

SPÉCIAL SÉCURITÉ

p.12

- S'adapter aux **MOBILES** • La sécurité du **Cloud**
- DSI et **RSSI** : cohabitation difficile

**Partage
des fichiers**
dans le Cloud

p.08

Budgets IT
Les 5 principes

p.48

ERP
à l'ère
du Big Data

p.39

DEMAT
des documents
RH

p.34

Le 8 avril 2014,
on fête la Saint-Hacker ?

p.26



Windows **xp**

*La fin du support de Microsoft Windows XP
ouvre une brèche de sécurité majeure*

La réponse d'Arkoon :
l'offre ExtendedXP



“Le Firewall
Next Generation de
Check Point
est la solution la plus
mature et complète
de sa catégorie”
— NSS Labs



Inscrivez-vous à notre atelier le jeudi 3 à 11h

- Baromètre 4

METIER

- L'employeur a-t-il l'obligation légale de conserver les données de trafic pendant un an ? 6

SAUVEGARDE

- Le Cloud repense le **partage des fichiers** 8

SECURITE

- Juridique : Des mesures renforcées pour la lutte contre la cybercriminalité 12
- Comment s'adapter à la diversité des **mobiles** ? 14
- DSI et RSSI : une difficile cohabitation 18
- "La véritable expertise est morte, vive l'expertise en tableaux de bord !" 20
- La sécurité du **Cloud** reste sur la sellette 22



XP

En couverture

- Comment éviter la Saint-Hacker le 8 avril 2014 ? 26

- Fin du support Windows XP en 2014. La grande migration 28



Google veut trouver l'algorithme de l'éternité

Quand on rédige l'article situé à cet emplacement, on se doit de chercher l'information cruciale, à laquelle on apportera le commentaire, l'analyse stratégique que les professionnels que vous êtes attendent de nous. Le tir nourri d'environ un communiqué de presse toutes les 2 minutes qui vise notre rédaction donne le vertige : que retenir ? Attaques informatiques, lancement de produits, fusions, licenciements... Il se passe tellement d'événements graves et importants dans le monde et dans l'IT !



Et j'ai vu cette couverture de Time magazine : "Google peut-il résoudre la mort ?". Le sujet surpassait en importance tous les autres ! L'hebdo révèle le projet fou de Google et de son CEO Larry Page, qui crée la société Calico, avec Arthur Levinson comme CEO. Directeur de Google Inc. pendant 5 ans, ce biochimiste, consacré "America's Best CEO", exhibe un CV impressionnant : Chairman de Apple Inc., en remplacement de Steve Jobs, il est aussi Chairman de Genintech, au board de 3 laboratoires pharmaceutiques et de 3 Universités : Harvard, MIT et Princeton, excusez du peu...

La nouvelle entreprise va s'occuper de "la santé et du bien-être, et en particulier du défi de la vieillesse et des troubles associés". L'objectif annoncé par Larry Page : améliorer des millions de vies. Mais que vient faire Google dans cette industrie de la santé ? Prétend-il trouver l'algorithme de l'éternité ?

La réponse de Larry Page, 40 ans : "lutter contre les maux de la vieillesse est clairement un pari à long terme". Il est vrai que les laboratoires pharmaceutiques subissent la pression des résultats et de la rentabilité. Google de son côté a beaucoup d'argent, Google a le temps. Voilà sans doute le secret pour lutter contre... les effets du temps.

Arthur Levinson, 63 ans, lui, n'abandonne pas ses nombreuses autres fonctions et responsabilités. Il a sans doute découvert que le travail est l'autre secret de la santé... ■

<https://plus.google.com/+LarryPage/posts>

Jean Kaminsky
Directeur de la publication
jk@solutions-logiciels.com



DEMAT

- Les chantiers numériques des **ressources humaines** 34

ERP

- L'ERP à l'ère du Big Data 39

LOGICIELS

- Cegid : une aventure entrepreneuriale de 30 ans 44
- SEPA : plus que quatre mois... 46



METIER

- L'optimisation permanente des coûts IT Les 5 principes clés 48

Sécurité

Une attaque ciblée coûte jusqu'à 2,4 M€ à une entreprise !

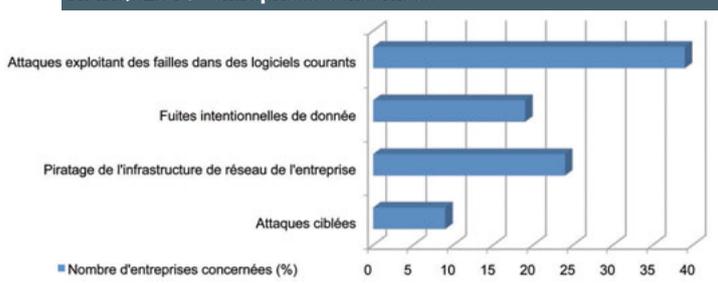
L'étude « Global Corporate IT Security Risks 2013 » réalisée par B2B International pour Kaspersky Lab au printemps dernier, a chiffré le coût financier des attaques informatiques.

Les pertes résultant d'attaques ciblées

- **Entreprises de + de 200 employés** : jusqu'à 2,4 millions \$ de coût moyen
 - Réparation : 2,17 millions \$ directement imputables à l'incident lui-même (pertes liées aux fuites de données stratégiques, interruption d'activité et frais des intervenants : juristes, spécialistes sécurité informatique, etc.).
 - Prévention : 224 000 dollars (mise à jour des logiciels et de l'équipement, recrutement et formation du personnel)
- **PME (100 et 200 employés)** sont d'environ 92 000 \$ par incident,
 - Réparation : 72 000 \$ - Prévention : 20 000\$

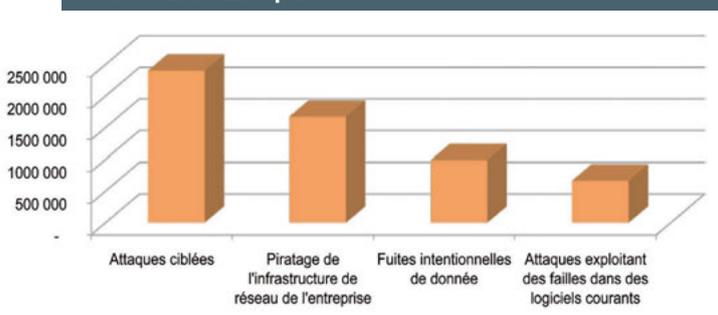
Même si leur coût financier est le plus élevé, les attaques ciblées ne sont pas les attaques les plus courantes : voir tableau ci-dessous. ■

ATTAQUES : % entreprises concernées

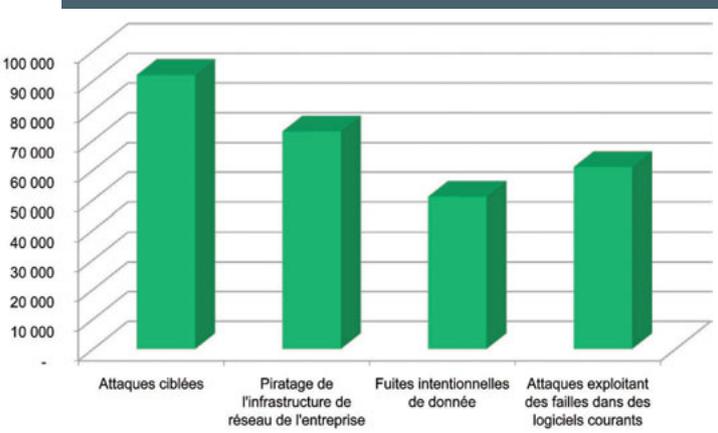


Chaque type d'attaque entraîne un coût moyen différent, évalué par l'étude (en \$)

COÛTS Grandes Entreprises



COÛTS PME



Emploi

-15% d'offres IT en Août

Plus de 40 000 offres d'emploi ont été confiées à l'Apec (Association Pour l'Emploi des Cadres) en août 2013, soit une baisse de -11% par rapport au mois d'août 2012 (-7% seulement à nombre de jours ouvrables comparable).

La demande en Informatique (26% de l'ensemble des offres APEC), chute de 15% en août 2013 par rapport à 2012, mais de 3% seulement sur 12 mois.

Seule la fonction Informatique de gestion affiche encore une croissance de son volume d'offres (+3%). Les reculs les plus importants sont ceux des fonctions Direction informatique (-13%) et Exploitation, maintenance informatique (-10%). ■

Fonction	Offres Août 2013	Cumul 12 mois	Ecart 12 mois glissants 2013/2012
Direction informatique	339	4 447	-13%
Exploitation,			
Maintenance informatique	677	9 470	-10%
Informatique de gestion	3 714	55 207	3%
Informatique industrielle	1 300	20 362	-9%
Informatique web, sites et portails internet	1 516	23 806	-2%
Maîtrise d'ouvrage et fonctionnel	1 107	16 302	-2%
Système, réseaux, données	1 766	30 042	-8%
TOTAL INFORMATIQUE	10 419	159 636	-3%

(Source Apec, Septembre 2013)

Baromètre mensuel du marché de la prestation informatique :

HITECHPROS

Les moyens systèmes (AS400) en croissance !

La baisse des demandes a continué en juillet et août 2013 suivant la tendance amorcée en début d'année, note HitechPros.

Seule la catégorie "Moyens systèmes (AS400)" augmente, et ce pour le septième mois consécutif !

Durant ces deux mois, les catégories techniques les plus demandées restent inchangées :

- "Nouvelles technologies" représente 36 % des demandes,
- "Systèmes, réseaux, sécurité" représente 29 % des demandes,
- "Consulting Expertise" représente 11 % des demandes

Entre l'été 2012 et l'été 2013, parmi les catégories en baisse, on peut noter :

- "Mainframe" : - 68 %
- "Systèmes, réseaux, sécurité" : - 28 % ■

Pour plus d'informations : <http://www.hitechpros.com/info/market.asp>

L'employeur a-t-il l'obligation légale de **conserver les données de trafic p**

A l'heure de Prism et du PatriotAct où tous les regards sont tournés vers l'espionnage des Etats, poser la question de la surveillance sur le lieu de travail peut surprendre. Pourtant la question des libertés individuelles sur le lieu de travail est peut être une réalité bien plus prégnante pour le commun des citoyens. Or, la Loi est à ce point faite, qu'on peut se demander si elle n'a pas organisé sciemment l'obligation de surveiller dans l'entreprise et l'administration.



Par Olivier ITEANU,
Avocat à la Cour et Chargé d'enseignement
à l'Université Paris I Sorbonne

Chacun connaît la cybersurveillance. Cette pratique nouvelle a vu le jour à la fin des années 90. La cybersurveillance pourrait se définir comme le droit, pour l'employeur, de traiter et d'interpréter des données de trafic enregistrées sur son système d'information en entrée et en sortie. La légalité de la cybersurveillance a été très rapidement encadrée, grâce à un dispositif légal pré existant, général et applicable à la pratique. Ainsi, pour pouvoir cybersurveiller, l'employeur doit avoir préalablement informé ses collaborateurs, recueilli l'avis des représentants du personnel et respecter un principe dit de proportionnalité. Ce dernier principe, en pratique, signifie en fait l'obligation de motiver le recours à la cybersurveillance. Celle-ci étant une atteinte à un certain nombre de princi-

pes à valeur constitutionnelle, comme le droit à l'intimité de la vie privée sur le lieu de travail reconnu à l'employé, elle doit être motivée pour couvrir un risque grave. Ainsi, cybersurveiller pour s'assurer de la productivité de ses salariés, a déjà été reconnu comme une violation du principe de proportionnalité et dès lors constitue une cybersurveillance illégale. Enfin, quatrième condition à la légalité de la cybersurveillance, l'employeur doit déclarer le traitement qui collectera les données de trafic, à la Cnil.

Mais avant de cybersurveiller, c'est-à-dire traiter des données de trafic, il convient de se poser la question de savoir si l'employeur n'a pas simplement l'obligation de conserver hors de tout traitement, ces données de trafic.

L'employeur est un "fournisseur d'accès"

En effet, l'employeur donne l'accès aux réseaux numériques à ses employés. De ce fait, l'article 9 de la Loi pour la Confiance dans l'Economie Numérique (LCEN) du 21 Juin 2004 dispose que "toute personne assurant une activité de transmission de contenus sur un réseau ou de fourniture de l'accès à un réseau" bénéficie d'une responsabilité atténuée dans la Loi. Or, il est d'interprétation unanime, que cette activité de "fourniture d'accès" n'est aucunement réservée dans la Loi aux opérateurs de communications électroniques (ex opérateurs de télécoms) ou à ceux qui techniquement fournissent l'accès. Cette définition dans la LCEN s'applique, comme pour les hébergeurs, à tous ceux qui sont dans la fonction de fournir un accès aux réseaux. Tel est le cas de

l'employeur pour ses employés.

Or, ce statut de fournisseur d'accès bénéficie d'un régime de responsabilité atténuée qui a une contrepartie, celle de conserver les "données de nature à permettre l'identification de quiconque a contribué à la création de contenu" (article 6 LCEN). Pour mémoire, le défaut de conservation est puni d'un emprisonnement d'un an et de la peine maximale de 75 000 euros d'amende. La durée de conservation des données a, quant à elle, été fixée à une année à compter de leur enregistrement.

Ainsi donc, en dehors de toute cybersurveillance au sens où nous l'avons entendu ci-avant, l'employeur serait donc astreint à conserver les données de trafic pendant un an à compter de leur enregistrement. L'objectif avoué du législateur est de permettre à la justice de requérir dans le cadre de sa traque aux délits civils et / ou pénaux, une identification. C'est ce que rappelle une décision abondamment commentée : "il y a lieu de constater que le législateur français, ainsi que la législation européenne le lui permettait, a souhaité trouver un équilibre en conférant à l'opérateur [cette affaire mettait au prise un opérateur] une responsabilité atténuée en contrepartie de sa collaboration pour la conservation de données qu'il est dans l'obligation de produire sur injonction d'une autorité judiciaire quelle qu'elle soit, civile ou pénale." ²

La fiche pratique de la Cnil

Sans doute consciente du problème et de la question, la Cnil s'est exprimée en 2010 par le biais d'une fiche pratique qu'elle a publiée



Le défaut de conservation est puni d'un emprisonnement d'un an et de la peine maximale de 75 000 euros d'amende. La durée de conservation des données a, quant à elle, été fixée à une année à compter de leur enregistrement.



pendant 1 an ?

sur son site Web intitulée "conservation des données de trafic : hot-spots wi-fi, cybercafés, employeurs". Dans cette fiche, elle rappelle avec raison que tous les accès publics, cybercafés, restaurants, aéroports etc, ont l'obligation de conservation des données de trafic.

S'agissant cependant des employeurs, elle prend une position inverse faisant valoir que "la Cnil considère que les entreprises et les administrations fournissant un accès internet à leurs employés ne sont pas concernés par cette obligation de conservation". Chacun aura remarqué que c'est la "Cnil (qui) considère", la Cnil se gardant d'ailleurs de préciser le fondement légal et textuel de sa position. Il faut aussi ajouter par honnêteté, que la Cnil n'est pas le législateur, ni même un tribunal, que ces fiches pratiques sont sa position, sa doctrine, laquelle a déjà été contredite dans le passé pour d'autres questions, par des tribunaux.

Notre opinion est en effet contraire, car nous ne voyons pas dans la Loi de dispositions dérogeant aux dispositions générales de la LCEN et s'appliquant à la relation employeur/ employé.

Clarifier la surveillance sur le lieu de travail

Il convient, enfin, d'ajouter, qu'il peut être de l'intérêt de l'entreprise de détenir et conserver un an, de telles données. En effet, il existe un certain nombre de délits pour lesquels l'entreprise aurait intérêt à la traçabilité. Par exemple, l'article 227-23 du Code pénal prévoit que le simple fait de "détenir" une l'image ou la représentation d'un mineur lorsque cette image ou cette représentation présente un caractère pornographique, ce que l'on a nommé comme la cyberpédophilie, est puni en tant que tel des peines maximales de 30 000 euros d'amende et 3 ans d'emprisonnement. L'entreprise qui détient sur ses serveurs de telles images, pourrait se voir poursuivie, ses représentants légaux également, si elle n'est pas en position d'assurer une traçabilité sur ces contenus.

Comme on le voit, dans un climat de suspicion lié aux affaires Prism et au PatriotAct, on a également nécessité à clarifier la surveillance sur le lieu de travail. Doit-elle obligatoirement conserver les données de trafic pendant un an, en dehors de toute cybersurveillance, et notamment pour répondre aux réquisitions de la justice ? La réponse, en l'état des textes, paraît positive.

Olivier Itéanu

1 Articles L 120-2, L 121-8 et L 432-2-1 du Code du travail

2 Tgi de Paris Bouygues Télécom / Publicis 30 Janvier 2013 www.legalis.net

www.solutions-logiciels.com

- actualité • cas clients
- livres blancs • avis d'expert



Retrouvez-nous sur
Réseaux & Télécoms
les 16 et 17 octobre 2013
Stand D5

L'IPBX innovaphone est une solution de communications unifiées pour les entreprises de toute taille.

Découvrez le système IPBX de demain : Robuste, compact et fiable, l'IPBX innovaphone permet de gérer un nombre illimité d'utilisateurs et de filiales.

Faites place au design primé dans votre bureau et mettez en pratique les communications unifiées par excellence !

Vous désirez en savoir plus ? Alors adressez-vous à : www.innovaphone.com ou sales@innovaphone.com

innovaphone



PURE IP-COMMUNICATIONS

Le *Cloud* repense le partage

Apte à stocker et à synchroniser des fichiers entre utilisateurs distants et terminaux distincts, le Cloud s'immisce dans les dernières offres, mariant gestion sécurisée des accès, comparaison des versions de fichiers et chiffrement des documents.

Par Olivier Bouzereau

Le partage et la synchronisation de fichiers en réseau sont passés, en quelques mois, de fonctions utiles à incontournables. C'est le cas pour tout utilisateur disposant de plusieurs terminaux mobiles ou devant travailler en plusieurs endroits. Ces fonctions s'avèrent non seulement pratiques pour coordonner les agendas numériques ou pour accélérer des sauvegardes en réduisant leur délai, mais elles simplifient désormais le travail collaboratif. Démocratisées par les échanges de fichiers multimédia du grand public, elles s'imposent progressivement dans l'entreprise, au fil des mois.

Le marché n'en reste pas moins naissant. Très fragmenté, il se compose d'éditeurs de logiciels et de prestataires de stockage en ligne offrant une synchronisation offline ou online. Pour mieux partager les documents sur tous nos terminaux, les solutions récentes gèrent des règles d'authentification et des droits d'accès aux documents via Internet. Elles comparent les versions des fichiers, facilitent leur évolution simultanée en plusieurs points, et ajoutent plusieurs options au chiffrement des fichiers. Le Cloud devient ainsi le référentiel de stockage des fichiers d'entreprise ou simplement de leur méta-données.

Ce marché émergent pourra rejoindre des segments voisins comme les systèmes de fichiers, la gestion documen-

taire ou encore les services bureautiques collaboratifs. Attention par conséquent au recouvrement de fonctionnalités qui pourrait devenir plus fréquent avec les mises à niveau de ces différentes solutions.

A la conquête des professionnels nomades

Plus d'un tiers des personnes actives dans le monde sont itinérantes, ce qui représente 1,2 milliard d'utilisateurs, évalue IDC. La multiplication des tablettes, smartphones et autres montres connectées déborde de la sphère privée pour rejoindre l'entreprise et ses partages de ressources. Tandis que le volume de travail réalisé sur le terrain ou à la maison augmente, la DSI cherche logiquement à garder le contrôle des fichiers échangés entre les utilisateurs, à défaut de pouvoir contrôler tous les terminaux.

Du point de vue de l'utilisateur, centraliser ses documents (présentations, contacts, listes de tâches), quelque part dans le cloud, est une pratique attrayante, d'autant qu'elle est souvent gratuite pour 5 à 50 Giga-octets, selon les prestataires. La mise en œuvre de tels services a démarré avec les pionniers de l'hébergement Internet, devenus ASP (Applications Service Providers), puis MSP (Managed Services Providers).

Box, EMC et IBM mènent la danse

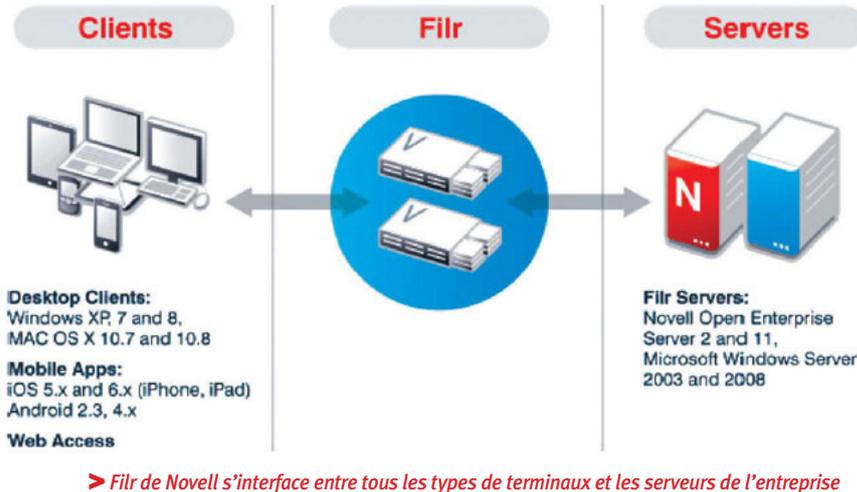
Le cabinet d'études Forrester Research a examiné seize fournisseurs de solutions de partage et de synchronisation de fichiers pour en cerner les forces et les faiblesses. Les

critères retenus ? La base installée, l'effectif technique et commercial affecté à la solution, la stratégie et l'offre actuelle. En première position, Box se distingue par son offre étendue et par une stratégie de croissance fondée sur un écosystème incluant Salesforce, Jive et NetSuite, ces éditeurs s'en remettant à son infrastructure pour leurs services Cloud. Bien placés dans le tableau des analystes, EMC et IBM sont crédités d'offres robustes bien qu'incomplètes. Chez IBM, Connection 4.5 fournit un référentiel documentaire d'entreprise facilitant le partage social et la synchronisation de fichiers, tout en s'appuyant sur l'architecture éprouvée de FileNet. Les fonctions de synchronisation couvrent les serveurs Connection hébergés en interne ou chez un prestataire. Très intégrée, cette offre pâtit d'un déploiement complexe vers les utilisateurs qui n'ont pas retenu la même plateforme. Avec l'acquisition récente de Syncplicity, EMC propose aussi un choix de déploiement sur site ou dans le Cloud, et des logiciels de visualisation et d'annotation de documents sur les terminaux mobiles. Toutefois, les métadonnées doivent être stockées dans le Cloud et l'intégration avec les gestionnaires de documents en dehors du catalogue EMC manquent à l'appel. ■



des fichiers

Pour ses élus, le CG de la Nièvre adopte Filr de Novell



Après plusieurs mois de tests, le Conseil Général de la Nièvre déploie la solution Filr de Novell. **Philippe Capelle**, le directeur informatique, voulait réconcilier les concepts de mobilité, de sécurité et de travail collaboratif pour les élus, les agents et les partenaires de la collectivité bourguignonne. Ces groupes d'utilisateurs doivent partager certains documents de façon sécurisée, où qu'ils soient, quel que soit le terminal et le réseau empruntés. "Avec Filr, nos utilisateurs peuvent gérer eux-mêmes les accès aux fichiers tandis que les équipes informatiques administrent les accès au système d'information", apprécie le responsable informatique. Associé à ZENworks Mobile Management pour la gestion de la flotte mobile,



Philippe Capelle,
CG de la Nièvre

le duo de Novell facilite la mise œuvre des politiques de sécurité du Conseil Général. Dernier atout, la géolocalisation des bus scolaires pourra contribuer à mieux informer logisticiens et usagers. ■

Visiblement, les géants américains de l'Internet veulent s'imposer sur le terrain des smartphones et des tablettes : Amazon avec son ardoise Kindle, Google avec Motorola et Microsoft avec Nokia ; tous trois veulent reproduire les derniers succès commerciaux d'Apple, lequel poursuit ses acquisitions technologiques au rythme d'une société tous les deux mois. Dans quel but ces géants s'emparent-ils du partage des fichiers via le Cloud ? Cette fonction transversale peut d'abord servir de trait d'union entre leurs services en ligne respectifs. En outre, en orientant leurs clients vers des ressources de stockage qu'ils maîtrisent, ces acteurs peuvent analyser nos contenus, nous proposer des produits ou services adaptés à nos projets ainsi que des publicités ciblées. Ils rivalisent enfin avec les opérateurs télécoms et avec les pionniers Dropbox et Box.com aux forfaits de stockage attrayants. Mais l'arme fatale pourrait devenir la maîtrise du partage et de la synchronisation des fichiers, le suivi détaillé des échanges, la simplicité d'accès aux documents ou encore l'interopérabilité nouvelle offerte aux plateformes mobiles Android, IOS, Windows... La collaboration professionnelle sur le terrain exige toutes ces dispositions à la fois.

Des partages simples et sécurisés

Plusieurs phénomènes simultanés sont à l'origine des besoins exprimés actuellement. D'une part, les tablettes, phablets et smartphones - en prolifération - proposent des fonctions de synchronisation intégrées, plus ou moins standards, pour l'agenda ou les fichiers. D'autre part, les limites des pièces jointes aux messages électroniques sont rapidement atteintes au bureau. Enfin, l'essor inexorable du télétravail et celui du BYOD (Bring Your Own Device) poussent la direction informatique à vouloir reprendre le contrôle des partages de fichiers. Mais comment s'y prendre ? En implémentant un nouveau serveur sur site, en retenant une passerelle de sauvegarde Cloud, un boîtier NAS récent ou un service en ligne sécurisé ?

La productivité des collaborateurs mobiles et la sécurisation des documents numériques semblent être les deux critères principaux à concilier, pour les entreprises publiques et privées. Première étape, les éditeurs repensent donc les services de partage et de synchronisation, indépendamment des OS. Puis, ils codent de nouvelles applets de visualisation pour présenter les principaux formats de fichiers sur tablettes et smartphones. Ensuite, ils ajoutent l'annotation de fichiers PDF afin de pouvoir réagir directement sur le dernier document en élaboration. Ultime raffinement, les fichiers natifs deviennent éditables, mais cette fonction se heurte encore à la taille modeste des écrans mobiles. Les stratégies Cloud/SaaS influencent néanmoins la roadmap des produits. Par exemple, QuickOffice se synchronisait au service Dropbox jusqu'à son rachat l'an passé par... Google. Ses utilisateurs doivent se tourner maintenant vers Google Drive. Les apps mobiles se révèlent un excellent levier pour fidéliser l'utilisateur à une infrastructure.

Et, de fil en aiguille, vers ses services à la demande. On notera que QuickOffice rejoint le navigateur Chrome de Google afin de contrer, le trio Internet Explorer-Office 365-SkyDrive de Microsoft. Ces rapprochements visent à simplifier l'intégration des logiciels. C'est aussi l'objectif poursuivi par RES et son HyperDrive, lequel exploite les ressources en place dans l'entreprise et s'installe en moins de 15 minutes pour partager des fichiers avec les terminaux mobiles Android, IOS, Windows et BlackBerry.

Des fournisseurs d'horizons distincts

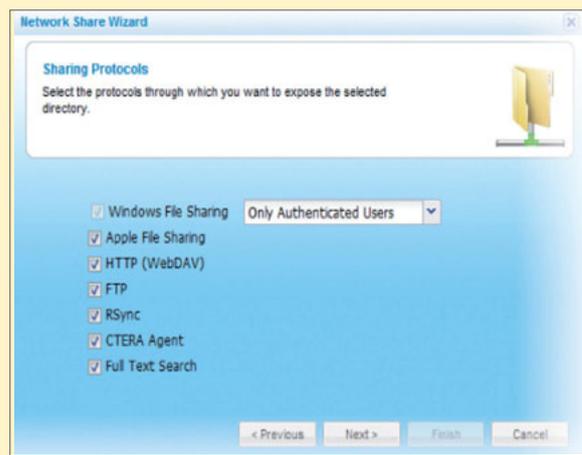
Au-delà des géants de l'Internet et de la bureautique en ligne, plusieurs familles de fournisseurs montent donc au créneau. Les éditeurs de gestionnaires de documents, tels

Selon CTERa, le stockage Cloud croît fortement en France

“Nous avons constaté une réelle explosion des services en mode Cloud, en France et au Benelux, due à une demande de Clouds hébergés et gérés au niveau local”, précise **David Darmon**, directeur régional de CTERa Networks, partenaire du Français Scality et rival d'EVault, Riverbed et TwinStrata.

Indépendante de l'infrastructure en place, la plateforme CTERa s'appuie sur une architecture Cloud hybride ; le logiciel d'administration pilote une passerelle de stockage Cloud offrant la redondance, les performances et la souplesse souhaitées. Le réseau de revendeurs Arrow ECS propose désormais cette plateforme de stockage en mode Cloud. Sur ce socle, on peut bâtir un système de stockage évolutif, des sauvegardes hybrides ou encore des solutions d'échanges de fichiers sécurisées. EMC, IBM et l'opérateur Colt participent à l'infrastructure déployée en France et au Benelux. Arrow intègre actuellement la solution de CTERa sur sa propre plateforme ArrowSphere, permettant ainsi aux prestataires de proposer des services à la demande tout en facilitant la migration de leurs services actuels vers des services managés. ■

> **choix des protocoles de partage de fichiers dans l'interface CTERa**



> **Filr de Novell. L'interface utilisateur sur portable ou mobile. ici : sur iPad**

IBM et EMC, sont bien placés par les analystes et désireux de faire grimper leur solution vers le Cloud pour stocker des méta-données ou des fichiers complets.

Les concepteurs d'OS réseau et de *file systems* (systèmes de fichiers), tels Novell et Citrix, ont bien identifié l'opportunité d'étendre leurs partages aux terminaux mobiles. Novell a renforcé ses algorithmes depuis l'acquisition de Filr, ShareFile rejoignant pour sa part la gamme de solutions de Citrix.

Les solutions SaaS de partage de documents d'entreprise,



tel BoardVantage et Egnyte, rejoignent la liste des compétiteurs, dans le sillage d'éditeurs de CRM nés avec le Cloud. Autre catégorie de produits, les solutions MDM (Mobile Device Management) complètent leurs fonctionnalités de suivi de parc mobile par la synchronisation de fichiers. C'est le cas notamment de l'offre Good Technology.

Le logiciel open source ownCloud poursuit sa percée en s'appuyant sur le gestionnaire de données MySQL. Il aide l'entreprise à contourner les Clouds grand public devenus des cibles de choix des hackers. Tous ces acteurs cherchent à fournir des services à la fois pratiques sur le terrain et sûrs.

Novell orchestre des échanges traçables

Les besoins de partage d'informations confidentielles sont parfois limités dans le temps, lors d'une revue de documents en liaison avec la propriété intellectuelle par exemple. Durant cette période, mieux vaut éviter l'externalisation de fichiers confidentiels sur un réseau que l'on ne maîtrise pas, confirme Novell : “La traçabilité des échanges de fichiers est essentielle pour nos clients du domaine de la recherche. Ils veulent éliminer Dropbox de leur organisation”, évoque **François Benhamou**, le directeur Europe du sud de Novell. Depuis 30 ans, l'éditeur de Provo, dans l'Utah, complète son expérience de la gestion des fichiers partagés en réseau. La solution Filr, exclusivement commercialisée sous forme de produit à intégrer dans l'entreprise, sécurise les échanges entre les collaborateurs, à l'intérieur comme à l'extérieur des bureaux. Le reporting est soigné pour préciser qui fait quoi exactement sur les terminaux mobiles sous IOS ou Android, PC ou Mac. En outre, “le client de visualisation (viewer) permet de lire de nombreux documents incompatibles avec les tablettes. On peut voir un fichier Visio ou Autocad et le commenter, ajouter des méta-datas, donc apporter de la valeur sur le terrain, sans disposer du logiciel source”, poursuit François Benhamou.



François Benhamou, Novell

Orienté sécurité, Filr bénéficie d'une interface simple pour rechercher des informations sur les serveurs de l'entreprise, accéder aux documents partagés, affecter des droits à un répertoire ou à un fichier et annoter les documents.

La synchronisation ? Il n'y en a pas. Pas de duplication de fichiers non plus. Là où Dropbox duplique les fichiers, Filr les expose seulement, en les filtrant et en traçant chaque usage. Le logiciel de Novell reste indépendant de l'espace de stockage (serveurs de fichiers NAS, Windows ou Novell). Il se connecte aux systèmes en place pour la gestion des droits ou le chiffrement des fichiers. Associé à deux outils complémentaires, ZENworks Mobile Management et Print Anywhere, il facilite la collaboration à distance, le suivi du parc mobile et l'impression depuis tout terminal. Il répond ainsi aux demandes des collectivités, à cel-

les des cadres supérieurs et des directions financières, juridiques ou RH. En s'appuyant sur cette technologie, les prestataires de stockage en ligne peuvent cloisonner un environnement par client, proposer une administration très fine des partages de fichiers et disposer d'une image virtuelle de la solution à instancier sur un hyperviseur VMware, Microsoft ou KVM. Cette offre pour ISP, l'appliance virtuelle, devrait être disponible dans le courant du mois d'octobre.

Acronis complète ses sauvegardes

Les éditeurs de sauvegarde de fichiers grignotent peu à peu ce nouveau marché ; à l'instar du russe Acronis, spécialiste de la sauvegarde en environnements physiques et virtuels qui s'est porté acquéreur, il y a un an, de l'américain Group Logic. L'heure de la consolidation du marché aurait-elle déjà sonné ? C'est probable, les sauvegardes rivales de CA Technologies, Symantec ou Commvault accueillant, tour à tour, des services de synchronisation de fichiers. *"Les utilisateurs se sont habitués à accéder à absolument tout depuis leur terminal mobile et cela accentue la pression sur l'entreprise. Nos premiers clients sont des banques, des sociétés pharmaceutiques et des administrations qui cherchent une solution professionnelle en remplacement de Dropbox ou d'autres services grand public"*, précise **Ole Mying**, responsable Acronis en charge des canaux de ventes de la zone EMEA. Selon lui, le département informatique veut reprendre le contrôle sur les partages de données en évitant la diffusion de fichiers sensibles sur un Cloud public.

Pour stocker les fichiers de façon efficace et sûre afin que les utilisateurs mobiles y accèdent simplement quel que soit leur terminal, la solution ActivEcho s'installe au sein du système d'informations de l'entreprise, dans un Cloud privé, voire hybride. Les partages de fichiers NTFS, NAS, Amazon S3 cohabitent alors dans une *"box sécurisée"*.

Intégré à l'annuaire ActiveDirectory et supportant des certificats d'authentification, ActivEcho étend les partages sécurisés aux consultants, partenaires ou clients privilégiés, sans avoir à dupliquer les fichiers. Côté postes de travail, les PC Windows, Mac, tablettes iPad, et téléphones Apple sont supportés. Dans un proche avenir, les environnements Android et Windows mobile seront également couverts. Si l'utilisateur en a les droits, il peut décider de revenir à une version antérieure du document partagé. Enfin, au niveau de la traçabilité, les journaux d'activités enregistrent tous les accès et toutes les révisions de fichiers de sorte que la DSI peut savoir, à tout moment, qui partage quoi et comment.

Safenet sécurise Dropbox

L'éditeur Safenet commercialise des solutions de stockage NAS-SAN sécurisées et virtualisées, capables de chiffrer des instances de VMs sous VMware. Depuis fin 2012, l'offre de sa filiale SafeMonk, destinée au grand public dans un premier temps, chiffre les fichiers confiés à Dropbox. Sa version professionnelle vient d'être révélée afin de répondre aux attentes des salariés mobiles. L'originalité provient non pas du chiffrement des fichiers, désormais répandu, mais du fait que la clé de chiffrement est cette fois détenue par l'entreprise : *"Nous offrons une souveraineté aux données professionnelles, un contrôle bien au-delà du terminal choisi par les salariés, un contrôle où les contenus restent toujours maîtrisés"*, assure **Julien Champagne**, le directeur commercial Safenet France. Cette approche présenterait deux avantages : d'une part, l'infrastructure de stockage ne contient plus de serveur central permettant de tout déchiffrer en cas de compromission. Et, d'autre part, un décideur de l'entreprise peut affecter et révoquer des droits de partage d'informations sensibles, à tout moment. ■



Julien Champagne,
Safenet France

Un simple oubli à l'origine du succès de Dropbox

Arrivé en gare de Boston, l'étudiant Drew Houston s'aperçoit qu'il a oublié sa clé USB chez lui. A l'intérieur, une présentation capitale pour ses études au MIT lui fait cruellement défaut. Nous sommes en 2007 ; cette déconvenue lui donne l'idée de créer un service de sauvegarde en ligne, aussi simple que possible, pour partager des photos et des présentations à distance, quel que soit l'ordinateur. Son acolyte, Arash Ferdowsi, démarre le code de Dropbox, logiciel qui entre en bêta en mars 2008. Le succès est immédiat. Cinq ans plus tard, plusieurs milliards de fichiers sont confiés par les abonnés, le service mondialisé comptant plus de 200 millions d'utilisateurs sous Windows, Linux, Mac ou Android. Simplicité, interopérabilité et confidentialité - les fichiers stockés sont chiffrés - ouvrent à Dropbox les portes de l'entreprise. Mais l'authentification est le point faible de la solution. SafeMonk - issue de l'incubateur de Safenet - en profite pour confier la clé de chiffrement à l'entreprise plutôt qu'à chaque utilisateur. En cas de départ, l'organisation révoque rapidement les droits d'accès, préservant ainsi de précieux fichiers clients. ■



> Dropbox



Une nouvelle directive européenne, du 12 août 2013 relative aux attaques contre les systèmes d'information est entrée en vigueur le 3 septembre 2013*. Donatienne Blin, avocat au département Informatique & réseaux du cabinet Courtois Lebel, explique quelles vont être ces nouvelles règles.

Des mesures renforcées pour la lutte contre la **cybercriminalité**

La responsabilité des entreprises est engagée plus que jamais

JURIDIQUE



par Donatienne Blin, Spécialisée en Droit des nouvelles technologies, elle intervient en conseil, pré-contentieux et contentieux.

Les attaques contre les systèmes d'information constituent une menace croissante au sein de l'Union et plus généralement à l'échelle mondiale. Les progrès technologiques permettent aux hackers de construire des méthodes de plus en plus sophistiquées, susceptibles de provoquer des dommages économiques considérables : interruption de l'activité de l'entreprise, perte ou altération de données confidentielles ou personnelles...

L'existence de lacunes et de disparités dans les différentes législations des Etats membres en matière d'attaques contre les systèmes d'information risque d'entraver la lutte contre la cybercriminalité et de ralentir la coopération policière et judiciaire européenne. La directive 2013-40/UE renforce donc les mesures mises en place par la décision-cadre de 2005, avec pour objectif de lutter plus efficacement contre les attaques informatiques au niveau européen.

En synthèse, la directive fixe les règles minimales concernant la définition des infractions pénales et les sanctions pénales applicables et améliore la coopération entre les autorités compétentes des Etats membres.

Les infractions pénales mieux définies

S'agissant de la mise en place de "règles minimales", on citera :

... L'adoption de définitions communes

s'agissant des éléments constitutifs des infractions pénales suivantes (Art. 3 à 6) :

- accès illégal à un système d'information
- atteinte illégale à l'intégrité d'un système
- atteinte illégale à l'intégrité des données
- interception illégale de ces données ;

... L'incrimination de la production, de la vente et de l'obtention des outils (programmes) ou dispositifs (code d'accès) conçus pour commettre l'une de ces infractions précitées (Art.7) ;

... L'incrimination du fait "d'inciter à commettre" lesdites infractions, d'y participer ou de s'en rendre complice (Art. 8) ;

... Le principe de "sanctions effectives, proportionnées et dissuasives" à mettre en place par les Etats membres : des peines d'emprisonnement minimum sont imposées par la directive (Art.9) ;

... La présence de circonstances aggravantes en cas d'attaque de grande ampleur commise par des organisations criminelles (notamment dans le cas des réseaux dits "zombie"), en cas de préjudice grave, lorsque les attaques sont menées contre une "infrastructure critique" d'un état membre, ou encore en cas d'usurpation d'identité numérique (Art.9) ;

... La mise en cause de la responsabilité et la sanction des personnes morales, lorsque les infractions sont commises pour leur compte par toute personne qui exerce un pouvoir de direction (Art. 10) ;

... La responsabilité et la sanction des personnes morales, lorsque "l'absence de surveillance et de contrôle" aura rendu possible l'une des infractions précitées commise pour son compte par ses salariés (Art.10 et 11).

La directive insiste en effet sur le fait qu'il est nécessaire de "garantir des niveaux de protection appropriés contre les menaces et les vulnérabilités pouvant être raisonnable-

ment identifiées" : la responsabilité de la personne morale devra donc être engagée dès lors que celle-ci n'a pas, "de toute évidence", assuré un niveau de protection suffisant contre les cyberattaques commises pour son compte (Considérant 26).

Des dispositions contraignantes pour les entreprises

Les dispositions des articles 10 et 11 sont donc particulièrement contraignantes à l'égard des entreprises, à qui il revient d'apporter la preuve de leurs diligences en matière de surveillance et de protection contre les cyberattaques commises par leurs propres salariés. Pour s'exonérer de leur responsabilité, celles-ci devront donc démontrer cumulativement :

... Que la vulnérabilité ou la menace ne pouvait pas être raisonnablement identifiée ou anticipée (soit au regard de l'état de l'art, soit au regard des moyens déployés par l'auteur de l'attaque pour dissimuler ses actes au sein de l'entreprise) ;

... Avoir mis en œuvre en interne des mesures préventives, à la fois juridiques (dispositions spécifiques dans la charte informatique par exemple) et techniques (logiciel de surveillance et de contrôle) de protection contre les cyberattaques susceptibles d'être commises par leurs employés.

La coopération entre Etats membres est renforcée.

La France devra transposer les dispositions imposées par cette directive au plus tard le 4 septembre 2015. ■

* Elle remplace et renforce une décision-cadre du Conseil de l'Union (2005/222/JAI) du 24 février 2005, qui avait déjà pour principal objectif de renforcer la coopération entre les autorités judiciaires des Etats membres grâce à un rapprochement de la législation pénale sanctionnant la cybercriminalité.

VOTRE MONDE EST EN MOUVEMENT.

Les utilisateurs l'adorent, mais pour vous, la mobilité est source de nouvelles problématiques : des périphériques étrangers, des fichiers d'entreprise qui errent dans les clouds, et des utilisateurs qui réclament la même accessibilité à l'infrastructure depuis tout type de périphérique. Nous connaissons les problèmes auxquels vous devez faire face. C'est pourquoi nous vous proposons, quelles que soient vos infrastructures actuelles, une gamme complète de solutions pour la gestion des périphériques mobiles, sans oublier l'impression et le partage de fichiers pour les utilisateurs itinérants.



Gestion des périphériques

Le marché est sans cesse envahi par de nouveaux périphériques mobiles. Grâce à Novell ZENworks® Mobile Management, plate-forme de gestion de périphériques mobiles efficace, vous ne serez jamais dépassé.



Accès aux fichiers et partage

L'accès aux fichiers mobile ne doit pas nécessairement entraîner un sacrifice de votre propriété intellectuelle. Accédez et partagez vos fichiers lorsque vous êtes en déplacement de manière simple, sûre et sans remettre en cause votre infrastructure actuelle grâce à Novell Filr.



Impression mobile

Les nouvelles technologies ne devraient pas compliquer les tâches de base. Maintenez le niveau de productivité de votre équipe, en lui permettant d'imprimer à partir de tout type de périphérique sur tout type d'imprimante, grâce aux nouvelles fonctionnalités mobiles de Novell iPrint.



Rendez-vous le 3 Octobre à Genève et le 15 Octobre à Paris pour en savoir plus : <http://www.novell.com/events/tours/mobile-life-tour/>

La diversité des modèles de smartphones et les changements fréquents de systèmes et applications mobiles contraignent l'entreprise à revoir la sécurisation du parc micro.

Comment s'adapter à la diversité des mobiles ?

Par Olivier Bouzereau

Faire ses emplettes en téléphonie mobile coûte cher et s'avère risqué. C'est un constat que partagent désormais les fournisseurs de smartphones et leurs clients. Début septembre, Microsoft s'offrait les téléphones Nokia pour 7,2 milliards de dollars. Sur un marché des téléphones 3G/4G et des tablettes en train de se démocratiser, l'éditeur de Seattle est forcé de réagir aux percées de Samsung, d'Apple et de Google-Motorola. Sa réaction peut même sembler tardive. Elle n'en reste pas moins nécessaire pour maîtriser une gamme de terminaux Windows Phone de bout en bout et envisager de reconquérir le système d'information des entreprises. En coulisse, une solution MDM complète a été développée entre Nokia, Microsoft et AirWatch. Elle aide à suivre, mettre à niveau et sécuriser un parc mobile hétérogène tout en faisant la promotion des services et téléphones sous Windows.

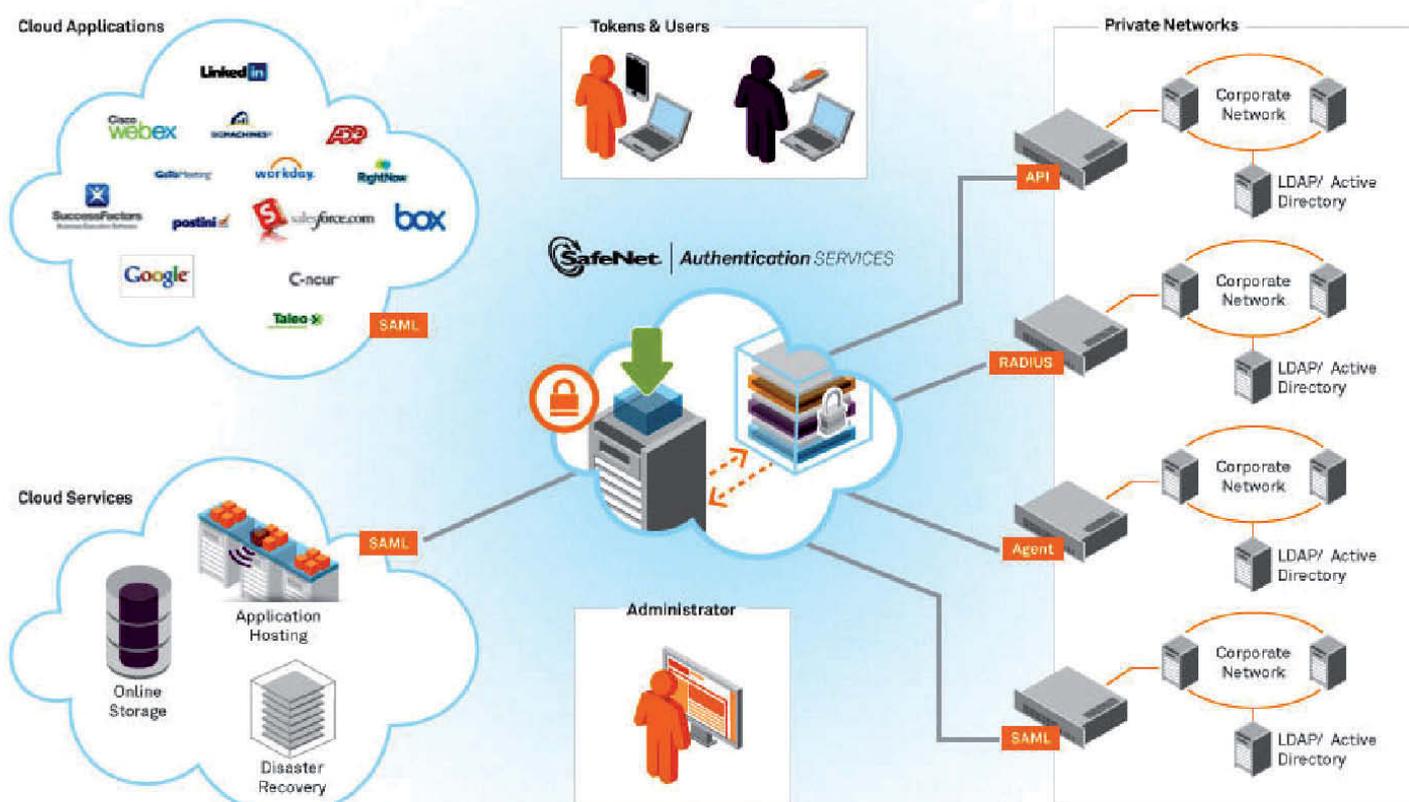
"La sauvegarde et le stockage des données, la performance et la qualité de services, le provisioning des res-

sources sont abordés sous un angle différent avec les nouveaux mobiles", note **Emmanuelle Olivé-Paul**, Directrice associée de Markess International. La sécurité des mobiles s'étend dorénavant à la perméabilité entre espaces professionnel et personnel, à la gestion et l'administration des environnements.

L'enjeu est bien là. Adapté aux entreprises, le catalogue de services pourra redonner aux DSI le contrôle des équipements grand public qui déferlent sur son réseau.

"Actuellement, il faut un empilement de solutions pour sécuriser le terminal mobile, protéger les accès et administrer les règles d'entreprise comme, par exemple, refuser des téléphones jailbreakés", explique **Hakim Belucci**, chef produit de l'entité sécurité d'Orange Business Services. Bientôt, toutes ces fonctionnalités se retrouveront dans une seule et même appliance physique ou virtuelle. Premier signe de cette convergence, les fonctions de suivi des applications mobiles ou MAM (Mobile

> Diagramme SafeNet



Application Management) se rapprochent du MDM (Mobile Device Management), autrement dit du suivi des terminaux mobiles.

La DSI bousculée par les projets mobiles

Avec les accès à distance aux ressources de l'entreprise, de nouvelles interactions et transactions apparaissent, comme la vidéo-surveillance, le gardiennage virtuel ou encore le paiement sans contact.



Charles Gresset,
Econocom

"Dans la distribution, les directions métiers prennent le projet smartphone à bras le corps, quitte à créer une direction générale du projet pour aller de l'avant. Il ne fait pas bon être DSI dans toutes les sociétés en ce moment", observe **Charles Gresset**, le directeur technique d'Econocom. Dans les chaînes de franchisés, il s'agit surtout de concilier e-commerce et succursales. Lorsqu'un utilisateur remplit son panier virtuel à domicile ou configure sa prochaine voiture sur son iPad à la maison, il ne souhaite pas tout recommencer dans le magasin, face au vendeur. *"La rentabilité des boutiques passe désormais par de nouveaux process",* confirme-t-il.

suite ❖❖❖

ESET Mobile Security protège Android

"Un des objectifs de la nouvelle version d'ESET Mobile Security pour Android est de rendre la protection plus facilement utilisable par nos clients. Simple à configurer, elle nécessite peu d'interactions et consomme peu de ressources", précise **Benoit Grunemwald**, le directeur commercial d'Athena Global Services, représentant de la marque ESET en France. Avec des fonctions comme l'antivirus et la détection de malwares non répertoriés, ce programme équipe les terminaux Android d'assistants de démarrage, d'antivols de protection et de filtrages avancés de SMS et d'appels. La récente vulnérabilité Master Key qui permet l'intrusion d'un cheval de Troie en lieu et place d'une mise à niveau software est prise en compte. Le logiciel d'Eset examine le terminal Android de façon rapide, intelligente ou approfondie, selon le temps que l'utilisateur est prêt à consentir. Il filtre le phishing web et les liens suspects provenant de messages SMS ou de QR codes. Il contrôle aussi le paramétrage et les autorisations des applications installées, le suivi de la localisation, l'accès au carnet de contacts et le déclenchement d'achats depuis un service ou un jeu déjà installé. ■



Benoit Grunemwald,
Diagram

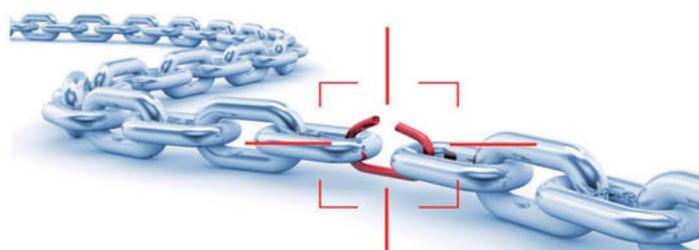


Quelle est votre note en sécurité ?

Premier Scanner Européen de Gestion de Vulnérabilités

- 1 AUDITEZ
- 2 AUGMENTEZ
- 3 MAINTENEZ

VOTRE NIVEAU DE SÉCURITÉ



- Identifie les vulnérabilités de votre système d'information
- Assure la mise en oeuvre des bonnes pratiques de sécurité
- Réduit les risques d'espionnage industriel



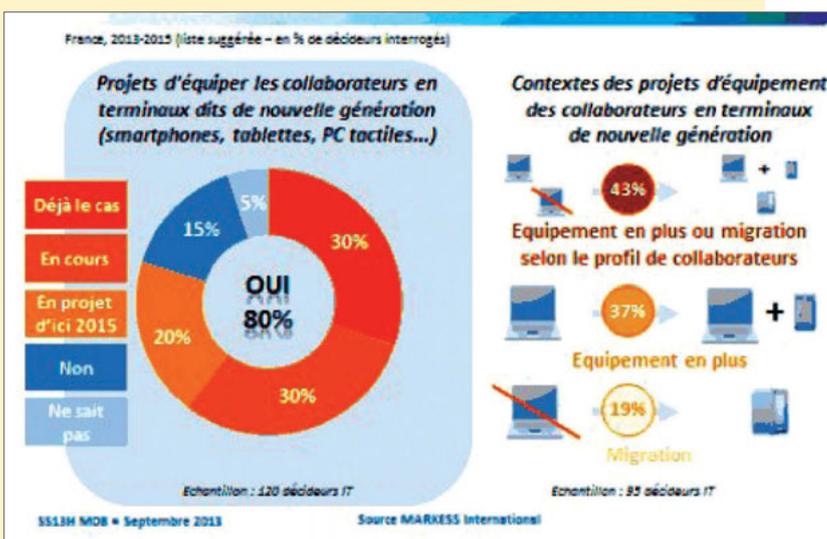


Le BYOD en vigueur dans une entreprise sur sept

Le phénomène Bring Your Own Device est en marche dans une organisation sur sept. Il progresse vite et devrait concerner un quart des entreprises dans deux ans. C'est ce que révèle la dernière étude Markess International sur les terminaux de nouvelle génération, publiée en septembre dernier. D'ici à la fin 2015, 80% des DSI des secteurs privé et public prévoient de faire évoluer le poste de travail de leurs collaborateurs, cols blancs et cadres de direction inclus. Actuellement, les PC fixes représentent 47% du parc installé ; mais, dans deux ans, ils seront dilués (36%), tandis que les smartphones et tablettes pèseront 31% du parc. Les nouveaux terminaux mobiles dépasseront alors les PC portables qui devraient stagner à 29% du parc. Les utilisateurs multi-équipés accédant à leur environnement de travail professionnel seront de plus en plus nombreux. Ces usages multiples amènent de nouveaux défis techniques tels que la virtualisation du poste client, le Cloud et la simplification des paramètres sécuritaires et de connectivité réseau. ■

Pour en savoir plus, lire la synthèse de l'étude :

http://bit.ly/markessREF_MOB13



➤ **Les projets d'équipement en terminaux de nouvelle génération selon les décideurs interrogés.**

Certains cadres d'entreprise jugent un peu vite la DSI, qu'ils estiment trop lente. Ils sous-estiment le poids de l'héritage informatique et la contrainte des OS mobiles, qui évoluent très fréquemment. Comment sortir de cette impasse ? "La DSI doit monter un prototype avec des professionnels des télécommunications et de la mobilité", recommande Charles Gresset. L'émergence de plateformes communes au niveau du système d'exploitation encourage l'informatique interne à créer un portail applicatif unifié pouvant étendre le système d'informations aux tablettes, aux TV connectées et aux objets communicants. Qu'il s'agisse de systèmes autonomes ou de terminaux destinés aux humains, "il faut essayer de faire converger l'ingénierie, les applications de back-office et l'administration des services, pour devenir, à terme, indépendant des plateformes matérielles". Du strict point de vue de la sécurité, cette stratégie fait sens.

Une nouvelle pile d'outils

Sécuriser le poste de travail mobile exige encore un empilement de solutions à intégrer, puis à maintenir. "Si les produits d'authentification forte répondent maintenant à des standards, les cas d'usages restent multiples, sur le

terrain. La demande privilégie actuellement la simplicité d'utilisation. D'où le succès du grid token, où l'utilisateur doit mémoriser une forme géométrique pour accéder aux services, après saisie de son code PIN", constate Hakim Belucci. Il reconnaît l'intérêt des offres MDM, n'intégrant pas toujours des fonctions de sécurité, mais sans lesquelles aucune sécurité n'est possible. La pile de sécurité idéale ne laisse rien au hasard ni sur le terminal mobile, ni lors des accès au système d'informations, quel que soit le média emprunté. De plus, elle sépare autant que possible les espaces professionnels et privés du smartphone. En termes d'accès à distance, Orange Business Services retient la solution Mobile SSL de Juniper Networks et l'authentification forte de l'éditeur Safenet. Installée dans l'entreprise ou délivrée en tant que service, cette solution s'accompagne d'un engagement de services et d'un accompagnement personnalisé pour les grandes organisations.

Côté MDM, la solution technologique retenue par OBS émane de Mobile Iron et contribue à pousser les règles et outils de sécurité vers les terminaux. Ce provisioning automatique garantit que les deux applications d'accès sont correctement paramétrées avant toute connexion au système de l'entreprise. Pour ce qui concerne la séparation des sphères professionnelle et personnelle, plusieurs solutions sont testées actuellement, une offre complémentaire devant apparaître courant 2014.

Un helpdesk à repenser

Par effet de bord, le succès des smartphones, des tablettes et maintenant des phablets déclenche plusieurs bouleversements. Le phénomène BYOD (Bring Your Own Device) contraint le service informatique à gérer des terminaux choisis par les salariés ou par leur entourage privé. Fini le règne des seuls BlackBerry aux accès sécurisés. Cela peut fragiliser le système d'information global, comme le souligne l'ANSSI, à commencer par l'organisation des services techniques chargés de soutenir les utilisateurs sur le terrain. En pratique, les administrateurs ne tiennent pas à s'occuper de terminaux qu'ils connaissent peu ou maîtrisent mal. Une formation aux OS mobiles et aux usages concrets des métiers peut s'avérer nécessaire. Sinon, l'externalisation de cette partie du système d'information devient l'alternative la plus fréquente : "Au niveau de l'hébergement et de la gestion des services mobiles, on travaille toujours via un lien IP-SEC que l'entreprise cliente contrôle. Toute la chaîne de sécurité s'appuie sur l'infrastructure PKI du client, avec un tunnel sécurisé de bout en bout. Le support interne n'a plus à s'occuper des mises à jour d'applications", illustre Charles Gresset. Au quotidien, cela permet aussi de s'affranchir d'astreintes pesantes, par exemple lorsqu'un cadre à Hong-Kong remplace son smartphone endommagé ; après authentification, il déclare simplement son nouveau terminal sur la plateforme qui lui transmet automatiquement les services indispensables pour travailler et communiquer à distance. ■

25 ANS ★★★★★
INNOVATION ★★★★★
RÉCOMPENSES ★★★★★
ANTIVIRUS ★★★★★
PROTECTION ★★★★★

NOTRE BUSINESS C'EST DE SÉCURISER LE VÔTRE

ESET Endpoint apporte à votre entreprise une protection qui va bien au-delà du simple antivirus

Antivirus
Antispyware
Antirootkit
Antispam
Pare-feu
Filtrage Internet
Système Anti-intrusion (HIPS)
Contrôle des médias amovibles
Administration à distance

TECHNOLOGIE
NOD32



Les solutions ESET sont compatibles Windows, Mac et Linux



ESET a reçu le plus grand nombre de récompenses Advanced + lors des tests du laboratoire AV-Comparatives.



L'efficacité du moteur antivirus ESET NOD32 est reconnue année après année depuis maintenant plus de 10 ans.



www.eset.com/fr

Qui détient le pouvoir ? Ceux qui font tourner les applications ou ceux qui défendent les secrets de l'entreprise ? La position du RSSI est parfois difficile.

DSI et RSSI une difficile cohabitation

Par Thierry Outrebon

La dernière conférence thématique du Clusif en juin dernier à Paris sur le rôle du RSSI a montré les difficultés inhérentes aux structures informatiques lourdes. Le CLUSIF, club de la sécurité informatique a rappelé que les RSSI (Responsables de la sécurité des systèmes d'information) étaient désormais présents dans la plupart des secteurs professionnels.

Inconnu dans les années 70, le poste de RSSI existe désormais dans 54 % des entreprises privées, interrogées dans le cadre de l'enquête 2012 du Clusif sur les entreprises de plus de 200 personnes, et dans 32 % des collectivités territoriales. Pour autant, la définition et l'exercice de cette fonction diffèrent beaucoup d'une entreprise à l'autre. L'organisation en mode "râteau" avec un directeur par



Patrick Pailloux,
ANSSI

service suit d'abord la hiérarchie et l'historique "maison". Celui-ci repose souvent sur des rachats successifs. Pour beaucoup d'entre elles, la division sécurité a débuté dans d'autres domaines (détection incendie, normes de fabrication, protection des ouvriers) que celui de l'informatique et dépend alors directement de la direction générale.

Sous la coupe du service informatique, la sécurité tend à se démarquer

La dépendance vis-à-vis de la direction du système d'information est réelle et peut conduire à de vrais conflits ou du moins à des tensions parfois inutiles. L'exemple le plus connu est celui du Byod (Bring Your Own Device) où la direction générale demande à la direction informatique des outils de reporting sur les Smartphones et tablettes, un cas où souvent les RSSI ne sont pas consultés. A ce propos le 3 octobre 2012, Patrick Pailloux, lors d'une conférence d'ouverture des Assises de la Sécurité, le directeur général de l'Anssi (agence nationale de sécurité informatique) poussait carrément à l'affrontement. "Il y a des solutions, ou du moins elles commencent à pointer leur nez, qui permettent de répondre au besoin de mobilité et qui s'adaptent tant bien que mal aux nouvelles technologies.

Mais Je vais vous dire ma vision des choses : il faut entrer en résistance contre la liberté totale dans l'usage des technologies de l'information. Dans une entreprise : **non** on ne travaille pas avec son terminal privé, **non** on ne connecte

pas un terminal contrôlé par un tiers, **non** on n'installe pas le dernier joujou à la mode, **non** je ne mets pas les données de mon entreprise dans le Cloud gratuit, **non** je ne mets pas au même endroit mes données sensibles et les autres, **non** je ne laisse pas mon ordinateur connecté si je ne suis pas là.

La sécurité c'est aussi avoir le courage de dire non.

Évidemment, c'est au patron de l'entreprise d'assumer ces règles et croyez-moi, c'est comme l'hygiène, c'est possible. En matière de sécurité, pardonnez-moi cette référence détournée : il est autorisé d'interdire"

<http://www.ssi.gouv.fr/fr/anssi/evenements/discours-de-patrick-pailloux-directeur-general-de-l-agence-nationale-de-la.html>

Pour bien des RSSI pourtant, le travail de sécurité se limiterait à une forme d'accompagnement et de "défense passive" face à une informatique toute puissante. Seule la politique d'information des utilisateurs sur les postes clients masque parfois une réelle inertie générale sur les serveurs et réseaux. Pour la plupart des entreprises, cette actuelle inertie n'est que le reflet de budgets limités qui s'opposent parfois à des travaux herculéens pour remettre tous les ordinateurs en conformité avec les politiques de sécurité mises en place.

Coïncé entre les utilisateurs et la DSI

Entre la défiance des utilisateurs et celle du service informatique, inquiet d'une remise en cause de ses prérogatives, la vie du RSSI est souvent une éternelle négociation, tendue. Pour être efficace en termes de sécurité, il faudrait dans beaucoup d'entreprises souvent repenser des applications entières avec, par exemple, la mise à jour de systèmes transactionnels conçus lorsque internet n'existait pas. C'est malheureusement souvent impossible de vraiment changer la situation en profondeur tant les investissements sont importants. Le directeur informatique a depuis quelques années parfois l'impression qu'il ne fait que maintenir l'existant en état de fonctionnement avec un budget de plus en plus réduit et que le service sécurité surveille tous ses faits et gestes. De son côté, le RSSI a, lui, parfois l'impression d'être à l'écart et de ne servir à terme que de fusible en cas de problème. Un RSSI du secteur alimentaire, qui n'a pas voulu être cité pour des accords de confidentialité, nous a avoué avoir été en conflit permanent avec sa direction informatique. "Chez les RSSI, il y a ceux qui se résignent et qui ne font que l'essentiel et ceux qui luttent tous les jours pour améliorer la situation.

Dans les deux cas, les conflits d'intérêt avec la direction du système d'information sont souvent latents. Chaque fois, par exemple, que l'on installe le moindre pare-feu ou des filtres logiciels, ce sont les débits des applications qui sont ralentis. Chaque modification dans la sécurité engendre des modifications de paramétrage dans les applications stratégiques. Cela soulève souvent des tensions pour intégrer les opérations de sécurité dans le planning de maintenance. *"Personne n'en parle ouvertement, précise Gérard Rio, le créateur des assises de la sécurité, mais si les RSSI aiment se retrouver entre eux, c'est souvent pour identifier les mêmes contraintes dans un environnement difficile. L'événement de Monaco qui rassemble acteurs, utilisateurs finaux et décideurs de la Sécurité des Systèmes d'Information (RSSI, DSI, DI, Risk managers, CIL) traite non seulement des problématiques sécuritaires mais de plus en plus des problèmes de ressources humaines liés à ces activités."*

La communication reste le meilleur moyen de faire passer ses idées

Même si le culte du silence fait partie des repères en sécurité, il y a aussi des RSSI frondeurs qui racontent ce qu'ils changent dans l'entreprise ou les collectivités locales. On se souvient ainsi du licenciement du RSSI de l'état de Pennsylvanie aux USA, Robert Maley, début 2010 à la suite d'une conférence RSA qui avait marqué les esprits. Maley avait détaillé une faille d'un site web qui servait de système d'inscription aux examens du permis de conduire. Elle avait permis à certaines auto-écoles de son état d'inscrire tous leurs élèves sans délais. Une faille anodine qui en ridiculisant un peu le service informatique local avait déclenché les hostilités. Pour l'avocat de Robert Maley, l'état de Pennsylvanie, l'employeur de Maley s'était servi de cette histoire pour mieux suivre ses objectifs de réduction de personnel et de budget sécurité.

Pour **Thierry Chiofalo** du Clusif les deux points de vue, celui du directeur informatique (DI) et du RSSI doivent se concilier. Au sein de l'organisme, la sécurité du SI doit permettre d'optimiser les processus de la chaîne de valeur. Ce faisant, elle peut devenir un facteur de maîtrise des coûts. La politique de communication et de diffusion de la SSI se veut générale, chaque acteur de l'entreprise devant regarder dans la même direction. Ainsi, le RSSI doit organiser un véritable *"business model"* et attacher une grande importance à la communication.

Dépendre de la DSI ou de la direction générale ?

Si idéalement pour le Clusif, le RSSI est rattaché à la direction de l'entreprise, informatique et sécurité informatique vont se stimuler. Pourtant, ce n'est le cas que dans 32 % des entreprises. Les RSSI récemment nommés au sein

des PME et PMI, selon le Clusif, sont encore souvent rattachés à la DSI; un glissement de la DSI vers la Direction Générale ou autre direction de type "Audit et Contrôle" pourrait s'opérer dans les prochaines années.

Le RSSI n'est pas théoriquement dépendant du service informatique et il doit d'abord entretenir des relations avec tous les acteurs de l'entreprise. La direction générale, qui détient le pouvoir décisionnel et les budgets, peut devenir un moteur des projets sécurité, si on lui explique les enjeux et les risques de ne pas agir à temps. Pour les RSSI, les directions métier sont des influenceurs essentiels vers les utilisateurs, en contact direct avec le monde extérieur et les enjeux commerciaux.

Dans les phases projets logiciels, le RSSI doit intervenir pour organiser une maîtrise de la sécurité en amont. Il doit suivre les indicateurs, réaliser une veille et analyser les risques au quotidien. Ponctuellement, il gère les incidents de sécurité.

Pour l'informatique, en général il s'agit actuellement encore de réduire les coûts d'exploitation et d'intégrer les nouvelles pratiques issues d'une consommation courante de l'informatique. La bataille sur l'accès ou non aux réseaux sociaux et à tout internet, tout en favorisant une meilleure productivité n'est pas facile à mettre en œuvre. Du côté méthodes de développement surtout avec une infogérance galopante, il faut souvent réduire l'adoption hâtive de systèmes qui "court-circuitent" la sécurité et enfreignent les politiques de sécurité mises en place. La plupart des nouvelles technologies (Wifi, claviers sans fils, blogs d'entreprises) sont vues par la sécurité comme des failles dangereuses dans le périmètre de sécurité que le RSSI maintient coûte que coûte.



Gérard Rio

Le RSSI, un homme seul

Enfin, selon **Thomas Olivet**, responsable du pôle conseil d'Harmonie Technologie, une SSII spécialisée en sécurité : *"Le RSSI est souvent seul, avec peu de moyens propres, il doit donc convaincre d'autres contributeurs qui ne sont pas sous sa responsabilité. Idéalement, chaque employé de l'entreprise, pour la sécurité, doit être mis à contribution"*. Ces utilisateurs pourront être mobilisés en intégrant la sécurité via les ressources humaines par les contrats de travail, le règlement intérieur, la charte informatique ou encore les objectifs personnels. Les critères de sécurité deviennent des besoins d'accessibilité, d'identité, de confidentialité et de traçabilité des produits manufacturés. Toutes ces évolutions sont autant de modifications des applications, un travail supplémentaire que doit accepter le service informatique. Bref, la politique de gestion des risques, au-delà de celle de la protection des données doit s'inscrire dans une démarche collaborative ou sécurité et informatique doivent s'entendre absolument. ■

“ **Entre la défiance des utilisateurs et celle du service informatique, inquiet d'une remise en cause de ses prérogatives, la vie du RSSI est souvent une éternelle négociation, tendue.** ”



“La véritable expertise est morte, vive l'expertise en tableaux de bord !”

Il aura ainsi fallu qu'un administrateur système, Edward Snowden, travaillant chez un sous-traitant de la NSA, parle publiquement, pour que les citoyens du monde entier réalisent enfin que tout le monde écoute tout le monde.

TRIBUNE LIBRE



*Par Hervé Schauer,
Consultant en sécurité informatique,
Hervé Schauer a créé en 1989 la première
formation à la sécurité Unix, en 1990 la
première formation à la sécurité TCP/IP.
Il est fondateur et dirigeant depuis 1989 du
cabinet HSC (Hervé Schauer Consultants)*

La SSI demeure une activité de “luxe”, dont il peut sembler facile de se passer. Il s'agit d'une activité saisonnière, chaque responsable sécurité dans les organismes

dépensant son budget en fin d'année, à moins qu'un incident n'ait justifié de le dépenser plus tôt. Pourtant, la SSI ne va pas si bien que l'on pourrait le penser. Le domaine a, certes, connu récemment une croissance liée à la multiplication des lois, des règlements et des obligations contractuelles en matière de sécurité des données. Par exemple, en France, la loi a contraint les opérateurs d'importance vitale (OIV) à respecter les directives nationales de sécurité (DNS) imposées par l'Etat. Les organismes qui acceptent les paiements par carte bancaire doivent, quant à eux, prendre désormais l'engagement contractuel de se certifier PCI-DSS pour la protection des données bancaires. Mais la crise financière internationale commence maintenant à se faire sentir dans notre domaine.

Cette crise impose une rationalisation, qui risque d'avoir une conséquence extrêmement regrettable : la SSI est en train de perdre ce qu'elle a de plus précieux, à savoir l'expertise.

Il faut le dire, car il est encore temps d'éviter un véritable échec de la profession de Conseil en sécurité des systèmes d'information, échec qui serait d'autant plus cuisant qu'il ne serait pas le premier. Le marché de la SSI doit se réveiller pour sauver l'expertise indispensable à la mise en œuvre des politiques de sécurité, qui, mine de rien, participent aux équilibres de la société.

Aujourd'hui, les enjeux de la sécurité des systèmes d'information sont mieux compris par certains dirigeants qu'auparavant, grâce notamment aux révélations sur la NSA évoquées plus haut, ou du fait des incidents qui se multiplient. Dans le même temps, la sécurité des systèmes d'information se révèle de plus en plus complexe techniquement, et toute la réussite de la sécurité dépend directement de la compréhension et la maîtrise de cette expertise.

L'expert, cet incompris

Ce mouvement s'accompagne-t-il pour autant d'une montée en compétence et en expertise des consultants en sécurité informatique ? Non. Il s'agit pourtant d'un domaine majeur pour les ingénieurs. Dans les faits, la sécurité se banalise, sous couvert de “professionnalisme” ou encore de “maturité”. Les sociétés de conseil et d'au-

dit en sécurité ne sont plus des “amateurs” hyper compétents, mais des “professionnels”, qui pilotent par la marge et exploitent surtout l'incompétence des consommateurs de SSI. Quel responsable en sécurité comprend encore à quoi sert l'expertise ?

La sécurité consiste aujourd'hui à intégrer, à empiler les produits, à faire de la supervision, du pilotage, et des tableaux de bord... La véritable expertise est morte, vive l'expertise en tableaux de bord. Peu importe que le produit serve à réduire les risques, ce n'est pas l'objectif, peu importe qu'il détecte les logiciels malveillants, ce qui compte, c'est que les tableaux de bord soient “jolifs” et démontrent l'intérêt, parfois hypocrite, porté à la sécurité, dans le seul but de pouvoir montrer, en cas d'incident, que l'on avait pris “les précautions nécessaires”. Cela pourrait bien expliquer pourquoi les budgets dépensés dans ces produits empilés représentent cent fois le budget dépensé en expertise.

Le consultant lui-même n'est plus un expert, mais un produit, vendu en gros, à coup de contrats qui valent dix fois les forfaits d'expertise. Ce “consultant” analyse des données, enquête sur des ordinateurs, et a finalement perdu toute curiosité ou passion pour le sujet.

Les consultants réalisent de plus en plus des missions longues qui s'apparentent à des régies. Ces missions longues forment le consultant débutant, cependant elles ne permettent pas toujours la montée en expertise que permettent la diversité et l'hétérogénéité des missions courtes.

Redonner à l'expertise sa place

Combien de pilotes d'audit de sécurité comprennent le fond ? Très peu. La plupart ne commentent que sur la forme et seuls quelques-uns seraient effectivement capables de réaliser l'audit qu'ils pilotent. Et dans l'équilibre des forces, il y a maintenant bien plus de pilotes d'audit de sécurité que d'experts en sécurité, à l'exception notable de l'ANSSI qui emploie aujourd'hui beaucoup de vrais experts.

Or, celui qui réduit les risques, fait combler les trous et corriger les failles, c'est l'expert en SSI. Lui seul possède la connaissance et la capacité de réflexion indispensables. Il se met véritablement dans la peau de la personne malveillante, et il n'y a qu'ainsi que la sécurité progresse. L'expert est quotidiennement à l'écoute, au courant. Il est nécessairement motivé et passionné. Cette fulgurance technologique est commune à toutes les niches et n'est pas spécifique à la SSI. L'expert se forme et se certifie, il suit et donne des conférences, démontrant ainsi sa volonté de se maintenir au meilleur niveau et de partager son expertise et son expérience.

Pour éviter un nouvel échec de la SSI, il faut vraiment que nous redonnions à l'expertise une place de choix, sans quoi notre métier risque petit à petit de disparaître. ■

DANS LA JUNGLE DU CLOUD, NOUS AVONS PRIS UN PEU D'AVANCE...



b i z u x © Anup Shah / iStockphoto.com / Getty Images / Graeme Purdy / Stephen Walcott Photography / Mike Copeland

Aruba Cloud, la meilleure offre de Cloud Computing du marché

Le plus performant et le moins cher des Clouds Publics

Fournisseur	Coût mensuel estimé	Performances	Sécurité	Flexibilité
Meilleure proposition			Rackspace	Amazon Web Services
	69 €	★★★★★	★★★★★	★★★★★
Windows Azure	87 €	★★★★★	★★★★★	★★★★★
Amazon Web Services	96 €	★★★★★	★★★★★	★★★★★
CloudSigma	135 €	★★★★★	★★★★★	★★★★★
Rackspace	157 €	★★★★★	★★★★★	★★★★★

Source www.cloudscreeener.com
sur les paramètres standards d'évaluation des offres de Cloud Computing.

Classé n°1 en temps de réponse, temps de connexion et disponibilité



Source : Analyse Cedexis réalisée du 5 mai au 5 juin 2013 depuis la France.
www.cedexis.com

**TESTEZ GRATUITEMENT
NOTRE OFFRE**

Aruba, le bon partenaire pour bénéficier de la puissance d'un acteur majeur qui considère que chaque client, dans chaque pays, est unique. **MY COUNTRY. MY CLOUD.**



arubacloud.fr | TÉL : 0810 710 300
(COÛT D'UN APPEL LOCAL)

Solution miracle pour faire des économies sur les logiciels et les serveurs, le Cloud inquiète les DSI, même si tous les fournisseurs se targuent de répondre aux critères de sécurité.

La sécurité du Cloud reste sur la sellette

DATA CENTERS Par Thierry Outrebon

Avec le Cloud, l'infogérance progresse dans les entreprises mais continue de susciter de multiples inquiétudes ; la sécurité en particulier est la première raison citée par les directions informatiques pour ne pas faire confiance à ces nouveaux services. La dernière étude réalisée au printemps 2013 Outre-Atlantique par notre confrère CIO indiquait même que 78 % des DSI étaient sceptiques. "C'est incroyable le nombre de services Cloud qui sont achetés via les cartes bleues des directeurs de service" annonçait **Marc Frentzel**, le directeur technique de VMware France, principal fournisseur de solutions de virtualisation utilisées chez les hébergeurs. L'étude Shadow IT de VMware, en juillet 2013, donnait une vision "désabusée" du Cloud, auprès de plusieurs centaines de DSI européens. Selon cette étude, 75 % des DSI français interrogés avouaient comprendre les avantages, pour les utilisateurs, de services en mode Cloud acquis sans leur permission mais 40 % y voyaient une menace en termes de sécurité interne.

Une crainte de perte de gouvernance

Par rapport à la sécurité du Cloud, la première inquiétude des DSI concerne une "perte" du savoir-faire interne et du contrôle des techniciens qui manipulent des données stratégiques sur les clients et le personnel de l'entreprise. L'autorité de la Cnil rappelle à ce sujet qu'aux termes de l'article 3 de la loi de 1978 modifiée : "Le responsable de traitement est défini comme la personne physique ou morale qui détermine les finalités et les moyens du traitement de données à caractère personnel. Le sous-traitant, quant à lui, traite les données à caractère personnel pour le compte du responsable de traitement et selon ses instructions". A ce titre, afin de rassurer le client, le prestataire de service externe a pour obligation de fournir les informations précises sur le "nouveau" personnel en charge de la supervision et de l'administration et sur les moyens

mis en place pour contrôler l'accès aux données. L'entreprise est aussi juridiquement responsable de son Plan de Continuité d'Activité (PCA) et de l'intégrité de ses données. Mais cette facette difficilement administrable contraste avec l'avantage immédiat lié à une duplication de l'infrastructure dans le Cloud

Des atouts évidents pour la sécurité

Il permet, par exemple, tout simplement de se garantir contre une coupure électrique du site original dit "primaire", d'éviter les pertes des données de production ou encore d'échapper à la perte d'un serveur de production ou à la perte d'un lien télécom. L'offre que l'on qualifie désormais de Cloud Hybride et qui passe par une duplication des ressources originales de l'entreprise vers le Cloud au moment nécessaire, progresse. Il ne s'agit plus seulement de sauvegarder les données mais aussi de s'affranchir de l'obsolescence des ordinateurs qui peuvent reprendre les services applicatifs, sans ruptures de service, sans délais et sans manipulations. Cette garantie de disponibilité justifie à elle seule que l'on étudie de près le dossier.

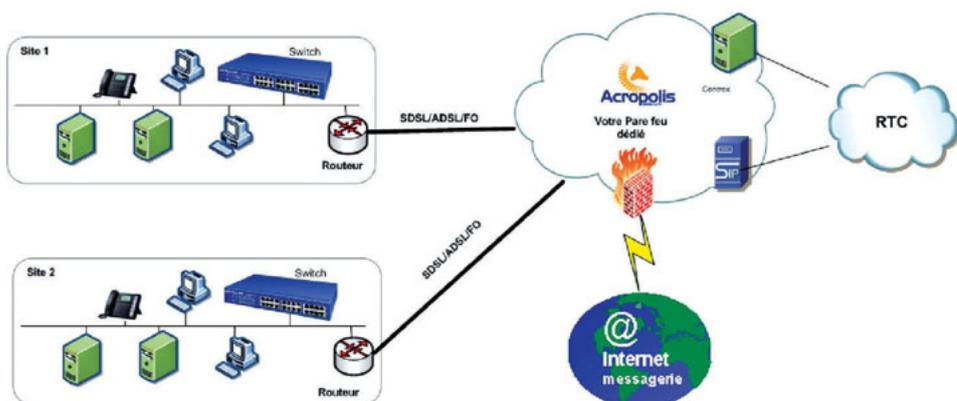
L'espionnage braque les projecteurs sur le Cloud

Pourtant, durant cet été 2013, les révélations des partenariats entre les principaux éditeurs américains et leurs services secrets, la NSA, ont fourni la preuve d'un espionnage industriel à l'échelle de la planète. Tout paraît s'opposer en fait au Cloud, qu'il s'agisse de remplacer les serveurs, le stockage selon l'IaaS : "Infrastructure as a Service", c'est-à-dire la fourniture d'infrastructures de calcul et de stockage en ligne, ou dans le cas des logiciels (Software As a service). L'exploitation en ligne de programme comme les outils de CRM de Salesforce ou les messageries Gmail ou Hotmail hébergées à l'étranger devient un sujet de remise en cause pour des raisons de confidentialité.

Cloud Souverain : tout le monde a des secrets stratégiques

Avec l'investissement de 75 millions d'euros de l'Etat dans deux entreprises concurrentes : CloudWatt et Numergy, la France a reconnu objectivement la nécessité d'un "Cloud souverain" pour protéger nos données essentielles de la

➤ Architecture multisite VPN MPLS



curiosité des espions. Avec cette démarche, l'état lui-même reconnaît qu'il faut mieux avoir ses "affaires" en ligne que de les conserver dans les ministères. Un exemple à suivre ?

Pour Numergy, lancé le 1^{er} septembre 2012, l'offre de services et ses infrastructures techniques reposent sur celles de SFR, et les finances sur l'Etat, actionnaire à 47 % aux côtés de Bull (20 %) et de la Caisse des dépôts (33 %). L'Etat, étant tout de même le premier client, peut considérer qu'il s'est lui-même créé des services "étanches". Selon **Anthony Sollinger**, co-fondateur du comparateur de Cloud "Cloud Screener" qui s'est penché sur le catalogue des deux firmes : "Numergy propose des instances packagées pouvant satisfaire des besoins variés et une gamme d'options et de services assez large, dont plusieurs niveaux de services (SLA) en option, du trafic sortant gratuit, une garantie de bande passante et la réversibilité des données". Chez Cloudwatt, l'autre Cloud souverain, on s'appuie sur l'infrastructure d'Orange avec l'utilisation d'une partie du site de Val de Reuil, en Normandie. Cloudwatt propose du filtrage sécurisé jusqu'au niveau des machines virtuelles des clients, mais également, du DNS et de la répartition de charge à la demande. Le datacenter de Val-de-Reuil est certifié Tier 4, le meilleur niveau avec un taux de disponibilité annoncé de 99,95 %. Cloudwatt annonce trois niveaux de services avec des possibilités d'évoluer en cours de contrats avec de nombreuses options. Cela passe par le chiffrage à la volée ou encore la possibilité d'administrer à distance de grands volumes de stockage.

La contre-attaque des autres acteurs français

Numergy et Cloudwatt sont, elles, très différentes des autres offres de Cloud hexagonales (Acropolis, Aciernet, Ikoula, Gandi, OVH...). **Samir Koleilat**, PDG de l'hébergeur Acropolis qui exploite quatre Datacenters lançait la polémique, l'automne dernier, dans une lettre ouverte : "Pourquoi l'Etat finance-t-il à hauteur de 150 millions d'euros (75 ME par projet, via la CDC) des start-up créées de toutes pièces, sans expérience, sans produit, sans client, et finalement sans légitimité sur le marché, alors qu'une vingtaine d'entreprises françaises spécialisées, plus expérimentées et qui avaient déjà une longueur d'avance, étaient mieux placées pour relever le défi d'un Cloud souverain français ?"

Les offres internationales des "mastodontes" américains, tels que Windows Azure, Google Cloud Compute, Amazon EC2/S3, reposent sur des datacenters installés, parfois avec l'aide des collectivités locales, dans toute la communauté européenne, ce qui limite l'argument des opposants sur les transferts de données hors de notre juridiction. Principal grief, l'état américain, via le Patriot Act créé au lendemain de l'attaque du 11 septembre, pour débusquer les messages de terroristes, peut y saisir les données qu'il désire sans avoir à se justifier, sans délais.

Quelle légitimité et à quel prix ?

De leur côté, les défenseurs des start-up du Cloud souverain rétorquent que la stabilité financière des struc-

tures françaises existantes n'a rien avoir avec deux entreprises "souveraines" qui elles, s'appuient sur l'Etat. De plus, pour défendre leurs contenus, les infrastructures hexagonales concurrentes déjà existantes reposent essentiellement sur des logiciels connus d'origine américaine. Cette critique est aussi, pour les deux nouveaux venus, une manière de mettre en avant leurs développements open Source qui, outre une forme d'indépendance, seront surtout un bon moyen de réduire leurs tarifs. Car lorsque l'on cherche à externaliser une application (messageries, site web, Service CRM) les considérations nationalistes font rapidement place à une étude comparative de tarifs, un travail complexe d'analyse, surtout si l'on met en priorité la sécurité.

Les mastodontes se défendent en affichant leur transparence et leur partenariat avec la Cloud Security Alliance (CSA) qui rassemble la plupart des éditeurs de sécurité et les fournisseurs de cloud. L'un des points clés est le programme STAR (Security, Trust and Assurance Registry), dont l'objectif est de tenir à disposition des entreprises des documents détaillant les contrôles de sécurité en place dans leurs offres Cloud. L'un des intérêts immédiats de cette alliance est de pouvoir comparer sur les mêmes bases les différentes offres et simplifier la rédaction d'appels d'offres.

Mais la sécurité des données passe aussi par une confiance extrême dans l'opérateur de Cloud qui peut transférer les données entre plusieurs lieux géographiquement éloignés. Le particulier ou l'entreprise ne connaît pas la position des données entre chaque datacenter. Mais théoriquement, les logs des transferts doivent être fournis au gestionnaire de sécurité, tout comme les éventuelles clés de chiffrement. **Pascal Segoufin**, le responsable d'exploitation de eTF1, n'hésitait pas à dire sur le site de son hébergeur qu'à terme "la force de l'équipe qui propose le Cloud repose sur son écoute, sa compréhension du client et sa capacité à transmettre son savoir technique". Cette réflexion montre qu'au-delà des réglementations et des technologies en tous genres, la sécurité est d'abord une affaire de confiance entre des spécialistes. Sans cette confiance, l'étude technique à peu de chance d'aboutir. ■



Samir Koleilat,
Acropolis

suite ❖❖❖

le premier ministre et la nécessité du Secret Défense

Début septembre, la question de la sécurité des transmissions téléphoniques, toujours stockées un certain temps sur des serveurs d'opérateurs est devenue une urgence. Une circulaire du bureau du premier ministre insistait sur les informations classifiées. "Jusqu'au niveau "Secret-Défense", les communications devront être transmises uniquement avec des téléphones cryptés comme le Théorème de Thalès". Mais les temps de réponses seraient tellement longs que bon nombre de fonctionnaires s'en passeraient. Près de 2 300 appareils de ce type équiperaient déjà les ministères de la Défense, de la Justice, de l'Intérieur, des Finances et des Affaires étrangères. A l'annonce d'une éventuelle intervention en Syrie, alliée de la Russie, dotée d'une armée d'un niveau technique sans rapport avec celle de Libye et des nomades maliens, l'inquiétude était montée d'un cran. ■



DATA CENTERS La sécurité du Cloud reste sur la sellette

L'intégrateur Cisco, Aciernet, surtout connu pour ses offres de sécurité propose des formules sur catalogue assez inédites

ACIERNET

La sécurité en mode prêt à l'emploi

Aciernet a construit des datacenters clé en main durant les cinq dernières années, pour de grands clients comme Saint Gobain, eTF1, Essilor. Ses systèmes sont principalement hébergés par l'américain Equinix dans son immense centre de Pantin. Pour simplifier l'adoption du Cloud par les PME, Aciernet propose depuis le début 2013 une offre prête à l'emploi, "Cloud in a box". Son intérêt, par rapport à l'offre de ses concurrents, est de proposer des serveurs et des VM (machines virtuelles) très sécurisées avec des PRA (prise de reprise d'activité) déjà incluses.

Son offre repose sur une redondance complète de serveurs. Les sauvegardes, les transformations à chaud, toute l'administration, peuvent donc s'effectuer à distance, l'ensemble étant conçu dans un portail simple d'accès. Cette administration s'appuie sur le logiciel "Cisco Intelligent Automation for Cloud Computing", un soft qui permet de gérer ses serveurs virtuels à partir d'une simple console Web distante. Avec des tarifs a priori intéressants vis-à-vis de ses concurrents, Aciernet propose 1 serveur doté de 2 processeurs, 2Go de ram et 25 Go de stockage en location pour 42 euros mensuels. Ces tarifs moyens sont liés à des engagements sur 36 mois garantis par la filiale financière de Cisco et sur la base de 1000 machines virtuelles. Les systèmes de serveurs sont dupliqués pour une résilience parfaite. La plupart des offres dépassent les 100 000 euros par an, ce qui réserve a priori son offre à de grosses PME.

Différents niveaux de service

Pour l'offre "Cloud in a box", cinq formules sont proposées en fonction du nombre de machines virtuelles souhaité (250, 500, 1000, 2000, 5000 ou 10 000). Elles sont associées à différents niveaux de services : "Bronze" pour un offre monosite, "Silver" pour un site redondant, "Gold" pour un système à haute disponibilité en cluster et "Platine" pour des temps de réponses exceptionnels ; Pour la mise en service, Aciernet propose un "try and buy" sur une durée de 1 mois maximum et 9 mois pour la mise en route des applications et la formation des utilisateurs. Un niveau de service de 99,99% dans le cas du site redondant est proposé. Pour une solution basique, il ne faudrait que huit semaines pour la mise en service.

"Cloud in a box repose sur nos quatre métiers initiaux: l'expertise en sécurité, la construction de Datacenters, le développement d'outils autour du CIAC de Cisco et l'intégration de solutions informatiques classiques chez nos clients ou dans le Cloud", précisait **Frédéric Cœuille**, Directeur des opérations d'Aciernet, lors des premières démonstrations à Pantin.

Une quarantaine de personnes constitue l'équipe de cet intégrateur de sécurité très innovant. ■



ACROPOLIS

La sécurité à la carte

Connu pour avoir été l'un des promoteurs de la téléphonie IP en mode centrex avec sa structure Acropolis Télécom, la firme de **Samir Koleilat** a évolué vers le Cloud pour devenir un des premiers hébergeurs français il y a déjà cinq ans. Au-delà des services proposés comme beaucoup d'intégrateurs, la firme est devenue hébergeur à part entière. L'acquisition de trois datacenters en France (deux à Paris, un à Aix en Provence), lui a permis de proposer une offre de convergence en mode Cloud qui associe applications (messagerie Exchange, intranet collaboratif Sharepoint...), mais aussi téléphonique (services IP). Son offre de lignes haut-débit avait auparavant aussi évolué vers des liens VPN pour créer des réseaux privés via Internet (VPN IPSEC) ou exploiter des réseaux privés hébergés par d'autres opérateurs (VPN MPLS).

Un bon moyen pour renforcer la sécurité est de relier différents sites à un même système de sauvegardes. Ces offres de communications sécurisées facilitent la tâche des ingénieurs et commerciaux itinérants qui peuvent avoir besoin d'accéder à leurs ressources et aux informations sur les produits ou services de leur entreprise à n'importe quel moment.

Une offre de sécurité pour des demandes croissantes

Les propositions de création de VPN ont évolué et naturellement débouché sur des offres d'hébergements sécurisés avec, en particulier, les offres de plan de reprise d'activités et des offres de support d'administration des machines virtuelles. Une offre qui recouvre les logiciels de VMware, HyperV de Microsoft ou Xen (Citrix et Red Hat). Au premier niveau de tarifs, la firme propose un service de sauvegarde en ligne qui permet d'automatiser le transfert et le stockage des données sous forme cryptée, sur les serveurs SAN redondés d'Acropolis. Au plus haut niveau, les datacenters intègrent les offres de Sophos et Fortinet pour les firewalls et les dispositifs anti-intrusion.

Pour les utilisateurs, Acropolis propose le filtrage des sites Internet (Web Proxy) et des applications Web. Elle offre une protection contre toute attaque par "inondation" : DoS, DDoS et blocage de toute analyse des ports. Pour les postes clients, la firme gère aussi les antivirus et le spam et simplifie la mobilité (accès nomade via VPN SSL). L'ensemble s'intègre selon les besoins à différentes formules de Cloud, une expression qui unit hébergements et services. ■

LA SÉCURITÉ S'ANTICIPE

FONCTION SSI

Quels nouveaux points d'équilibre ?

CONFIDENTIALITÉ VS. TRAÇABILITÉ

Et si la SSI se trompait de combat ?

SCADA

Vulnérabilité synonyme de fatalité ?

CLOUD ET SÉCURITÉ

Des nouveaux usages sous contrôle ?



les assises

de la sécurité et des systèmes d'information

Venez anticiper les problématiques de demain et retrouvez les experts de la Sécurité aux Assises, du 2 au 5 octobre 2013 à Monaco.

www.lesassisesdelasecurite.com

[LinkedIn](#) [twitter](#) [YouTube](#) [viadeo](#)

DC
consultants

Fin du support Windows XP

Comment éviter la Saint-Hac

Un PC sur 2 dans les grandes entreprises est sous Windows XP. Microsoft cessera son support le 8 avril 2014. L'arrêt des patches de sécurité pour Windows XP va provoquer une hausse prévisible d'attaques encore inconnues. Comment s'en prémunir ?

par Olivier Bouzereau

Des applications essentielles à la productivité de l'entreprise reposent encore sur le système d'exploitation Windows XP de Microsoft, présent sur un PC sur deux dans les grandes entreprises. "Après avoir mené des tests, les grands comptes ont négligé Windows Vista, ne voyant pas le besoin de faire évoluer leurs PC sous XP. Encore récemment, des sociétés ont choisi d'installer Windows XP sur des ordinateurs équipés de Windows 7, d'où la forte proportion de ce système aujourd'hui, jusqu'à 50% dans les grandes entreprises. Depuis que Microsoft a fixé la fin du support de XP au 8 avril 2014, cela préoccupe de nombreuses organisations", confirme **Annette Jump**, analyste au groupe Gartner. Privée de correctifs de sécurité, l'entre-



Annette Jump,
Gartner

prise pourra-t-elle éviter la Saint-Hacker ? Ce n'est pas une simple problématique de migration, même si le rythme actuel des upgrades semble bien plus lent, sur le terrain, que Microsoft ne le souhaiterait. Il subsiste de nombreuses configurations industrielles figées, des PC Scada critiques qui ne peuvent



Windows X

pas tolérer une version plus récente de Windows. De plus, les applications métier écrites depuis dix ans par des prestataires disparus ou absorbés migrent difficilement. Pour l'entreprise, il s'agit donc d'anticiper de nouveaux risques et d'évaluer avec précision ceux qui viennent avec la fin de vie de Windows XP.

La réponse d'Arkoon avec l'offre ExtendedXP

Associé à une veille sécuritaire, l'ensemble logiciel StormShield ExtendedXP prend la forme d'un agent, résidant sous Windows.

A l'inverse des outils de sécurité qui utilisent une base de signatures d'attaques, ExtendedXP ne peut être corrompu grâce à sa technologie de protection de la mémoire.

Plus besoin de correctif de sécurité spécifique à chaque vulnérabilité : si celle-ci existe, elle ne peut en aucun cas être exploitée. Contrairement aux technologies de virtual patching existantes, le contre-espion logiciel ne requiert aucune mise à jour pour prendre en charge une nouvelle technologie: ExtendedXP reconnaît une corruption de manière générique.

Mais le rôle de l'éditeur de sécurité ne s'arrête pas là. Ses services et conseils d'experts sont conçus pour aider l'entreprise à réhausser le niveau de sécurité du parc micro. Ses rapports opérationnels précisent les nouvelles règles à adopter et les dernières pratiques de sécurité à observer.

"Lorsqu'une vulnérabilité nouvelle apparaîtra, l'équipe de veille d'Arkoon déterminera si Windows XP est concerné. Puis elle vérifiera que StormShield bloque cette faille. Un rapport sera fourni avec des conseils pour protéger le poste client. De nouvelles règles pourront être suggérées, comme la modification d'une valeur de clé de registre ou l'interdiction d'écriture dans un répertoire donné, par exemple. Le niveau de risque encouru sera toujours visible pour le RSSI", explique Edouard Viot.

Une veille sécuritaire adaptée à ses configurations

Trois packs de services sont proposés pour vérifier les vulnérabilités systèmes (Windows, Internet Explorer et MS-Office), pour contrôler les applications Java et le lecteur Adobe Reader et enfin pour limiter les failles de navigateurs tierces tels Firefox ou Chrome et celles du lecteur d'animations Flash. Au lieu de souscrire directement à un des packs d'ana-

lyse, Arkoon suggère aussi de se fonder sur une liste de logiciels sensibles du master de l'organisation. En optant pour cette formule, on obtient donc une veille sécuritaire adaptée à ses configurations PC ; plus qu'un outil de protection c'est une prestation complète pour traiter toutes les vulnérabilités systèmes, y compris les attaques encore inconnues.

Le prix de StormShield ExtendedXP évolue par paliers, en fonction de la taille du parc micro de l'entreprise ; il faut compter 28 Euros par an et par poste jusqu'à 2 500 PC et moins de 6 Euros par configuration au-delà de 10 000 PC. Selon les services retenus, la veille sécuritaire pourra doubler cette facture, qui reste néanmoins bien moins chère qu'une souscription Microsoft cantonnée au seul support de Windows XP. De quoi migrer, à son rythme, un vaste parc de PC sans craindre les fuites d'informations. ■





ker le 8 avril 2014 ?

Le support de Windows XP coûtera de plus en plus cher

L'arrêt des correctifs Microsoft

A partir du 8 avril 2014, l'arrêt des patches de sécurité pour Windows XP va provoquer une hausse prévisible d'attaques encore inconnues. "Depuis deux ans, on enregistre 8 nouvelles vulnérabilités par mois en moyenne, concernant Windows XP", illustre

Edouard Viot, responsable de la gamme StormShield du français Arkoon Network Security. Selon lui, les attaques polymorphes, invisibles des antivirus et de leur base de signatures vont se multiplier l'an prochain. On peut s'attendre aussi à une recrudescence des kits d'attaques ciblant les prochaines vulnérabilités XP. Ces dernières seront mises à profit par des hackers, par des états ou par des concurrents de l'entreprise



Edouard Viot,
Arkoon Network Security

afin de mener des attaques directes ou par rebonds vers les serveurs de données sensibles. "Le PC d'une secrétaire deviendra une cible idéale pour entrer dans le réseau d'entreprise et pour attaquer un serveur de documents stratégiques tel que Sharepoint", prévoit-il. D'autres cas de figure bloquent l'évolution, comme les certifications de systèmes – telle PCI

DSS pour les paiements sécurisés par carte bancaire, qui ne tolère pas la moindre migration d'OS. A compter du 8 avril 2014, le responsable de la sécurité des systèmes d'information (RSSI) pourra difficilement évaluer le niveau réel de sécurité de son parc encore en partie sous Windows XP. Comment protégera-t-il des ordinateurs de plus en plus vulnérables au fil du temps ?

Quatre alternatives pour l'entreprise

❖ Ne rien faire est toujours une option possible. Cela revient à accepter les risques résiduels encourus entre le 8 avril 2014 et la migration complète du parc micro. Mais, contrairement aux risques surestimés du type "an 2000", la menace d'exposer des données confidentielles via Internet devient hautement probable, à présent. Les risques d'attaques sont très forts, en particulier dans les secteurs concurrentiels et sensibles. Bref, ce choix sera difficile à défendre en cas de fuite d'informations.

❖ Deuxième attitude possible, migrer tout son parc micro avant le 8 avril 2014. Cela suppose de faire évoluer les applications métier et les outils de sécurité des postes clients. Une question d'organisation dont l'impact sur le portefeuille ne sera pas indolore.

❖ Troisième possibilité, investir dans un support XP complémentaire, proposé à la discrétion de Microsoft aux très grands comptes uniquement. Valable un an, ce service sera coûteux; on évoque une facture annuelle de 200 dollars par PC, évolutive dans le temps. Une option trop chère pour un simple sursis avant de migrer.

❖ Dernière alternative pour prolonger la durée de vie des PC

La situation n'est pas la même dans les PME et dans les grandes entreprises, observe **Annette Jump**, directrice de recherches au Gartner : "Entre 45% et 50% des grandes organisations d'Europe occidentale ont toujours des PC sous Windows XP. En revanche, seulement 5% à 7% des petites sociétés sont dans ce cas. Les PME achètent leurs ordinateurs avec le système d'exploitation intégré, via différents canaux", explique-t-elle.

Les migrations d'OS s'effectuent traditionnellement tous les trois ans, avec un remplacement par tiers. Cependant, les entreprises conservent plus longtemps leur PC en temps de crise. "A présent, les modèles de bureau sont exploités durant quatre à cinq ans et les micro-ordinateurs portables jusqu'à 4 ans".

La diffusion d'une nouvelle image système facilite l'évolution d'un parc micro. Ce type de migration est privilégié lorsque tous les logiciels métiers sont supportés. Mais, "en 2014, Windows XP sera maintenu pour une ou deux applications spécifiques, encore utiles aux processus internes de l'entreprise. A terme, ces programmes s'exécuteront dans une machine virtuelle car le support de XP coûtera de plus en plus cher", prévoit-elle. ■

sous Windows XP : opter pour un logiciel de protection des postes clients intégrant une analyse comportementale et sachant bloquer les attaques encore inconnues. Une veille de sécurité efficace, des algorithmes experts et un reporting adapté devront accompagner cette solution. A ce jour, le cabinet Gartner référence une quinzaine de solutions pour PC, sous la famille Endpoint Protection Platform.

Un vrai contre-espion logiciel

Une telle solution a été conçue en France, pour les ETI et les grands comptes. Il s'agit de l'offre Stormshield ExtendedXP d'Arkoon Network Security. Bénéficiant de la caution du groupe français Cassidian, dont l'éditeur fait partie, cette offre gagne la confiance de grands comptes aux données cruciales... jusqu'aux USA.



Robert Foley,
Matrix Global Partners

"Une chaîne de magasins d'alimentation américaine compte 30 PC par point de vente, pour un parc total de 7000 PC. L'application des caisses a été développée en interne. Elle tourne uniquement sous XP et est certifiée PCI DSS, relate **Robert Foley**, CEO de Matrix Global Partners, à Indianapolis. Afin de pouvoir encaisser les paiements par carte de crédit, la chaîne doit conserver cette certification. Elle prévoit bien de commercialiser un nouveau terminal point de vente sous Windows 7 pour ses succursales, mais planifie une période de tests jusqu'en 2015 avec un déploiement qui sera achevé, au mieux, en 2016. Entre temps, elle prévoit d'utiliser ExtendedXP d'Arkoon pour assurer la transition jusqu'à cette migration." Pour de telles organisations, il devient vital d'exploiter XP de façon sûre durant plus de deux ans encore. ■

“ Le contre-espion logiciel repère et bloque les attaques ciblées et polymorphes, déjouant les codes binaires des kits d'intrusions, même une fois transformés par un hacker. ”

Fin du support Windows XP en 2014

La grande migration

La fin du support étendu de Windows XP 3 le 8 avril 2014 devrait inciter les derniers utilisateurs récalcitrants à migrer vers d'autres systèmes d'exploitation. XP qui aura tenu bon près de 12 ans restera à jamais L'OS de référence du PC.

Par Thierry Outrebon

Pourquoi 38% des utilisateurs hésitent-ils encore à passer à des OS plus sécurisés que XP ? Sur la plupart des forums utilisateurs, la réponse est simple : il n'y a pas d'amélioration flagrante depuis XP. L'un des problèmes de Windows 7, outre le prix de revient des licences, est aussi de n'avoir pas permis de mises à jour automatiques. Les utilisateurs qui passent directement de Windows XP à W7 n'ont qu'une seule solution : utiliser un outil de migration (voir encadrés) qui de toute manière les obligera à passer par la réinstallation de tous leurs logiciels. Bref *"c'est un peu compliqué et cela n'apporte pas grand chose"* selon les résistants d'XP, souvent réfractaires aux changements préconisés par le marketing de leurs fournisseurs.

Une migration sans enthousiasme

Pour une utilisation personnelle, pour passer de XP à Seven, il faut sauvegarder les données puis réinstaller entièrement le système et les fichiers. Il faut compter facilement deux heures pour un utilisateur disposant de plusieurs logiciels. Autre paramètre à prendre en compte dans ce type d'utilisation, la difficile chasse aux drivers. On a souvent vu des fabricants d'imprimantes ne pas fournir de drivers pour les machines en fin de vie afin de forcer au rachat de nouveaux modèles. Cela peut faire sourire les utilisateurs de Macintosh et de Linux mais cette opération n'est pas anodine

Une forme de taxe Microsoft souvent mal perçue

Elle valorise au sein de l'écosystème le rachat de nouveaux PC et c'est comme cela que le système Wintel a fonctionné de manière extraordinaire depuis les années 80. Mais pour beaucoup d'entreprises économes, l'opération a paru fastidieuse et n'a pas pu afficher de grandes améliorations au-delà d'un discours sécuritaire, surtout destiné aux PME. L'arrivée de Windows 7 et 8 a pu apparaître comme une forme de vente forcée, en particulier pour les périphériques. L'éditeur VMWare n'hésitait pas à parler de "taxes Microsoft", lors du lancement de sa solution de VDI, Hori-



► Une grande entreprise sur deux a toujours des PC sous Windows XP

zon View. De plus, pour ceux qui disposaient d'un XP 64 bits, l'amélioration en termes de performance n'était pas évidente, tous les tests 64 bits étant peu concluants. Cela sans compter le nombre d'applications web qui ne requièrent finalement qu'un simple navigateur gratuit. Au lancement de Windows 7 en Octobre 2009, nos confrères de 01 net avaient interviewé plusieurs directeurs informatiques qui n'étaient pas prêts à passer à W7, bien qu'ayant déjà fait l'impasse sur Windows Vista. Pour **Christophe Mergault**, DSI groupe Coralys, la pression de Microsoft ne se justifiait pas :

"XP est stable, maîtrisé et les gadgets de W7 n'ont qu'un intérêt limité dans le monde professionnel et... familial, les enjeux des applications se sont déplacés sur le navigateur, en outre le support qui s'arrête ne signifie pas que brutalement le poste ne fonctionne plus... Nous avons encore des postes et applications Win 98... qui font ce qu'on leur demande de faire..." Pour beaucoup, la migration vers Windows s'est faite par étapes, groupes de travail les uns après les autres, au fur et à mesure de l'obsolescence des PC dont la durée de vie a battu des records. Pour faire du traitement de texte, de la navigation internet et quelques calculs sous Excel, pas besoin "d'un avion de chasse". Ceci explique en grande partie pourquoi un grand nombre d'utilisateurs n'ont pas encore fait le saut vers Windows 7 ou 8, sans compter les incompatibilités des applications. La mise à jour depuis Windows XP, en raison des nombreux changements (support matériel, pilotes), était pour sa part impossible.

Des alternatives à Windows 7 et 8

Autres paramètres qui ont pesé lourd dans les choix, le succès des solutions VDI, des solutions comme celle de Citrix ou celle de Windows server qui simplifient la gestion





des postes clients, en la centralisant. En mai dernier, peut-être pour mieux se faire connaître, le cabinet d'études Ovum n'hésitait pas à railler Microsoft :

"Il n'y a aucune raison de penser que la vie après le 8 avril 2014 sera réellement différente de ce qu'elle était avant. Si les systèmes Windows XP disposent des derniers correctifs et mises à jour de sécurité installés," estimait l'analyste principal du cabinet, Richard Edwards. *"Plutôt que migrer vers d'autres systèmes ? Innovez en choisissant une solution VDI ou un parc de tablettes"* concluait Edwards un brin provocateur.

Comme le précise le spécialiste de Dell (lire l'encadré page suivante) l'important c'est l'applicatif, pas l'OS. Il est donc très pratique d'utiliser les machines virtuelles ou un mode dit d'émulation pour continuer à se servir d'applications anciennes.

La machine virtuelle, Mode XP

Pour les applications développées pour XP, Windows 7 dispose d'une machine virtuelle appelée mode XP. On peut surtout y faire fonctionner des drivers d'imprimantes par exemple qui ne sont plus mis à jour. Dans le cadre de gestion de parc, la fonction Med-V permet de reprendre ce mode en y ajoutant la gestion des images des applications sous XP, à l'échelle d'un parc entier. Cette automatisation nécessite, rappelons le, sur chaque PC une licence entreprise ou ultimate qui pour W7 sera supportée jusqu'au 14 janvier 2020, rien à voir avec le 8 avril 2014, date limite de support du bon vieux XP qui aura tenu bon près de 12 ans. Le handicap de Windows 8 est d'ailleurs de ne pas le supporter aussi facilement que Windows 7. C'est l'une des explications fournies par l'un des directeurs informatique d'Edf, présent lors des journées sur le logiciel libre, pour expliquer la raison du choix d'une migration vers 7 sur plus de 100 000 postes, des systèmes souvent déjà disponibles depuis trois ans chez le géant de l'électricité : *"Windows 7 est stable et dispose du mode XP. Nous avons fait des évaluations à grande échelle et nous procédons par strates en fonctions de l'obsolescence de nos parcs de PC. XP mode s'exécute dans une fenêtre distincte du Bureau*

➤ **Windows 7, en mode XP**

Windows 8.1 cherche le meilleur de deux mondes

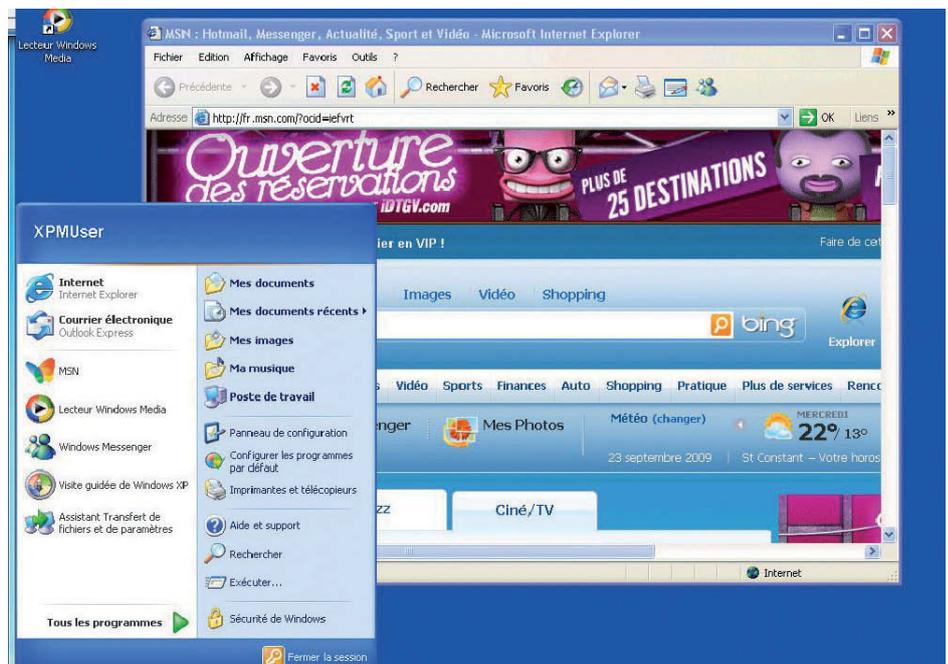


Que l'on soit adepte de la tablette tactile ou nostalgique du PC-clavier-souris traditionnel, Windows 8.1 cherche à nous séduire. Un clic droit sur le bouton Démarrer et l'expérience classique revient, y compris pour éteindre le PC via un sous-menu. Le recours aux applications modernes (Metro) n'est plus un passage obligé. L'environnement pour stocker ses fichiers dans le cloud (alias SkyDrive) et le stockage local sont mieux intégrés. Le moteur de recherche évolue - voir ci-dessus - pour délivrer des résultats complets, en provenance des fichiers stockés sur le PC comme du Web, le moteur Bing étant mis à contribution pour ces derniers résultats.

Migrer depuis XP ? Pas évident ...

Le tarif est inchangé à 120 Euros pour la version de base et 280 Euros pour Windows 8.1 Pro ; ces deux moutures peuvent dorénavant rejoindre une machine virtuelle aussi bien qu'un PC vierge.

Quant à migrer un ancien PC sous Windows XP ou Vista vers Windows 8.1, l'éditeur de Seattle ne vous le recommande pas ; optez plutôt pour un PC ou une tablette moderne. Cela reste néanmoins possible, depuis un DVD, à condition d'être en mesure d'installer à nouveau toutes ses données et toutes ses applications. ■



Les Masters de Microsoft

Pour aider les entreprises à migrer sous Windows 8 sur des dizaines de PC à la fois, Microsoft propose ses outils d'administration et d'automatisation des processus. Ils s'appuient sur des images "maître" plus connues sous le nom de masters (avec le format WIM propre à Microsoft) que l'on réplique sur les différents PC. Les outils de déploiement s'appellent ADK pour Windows 8 et AIK pour W7. Ils intègrent à la fois les outils de déploiement d'images DISM et SIM et les outils USMT de migration automatisée des données et des paramètres. Pour lancer l'installation sur chaque PC, il faudra utiliser l'outil VAMT. Ce produit pourra être avantageusement remplacé par le Deployment toolkit 2012, qui est intégré dans le coûteux System center, l'outil d'administration de Microsoft. Il permet de lancer des mises à jour à partir d'un serveur 2012.

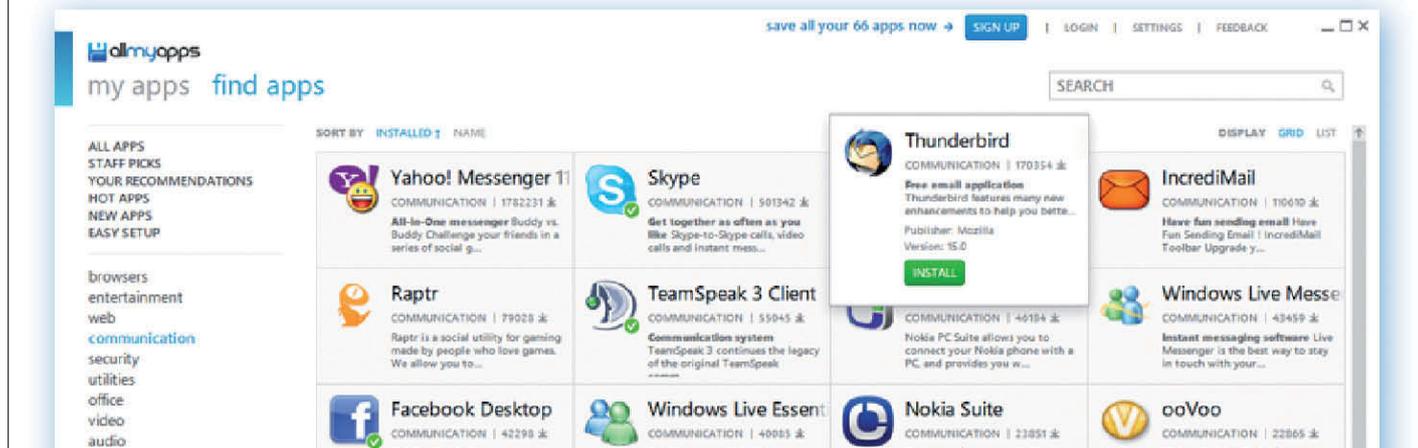
Les outils concurrents

La principale difficulté pour les utilisateurs de XP est de faire passer les applications XP sous Windows. Le site AllMyApps a fait le pari de proposer les principales applications selon un mode de service en ligne qui ressemble aux Apps store des mobiles. Le service en ligne va

dans un premier temps faire l'inventaire des outils dont vous disposez sur votre PC et vous proposer des mises à jour en fonction de leur version. Et cela marche, selon l'opérateur, plus de 3,5 millions d'utilisateurs se seraient déjà servi de ce service. L'intérêt du système est de pouvoir conserver un profil de chaque PC. Si vous voulez changer de PC ou réinstaller Windows à partir d'un disque vierge, il suffit de réinstaller AllMyApps et de vous connecter à votre compte. Le programme affichera alors la liste de vos programmes favoris et se proposera de les réinstaller pour vous de manière automatique en un clic. Petit bémol, ne vous imaginez pas que les licences payantes soient prises en compte. Il vous faudra passer par le paiement par carte bancaire. A découvrir sur <http://allmyapps.fr>

Ninite

Très comparable dans le principe à AllMyApps, Ninite propose aussi de télécharger vos applications "gratuites" d'un seul coup à partir de son site. Ninite permet l'installation de multiples logiciels sur un nouveau système d'exploitation. Il ne requiert aucune installation et se lance immédiatement après une phase de personnalisation et de téléchargement. A découvrir sur ninite.com ■



Les conseils de migration des spécialistes de Dell

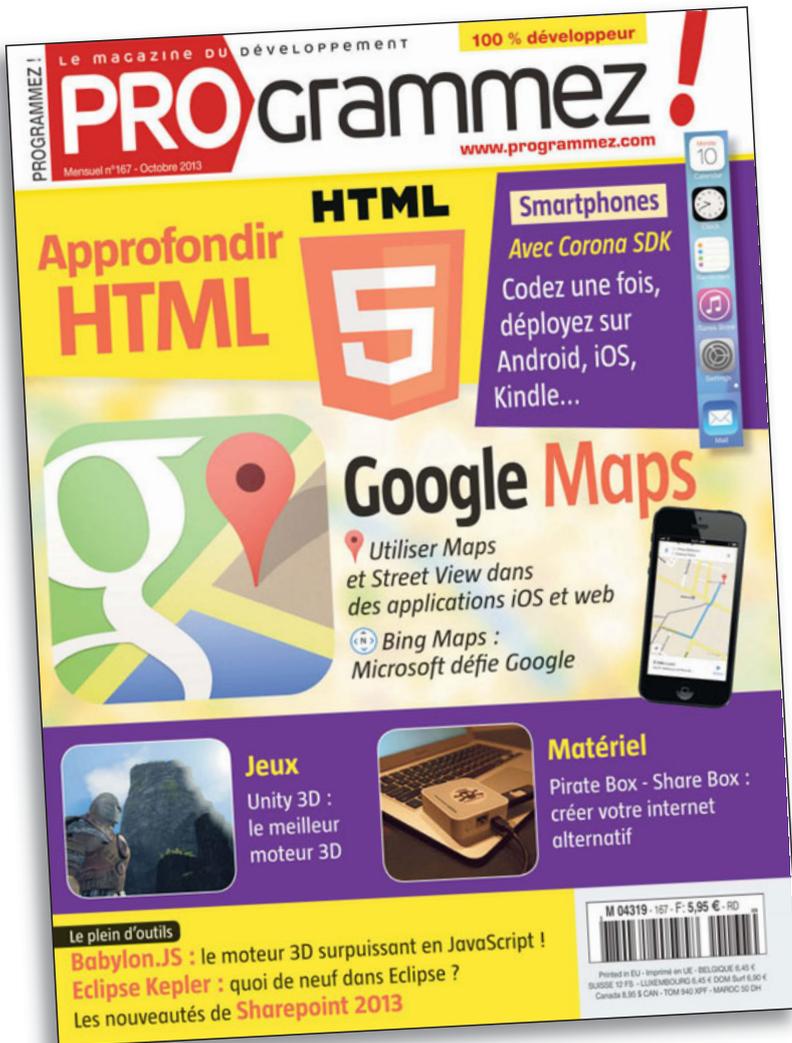
"Nous avons participé à la migration de plusieurs milliers de postes", précise **Christophe Bennehard**, le directeur de Dell Services dont le siège se situe à Montpellier mais dont les membres travaillent dans de nombreuses villes françaises. "La plupart des opérations de migration se sont effectuées vers la version 7. On commence à peine avec Windows 8 car de nombreuses applications devront être repensées pour profiter des interfaces tactiles. Pour l'essentiel, le travail commence par un inventaire en profondeur car bien des services informatiques n'ont pas idée des logiciels utilisés dans les différents services. Un des problèmes les plus courants tient aux macros développées sous Excel qui ne fonctionnent plus lorsqu'on change d'OS et très souvent de version d'Office. Certains utilisateurs préfèrent revenir à des versions antérieures. En cas de mises à jour comme celle de macros, nous avons un service dit de niveau 2 qui répond à ces soucis. Pour le passage à Windows 8 et la mise en place d'applications nous avons un service de développement logiciel dit de niveau 3. Personne ne sait que nous disposons de nombreux logiciels de développement. Nous ne sommes pas qu'un fournisseur de hardware nous sommes aussi un acteur dans les services." ■

Windows 7, mais tout comme un programme Windows. C'est une solution pour valoriser des centaines d'applications sous XP qui sont toutes très utiles. Nous consacrons beaucoup de temps à l'ergonomie du poste unifié de l'utilisateur mais nous avons d'autres priorités" Dans Windows XP Mode on peut installer des programmes, enregistrer des fichiers et effectuer d'autres tâches, comme si vous utilisiez un ordinateur sous Windows XP. De plus, les programmes en mode XP peuvent être lancés directement à partir de Windows 7. Pourquoi s'en priver ? Il est également possible de se servir du mode XP sous Windows 8. La version 64-bit de Windows 8 Professionnel qui intègre HyperV issue de l'édition Server le permet. Mais il y a des paramètres pré-établis à effectuer. On peut aussi utiliser le programme VirtualBox si l'on dispose d'un CD ou ISO de XP avec clé de ce logiciel. D'autres outils de virtualisation comme VMLite permettent d'exploiter XP (<http://www.vmlite.com>) dans n'importe quel environnement. ■



L'INFORMATION PERMANENTE sur le DEVELOPPEMENT

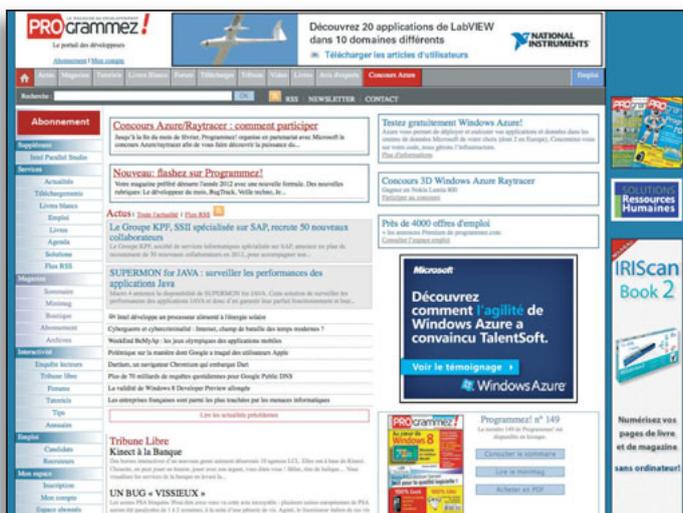
15^e
année



La formation permanente

Technologie, Code, Architecture, Méthodes, Carrières :
PROGRAMMEZ constitue la référence des technologies et des métiers de l'informatique.

Abonnez vos équipes : ingénieurs développement, architectes logiciels, chefs de projet etc.



L'information permanente

www.programmez.com

Les actus quotidiennes, le téléchargement, les forums, les offres d'emploi etc...

ABONNEMENT classique ou au format **PDF**

49€ (Abonnement France - format « papier ») ou 30€ (PDF) – Abonnement : www.programmez.com

La nouvelle gamme d'hébergement mutualisé et les offres de conception de site Web et d'extensions de noms de domaine de l'Allemand 1&1 se veulent fiables et flexibles pour sa clientèle professionnelle et de PME.

1&1 veut simplifier la vie de la PME en ligne



Par Christine Calais

“ Les PME qui n'ont pas de site Internet jugent que c'est trop compliqué, en termes de temps, de coût et de compétences informatiques, explique **Patrick Schaudel**, responsable des fonctionnalités et applications pour les produits d'hébergement de 1&1. L'objectif d'une PME est d'attirer l'internaute par un site Internet attrayant et régulièrement mis à jour, pour ensuite interagir avec lui, grâce à un blog, en encourageant les commentaires... et aboutir à une transaction, en ligne ou en incitant à venir au magasin, en proposant des bons de réduction. ”

Des PME sociales

Les PME avec l'offre de conception MyWeb Site, créent et personnalisent leur site à partir d'une large gamme de designs et d'éléments divers et variés (multimédia, applications...), qui sont, pour faciliter le choix, préparamétrés par activité, dans trois niveaux de 6,99 à 19,99 euros HT par mois. Le Social Media Center permet de gérer son activité sur les réseaux sociaux, notamment de planifier ses posts, depuis une plateforme unique.

De la RAM pour surfer sans ramer

La nouvelle gamme d'hébergement de 1&1 garantit la rapidité de chargement des sites Internet et un temps de réponse et un trafic accélérés. Elle est disponible sous Linux (4 niveaux) et Windows (3 offres) de 0,99 euros HT à 12,99 euros HT par mois, le package le plus cher garantissant 2Gb de mémoire vive. 1&1 propose désormais le CDN (Content Delivery Network) via son partenaire CloudFlare. Il enregistre en cache le contenu statique des sites Internet des clients 1&1 dans 23 points, sur un réseau mondial de serveurs dans de nombreux centres de données. Ainsi, les données sont stockées au plus près des utilisateurs et les sites chargent plus rapidement. Les contenus dynamiques continuent d'être chargés directement depuis les serveurs de 1&1, et les copies restent protégées dans les centres de données sécurisés de 1&1.

Les clients peuvent peaufiner leurs sites Web basés sur des CMS. Des thèmes préinstallés et des plugins pour 5 applications (WordPress, Joomla!, Drupal, Typo3 et Magento),

permettent d'optimiser rapidement l'affichage sur les mobiles et d'accroître la sécurité et la performance. Les utilisateurs bénéficient dans le pack le plus cher de l'aide d'experts de ces 5 applications, de MySQL et de PHP. En outre, 140 Web Apps sont facilement intégrables. La fonctionnalité Mobile Website Builder permet au client de créer un site Internet mobile ou de convertir son site à ce format.

Par ailleurs, la gamme côté serveurs, outre le choix entre serveurs virtuels ou dédiés, s'enrichit de l'offre Serveur Cloud Dynamique. “ Elle s'adapte aux besoins en termes de serveurs, souligne **Jörg Heese**, 1&1, en fonction de la variation des besoins du client, et le prix payé évolue de pair. ”

Des noms de domaine pour tous les goûts

Les entreprises doivent gagner en visibilité sur Internet grâce aux nouvelles extensions de noms de domaine, au nombre de 1381. **Neal McPherson**, responsable produit, 1&1 Internet, indique : “ L'ICANN (Internet Corporation for Assigned Names and Numbers) souhaite encourager l'innovation, alors qu'il existe déjà plus de



Neal McPherson,
1&1 Internet

110 millions de sites en .com. Toutefois, 63% des PME ne sont pas au courant de ces nouvelles extensions, et en l'apprenant, plus de la moitié estime que cela rendra Internet plus confus. ” Aussi 1&1 a lancé une campagne d'information dans différents médias et sur les réseaux sociaux. L'hébergeur propose plus de 700 nouvelles extensions pour les noms de domaine, disponibles à partir du mois de novembre, ce sont des suffixes géographiques comme .wales, des extensions génériques comme .mobile, des extensions destinées aux e-commerçants (.store), à des secteurs d'activité comme .luxe, ou concernant des centres d'intérêt tels .rugby ou .music...

Les clients qui n'ont pu obtenir de nom de domaine pertinent en .fr ou .com voient leur horizon s'élargir. “ Mais ceux qui ont déjà une adresse appropriée devraient tout de même protéger leur nom dans toutes les variantes disponibles avant qu'un concurrent ne le fasse ”, conseille **Robert Hoffmann**, PDG de l'activité hébergement de 1&1. Les nouveaux domaines de premier niveau peuvent être préservés gratuitement sur le portail de domaines de 1&1, avant d'être effectivement disponibles. ■



© C. Calais

➔ 1&1 a fêté ses 25 ans le 27 août dernier à Karlsruhe.

INTERVIEW


**ROBERT HOFFMANN,
HOMME D'AFFAIRES
TECHNOPHILE**

Né en 1969, Robert Hoffmann est diplômé de l'université de Cologne en 1994 en administration des affaires. Il fonde sa propre entreprise d'import de distributeurs automatiques en 1993. Il la revend en 1998 pour devenir manager exécutif chez Vodafone, occupant différentes positions, lançant notamment les premières offres DSL. En 2006, il rejoint 1&1 Internet AG où il occupe plusieurs postes de management. Il devient PDG de l'activité hébergement début 2013. Il est depuis 2009 président de l'association allemande VATM qui représente plus de 90 entreprises de télécommunications et multimédia. ■

→ **Solutions IT & Logiciels : Quelle est votre stratégie sur les marchés des professionnels et des petites et moyennes entreprises ?**

• **Robert Hoffmann :** Nous avons 5,4 millions de clients sur ces deux marchés, nous en aurons 5,5 à la fin de l'année. Ils représentent un moteur de croissance. Selon différentes études, 58% des PME n'ont même pas de site Internet. 75% pensent qu'elles ne peuvent pas créer un site de bonne qualité. Or, 56% des consommateurs ne font pas confiance à une entreprise qui n'a pas de site Internet, et 60% ressentent de la frustration si le site fonctionne mal sur tablette ou smartphone.

Robert Hoffmann, PDG des activités d'hébergement de 1&1

“Les PME sont un moteur de croissance”

Propos recueillis par Christine Calais

Robert Hoffmann qui dirige les activités d'hébergement chez 1&1 Internet fait preuve d'un grand appétit de conquête sur les marchés des professionnels et des entreprises à l'international.

Nous avons encore du travail à faire pour augmenter notre qualité de service, nous sommes bons mais pas les meilleurs. Nous passons d'hébergeur à fournisseur e-business tant pour les PME que pour les professionnels, en élargissant notre portefeuille d'offres (conversion de site Internet en site mobile, solutions de paiement, boutiques en ligne, applications mobiles, e-mail marketing, outils d'optimisation pour les moteurs de recherche...).

D'une part, sur le marché des professionnels, notre cœur de marché, l'approche “do it yourself” donne plus de proximité avec nos clients. D'autre part, My Website, l'offre qui cible les PME, compte plus de 500 000 clients. Nous avons pour objectif de passer à un million de clients dans un avenir proche, sans pour autant nous fixer de date précise.

→ **S&L : Comment vous attaquez-vous au marché français ?**

• **R.H. :** C'est un bon marché pour nous. Nous sommes le second derrière OVH, qui est un concurrent coriace. Mais avec nos nouvelles offres pour les professionnels et pour les PME, nous représentons une très bonne alternative. Et en termes de réputation, grâce à nos dépenses en marketing, nous sommes plus populaires qu'OVH.

→ **S&L : Comment appréhendez-vous les marchés internationaux ?**

• **R.H. :** Nous nous sommes implantés en Italie en mai 2012. Un an après, nous sommes entrés sur le marché mexicain, avec de la publicité à la télévision. Nous sommes présents dans dix pays à l'heure actuelle, avec 5 000 employés et cinq centres de données “verts” de 70 000 serveurs ou plus, la virtualisation permettant de gagner en effica-

cité. Il y a également encore beaucoup d'opportunités de consolidation (cf. encadré “1&1 acquiert Arsys”), car il y a 10 000 marques d'hébergement à travers le monde.

→ **S&L : à l'heure des révélations sur le programme Prism de la NSA, est-ce un atout d'être européen ?**

• **R.H. :** Nous relevons des lois de l'Union Européenne, même pour notre datacenter dans le Kansas, plus restrictives au niveau du traitement des données clients.

→ **S&L : je remarque qu'il n'y a toujours pas de femme dans les deux comités exécutifs de 1&1 Internet et de 1&1 Télécommunications ?**

• **R.H. :** Il y a des directrices marketing et ressources humaines, toutefois elles ne font pas partie des comités exécutifs. C'est toujours le même problème dans les entreprises technologiques... Mais nous avons des femmes qui sont de bons développeurs et chefs de projet. ■

1&1 ACQUIERT ARSYS

Le secteur de l'hébergement continue sa concentration ; 1&1, déjà présent en Espagne sous sa propre marque, a souhaité renforcer sa position sur ce marché. Il a acquis en août 2013 pour 140 millions d'euros en cash l'hébergeur espagnol Arsys. Celui-ci possède deux datacenters en Espagne. Il compte 150.000 clients pour un chiffre d'affaires de 40 millions d'euros. Arsys continuera son activité sous son nom en Espagne. United Internet, la maison-mère allemande de 1&1 compte 12,7 millions de clients payants, pour un chiffre d'affaires de 1,28 milliards d'euros au 1er semestre 2013, en hausse de 10,3% par rapport au 1^{er} semestre 2012. ■

“ Nous sommes présents dans dix pays à l'heure actuelle, avec 5 000 employés et cinq centres de données “verts” de 70 000 serveurs ou plus. ”

Les chantiers numériques des

Alors qu'elle présente de réelles opportunités économiques et organisationnelles, la dématérialisation des documents RH n'est toujours pas une priorité dans l'agenda des entreprises. Entre enjeux, pratiques, et retour sur investissement, les projets sont pourtant à portée de toutes les organisations.

Par Frédéric Bergonzoli

Le monde des ressources humaines et la dématérialisation, c'est un peu une vieille histoire. Les entreprises se sont en effet pliées très tôt au jeu des télé-déclarations pour fournir aux organismes administratifs des données concernant leurs salariés. Un terreau d'échanges propice à l'éclosion du bulletin de paie électronique et des solutions qui lui sont associées. Encore aujourd'hui, ce document est emblématique de la dématérialisation RH, mais bien d'autres ont eux aussi désormais leur double numérique : embauches, contrats de travail, avenants, déclarations sociales, accidents de travail, attestations employeur, reçus pour solde de tout compte, demandes de congés, accords d'entreprise, entretiens d'embauche, CV... La liste est longue. Chaque an-

née, une entreprise moyenne générerait près de 35 000 documents liés à la gestion de ses salariés.

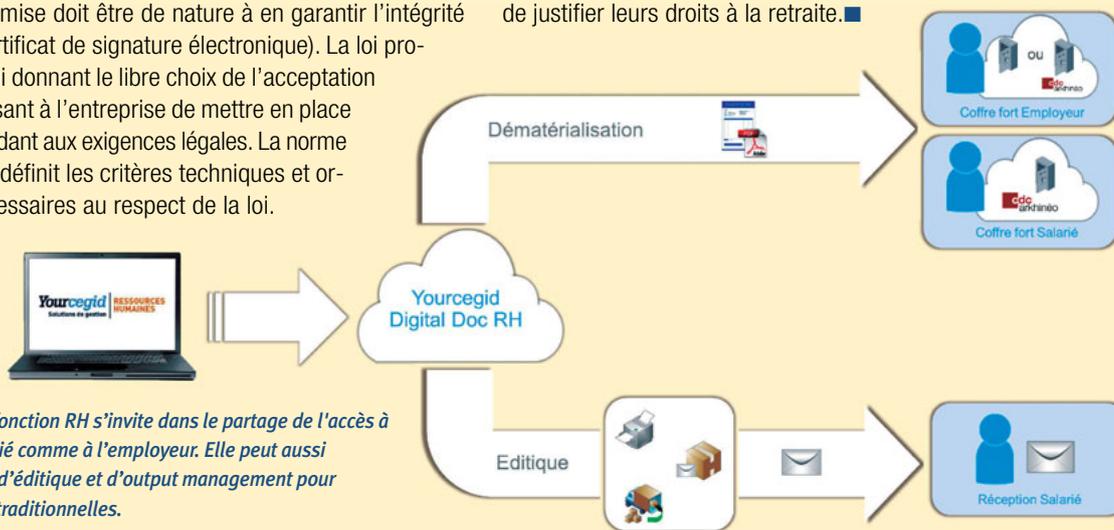
"Aujourd'hui, sans solution dédiée, ces documents sont souvent dispersés dans divers systèmes informatiques RH, dans des armoires et ne suivent pas un plan de classement unique", constate **Philippe Christophe**, directeur commercial chez Novapost. "De fait, il n'est pas évident de retrouver facilement un document justificatif, une information spécifique concernant un salarié et lorsque le document est retrouvé, il est souvent photocopié, scanné et envoyé via email". Ce



Le bulletin de paie électronique et la loi

Par l'intermédiaire de son groupe de travail "e-paie", la Fédération Nationale des Tiers de Confiance préconise l'usage de pratiques conformes à la législation. Il faut que les bulletins de paie soient intégrés, portent des données exploitables directement par leurs systèmes et, surtout, facilitent et simplifient les contrôles automatisés comme l'intégration automatique des données contenues dans le bulletin de paie électronique. La FNTC rappelle que la loi du 12 mai 2009 autorise la remise du bulletin de paie sous forme électronique. Toutefois, elle précise que l'accord du salarié est indispensable, et que cette remise doit être de nature à en garantir l'intégrité (au moyen d'un certificat de signature électronique). La loi protège le salarié en lui donnant le libre choix de l'acceptation ou non, et en imposant à l'entreprise de mettre en place des solutions répondant aux exigences légales. La norme Afnor NF Z42-025 définit les critères techniques et organisationnels nécessaires au respect de la loi.

Le Code du travail impose en outre la conservation par les employeurs du double des bulletins de paie pendant une durée de 5 ans, rappelle la FNTC. La législation fiscale prescrit, quant à elle, de les conserver pendant 6 ans et la législation commerciale pendant 10 ans en tant que pièce comptable. Mais en pratique, mieux vaut les garder plus longtemps, ne serait-ce que pour répondre aux demandes des caisses de retraite complémentaire, qui font généralement obligation aux employeurs de délivrer à leurs salariés ou anciens salariés les certificats ou attestations leur permettant de déterminer et de justifier leurs droits à la retraite. ■



➤ *Dématérialisée, la fonction RH s'invite dans le partage de l'accès à l'information, au salarié comme à l'employeur. Elle peut aussi alimenter des circuits d'édition et d'output management pour conserver ses formes traditionnelles.*

ressources humaines

UN MOIS DE DECEMBRE
(de durée)

UN MOIS DE NOVEMBRE
(durée)

spécialiste préconise de mettre en place un espace sécurisé en ligne et organisé par un plan de classement, une gestion du cycle de vie des documents tenant compte de leur durée de conservation et un accès sécurisé à la plateforme documentaire... Nul besoin de convaincre les entreprises qui ont déjà dématérialisé des retombées qu'elles peuvent attendre de cette approche générale. "La dématérialisation de tous ces documents permet d'accélérer les processus et le traitement des données, de supprimer les risques d'erreur de saisie ou de classement et de perte, d'éviter les litiges, d'économiser du temps de recherche et de réduire les coûts de stockage, d'impression et d'envoi", résume **Florent Bavoux**, directeur Europe du Sud de Perceptive Software.



Florent Bavoux,
Perceptive Software

Productivité administrative, sécurité et réactivité

"On peut attendre de la dématérialisation des documents RH des avantages concrets et quantifiables", confirme de son côté **Ludovic Partyka**, chief operating officer chez Primobox. "Outre les économies budgétaires pouvant varier en fonction du projet, c'est avant tout pour l'entreprise et son service RH la possibilité de dégager d'énormes gains de temps grâce à l'automatisation et à la fluidification de nombreux processus, de gagner en efficacité, grâce à l'accès instantané à l'information, et de sécuriser durablement son patrimoine documentaire, grâce à des solutions d'archivage électronique "légal". La dématérialisation des documents RH fournit également à un collaborateur le moyen de bénéficier de nouveaux services offerts par son employeur, par exemple un accès plus rapide et plus facile aux informations qui le concernent". Un atout réel lorsque le pôle RH est centralisé mais que l'organisation de l'entreprise est éclatée et repose sur des collaborateurs nomades. La dématérialisation leur permet alors d'accéder aux documents et aux archives selon des droits d'habilitation définis préalablement. La réduction des coûts est l'autre grand moteur des projets. Ne plus, par exemple, avoir à imprimer ni distribuer les

quelque 200 millions de bulletins de paie établis annuellement en France constitue une belle économie. "Le terme de "dématérialisation des documents RH" est employé sans distinction, pour parler de différents domaines", précise **Nathalie Brousset Choyer**, directrice des partenaires DIGIPOSTE. "Il faut distinguer deux grands axes : la dématérialisation de l'armoire du gestionnaire RH et la dématérialisation des documents à destination des salariés. Le premier axe va apporter aux experts RH souplesse et sécurisation des dossiers des salariés. Les atouts du second, une image moderne et innovante du service RH auprès des salariés, un nouveau canal de communication permettant de sécuriser le processus de distribution des documents avec à la clé un gain de temps et des économies".

Si toutes les entreprises qui n'ont pas encore franchi le cap s'interrogent sur les bénéfices de cette dématérialisation, elles sont aussi sensibles à l'aspect organisationnel sur lequel s'appuie un projet. Où débiter et par quoi, voilà deux questions auxquelles il faut pouvoir répondre avant de se lancer. La plupart des spécialistes s'accordent sur la nécessité d'identifier les processus qui ont une contrainte réglementaire et ceux qui permettent de dégager un retour sur investissement le plus rapide possible. Comme pour tout autre document à dématérialiser, les priorités s'établissent selon les processus en jeu : ceux à appliquer d'une manière obligatoire, ceux complémentaires et facultatifs, et dont l'application relève d'un choix d'entreprise,

et, enfin, les processus qui ne présentent aucune contrainte réglementaire mais dont le traitement est susceptible d'améliorer la productivité et de diminuer les coûts.

Un périmètre large

"Les documents manipulés par les services RH peuvent être classés en trois catégories", explique **Hélène Descamps**, responsable marketing & communication, chez CIMAIL. "Il y a les documents courants (notes de service interne), les documents importants (notes de frais) et les documents sensibles (contrat de travail, avenants). Dans le périmètre de la dématérialisation RH, on trouve d'abord la gestion de la paie, puis le dossier du salarié et ensuite les documents concernant l'ensemble du personnel de l'entreprise".

"Ce périmètre dépend de l'envergure du projet de dématérialisation", ajoute Nathalie Brousset Choyer. "La paie est une première étape. On va ensuite plus loin en permettant à chaque gestionnaire RH d'ajouter des pièces au dossier de chaque salarié. Enfin, on peut envisager de faire une reprise d'historique en numérisant tout le dossier du salarié". Il est alors pertinent de récupérer des fonds documentaires existants sur



Nathalie Brousset Choyer,
Digiposte

support papier, d'en extraire les informations et alimenter les différentes bases RH de l'entreprise. Ainsi des ressaisies chronophages et souvent sources d'erreurs sont-elles évitées.

En outre, les spécialistes conseillent d'optimiser la reprise de l'historique en faisant d'abord le ménage dans les documents, tant pour réduire les coûts de la capture et du stockage que pour améliorer la recherche dans la GED. Une opération à mener dans le respect de la confidentialité des données, et qui peut conduire à assurer en interne une partie du traitement et confier l'autre à un prestataire externe. *"La dématérialisation RH couvre en réalité un périmètre très large"*, complète Ludovic Partyka. *"De la dématérialisation en amont des processus de recrutement (signatures électroniques des contrats de travail, collecte des documents justificatifs (carte d'identité, carte vitale, RIB, etc.) jusqu'à la dématérialisation des échanges avec le collaborateur au cours de sa vie dans l'entreprise (avenants RH, bulletins de paie, bilans individuels, entretiens annuels, intéressement/participation, etc.), tous les échanges entre l'entreprise et le salarié peuvent être dématérialisés"*. A ce potentiel s'ajoute celui de plus en plus conséquent de la dématérialisation native. Sont concernées les données issues du SIRH (le Système d'Information Ressources Humaines) et celles destinées à l'alimenter, par exemple, les formulaires en ligne soumis aux collaborateurs et qui gèrent certaines de leurs activités tout au long de leur présence dans l'entreprise.

Le volet légal en toile de fond

Les processus de dématérialisation RH favorisent la mise en place de mécanismes d'échanges d'informations qui sont encadrés par la réglementation mais qui fondamentalement ne sont pas obligatoires à créer numériquement. Le bulletin de paie, comme la facture, en est un exemple. Il permet aux employeurs de délivrer leurs bulletins sous forme électronique mais avec des contraintes identiques à celles du papier, en conformité notamment avec le Code du Travail. Cette dématérialisation ne remplace pas, par obligation, le processus non dématérialisé. *"Seul le bulletin de paie doit présenter un dispositif légal particulier pour pouvoir être substitué au papier"*, souligne **Pascale Boyaval**, Directrice Marketing Activité Ressources Humaines chez Cegid. *"Le salarié doit avoir expressément donné son accord et le bulletin doit passer, pour avoir une valeur probante, via un certificat électronique qui prouve qu'il n'a pas été modifié. Enfin, sa durée de conservation étant bien définie par la loi, il faut pouvoir garantir la pérennité de la solution d'archivage, dans le temps et quels que soient les changements d'employeur du salarié"*. Contrat et certificat de travail, avenant, reçu pour solde de tout compte, autant de documents auxquels peut être également associée une valeur légale et qui peuvent faire l'objet d'une recherche de preuve, en cas de litige ou de contrôle. *"Le cadre juridique de la dématérialisation de certains documents est parfois clairement défini, mais pour la plupart des autres process, il n'est pas autant explicite, sans compter les normes et autres best practices promues*



Pascale Boyaval,
Cegid

ici où là", constate Ludovic Partyka. *"L'idéal est de bien identifier les objectifs "organisationnels" visés par la dématérialisation d'un process RH. Un prestataire compétent en la matière (juriste, avocat, Tiers de Confiance, etc.) percevra ainsi les enjeux juridiques du projet"*.

Un de ces enjeux repose sur la fameuse norme NFZ-42013 qui fournit aux processus de dématérialisation et de conservation le respect de l'intégrité, de la traçabilité, de la pérennité, de la sécurité et de la confidentialité. *"Le référentiel documentaire doit assurer la complétude du dossier et des documents légaux inhérents à la gestion du salarié, la gestion des durées de conservation des documents (DUA) et la conformité avec la CNIL"*, rappelle Hélène Descamps. Sur ce dernier point, les données déjà présentes dans le SIRH n'ont pas besoin d'être déclarées au garant français des libertés numériques, mais celles qui sont nouvellement numérisées doivent être déclarées. Les professionnels des RH soulignent aussi la nécessité de veiller à contrôler les accès aux données des collaborateurs, en établissant sur le plan numérique les restrictions en vigueur dans l'organisation habituelle de ces services. Par exemple, un salarié doit avoir un droit de regard sur les documents auxquels accèdent ses managers et pouvoir conserver secrètes certaines informations comme sa date de naissance, son adresse, etc.

Les points clés de réussite

Multidimensionnels par définition, les projets n'en sont pas moins jalonnés de points clés communs qui conditionnent leur succès. Les prestataires évoquent des fondamentaux comme la phase d'audit, la communication, la conduite du changement. *"Il faut veiller à l'implication des équipes métiers en amont dans la définition des besoins, travailler sur des processus RH clairement identifiés et cartographiés pour une automatisation optimisée, et réaliser une parfaite intégration aux applications métiers SIRH"*, résume Florent Bavoux. *"Il faut en faire un vrai projet de communication et expliquer aux salariés pourquoi telle solution leur est proposée"*, préconise Nathalie Brousset Choyer. *"Cela passe par un plan de communication multicanal permettant aux salariés d'obtenir des réponses à leurs interrogations. Il est fréquent de débiter avec un pilote sur 10% de la population afin de valider le dispositif et identifier des ambassadeurs du projet, l'objectif étant de convaincre 50% des salariés"*. Si la typologie des entreprises impose un pilotage adapté, le cabinet Markess International identifie pour sa part quatre éléments récurrents favorisant le déploiement et l'utilisation des solutions de dématérialisation des documents RH : définir une politique d'entreprise, faire adhérer les parties prenantes, garantir la confiance et choisir les outils.

"La simplicité d'accès et d'utilisation sont les points les plus importants pour faire adopter la dématérialisation", estime Hélène Descamps. Selon elle, la réussite du projet repose sur la structuration (plan de classement RH), l'anticipation (devancer et prévoir le fond informationnel), la simplification des flux numériques et papier à traiter, la sécurisation (archivage légal et contrôle des accès) et, enfin, l'association de la solution aux processus métier et son intégration dans les outils en place (ERP, applications métier, postes clients, portail, etc.).

Parce que vous allez faire le bon choix,

vos utilisateurs vont [vous] adorer.



Gestion de contenu, Collaboration,
Gestion des connaissances, Réseau Social d'Entreprise,
en mode SaaS ou licence.

knowings
CAPITALISER • COLLABORER • ÉCHANGER

04 79 65 04 25
www.knowings.com

Ils ont choisi Knowings :
CNRS, CXP, EXCO, GDF SUEZ, ONCF, ONU, Spie Batignoles, Tapages & Nocturnes, Valérian...

Rendez-vous le 3 Octobre à Genève
et le 15 Octobre à Paris

pour en savoir plus :
<http://www.novell.com/events/tours/mobile-life-tour/>

Find out what enterprise-grade,
cost-effective mobility solutions look like.



MOBILE LIFE TOUR 2013

26 Stops in 14 countries
September - October



www.novell.com/mobile-life-tour/

KYOCERA
Document Solutions

NetIQ

Attachmate

SEP

“La cartographie des solutions connectées avec la brique documentaire ainsi que les modes d’échange adéquats sont une étape importante”, précise Philippe Christophe. “La brique documentaire a comme principe de s’appuyer sur les solutions existantes SIRH pour, par exemple, récupérer l’annuaire des salariés ou la structure des organisations et des habilitations de l’entreprise. Comparé aux projets traditionnels de SIRH, le projet de mise en place d’une solution de dématérialisation des documents RH est plus light du point de vue des ressources et de la charge mais nécessite néanmoins d’être piloté et gouverné comme un projet traditionnel”. La mutualisation du projet avec d’autres directions métiers est d’ailleurs recommandée, si l’on veut tirer le meilleur parti des outils déployés et inscrire la dématérialisation dans une stratégie de performance.

Quel retour sur investissement ?

Gain de temps et de stockage, baisse des coûts de fournitures, amélioration de l’image de l’entreprise et de la fonction RH, le ROI est-il facilement mesurable ? Des indicateurs tels que le coût global du bulletin et le nombre de dossiers traités par le gestionnaire RH permettent-ils à eux seuls de mesurer les bénéfices obtenus ? “Le retour sur investissement se calcule différemment selon le process RH dématérialisé”, répond Ludovic Partyka. “La dématérialisation des process de recrutement et de signature de contrat de travail électronique, souvent plus complexes et chronophages, génère un ROI quantitatif plus important.

A contrario, la dématérialisation des bulletins de paie, par exemple, génère un ROI relativement faible en valeur, mais offre de nouveaux services au salarié et permet d’alimenter des stratégies de développement durable et de préservation de l’environnement”. Les bénéfices qui en découlent ont donc aussi une dimension qualitative, tant pour les entreprises et la fonction RH que pour les salariés. Ces derniers, fortement associés à la réussite du projet, sont logiquement concernés : “le taux d’adhésion des salariés dans ce domaine est la valeur d’ajustement qui concrétise le ROI, dont le calcul se fait en tenant compte d’un taux atteignable (50% la 1re année)”, explique Philippe Christophe. “Concernant la dématérialisation des dossiers du personnel, le ROI est fortement dépendant de l’organisation (décentralisée ou non, pratiques courantes en matière de gestion documentaire). La mise sous contrôle du risque juridique est également à prendre en compte et la perte d’un document justificatif (environ 7% de la masse des documents) n’est pas dénuée d’impact”.

Dans un marché où se mêlent professionnels de ressources humaines et experts de la dématérialisation et de l’archivage, les entreprises ne devraient pas avoir de mal à trouver le prestataire qui leur convient. D’autant que ces acteurs aux horizons différents s’impliquent généralement dans un accompagnement en matière d’intégration des solutions au SIRH et incluent souvent dans leurs prestations le conseil en amont et une offre d’externalisation. Une grande partie des solutions sont d’ailleurs proposées en mode SaaS, offrant une souplesse de déploiement et une maîtrise des coûts. Mais quelle que soit l’offre retenue, tous les acteurs s’accordent sur le fait que le projet doit être appuyé par une communication pertinente et une volonté forte de la direction. ■

L'ERP à l'ère du Big Data

Au cœur même des SI des entreprises, comment ce géant indispensable qu'est l'ERP s'accommode-t-il des grandes tendances IT actuelles ? Nous avons mené l'enquête auprès de quelques éditeurs représentatifs du marché français.

Par **Benoît Herr**

On a souvent tendance à opposer l'ERP, technologie réputée ancienne, parfois même présentée comme obsolète, aux nouvelles tendances de l'IT que sont le Big Data, mais aussi la Mobilité, le Cloud et les réseaux sociaux. Or, s'il est une application qui se trouve au cœur de l'activité de l'entreprise, c'est bien l'ERP : depuis la chaîne commerciale, de la prise de commande voire même en amont si l'on considère que le CRM en fait partie, jusqu'à la comptabilisation en passant par la logistique, les stocks ou encore la production, il est indispensable. L'ERP renferme des informations factuelles et objectives, des données structurées essentielles au fonctionnement de l'entreprise.

A contrario, toutes les tendances actuelles, du Big Data aux réseaux sociaux, peuvent être considérées comme des améliorations fonctionnelles, techniques et technologiques de ces briques de base. Consulter un compte client, c'est bien. Le consulter depuis l'extérieur de l'entreprise, voire depuis chez le client lui-même, c'est plus efficace. Prendre des décisions sur la base de gros listings statistiques, c'était bien. Le faire grâce à un tableau de bord apparaissant sur son poste de travail, voire sur sa tablette, c'est plus pratique. Mais ces technologies viennent en plus, se greffent par-dessus l'ERP, pour en analyser les données, les comparer à celles des réseaux sociaux, les restituer à l'autre bout du monde ou les stocker quelque part dans le nuage.

Nous avons demandé à divers éditeurs d'ERP de quelle manière ils appréhendaient ces tendances et les intégraient dans leurs produits pour répondre aux demandes de leurs clients, si demande il y a.

Cloud et SaaS

L'approche du Cloud est très réservée lorsqu'il s'agit de l'ERP. Ainsi Infor a-t-il une stratégie hybride : *"nous proposons à nos clients d'avoir à la fois des applications on-premise et sur le Cloud"*, explique **Frédéric Champalbert**, directeur général pour la région EMEA. *"La gestion des notes de frais, des RH, la GMAO sont de bons candidats pour le Cloud. Mais le cœur de l'ERP n'est pas sur*



le Cloud". L'offre ERP sur le Cloud est toutefois en cours de construction chez Infor. *"Notre démarche consiste à proposer des solutions adaptées à chacun de nos clients et à son métier. Sur des processus critiques, le Cloud ne permet pas, surtout lorsqu'on est en vrai SaaS, c'est-à-dire en multi-tenant (ou multi-locataire), d'avoir des facteurs différenciateurs. Non seulement l'utilisation de logiciels standard ne convient généralement pas, mais la standardisation est une cause majeure d'échec"*.

"Parmi les clients de Qualiatic, il n'y a pas réellement de demande en SaaS", constate **Vincent Lieffroy**, chargé de la stratégie marketing de l'offre de l'éditeur. Et d'ajouter, à l'instar de son confrère d'Infor, que des applications comme la gestion des notes de frais lui paraissent bien plus adaptées au Cloud que l'ERP. Pourtant, là aussi, un portage de Qualiatic ERP dans le Cloud est en cours d'expérimentation. Le chantier a été initié cet été et *"le but est de proposer des solutions plus simples aux clients"*, précise Vincent Lieffroy.

Même constat chez Eurêka Solutions : *"ERP et SaaS ne font pas bon ménage, car les clients ont toujours un*



Frédéric Champalbert,
EMEA

minimum de spécifique”, commente **Henri Stuckert**, son président. *“Une gestion de production est difficile à mettre dans le Cloud, car les processus sont souvent particuliers. Nous ne croyons pas à l’ERP en SaaS”*.

Sylob en revanche, s’inscrit dans la démarche inverse et souhaite pousser une offre Sylob cloud, adaptée aux PME en termes de tarifs et de souplesse, qui sera annoncée lors du prochain salon ERP, début octobre. *“Il y a encore des freins à l’adoption de ce type d’offres”*, constate **Jean-Marie Vigroux**, président de Sylob. *“Nos clients se posent des questions quant à la sécurité, mais l’hébergement extérieur est plus sûr que des serveurs internes. Les entreprises doivent pouvoir se concentrer sur leur cœur de métier et confier la gestion de l’infrastructure à des professionnels qu’ils ne sont par définition pas”*. Cette offre reposera sur un hébergement chez Caplaser à Castres et sera en fait de l’ASP et non du véritable SaaS multi-tenant.

Mobilité

Les éditeurs sont beaucoup plus enthousiastes par rapport à la mobilité, qu’ils considèrent comme un vrai besoin des entreprises à l’heure actuelle.

“Nous ressentons des besoins en la matière chez nos clients, qui veulent disposer d’outils collaboratifs”, constate Henri Stuckert. *“Il est nécessaire de pousser l’information vers ceux qui en ont besoin. Cependant, le mouvement se fait doucement : certaines entreprises sont frileuses et rechignent encore à faire sortir les informations de leur système d’information, ne serait-ce que pour que les commerciaux ne partent pas à la concurrence avec elles”*. L’offre d’Eurêka Solutions intègre un CRM full Web interagissant avec l’ERP. Des applications pour smartphones ont également été développées. En dehors de cela, l’ERP demeure accessible via une connexion 3G, mais aucune application spécifique n’a été développée pour l’instant.



Henri Stuckert,
Eurêka Solutions

La nouvelle génération de produits d’Infor, baptisée 10x, intègre des fonctionnalités permettant de concevoir, de construire et de déployer des applications mobiles et de les intégrer aux applications en place. Road Warrior, par exemple, est la partie mobile du CRM. *“Il permet d’accéder à la base clients, de gérer ses leads, les comptes, les ordres, la facturation etc.”*, précise Frédéric Champalbert. Infor propose de nombreux autres outils mobiles, comme Motion Shop Floor, qui permet de contrôler l’atelier de production en faisant par exemple des déclarations en ligne sans se déplacer. Motion Activity Deck, quant à lui, permet de piloter les indicateurs à partir de déclencheurs et d’alertes et d’utiliser les applications où on le souhaite. Le middleware Ion donne une autre dimension à la mobilité et assure la connexion entre les applications, Infor ou non, comme par exemple pour faire dialoguer Infor M3 et Salesforce.com. *“Ion intéresse beaucoup nos clients”*, assure Frédéric Champalbert. Vincent Lieffroy ne peut que confirmer les besoins de ses

clients en matière de mobilité : *“c’est très important et l’ERP est concerné. C’est un axe de développement pour nous”*, commente-t-il. Chez Qualiatic, des solutions mobiles vont sortir d’ici quelques jours, sur plusieurs plateformes. La GMAO sera la première de ces applications. Puis, au fil de l’eau, ce sera le suivi d’inventaire physique et la gestion des notes de frais. *“Il y aura aussi une version mobile de notre module XRM pour la gestion des contacts, mais aussi la validation des commandes d’achats”*, indique Vincent Lieffroy. XRM, pour eXtended Relationship Management, est l’offre Qualiatic de gestion, qualifiée d’étendue, de la relation client, censée en donner une “vision 360°”.

Réseaux sociaux

Les éditeurs d’ERP amalgament en général réseaux sociaux et fonctions collaboratives. Ainsi, chez Qualiatic cherche-t-on à disposer *“de vraies fonctions collaboratives dans le module XRM, capables de gérer tous les tiers, la messagerie instantanée etc.”*, nous explique Vincent Lieffroy qui assure qu’il y a parallèlement un travail en cours pour récupérer des informations depuis LinkedIn, pour s’intégrer dans une vision “self-service”. Mais il admet que *“les réseaux sociaux ne sont pas vraiment au cœur de l’offre”*, tout en estimant que cette technologie n’est pas mature.

Henri Stuckert considère que le workflow de services permettant de gérer les notes de frais, les cartes de paiement diverses et les demandes de congés des salariés entre dans la catégorie des réseaux sociaux. Mais Eurêka Solutions ne va pas au-delà et ne gère pas le recrutement, par exemple. *“Il faut être spécialiste de la chose”*, estime notre interlocuteur, qui ne ressent toutefois pas de demande importante au-delà, parmi ses clients qui sont essentiellement des PME comme ACE France, Bucher Vaslin, Savoye ou encore Unisto. *“Si l’on veut aller plus loin, il existe des outils spécialisés”*, lance Henri Stuckert.

La vision est différente chez Infor, où Frédéric Champalbert constate que *“les clients souhaitent créer des réseaux sociaux dans leur entreprise”*. Il admet que pour l’heure il a des installations en cours mais qu’aucune n’est encore opérationnelle. *“En conjuguant mobilité et plate-forme sociale, on pourra véhiculer un ensemble d’informations pertinentes qui vont permettre d’analyser la demande du client et produire la commande, le cas échéant. Ensuite, la production ajustera son planning en conséquence et en retour l’ensemble du réseau social pourra être informé de l’évolution de cette commande”*.

Big Data

La définition de cette notion étant particulièrement floue, allant de la simple augmentation exponentielle des volumes de données aux fameux 4V, elle est sujette à des interprétations diverses de la part des éditeurs. Ainsi, chez Infor trouve-t-on Business Vault, un référentiel unique au sein duquel sont stockées les données de

l'entreprise issues de diverses sources. "L'outil fonctionne à partir d'événements métier, qui circulent au travers de l'on", précise Frédéric Champalbert, qui estime que 50 % des clients utilisant les applications analytiques d'Infor ne sont pas utilisatrices de l'un des ERP Infor. D'où l'utilité d'un outil agnostique, dans ce type d'environnement hétérogène. Cependant, notre interlocuteur ne voit pas vraiment les volumes de données se développer de manière exponentielle sur le terrain. Mais il estime que grâce

aux possibilités du Big Data il n'est plus nécessaire de "faire de la chirurgie" et qu'au lieu d'aller récupérer un numéro de client dans une facture, par exemple, on peut se permettre de récupérer le document complet, qu'on ira analyser par la suite via une application.

Modularisation, tendance forte des éditeurs

L'ERP doit se réinventer, évoluer, pour mieux répondre aux besoins des entreprises. Ainsi, chez Qualiac, a-t-on défini un nouvel axe de positionnement, pour répondre à des besoins métier. L'éditeur va créer un certain nombre de solutions logicielles répondant à des besoins précis, qu'il n'hésite pas à qualifier de "best-of-breed". La première de ces solutions dédiées est la gestion de parc immobilier.

Basée sur des briques existantes de l'ERP, cette solution a été développée en collaboration avec le cabinet de conseil spécialisé dans le domaine, Artimon. Elle se destine aux directions immobilières d'hôpitaux, de groupes de distribution, de banques, d'OPH etc., que les organisations soient propriétaires ou uniquement occupantes d'un parc immobilier. Elle inclut, entre autres, la gestion de la maintenance, des achats, des stocks, les achats, la gestion documentaire.

"Notre solution va au-delà de la GMAO (Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur) car elle intègre aussi les achats, le contrôle budgétaire et d'autres fonctionnalités comme les immobilisations, les stocks, les contrats d'entretien", explique **Vincent Liefroy**, chargé de la stratégie marketing de l'offre chez Qualiac. "Nous nous positionnons plus sur le créneau de la gestion des actifs, au sens large. En outre, de nombreuses fonctions sont connectées et la solution s'intègre avec notre ERP". Deux publics distincts sont visés par la gestion de parc immobilier de Qualiac : les décideurs, qui disposent d'un reporting, d'un suivi budgétaire, des plans pluriannuels et de la valeur du parc, et les opérationnels qui vont suivre les contrats, les panes via des bons d'intervention et de façon générale gérer la maintenance. "C'est la première offre de ce type, mais il y en aura d'autres", assure Vincent Liefroy.

L'apparition de modules métier de ce type, qui correspond à une verticalisation qui ne dit pas son nom, est une tendance assez large. Ainsi chez Sylob, par exemple, éditeur d'ERP pour les PME industrielles, a-t-on lancé il y a quelques mois, à l'occasion du dernier salon du Bourget, une édition "Aéro", destinée aux sous-traitants de l'aéronautique. Certains acteurs de ce secteur utilisant Sylob 5 ou Sylob 9 sont passés sur Sylob Aéro, de même que quelques nouveaux comptes, pour un total d'une dizaine d'entreprises. Mais l'éditeur propose d'autres solutions métier, dont Sylob Affaire, solution destinée aux entreprises travaillant

sur des projets unitaires, comme la construction de machines spéciales ou d'équipements sur mesures. Quant à l'agro-alimentaire, "il existe déjà une version métier de Sylob 7 et il n'est pas impossible que Sylob 9 suive", nous prédit **Jean-Marie Vigroux**, président de Sylob. Enfin, précisons que l'éditeur développe actuellement des modules de gestion financière full Web qui viendront s'intégrer naturellement à n'importe laquelle des solutions Sylob et dont la sortie est prévue pour le printemps 2014. ■

Dans l'ensemble, les éditeurs d'ERP ont tous une offre de Business Intelligence, qu'ils assimilent souvent à des outils de Big Data sans que cela en fasse forcément partie. Ainsi chez Qualiac met-on en avant le partenariat avec Tableau Software et sa solution de nouvelle génération, intégrée à Qualiac ERP. Des connecteurs standard permettent en outre de se connecter à différentes sources de données. Mais le Big Data semble encore loin à Vincent Liefroy, qui estime qu'il n'y a pas encore de vraie prise de conscience du côté de ses clients, même si à l'évidence chacun se rend bien compte que les volumes de données augmentent. "Il y a un accroissement de la demande en matière de BI et les clients veulent pouvoir prendre des décisions à partir de leur ERP", constate-t-il. "Mais le Big Data ne fait pas encore partie de leurs préoccupations". Chez Eurêka Solutions, on propose diverses solutions de BI, dont celle de Qliktech, mais aussi Qlick&Decide, un requêteur publié par la société Montpelliéraine éponyme. L'éditeur a également développé son propre outil de BI : baptisé Data Vision, il est livré avec l'ERP. Quant au Big Data, Henri Stuckert ne se sent pas concerné : "le Power i permet de stocker de grandes quantités de données, qu'elles soient structurées ou non structurées. Techniquement, nous avons de quoi voir venir une augmentation des volumes de données. Nous ne nous posons même pas la question", dit-il. Précisons que les produits d'Eurêka Solutions fonctionnent exclusivement en environnement Power i d'IBM.

Indéniablement, la mobilité, poussée par les utilisateurs, qui ont de vrais besoins en la matière, a bien été prise en compte par les éditeurs, qui proposent ou sont en passe de proposer des solutions spécifiques dans ce domaine. Le Cloud et le SaaS se distinguent de la mobilité par le fait qu'il s'agit de possibilités techniques dont les utilisateurs ne voient pas nécessairement l'intérêt. D'où la faiblesse de la demande perçue et réelle. S'il va dans le sens de l'histoire, les éditeurs s'accordent à dire qu'il est encore trop tôt pour que les utilisateurs confient le cœur même des données stratégiques de leur entreprise au nuage. Big Data et réseaux sociaux semblent en revanche être des préoccupations relativement éloignées du quotidien des éditeurs et de leurs clients, ou alors à la marge. Même s'ils perçoivent bien l'intérêt qu'il peut y avoir à analyser les données des réseaux sociaux pour en tirer des enseignements, via une application le plus souvent de type Big Data, leurs solutions les intègrent encore peu. Mais là aussi, ce n'est qu'une question de temps et l'ERP de demain, tiré par les géants du secteur comme SAP ou Oracle, mais aussi Infor, sera social, traitera des données externes et s'utilisera en mobilité et sur le Cloud. ■



Vincent Liefroy,
Qualiac



Jean-Marie Vigroux,
Sylob

Curieux

de voir un client satisfait
de son **ERP ?**



WWW.QUALIAC.COM



BVCert. 6015181

PREMIER ÉDITEUR FRANÇAIS D'ERP
POUR MOYENNES ENTREPRISES
ET GRANDS COMPTES

Nos clients sont nos meilleurs ambassadeurs



CONTACT : +33 (0)1 44 70 13 13

Qualiac
Engagement pris, promesse tenue

* Le suricate est un mammifère vivant dans le sud de l'Afrique australe. Il symbolise des valeurs et des qualités de communication, d'organisation, de stratégie, de fidélité, de courage, d'attention, d'intuition, de vigilance et d'adaptation.



Cegid

C'est le 18 juin dernier – date symbolique – que Cegid, premier éditeur français de solutions de gestion, a fêté les 30 ans de sa création. L'occasion pour Jean-Michel Aulas, président (et aussi président de l'Olympique Lyonnais), et Patrick Bertrand, directeur général, de revenir sur ces trois décennies d'évolution positive et d'annoncer la création d'une fondation pour l'entrepreneuriat.

une aventure entrepreneuriale de 30 ans

C'est dans les locaux du siège de l'entreprise à Lyon que le 18 juin dernier **Jean-Michel Aulas** et **Patrick Bertrand** ont accueilli près de 800 hôtes, dont **Gérard Collomb**, sénateur-maire de Lyon, pour célébrer en grande pompe les 30 ans d'existence de Cegid.

Une longue aventure

Avec plus de 2 000 collaborateurs, dont une large majorité en Rhône-Alpes et un chiffre d'affaires de 258,1 millions d'euros en 2012, l'éditeur compte aujourd'hui parmi les principaux employeurs du secteur IT de la région : l'agence Rhône-Alpes du numérique estime en effet qu'avec 15 000 salariés, cette région est la deuxième de France, après l'Île-de-France.



Jean-Michel Aulas, Cegid

hébergement de solutions, Cegid a pu se lancer dès 2006 dans l'aventure du SaaS. Suit une cascade d'autres acquisitions : AS Infor, VCS Timeless, GD Informatique... et l'entrée au capital de Groupama en 2007.

“*mencer*”, précise Jean-Michel Aulas, et utiliser ses propres ressources humaines pour l'animer. Partenaires, banques et fonds régionaux devraient y être associés à terme et en élargir ainsi le périmètre. Visant à financer

des start-up dans leur phase d'amorçage, le programme permettrait, à raison de 100 à 200 000 euros par projet, selon Patrick Bertrand, “*de lancer entre 10 et 20 entreprises en l'état actuel des choses*”.

Dans la logique de la stratégie MoBiClo, priorité sera donnée aux projets Cloud, Mobiles et à la BI. La fondation Cegid pour l'entrepreneuriat devrait être opérationnelle dans les mois qui viennent et rebaptisée : Cegid est en effet très attachée à l'esprit d'entreprise et à l'im-

En 2013, Cegid lance le concept de MoBiClo, une stratégie à la convergence des trois grandes tendances actuelles de l'informatique d'entreprise : la Mobilité, la BI et le Cloud.

Jean-Michel Aulas se souvient du temps où la Compagnie Européenne de Gestion par l'Informatique Décentralisée (CEGID) était une start-up surfant sur la vague du nouveau plan comptable pour proposer aux experts-comptables une solution de gestion innovante, puisque directement installée sur leurs micro-ordinateurs ! C'était en 1983. Dès 1986, le développement de Cegid s'accéléra grâce à son introduction en bourse et à l'arrivée des solutions intégrées de type ERP. Cegid investit à nouveau, innove et propose des solutions intégrant finance et ressources humaines.

Au début des années 2000, c'est le développement à l'international et la croissance externe, avec notamment en 2004 le rachat de Ccmx. Cette société disposant de compétences fortes en externalisation et

En 2010, l'éditeur décide de regrouper ses offres et ses entités sous la bannière unique de Yourcegid.

En 2013, Cegid innove à nouveau en lançant le concept de MoBiClo, une stratégie à la convergence des trois grandes tendances actuelles de l'informatique d'entreprise que sont la Mobilité, la BI et le Cloud.

Une nouvelle initiative

Le 18 juin 2013 a été l'occasion de lancer une nouvelle fondation en faveur du numérique et de la création d'entreprises dans ce secteur. Provisoirement baptisée “Fondation Cegid pour l'entrepreneuriat”, cette fondation est destinée à soutenir la création d'entreprises numériques dans la région Rhône-Alpes. L'éditeur va financer cette initiative sur ses fonds propres en “*la dotant de 1 à 2 millions d'euros sur 5 ans pour com-*

plication de ses collaborateurs dans la vie de celle-ci. Ce seront donc eux qui, en concertation, choisiront le nom définitif.

“*Nous avons bénéficié dès la création de Cegid d'un environnement et d'un soutien de l'ensemble de l'écosystème*” déclare Jean-Michel Aulas. “*Aujourd'hui, les jeunes entreprises françaises rencontrent des difficultés à trouver les soutiens nécessaires et à lever les fonds indispensables pour se transformer de petite entreprise en entreprise de taille intermédiaire (ETI) puis en grand groupe. Notre volonté, au travers de la 'Fondation Cegid pour l'entrepreneuriat' est de soutenir les entrepreneurs qui créent et se développent dans la durée et produisent de la valeur pour tout le tissu économique français, en particulier en matière d'emploi*”. ■

BH

Directions IT, nous vous accompagnons dans la Conduite du changement



***Nous vous accompagnons
et accompagnons les utilisateurs
vers le succès***

*KNOW Formation est spécialisé dans la formation à la communication,
au management et à la vente, auprès des personnels IT.*

*Vous avez le savoir-faire, nous vous guidons pour renforcer les compétences
dans les domaines du faire-savoir et du savoir-être.*

Formations sur-mesure, Conseil, Coaching. Stages inter-entreprises.

www.know-formation.com

Passeport Multisessions, programmes intra-entreprises sur mesure

Contact : Jean-Claude Vaudecrane, Directeur Pédagogique

Tél : 06 52 21 84 70 - Fax : 01 41 77 16 04 - jcvaudecrane@know-formation.com



SEPA

Lorsque vous lirez ces lignes, seulement une centaine de jours nous séparent du 1^{er} février 2014, date à laquelle les virements et prélèvements nationaux seront remplacés par leurs équivalents SEPA (Single Euro Payments Area). Les éditeurs sont généralement prêts pour cette échéance. Et vous ?

plus que quatre mois...

Par Benoît Herr



Bertrand Gall,
Cegid

Le projet SEPA est un projet européen qui fait suite au passage à l'euro, dont l'objectif est de créer une gamme unique de moyens de paiement en euros, commune à l'ensemble des pays européens. C'est aussi un ensemble d'outils permettant de disposer d'instruments de paiement harmonisés, simplifiés et fiables afin de réaliser leurs opérations tant nationales qu'internationales à l'intérieur de l'espace SEPA, c'est-à-dire les 27 États membres de l'Union Européenne plus l'Islande, le Liechtenstein, la Norvège et la Suisse (c'est-à-dire l'espace économique européen), et Monaco. Les avantages du système sont multiples, notamment à l'export : réduction des coûts des commissions associées aux paiements transfrontaliers, plus grande transparence et meilleure traçabilité des opérations de paiement, réduction des délais d'exécution des ordres... toutes choses de nature à fluidifier l'activité. Cette échéance est proche, d'autant qu'il ne s'agit pas d'une simple bascule d'un système à un autre, géré automatiquement par les SI de l'entreprise, mais d'un véritable projet structurant, impliquant l'ensemble de l'entreprise, en particulier si celle-ci utilise les prélèvements pour se faire payer.

Deux flux distincts

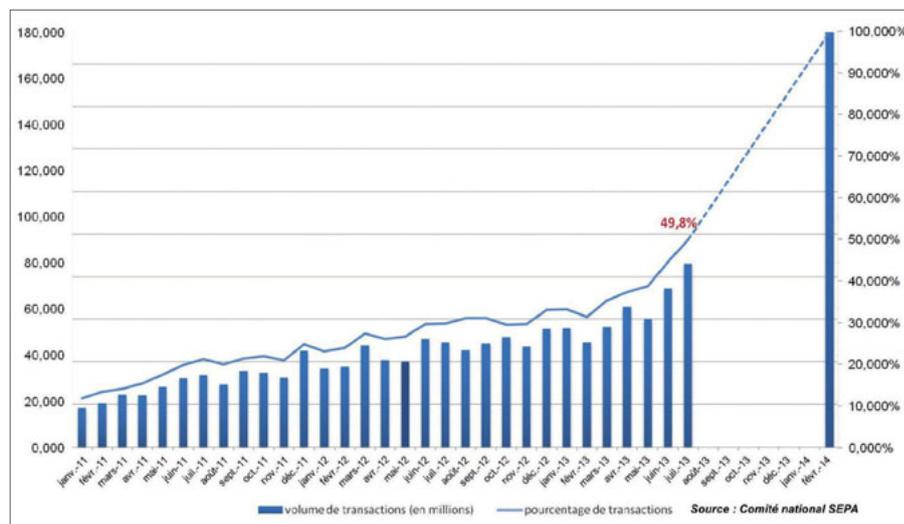
Il faut en effet distinguer le SCT (SEPA Credit Transfer), c'est-à-dire les virements (fournisseurs, salariés... qu'il s'agisse de virements domestiques ou transfrontaliers), du SDD (SEPA Direct Debit), qui correspond aux prélèvements clients. Concernant les virements, on peut résumer le changement par le passage à l'IBAN plus BIC, qui identifient le destinataire et sa banque en lieu et place des RIB, utilisés jusqu'ici. Ces deux informations sont désormais intégrées dans les progiciels et leur utilisation

ne pose plus de problème, si ce n'est qu'il faut évidemment que l'utilisateur ait alimenté ces zones. Une vaste campagne de mise à jour des fichiers de l'entreprise est donc nécessaire. Libellés en euros, les virements SEPA sont sans limite de montant entre deux comptes situés dans la zone SEPA et les frais sont partagés : chaque banque émettrice et réceptrice prend sa part de frais et les refacture à son client. Aujourd'hui, près de 50 % des virements générés en France se font déjà en SEPA, selon les derniers chiffres du comité national SEPA (cf. schéma 1). La France se trouve de ce fait dans la moyenne européenne ; on peut rester optimiste quant à l'échéance du 1^{er} février 2014 à ce sujet. S'agissant des prélèvements, pourtant en place depuis novembre 2009, la situation est toute autre : selon la même source, à peine plus de 2 % des prélèvements s'opèrent aujourd'hui par ce biais en France (cf. schéma 2). Et ce graphique ne fait pas apparaître la typologie des entreprises utilisatrices : les grands utilisateurs de prélèvements, comme les opérateurs de télécommunications, les fournisseurs d'eau, de gaz, d'électricité etc. sont d'ores et déjà prêts. En revanche, côté PME, on en est quasiment au point de départ. Selon Bertrand Gall, directeur marketing Profession comptable et TPE chez Cegid, "aucune

TPE n'est prête, mais il faut constater que très peu d'entre elles font des prélèvements". Henri Stuckert, président de l'éditeur d'ERP Eurêka Solutions, dont la solution est tournée vers ce type d'entreprise, confirme que les TPE et PME utilisent assez peu ce moyen de paiement. Il observe que "parmi nos clients à peine un sur cinq utilise les prélèvements".

Transfert de responsabilités

La grande différence entre virements et prélèvements est que dans le premier cas la procédure ne change pas : seules les informations véhiculées sont différentes, IBAN et BIC remplaçant les éléments du RIB. Dans le second cas en revanche, il revient désormais au créancier de gérer les mandats et de prouver que son client l'a effectivement mandaté pour effectuer cette transaction. Jusqu'ici cette responsabilité était du ressort de la banque et va désormais passer du côté de l'entreprise créditrice. Pour cela, des informations supplémentaires sont nécessaires : il faut gérer un ICS (Identifiant Créancier SEPA), qu'il faut au préalable se procurer auprès de la Banque de France par l'intermédiaire de sa banque. Cette procédure génère des délais pouvant aller jusqu'à deux mois. Il faut également attribuer une RUM (Référence Unique de



➤ Schéma 1 - Montée en charge du virement SEPA en France

Quels risques pour les entreprises ?

Pour l'heure, les administrations n'envisagent pas l'hypothèse que les entreprises ne soient pas prêtes au 1^{er} février 2014 et il n'y a aucun signe comme quoi cette date pourrait être repoussée. En n'étant pas prête à cette date, l'entreprise s'expose à des risques : elle ne pourra plus effectuer de virements classiques, qui seront refusés par les banques, ne pourra plus payer ses salariés, le nombre des appels des fournisseurs cherchant à se faire payer va augmenter et il faudra éventuellement leur payer des pénalités de retard. Côté prélèvements, les ordres non conformes seront rejetés et les entreprises ne seront pas payées, générant de fait des soucis de trésorerie.

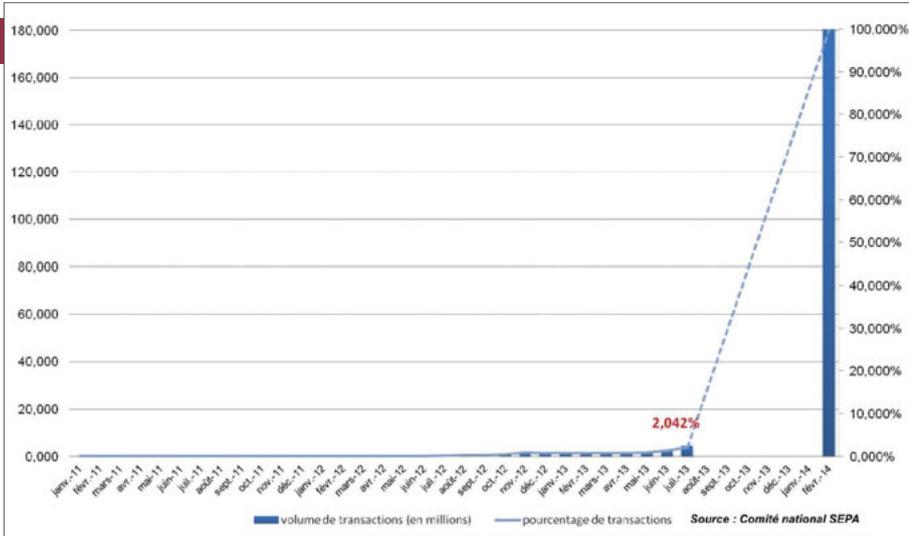
"Les risques sont donc financiers et légaux : on n'ose imaginer l'effet des salaires impayés...", commente Nicolas de Larouzière. *"On pourra certes toujours les régler par chèque, mais cela entraînera un coût et une surcharge de travail. Il est donc urgent d'au moins démarrer son projet de migration : plus on attend, plus les ressources externes à l'entreprise seront mobilisées et deviendront difficiles à trouver"*. A contrario, Bertrand Gall demeure optimiste, *"en dépit de l'absence de 'plan B', car les moyens que nous mettons en œuvre sont importants"*, dit-il. *"Nous faisons tout pour tenir les délais"*. S'il est peu probable qu'on assiste à un engorgement des ressources aussi massif que pour le passage à l'an 2000, cette question demeure centrale et vient s'ajouter aux questions organisationnelles que doit se poser l'entreprise. ■

Le SEPA Day en bref

Cet événement dédié aux directeurs financiers, trésoriers, crédits managers, contrôleurs, comptables, cadres finance-gestion, etc. s'est tenu le mardi 24 septembre 2013 au Palais Brongniart à Paris (Bourse). Les initiatives de ce type se multiplient à l'approche de l'échéance.

Parmi les sujets abordés, citons "Les points clés pour maîtriser sa migration SEPA avant le 1^{er} février 2014" (Sage), "Le SEPA : pour quoi faire" (Canton Consulting) et des retours d'expérience utilisateurs, comme celui de la Société Générale.

L'événement a aussi été l'occasion de lancer La Lettre du Trésorier, publication bimensuelle destinée aux trésoriers et cash managers. ■



➤ Schéma 2 - Montée en charge du prélèvement SEPA en France



Nicolas de Larouzière, Sage

Mandat) à chacun des mandats. Ces éléments ne sont pas résidents une fois pour toutes dans le SI mais sont transmis à chaque transaction : pour être valide, chaque prélèvement SEPA doit contenir l'ICS, la RUM et la date de signature du mandat. Ce transfert de responsabilités implique des changements importants au sein du SI de l'entreprise, mais aussi la mise en place de processus nouveaux, pour gérer ces éléments.

Et pas question de se rabattre sur une solution artisanale. *"À partir de 2014, le circuit papier ne suffira plus et il faudra aussi gérer ces informations dans les SI : les prélèvements ont des incidences en amont de l'ordre de prélèvement sur toute la chaîne commerciale, voire le CRM"*, précise Nicolas de Larouzière, Senior Product Manager de Sage ERP X3. *"Tout le problème est là : c'est ce qui explique leur faible taux d'adoption. Les entreprises ne sont pas à jour. Le seront-elles le 1^{er} février ?"*

Du côté des éditeurs

Globalement, les éditeurs sont prêts et ont intégré les éléments SEPA, pour la plupart depuis longtemps, dans leurs solutions. Chez Cegid, qui a recensé 34 000 utilisateurs concernés par la migration SEPA (essentiellement des cabinets d'experts comptables), la version intégrant l'option prélèvements sera livrée en octobre. *"Il était inutile de le faire avant"*, assure Bertrand Gall. *"Nous n'avons aucun écho auprès de nos clients. Ce n'est que depuis très récemment qu'il y a enfin une prise de conscience et des échos favorables."*

Cegid figure parmi les précurseurs de la démarche : une cellule de cinq personnes adresse actuellement toute la journée les experts comptables pour les informer et les accompagner. *"Nous touchons 150 cabinets par jour"*, ajoute Bertrand Gall. *"Et parmi ceux-ci, un sur deux n'est pas informé, ne connaît pas la RUM, ne sait pas que la réglementation va changer. Une fois de plus, ils comptent sur l'éditeur et ne se sont pas rendu compte de l'ampleur de la tâche"*.

Un gros travail

Tous les éditeurs font ainsi des campagnes de sensibilisation et Sage, qui a, entre autres, participé au "SEPA Day" (cf. encadré), n'est pas en reste : le souci n'est pas tant chez les éditeurs que dans les entreprises elles-mêmes. *"Il faut qu'elles fassent une analyse de leur SI, car tous les systèmes sont impactés par les transactions SEPA"*, insiste Nicolas de Larouzière. *"Cela va au-delà du SI : il faut revoir les plaquettes, les documents, les factures etc... En gros, c'est toute la chaîne de facturation, la gestion commerciale, la comptabilité et la paie qui sont impactées"*.

Ensuite, l'entreprise devra se mettre en relation avec ses partenaires pour obtenir les bonnes coordonnées bancaires (IBAN et BIC) et s'assurer que les solutions informatiques sont à même de gérer le SEPA. Mais les logiciels ne représentent que le petit bout de la lorgnette ; il faudra néanmoins répondre à des questions de fond, comme celle de la localisation de la base de données "mandats" : va-t-on la mettre plutôt dans le logiciel de comptabilité clients ou plutôt dans le logiciel métier ou la base de données commerciale ? Les éditeurs proposent aussi des moulinettes facilitant la migration, comme le service "RIB to IBAN" de Cegid, un service optionnel proposé sur tous les produits et actuellement adopté par 50 à 100 clients par mois, selon Bertrand Gall.

Les analystes de Gartner ont débattu de l'optimisation des coûts informatiques lors du Sommet 2013 Gartner IT Financial, Procurement & Asset Management, les 11 et 12 septembre à Londres



L'optimisation permanente des coûts IT

Selon Gartner, bon nombre d'organisations, après des années de baisse tactique des coûts, sont aujourd'hui confrontées à la difficulté d'optimiser continuellement leurs coûts IT, en partant du constat que l'optimisation est une pratique sans fin.

Les freins aux limites des coûts sont dans les mentalités

D'après l'étude mondiale réalisée auprès de 2053 DSI, 65 % des personnes interrogées ont déclaré que le principal frein à l'optimisation continue des coûts IT tenait aux mentalités (à savoir la possibilité pour toutes les ressources de travailler, en avançant dans la même direction et avec le même objectif). Les DSI ont le sentiment que les organisations, à condition d'être suffisamment motivées et animées par un même objectif, auraient un plus fort impact en termes d'économies.

"Les organisations n'obtiennent pas souvent les résultats escomptés de leurs initiatives d'optimisation et les coûts finissent par repartir de plus belle, explique Sanil Solanki, Directeur de Recherche chez Gartner. Les DSI doivent envisager d'intégrer dans les pratiques d'optimisation des coûts cinq principes clés servant de socle à l'optimisation continue. Ces principes visent à pallier le danger des initiatives de coûts tactiques, qui donnent l'impression de générer des économies à court terme mais se traduisent en fait par

Les 5 principes clés

des dépenses accrues à long terme".

Afin d'optimiser continuellement les coûts IT et d'éviter les écueils consécutifs à la réduction tactique des coûts, les DSI doivent intégrer les cinq principes clés suivants dans leurs initiatives d'optimisation pour pérenniser le succès de l'entreprise.

1 Transparence

Des pratiques de transparence IT très matures sont considérées comme une condition sine qua non à la prise de décisions pertinentes en matière d'offre et de demande. De nombreuses organisations peuvent ainsi op-

timiser et réduire leurs coûts à bon escient, tout en préservant l'essentiel pour l'entreprise. Les services IT doivent être définis et validés par l'entreprise dans un souci de transparence et d'optimisation des coûts. L'efficacité de la transparence doit être considérée en définissant les résultats de l'entreprise. Cela n'est possible que dans la mesure où l'informatique et l'entreprise sont convenues expressément du rôle que joue l'informatique envers l'entreprise et des besoins de l'entreprise en matière d'informatique.

La transparence se traduit par des avantages supplémentaires : meilleure gestion de la demande, identification de la valeur d'entreprise, possibilité de gérer l'informatique comme une entreprise, capacités supérieures d'estimation de l'informatique et meilleure commercialisation globale des capacités informatiques en général. A défaut de transparence, les pires craintes des déci-

> Sommet européen Gartner IT Financial, Procurement & Asset Management 2013

La convergence des facteurs sociaux, des technologies mobiles, de l'informatique en nuage et des lourds contenus, est en train de réécrire les règles de l'informatique. Les tendances de fond comme la migration vers le Cloud se traduisent par "des dispositifs personnalisés". Il est impossible d'échapper à l'explosion de toutes ces technologies dites "intelligentes" ("smart" en anglais), ni même de les freiner. Lors du Sommet, les analystes de Gartner ont expliqué comment optimiser les coûts, mettre en valeur les investissements existants, minimiser les risques et prendre des décisions avisées en matière de nouveaux achats. ■



© istockphoto/zenflia

Salon international des solutions et des outils d'optimisation des flux

SUPPLY CHAIN EVENT 2013

26-27 Novembre 2013
Cnit Paris La Défense  Hall Marie Curie

- ✓ 32 conférences et workshop
- ✓ 100 exposants
- ✓ 3500 professionnels

Temps forts

Le Supply Chain Management, un vecteur de rentabilité

- 4 cycles de conférences : Agroalimentaire, Aéronautique, E-commerce, Distribution spécialisée.
- Best practices et approches innovantes



COMMANDEZ VOTRE BADGE GRATUIT AVEC LE CODE AFR4
WWW.SUPPLYCHAIN-EVENT.COM

Organisé par

 **Reed Exhibitions®**
Transport & Logistics

Supply Chain
MAGAZINE

Avec le soutien de

 **AGORA**
DU SUPPLY CHAIN
MANAGEMENT

 **ASLOG**
Association Française de Logistique

 **ECR**
Efficient Consumer Response

 **FAPICS**
Fédération Française des Associations de Professionnels de l'Industrie et du Commerce

deurs d'entreprises se vérifient très souvent. Avec la transparence, au contraire, l'organisation informatique peut modifier le rôle qu'elle entend jouer dans l'entreprise et entamer différentes discussions de valeurs pour équilibrer les coûts par rapport aux avantages procurés par les efforts et les services à caractère informatique.

2 Agilité

L'un des facteurs les plus importants sur la voie d'une optimisation continue dépend de la capacité d'adaptation accélérée de l'organisation aux objectifs internes et aux conditions externes. Le défi de l'optimisation des coûts IT consiste à tenter, non pas uniquement de réduire les coûts IT unitaires, mais aussi de maintenir en souplesse l'équilibre entre des coûts unitaires plus faibles et le sourcing IT, afin de permettre à l'organisation de supprimer ou d'ajouter des ressources/des coûts prenant en compte tout changement résultant de facteurs aussi bien internes qu'externes.

Attention aux contrats à long terme

Un autre problème fréquent survient lorsqu'une organisation a réussi à réduire sensiblement ses coûts. Elle se retrouve alors avec une majeure partie de ses coûts fixes et liée par des contrats à long terme avec ses fournisseurs et prestataires de services. L'organisation est alors incapable de réduire ou d'éliminer les nouveaux coûts si les besoins en informatique diminuent, à moins de s'acquitter d'importantes pénalités de ruptures de contrat. Cette situation est également susceptible de restreindre la possibilité de l'organisation d'augmenter de façon récurrente ses capacités. Le sourcing IT à géométrie variable peut par conséquent constituer une excellente plate-forme d'optimisation continue. En adoptant l'agilité comme principe clé d'optimisation, l'organisation pourra évaluer les initiatives et les hiérarchiser, en plaçant les coûts souples en haut de l'échelle. Une fois ces initiatives mises en œuvre, la gestion de la demande devient alors une priorité pour limiter la consommation en informatique au strict nécessaire et offrir à cet égard des options permettant à l'entreprise de s'engager sur une voie optimisée et cohérente orientée à la baisse.

3 Responsabilité

Pour bien optimiser l'informatique, il est indispensable de revoir à la fois l'offre et la demande. Les organisations considèrent trop souvent l'optimisation comme un moyen de mieux répondre aux demandes de l'informatique. Cette situation peut instaurer une culture où l'informatique devient réactive aux besoins de l'entreprise mais insuffisamment proactive pour être en mesure de peser sur la demande. Pour améliorer continuellement l'informatique, les responsables doivent prendre en charge l'avenir de leur département, au minimum en s'impliquant dans l'entreprise pour gérer les capacités, les caractéristiques et les prestations offertes par l'informatique. En étant en mesure de mieux anticiper avec un certain degré de certitude les demandes IT, les responsables informatiques seront en position de force pour effectuer le sourcing dans les meilleures conditions. Notre stratégie pour faire prendre conscience aux entreprises de ses demandes IT fait appel aux techniques du char-gedback et du showback.

4 Simplification

En termes d'optimisation des coûts, la simplification passe par la réduction de la complexité afin d'abaisser les coûts. Les systèmes IT sont par nature complexes ; mais ce sont le manque de plateformes standard, les processus opérationnels incohérents, les services IT et niveaux de services mal définis qui ont tendance à faire davantage grimper les coûts IT.

On conviendra qu'outre la complexité, d'autres facteurs interviennent pour augmenter les coûts IT (par exemple, la qualité du personnel informatique, celle de l'encadrement, ou encore la situation géographique). Cependant, la complexité impose bel et bien une charge supplémentaire inutile, qui peut atteindre selon les estimations de Gartner 25% sur la base du coût unitaire. En d'autres termes, une même unité de travail peut dans un environnement particulièrement complexe représenter un surcoût de 25% par rapport à un environnement rationalisé.

L'objectif ne peut être cependant en aucun cas la simplification au détriment de la va-

leur de l'entreprise. Au contraire, les organisations suffisamment matures en termes d'optimisations des coûts IT ont identifié et éliminé les niveaux inutiles de complexité. Ces niveaux inutiles, ce sont les domaines où la complexité n'apporte pas de valeur ajoutée à l'entreprise.

5 Discipline

Les organisations en mesure de démontrer une amélioration continue et de concrétiser les initiatives prévues considèrent l'optimisation des coûts comme une discipline, et non comme un projet autonome ou ponctuel. Le principe de discipline commande la présence d'un responsable au plus haut niveau (en principe le DSI) pour assurer la gestion de l'optimisation des coûts. Il est indispensable de gérer proactivement l'optimisation des coûts, en se fixant des objectifs à long terme et en se dotant de tableaux de bord et de statistiques de mesure des progrès accomplis, au lieu d'attendre que la Direction fixe des objectifs de façon arbitraire. Les organisations qui s'acquittent bien de cette tâche s'entourent souvent d'une équipe composée de professionnels extérieurs à l'IT de façon que soient pris en compte, dans les solutions d'optimisation, les résultats et contraintes de l'entreprise plutôt que des caractéristiques purement techniques. ■

Le rapport de Gartner, "Five Principles Underpin IT Cost Optimization" (Cinq principes sous-tendent l'optimisation des coûts informatiques) présente une analyse plus approfondie. Un exemplaire gratuit du rapport est disponible sur le site web de Gartner à l'adresse :

<https://www.gartner.com/technology/user/pcp/reg/prospectLandingPage.jsp?srcId=1-3202164571>

A propos de Gartner

Fondé en 1979, Gartner, Inc. est le leader mondial du conseil aux entreprises en matière de technologies de l'information. Basé à Stamford (Connecticut, USA), Gartner emploie 5500 personnes dont 1402 analystes et conseillers et dispose de clients dans 85 pays. Pour en savoir plus, rendez-vous sur www.gartner.com.

Article : Gartner – Traduction de l'anglais :
Didier Rose

Les outils des Décideurs Informatiques

Vous avez besoin d'info
sur des sujets
d'administration,
de sécurité, de progiciel,
de projets ?
Accédez directement
à l'information ciblée.

Cas clients
Actu triée par secteur | Avis d'Experts



Actus / Evénements | Newsletter | Vidéos

LE MAGAZINE DES DÉCIDEURS INFORMATIQUES

SOLUTIONS & LOGICIELS iT

OCTOBRE 2013 N°42
www.solutions-logiciels.com

SPÉCIAL SÉCURITÉ

- S'adapter aux **MOBILES** • La sécurité du **Cloud**
- DSI et **RSSI** : cohabitation difficile

Partage des fichiers dans le Cloud

Budgets IT Les 5 principes

ERP à l'ère du Big Data

DEMAT des documents RH

Le 8 avril 2014, on fête la Saint-Hacker ?



Windows xp

La fin du support de Microsoft Windows XP ouvre une brèche de sécurité majeure

La réponse d'Arkoon : l'offre ExtendedXP

ARKOON | ExtendedXP

M 09551 -42 - F: 6,00 € - RD

www.solutions-logiciels.com

OUI, je m'abonne (écrire en lettres capitales)

Envoyer par la poste à : Solutions Logiciels, service Diffusion, GLIE - 17 chemin des Boulangers 78926 Yvelines cedex 9 - ou par fax : 01 55 56 70 20
1 an : 50€ au lieu de 60€, prix au numéro (Tarif France métropolitaine) - Autres destinations : CEE et Suisse : 60€ - Algérie, Maroc, Tunisie : 65€ , Canada : 80€ - Dom : 75€ Tom : 100€
10 numéros par an.

M. Mme Mlle Société

Titre : Fonction : Directeur informatique Responsable informatique Chef de projet Admin Autre

NOM Prénom

N° rue

Complément

Code postal : [] [] [] [] [] Ville

Adresse mail

Je joins mon règlement par chèque à l'ordre de SOLUTIONS LOGICIELS Je souhaite régler à réception de facture

Editeur : K-Now sarl au cap de 8000€
siège social : 21 rue de Fécamp, 75012 Paris

SANS EATON,
MON DATACENTER
RISQUAIT L'EXTINCTION.
ET CROYEZ-MOI, JE SAIS
DE QUOI JE PARLE.



Energie sécurisée (onduleur).
Pour alimenter vos équipements de manière propre et continue.



Solutions d'habillage (rack).
Le bon rack pour les applications IT.



Distribution d'Énergie (ePDU).
Pour répartir et mesurer votre consommation.



Logiciel de Gestion d'Énergie.
Pour superviser et gérer vos parcs d'onduleurs et d'ePDU, y compris dans les environnements virtuels.

Avec Eaton, quelle différence !

Découvrez nos solutions onduleurs et gestion d'énergie.

Vous êtes un professionnel de la IT et vous voulez tirer le meilleur parti de vos installations et de vos systèmes : **changez avec Eaton.**

Vous pouvez compter sur nos onduleurs, équipements de distribution (ePDU), racks et logiciels de gestion d'énergie pour garantir la continuité de votre Datacenter.

Votre IT est toujours en mouvement, elle a besoin des solutions Eaton.

EATON

Powering Business Worldwide

<http://goo.gl/I5FXs>

N'Vert 0 800 33 68 58

