erronées »

2. Concevoir son intervention comme un voyage

« Je conseille souvent aux orateurs d'emmener leur auditoire en voyage, de leur raconter une histoire. Souvenez-vous de Steve Jobs ! », ajoute Isabelle Censier. Dès le début de sa présentation, l'intervenant dresse le cadre de la « traversée » et précise le lieu où il emmène son public (les idées-forces), la durée, les étapes, sans oublier les règles de l'échange (questions pendant ou en fin de présentation). En procédant ainsi, l'auditoire est mieux disposé à suivre un processus de pensée. Il est aussi rassuré, tout comme l'intervenant, qui pourra toujours se référer à ce plan.

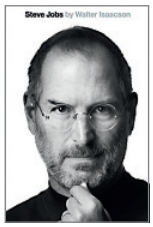
3. Travailler sa présence scénique

« Toute personne soumise au trac véhiculera, par sa voix, ses déplacements et ses expressions, une masse d'informations qui perturbera l'attention des interlocuteurs, voire desservira le fond », indique Isabelle Censier. Une voix mal placée, un regard fuyant, une élocution peu claire peuvent brouiller le message. *« Il est donc important, lors de la préparation, de travailler sa respiration et sa voix, et de s'assurer de la qualité de sa présence. Quels sont mes atouts, mes défauts ? comment me positionner pour inspirer confiance à mes interlocuteurs ? L'idéal est de s'entraîner dans des moments où la pression est moins forte, ou encore devant des proches »,* insiste la fondatrice d'Ici Prod. Pour ne pas perdre le fil de ses idées et avoir un discours fluide et agréable, l'intervenant pourra s'appuyer sur des notes écrites, mais sans en être prisonnier. *« Tout l'art d'une présentation est de mettre son corps et sa présence au service du message à délivrer, et d'intégrer l'auditoire dans son cercle de communication »,* conclut Isabelle Censier.

JULIETTE FAUCHET

EN BREF

Le côté obscur de la pomme



BIOGRAPHIE Le jour même de sa mort, Steve Jobs était sanctifié avant même d'être canonisé. Un peu vite ? Cette biographie autorisée met en avant tout autant son talent de visionnaire que sa personnalité tyrannique, pétrie de contradictions. Du premier Apple, conçu dans le garage de son père adoptif, à l'iPad 2, ce livre retrace, en 667 pages, le parcours chaotique d'un destin hors norme. Aux éditions Lattès.

Les trophées du Dif

FORMATION Pour la sixième année consécutive, Demos organisera, en mars prochain, les Trophées du Dif. Il s'agit de récompenser les entreprises et les organismes publics qui s'investissent dans le développement des compétences de leurs collaborateurs, en valorisant le Dif (Droit individuel à la formation) dans leur politique de formation. Dossier de candidature téléchargeable en ligne sur http://goo.gl/vHEJB.

Big Blue : cent ans d'innovation

CÉLÉBRATION Coécrit par trois journalistes américains, ce livre, paru à l'occasion du centenaire d'IBM, retrace les progrès accomplis par le constructeur dans le domaine des technologies de l'information, de la puce mémoire aux ordinateurs mainframes, en passant par l'ordinateur personnel et Watson. Il recapitule aussi les innovations en matière de pratiques managériales ou d'engagements sociétaux. Aux éditions Pearson.

RESSOURCES HUMAINES Un questionnaire en ligne pour sonder le ressenti des collaborateurs

Faites évaluer votre entreprise par... vos salariés

Connaître le climat social qui règne dans son entreprise est un atout précieux pour un dirigeant. Cela lui permet de désamorcer les conflits larvés ou de régler des problèmes avant qu'une ambiance délétère ne s'installe et entraîne des conséquences plus graves. Toutefois, disposer d'une photographie précise et juste du ressenti des salariés n'est pas facile. Nombre de cabinets d'audit proposent aux sociétés de sonder leurs collaborateurs, mais les coûts élevés de ces prestations les cantonnent aux grands groupes.

Partant du principe que seuls les employés d'une entreprise sont à même de l'évaluer, un groupement de spécialistes de l'évaluation, de l'hébergement internet et du vote électronique a contourné le problème. Réunis sous le nom d'European Social Label Institute, ils ont créé un outil de mesure de climat social via un questionnaire en ligne, dont le prix est abordable (1 000 euros pour une société de 20 à 50 salariés).

Emmanuel Mignot, cofondateur d'European Social Label Institute.

DR

Si une majorité de réponses positives se dégage, l'entreprise reçoit un « label social »

Une fois l'inscription validée sur le site dédié, Europeansociallabel.org, tous les collaborateurs reçoivent un code personnel pour se connecter anonymement à la plate-forme. Le questionnaire est composé de 20 points regroupés en sept familles : degré de cohésion du corps social ; relations de travail avec l'encadrement de proximité ; perception des méthodes de management ; du comportement de la direction ; des relations collectives de travail ; de l'avenir et de l'environnement de l'entreprise ; et, enfin, conditions de travail. Pour que le sondage soit valable, plus de la moitié des salariés doivent y avoir participé. Et si une majorité de réponses positives se dégage, la société reçoit un «label social » qu'elle revendiquera, en interne comme à l'extérieur, grâce à un kit de communication. *« Valable deux ans, ce label est garant d'une entreprise où le dialogue interne, le bien-être et la qualité de vie au travail sont valorisés »*, avance Emmanuel Mignot, l'un des fondateurs de l'institut. Une image positive, bien souvent déterminante dans le choix d'un candidat. Alors que le marché de l'emploi informatique connaît des tensions, ce label pourrait apparaître comme un nouvel élément d'attraction.

JULIETTE FAUCHET

POUR ALLER PLUS LOIN

- Certification Afnor Afaq 26000 pour évaluer la responsabilité sociétale d'une organisation : http://goo.gl/iJLkA.
- RSE Pro, un site informatif sur la responsabilité sociétale des entreprises : http://goo.gl/HcEMJ.

DR

ÉDITO Matinée 01 Cybercriminalité du 22 novembre, à Paris

IPBX : une fraude historique et simplissime

Rappelez-vous ces vieux films d'espionnage où un individu se connectait à une jarretière pour espionner un PABX. Où souvenez-vous encore de ces hackers qui pénétraient un autocommutateur à l'aide d'une Blue Box ou via le canal d'administration. A l'heure de la convergence des télécoms et de l'informatique, le phreaking (ou piratage) d'IPBX a dû certainement se complexifier ? Que nenni ! La plupart des dossiers que la Befti (Brigade d'enquête sur les fraudes aux technologies de l'information) voit passer sur son bureau portent sur des fraudes de PABX simplissimes et vieilles comme le monde… des PABX, bien sûr. Les pseudopirates utilisent simplement la messagerie vocale pour détourner le système. Un appui sur « * » ou « # », la numérotation d'une boîte vocale au hasard, un test de mots de passe classiques tels que « 0000 » ou « 1234 », une programmation de renvoi d'appels sur un numéro surtaxé ou une ligne à l'étranger, et le tour est joué.

La faille : les boîtes vocales

Une, deux, dix boîtes vocales ainsi détournées et la société peut subir plusieurs milliers d'euros de fraude pendant un seul week-end *(lire aussi p. 21)*. Les fraudeurs utilisent également les ponts de télémaintenance, dont les numéros de code par défaut des constructeurs circulent sous le manteau. Les cas de hacking d'IPBX via le réseau informatique sont beaucoup plus rares, touchent plutôt les grandes entreprises et ont des impacts beaucoup plus lourds. L'entreprise se sent alors bien démunie face à un opérateur qui se doit d'alerter son client pour trafic anormal, mais qui se retranche derrière son contrat commercial (tapez 1) ; un installateur qui n'est pas sensibilisé et qui estime avoir fait son travail stricto sensu (tapez 2) ; un équipementier qui se sent totalement étranger à l'affaire (tapez 3) ; un responsable télécoms qui s'arrache les cheveux à éduquer les utilisateurs (tapez 0). Car au final, l'humain restera toujours la dernière faille à combler.

http://evenements01.com

01 BUSINESS & TECHNOLOGIES

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

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

RÉDACTION

Vous pouvez joindre l'ensemble des membres de la rédaction par e-mail de la façon suivante : «première lettre du prénom.nom@groupe01.fr».

Directeur des rédactions Pôle Pro-Groupe 01 et rédacteur en chef : Frédéric Simottel (5505).
Rédacteurs en chef adjoints : Pierre Berlemont (5366), Pierre Landry (5449), Anicet Mbida (5468).
Grands reporters : Vincent Berdot (5364), Frédéric Bergé (5365), Xavier Biseul (5369), Didier Géneau (5507), Yann Serra (5502).
Chefs de service : Sandrine Chicaud (5391), Alain Clapaud (5393), Gilbert Kallenborn (5447).
Chefs d'enquête : Olivier Discazeaux (5421), Juliette Fauchet (5426), Boris Mathieux (5467), Pierre Tran (5509).
Rédacteurs : Stéphane Bellec (5363), Eddye Dibar (5420), Marie Jung (5446), Christine Peressini (5481), Armelle Siccat (5503).
Assistante de rédaction : Fatima Lacombe (5448).
Rubriques : Pierre Berlemont (Tendances) ; Frédéric Simottel (Opinions) ; Pierre Landry (Expériences) ; 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.
Progiciels, 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, Eddye 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 Siccat.
SSII, VAR, distributeurs : Xavier Biseul, Olivier Discazeaux, Armelle Siccat.
Economie numérique, start up, R&D, investissements : Pierre Berlemont, Xavier Biseul, Gilbert Kallenborn.
Banques-assurances : Vincent Berdot, Xavier Biseul, Boris Mathieux.
E-commerce, e-marketing : Alain Clapaud, Boris Mathieux.
Grande distribution, retail, transports-logistique : Boris Mathieux.
Industries : Alain Clapaud.
Santé : Vincent Berdot, Christine Peressini.
Secteur public : Vincent Berdot, Xavier Biseul, Marie Jung, Christine Peressini.
Directions des achats : Vincent Berdot, Armelle Siccat.

RÉALISATION

Rédactrice en chef technique adjointe : Christelle Denis.
Secrétaires de rédaction : Hélène Brusetti, Christine Simha (iconographie).
Première rédactrice-graphiste : Isabelle Fouin.
Rédactrice-graphiste : Adriana Delettieres.
Infographie : Marc Robert.
DOCUMENTATION ET AGENDA
E-mail : documentation@groupetests.fr.

ÉVÉNEMENTS 01 (www.evenements01.com)

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

COMMERCIAL - MARKETING

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

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

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

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

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

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

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

ANNONCES CLASSÉES

Régie : EmploiPro, Tél. : 01 77 92 92 92 - Fax : 01 77 92 98 64.

Sébastien Olszanski, directeur emploi (93 93) ; Stéphane Beaudoin, directeur commercial agences grands comptes (93 78) ; Marie Caland, responsable pôle direct (93 77) ; Laurent Beslier, directeur de clientèle formation (94 21).

FABRICATION

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

DIFFUSION

OJD PRESSE PAYANTE 2009

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
Abonnments Belgique : abobelgique@edigroup.org
Abonnements étranger : www.abo-01informatique.com
Service des ventes réservé aux dépositaires et marchands de journaux.

01 Informatique est édité par
Groupe 01

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

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

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

©2007 GROUPE 01 - Tous droits réservés.

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

PHP Tour Lille 2011

Les 24 et 25 novembre, à Lille
Euratechnologies

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

DR

Cette conférence annuelle sera consacrée à l'organisation de l'IT dédié au service. On y découvrira comment s'opère le passage vers une économie des services, et comment s'organiser ou 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

01 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

MATINÉES 01

Prospective 2015 : le nouveau visage de la DSI

Le 13 décembre, à Paris

DR

La révolution du système d'information (SI) est en marche. Quel visage aura la DSI d'ici à trois ans ? En bilan de l'année 2011, les évènements 01 vous proposent de réfléchir ensemble sur les grandes orientations de la DSI. Comment construire un SI plus souple et plus dynamique pour accueillir les nouveaux usages, comment intégrer et sécuriser le cloud, mettre en place de nouveaux outils de collaboration et introduire de nouvelles méthodes de travail ? Les leviers actionnés par la DSI pour créer de la valeur permettront à l'entreprise entière d'évoluer et de générer du business.
http://evenements01.com

Metro'num

Les 8 et 9 décembre, à Bordeaux, Hangar 14

DR

Ces premières rencontres des services numériques urbains et territoriaux réuniront collectivités locales, opérateurs nationaux, entreprises innovantes et acteurs de l'aménagement 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, Cnit

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.
http://docetfinances.fr

Fan 2012

Les 25 et 26 janvier 2012, à Paris (Bourse du commerce)

Organisé par l'Aproged, en partenariat avec la CCIP, ce congrès national sera consacré à la valorisation des contenus numériques.
http://forumaproged.openfact.com

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 1er février 2012, Disneyland Paris

DR

Septième édition du salon dédié à la distribution informatique.

www.itpartners.fr

MATINÉES 01 Big data, le prochain cap de l'innovation

Le 14 février, à Paris

Ce rendez-vous est organisé autour des thèmes suivants : naviguer au cœur de la donnée, les atouts du cloud et bouger les institutions.

http://evenements01.com

Solutions intranet & collaboratif et RSE

Du 13 au 15 mars 2012, à Paris (Porte de Versailles)

Ce salon traitera de l'intranet 2.0 et des réseaux sociaux d'entreprise au service du travail collaboratif et de la communication interne.

www.salon-intranet.com

MATINÉES 01 Saas, maîtriser la facilité

Le 20 mars, à Paris

Approche et mode d'utilisation, sécurité, confidentialité, performance, réversibilité et conduite du changement seront abordés lors de cette journée.

http://evenements01.com

Hôpital Expo 2012

Du 22 au 25 mai 2012, à Paris (Porte de Versailles)

Le salon des technologies et des services de santé.

www.hopitalexpo.com

Smile
OPEN SOURCE SOLUTIONS

1er intégrateur européen de solutions open source

Les rendez-vous de l'open source

1er DÉC — Décisionnel, Jaspersoft : What's new in JasperServer 4.2
Séminaire Smile
Levallois-Perret - *de 09:00 à 12:00*

6 DÉC — BonitaSoft : la dématérialisation des processus métiers
Séminaire Smile
Levallois-Perret - *de 09:00 à 12:00*

8 DÉC — CMS open source : Le choc des titans
Séminaire Smile
Paris / Saint-Lazare - *de 09:00 à 12:00*

Pour participer gratuitement à nos événements
Rendez-vous sur www.smile.fr ou utilisez ce QR code

Et découvrez également le dernier livre blanc Smile

GED open source

Alfresco, Nuxeo, eXo DMS, Maarch, KnowledgeTree... En 85 pages, découvrez les principes fondamentaux et les meilleures solutions de gestion documentaire open source.

A télécharger sur www.smile.fr

open source
www.smile.fr

Consultez nos offres d'emploi

01 INFORMATIQUE

Notre site www.01net.com

CONSEILLER/ACHETEUR

La mauvaise santé des fournisseurs inquiète les DSI

MEDIAS

Galileo, porte d'entrée du marché de la localisation en Europe

FORMATION

DESS

Jouez la carte de la multicompétence

INTERVIEW DSI

Pierre Monneret, La Poste : « Nous recruterons plus de mille informaticiens d'ici à 2004 »

FLASH-BACK

Il y a treize ans, l'Europe rêvait de concurrencer le GPS

En 2002, *01* en parle : l'Union européenne (UE) a validé le lancement d'une constellation de satellites afin d'offrir un système de géolocalisation concurrent du GPS américain. Elle cherche alors à attirer les industriels en vue d'un partenariat public-privé.

Avec le lancement, depuis Kourou, de deux satellites fin octobre, Galileo se concrétise. « Enfin », serait-on tenté d'ajouter, tant le décollage de ce projet européen fut laborieux. Lorsqu'en 1998 naît l'idée d'un système de géolocalisation par satellite européen civil, l'objectif est notamment de marquer son indépendance vis-à-vis du système américain concurrent, le GPS, opérationnel depuis 1995. D'autant que ce dernier est contrôlé par les militaires, qui peuvent décider de brouiller le signal comme bon leur semble. De fait, les Etats-Unis ont fait pression pour que l'Europe ne lance pas ce projet.

Galileo sera plus performant que le GPS, avec une précision dans la localisation de l'ordre du mètre, voire de la dizaine de centimètres à l'aide de corrections fournies par des stations terrestres. Ces dernières, déployées au sein du projet Egnos, sont déjà utilisées par le GPS américain et le système russe équivalent, Glonass, afin d'améliorer leur précision verticale (pour les aéronefs).

ESA/CNES/ARIANESPACE - S. CORVAJA

Une fusée Soyouz vient de mettre en orbite les premiers satellites de Galileo.

Initialement, l'Europe avait envisagé un partenariat public-privé pour financer ce programme. Deux consortiums avaient été sélectionnés, l'un autour d'EADS et de Thales, l'autre mené par Alcatel et Finmeccanica. Mais les rivalités entre industriels et Etats ont fait capoter le projet. Ce n'est qu'en 2008 – année où Galileo était censé entrer en service ! – que le parlement européen décide un financement entièrement public, avec un budget initial de 3,4 milliards d'euros. Pour réduire les coûts, une partie des satellites de la constellation sera envoyée à partir de lanceurs Soyouz, et non de la fusée Ariane 5.

Plusieurs types de services

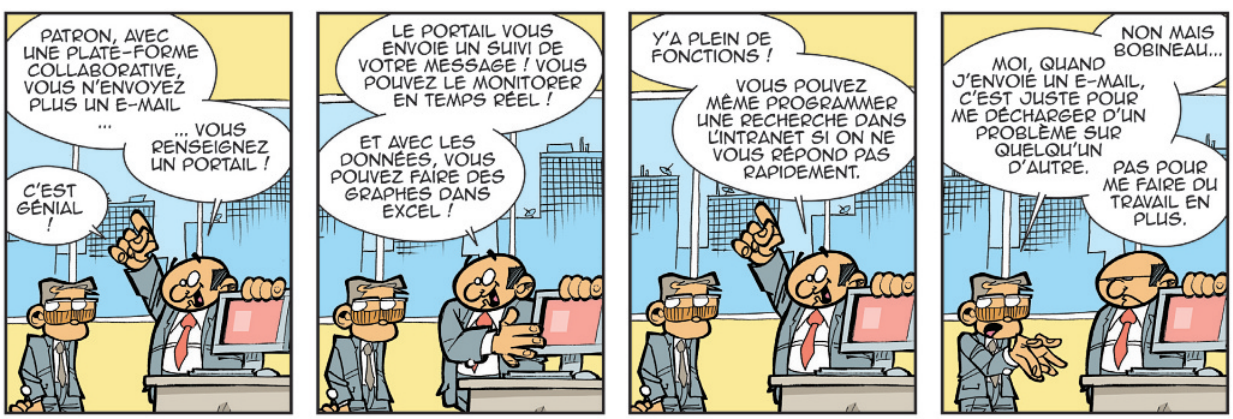
La mise en service de Galileo ne débutera qu'en 2014, la constellation (30 satellites) devant être complète en 2018. Outre la géolocalisation semblable au GPS, sont prévus des services spécifiques au secteur public, avec chiffrement des signaux, ainsi que des services d'urgence, liés par exemple aux catastrophes naturelles.

PIERRE BERLEMONT

DATES CLÉS

1998 : naissance de l'idée d'un système de géolocalisation européen.
2001 : décision de principe par l'UE.
2005 : deux consortiums privés désignés.
2006 : mise en service d'un satellite de tests Giove-A.
2008 : accord d'un financement public.

LA SEMAINE DE BOBINEAU par Yann Serra



LES TESTS QUE LES PRODUITS DÉTESTENT

100% indépendant, le laboratoire 01net vous propose chaque jour les tests les plus poussés. Avec les comparatifs et tests de 01net, soyez sûr de faire le bon choix pour vos achats high-tech.

Comparatifs & tests

01net.

On vous dit tout.

www.01net.com

DeBonneville-Orlandini

Faites-vous chasser par 4 000 recruteurs...Déposez votre CV !

5 MIN CHRONO

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...

www.emploi-pro.fr

Emploi-Pro

Offres d'emploi et conseils carrière.

Etablissement public en cours de création recherche son :

DIRECTEUR DES SYSTEMES D'INFORMATION H/F

Le Conseil National des activités privées de sécurité (CNAPS) est chargé de la régulation et du contrôle du secteur de la sécurité privée. Ses agents seront répartis sur plusieurs sites en France métropolitaine et outre-mer.

Placé auprès du Directeur de l'établissement public et basé au siège en région parisienne, le futur DSI, ingénieur confirmé aux compétences affirmées notamment en architecture de système et en génie logiciel, devra créer le système d'information du nouvel organisme:
• Un Intranet élaboré (réseau , portail, annuaire, messagerie, agenda) et un site web,
• Des outils métiers dédiés (application web en architecture 3 tiers reliés à des téléservices),
• Des connexions sécurisées à certains grands fichiers de l'Etat,
• Des logiciels de gestion (comptabilité, finance, ressources humaines),
• Des équipements de bureautique et de communication standard.

Spécificité du poste :
• Recruté en amont du lancement opérationnel, dans le cadre de la mission de préfiguration, il jouera un rôle déterminant dans la phase de conception et de réalisation du dispositif initial.
• Obligation de secret professionnel / Condition de moralité
Le titulaire du poste, s'il est fonctionnaire, sera placé en **détachement sur contrat.**

5 à 10 ans d'expérience comme chef de projet NTIC et/ou de responsabilité en DSI seraient appréciés.
Statut : cadre de catégorie A, de type ingénieur

Référentiel des compétences techniques
• Très bonnes connaissances des systèmes d'information et de télécommunications (architecture, réseau intégration de système...)
• Très Bonnes connaissances de l'environnement technologique et notamment les services innovants (bureautique collaborative, internet)
• Connaissance de l'environnement réglementaire (sécurité des systèmes d'information)
• Connaissance des marchés public, Gestion de projet, Management d'équipe, Conduite du changement, Conduite de réunion, Gestion et suivi de budget

Rémunération selon expérience - Poste a pourvoir immédiatement en région parisienne

Ministère de l'intérieur, de l'outre-mer, des collectivités territoriales et de l'immigration / Mission de préfiguration du Conseil national des activités privées de sécurité,
27 rue Oudinot - 75007 PARIS

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
MINISTERE DE L'INTERIEUR, DE L'OUTRE-MER, DES COLLECTIVITES TERRITORIALES ET DE L'IMMIGRATION
SECRÉTARIAT GÉNÉRAL

Contacts :
François PENY, Secrétaire général de la mission de préfiguration du CNAPS
Tél : 01-53-69-29-26 Mél : francois.peny@interieur.gouv.fr

Annie FRECHINOS, Chef du bureau des ressources humaines
Tél : 01-53-69-29-27 Mél : annie.frechinos@interieur.gouv.fr

8 décembre 2011 :
Le DSI de l'année

POUR RÉSERVER
VOTRE ANNONCE CONTACTEZ :

Marie Caland :
01 77 92 93 77
mcaland@emploipro.fr

Nawel Khebbabi :
01 77 92 92 08
nkhebbabi@emploipro.fr

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 Besancon 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

01 PROCHAINEMENT...

01NET-ENTREPRISES.FR

Tout savoir sur le cloud computing

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

Politique et numérique

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

01BUSINESS BFM BUSINESS

26 novembre : l'IT et les collectivités

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

CULTURE GEEK BFMTV NEWS 24/7

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

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

PHOTOS : N. STOLTENBORG

TENDANCES — Le 1er décembre dans le nº 2108

ENQUÊTE

Le casse-tête de la qualité de données

L'EBG a publié un livre blanc sur la qualité des données. Un sujet difficile à appréhender tant la notion de qualité diffère d'un secteur ou d'un métier à l'autre. D'où l'intérêt des expériences référencées dans ce guide.

EXPÉRIENCES — Le 1er décembre dans le nº 2108

MANAGEMENT

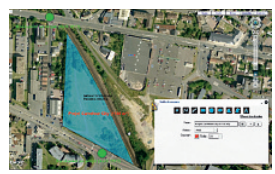
Les dix bonnes pratiques de l'innovation participative

Nombre d'entreprises impliquent leurs salariés dans des projets débouchant sur la modification et/ou la création de nouveaux processus internes, ainsi que sur de nouveaux usages.

EXPÉRIENCES — Le 1er décembre dans le nº 2108

GRANDE DISTRIBUTION

Carrefour rénove ses outils de géomarketing pour affiner sa stratégie



Pour déterminer l'implantation de ses magasins ou décider des promotions locales à venir, l'enseigne s'appuie sur les informations de ses tickets de caisse, sur des données socio-économiques, ainsi que sur un puissant système cartographique.

DOSSIER — Le 8 décembre dans le nº 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.

DOSSIER — Le 15 décembre dans le nº 2110

EMPLOI

Recrutements 2012 : les effets de la crise ne se font pas encore sentir

Pour l'heure, les grandes et petites entreprises, comme les SSII, sont globalement confiantes pour 2012 et n'ont pas stoppé leurs campagnes de recrutement. Elles se débattent toutefois avec leur manque de visibilité…

MATINÉES

01

Vos rendez-vous 2012

Ne passez pas à côté de la révolution numérique !

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

Mardi 14 Février

Big Data

Le prochain cap de l'innovation

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

Mardi 20 Mars

SaaS

Maîtriser la facilité

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

Mardi 10 Avril

Sécurité

Jusqu'ici tout va bien…

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

Mardi 15 Mai

eCommerce

Basculez dans l'ère du social commerce

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

Mardi 12 Juin

SIRH

Les nouveaux talents de la DSI

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

Mardi 18 Septembre

Entreprise Collaborative 2012

De la communication à la collaboration

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

Mardi 16 Octobre

Workstation 2012

Un pas vers l'universalité

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

Mardi 13 Novembre

Démocratisation de la BI

Posez un pied dans votre avenir

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

Mardi 11 Décembre

Innovation 2013

Prenez le contrôle !

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

conception & réalisation : pampa presse

ÉVÉNEMENT 01 BUSINESS & TECHNOLOGIES

www.evenements01.com

Contact participants : Tristan Ougier 01 71 18 53 29 – tougier@nextregie.fr

Contacts partenaires : Sébastien Cochelin 01 71 19 89 32 – scochelin@nextregie.fr

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. Etude TD Bank Financial Group. Copyright IBM Corporation and Toronto Dominion Bank Financial Group (TDBFG) 2006 tous droits reservés. 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.