

SOLUTIONS & LOGICIELS

N°10

DÉCEMBRE 2009
JANVIER 2010

www.solutions-logiciels.com

Enquête **Négociations DSI-Fournisseurs**

Difficiles relations par temps de crise

p.36



“trouver une solution ensemble...”

Georges Epinette Groupement des Mousquetaires et CIGREF

Dossier **SÉCURITÉ**

Assises de Monaco : les grandes tendances

p.24

Sécuriser le poste de travail



*Protéger - Bloquer l'accès
Sauvegarder - Crypter...*

Les briques complémentaires

p.31

CAS CLIENT



Materne optimise la gestion de sa sécurité



Cloud et Saas
sont-ils économiques ? *p.14*

DSI
à temps partagé
Un nouveau métier ?



p.8

GED
Dématérialisation et sécurité *p.17*

Modernisation *p.45*
Les Finances Publiques changent de Cobol

BIMESTRIEL N°010 HIVER 2009
France METRO : 5 € BEL : 5,40 € - LUX : 5,40 €
CAN : 7,50 \$ can - DOM : 5,80 € - TOM/S : 790 XPF

M 09551 - 10 - F : 5,00 € - RD



(PROTECTION)³



1er mois offert *
code promo: SOL09

BeeBox

Avec la triple sauvegarde **Beemo Technologie**
vos données sont réellement protégées

Vos données sont automatiquement sauvegardées, cryptées et répliquées en trois lieux distincts : sur la **BeeBox** au sein de votre entreprise et dans deux datacenters sécurisés de **Beemo Technologie**. Vous pouvez librement restaurer vos données 24h sur 24 et 7j sur 7, même sans connexion Internet. Si votre entreprise subit un sinistre, **Beemo Technologie** s'engage contractuellement à restituer toutes vos données sécurisées dans une nouvelle **BeeBox** sous 72h.

* 1er mois offert pour tout contrat souscrit avant le 15/01/10 pour une période d'engagement de 36 mois.

** Sous 30 jours.

Satisfait ou remboursé**



Appelez le **0811-444-500** (coût d'un appel local)

100% Sécurisée | 100% Automatique | 100% Compatible

www.beemotechnologie.com

Beemo
technologie

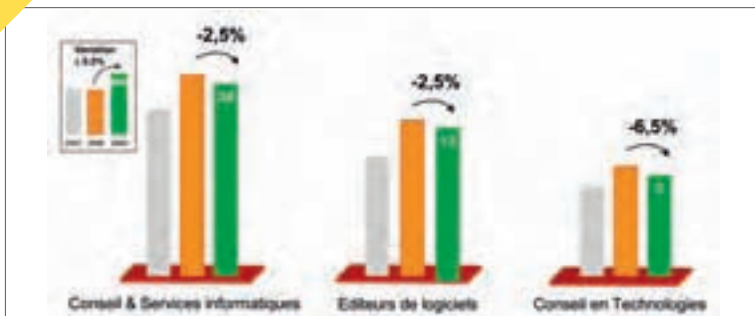
Baromètre

Perspectives 2009/2010

Novembre 2009

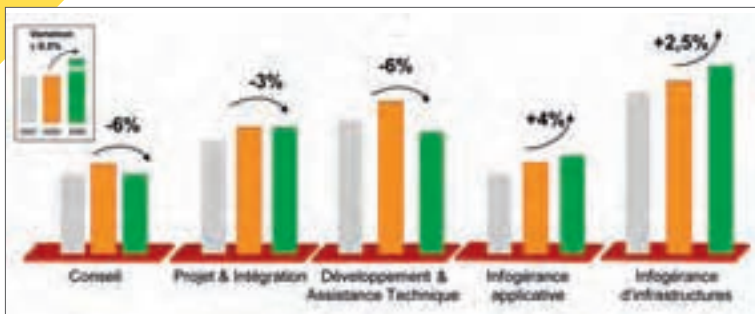


Logiciels & Services en 2009 entre -2% et -3%



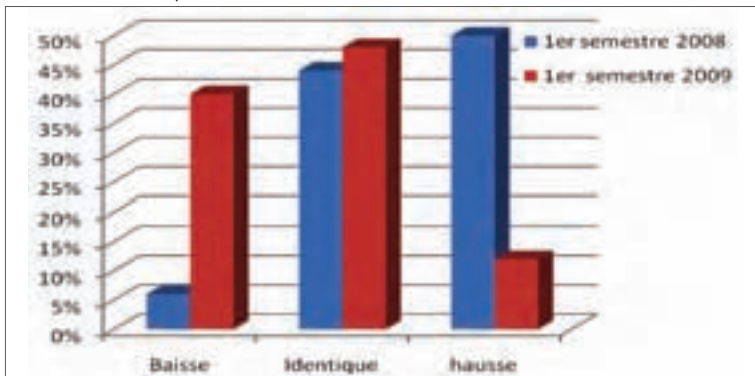
Vers une décroissance entre -2% et -3% après 4 années de croissance > 5%. Les services et le logiciel devraient avoir chuté de 2,5%. La décroissance du secteur "conseil en technologie" est plus sévère. ■

L'infogérance continue de croître



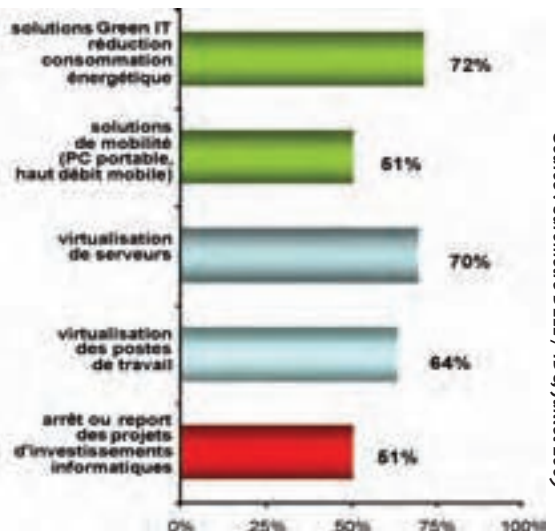
40% des dirigeants ont baissé leurs prix

Tension sur les prix au 1er semestre 2009. 40% des dirigeants de SSII et sociétés de Conseil en Technologies ont été confrontés à une baisse des prix, vs 4% un an auparavant. ■



Quelles stratégies IT

sont-elles les mieux adaptées au contexte de crise ?



Source : baromètre DELL / IDC, juillet 2009

Perspective pour 2010 : entre 0 et +2%

Signes d'optimisme pour la fin 2009 et pour 2010 : « Le pire est derrière nous » estime les dirigeants, selon l'indicateur de confiance du Syntec.

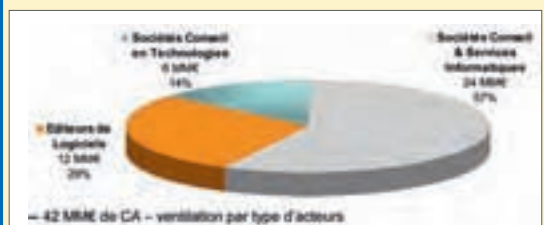
Dans une économie qui retrouve le chemin de la croissance, le secteur devrait repartir progressivement en hausse : un retour de la croissance plus rapide qu'après la crise de 2001/2002, une accélération de la reprise espérée au 2nd semestre. ■

Recrutement : -50% en 2009

Le turnover a baissé de moitié en 2009, mais le recrutement aussi. De 40 000 en 2008, il passe à une fourchette de 16 000 à 20 000 en 2009 ! le taux de demandeurs d'emploi du secteur est passé de 1,8% à 2,5%.

Il faut se rappeler que le taux général du chômage est passé, en France, de 8% à 10%. ■

Un CA national de 42 MM€ en 2009



Logiciels & Services en France : un marché de 42 MM€ en 2009. Une croissance annuelle moyenne plus de 3x supérieure au PIB. 21 400 entreprises employant 365 000 collaborateurs. ■

SOLUTIONS & LOGICIELS

Directeur de la publication et de la rédaction :
Jean Kaminsky
Conseiller de la rédaction :
François Tonic

REDACTION :
Ont collaboré à ce numéro :
François Tonic, Claire Remy, Solange Idrissi Zougari, Benoit Herr, Christine Calais.
Experts :
Jean-Marc Rietsch, Alain-Gérard Sanna.
redaction@solutions-logiciels.com

Photos de couverture :
Athena, fotolia.com

Maquette : Claude Marrel

PUBLICITE :
Tel : 01 41 77 16 03
jk@solutions-logiciels.com

Abonnements : En ligne
www.solutions-logiciels.com
ou Solutions Logiciels,
Groupe GLI,
22 rue René Boulanger 75472
Paris cedex 10.
Tel : 01 55 56 70 55,
Fax : 01 40 03 97 79
Tarifs : 1 an,
5 numéros : 25€
(France métropolitaine)

Impression :
Etc, 76198- Yvetot
Dépôt légal à parution
Commission paritaire :
0313 T 89341
ISSN : 1959-7630

Editeur :
K-Now sarl, 21 rue de Fécamp,
75012 Paris

ce numéro comporte 1 encart jeté
iLearning Forum 2010

TENDANCE

- Les indicateurs du marché 3

METIER

- DSI à temps partagé, un nouveau métier ? 8

GED

- Dématérialisation des documents et sécurité 17
- Dématérialisation et protection de l'environnement 20

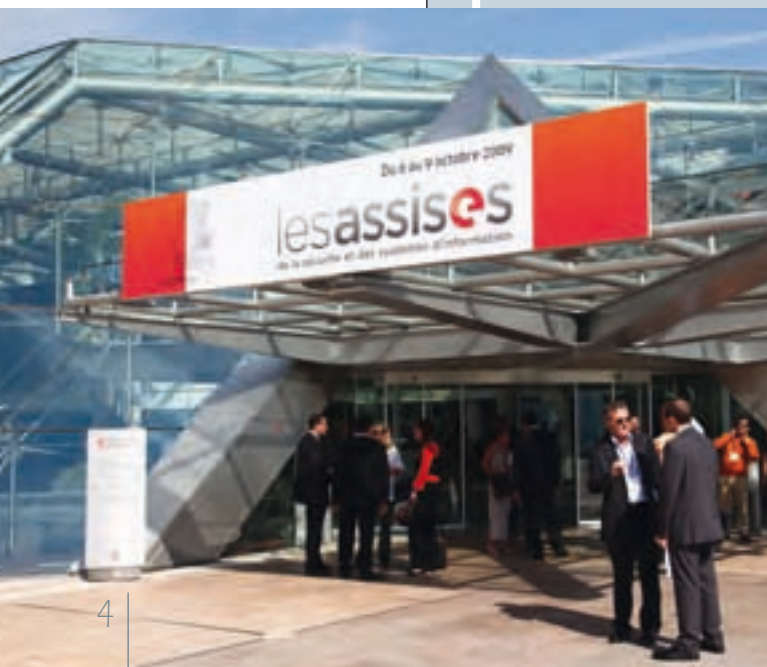
ADMIN

- Téléphonie sur IP : attention aux attaques de Hackers 10
- HP lance une nouvelle architecture 13
- Cloud et SaaS sont-ils économiques ? 14



DOSSIER SECURITE

- Assises de la Sécurité : bilan et tendances
Le patrimoine informationnel au cœur de la protection 24
Entretien avec Philippe Courtot, CEO de Qualys 28
- Sécuriser le poste de travail :
5 briques complémentaires 31
- Materne optimise la gestion de sa politique de sécurité 32
- Jusqu'où une entreprise peut-elle faire confiance à son hébergeur ? 34



SOLUTIONS & LOGICIELS

CHOISIR | DEPLOYER | EXPLOITER

POTION MAGIQUE



PROGICIEL

- **Négociations :**
entre bras de fer et poignée de main,
les difficiles relations client-fournisseur
par temps de crise **36**
- Tendances ERP de l'automne **41**
- Le club des utilisateurs SAP
francophones **42**



- Lawson **44**
poursuit
une stratégie
de verticalisation

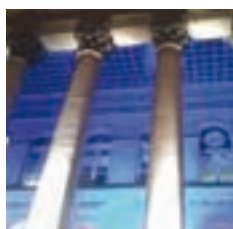


PROJET

- Modernisation des applications :
éviter le Big Bang **45**
- Quand les finances publiques
changent de Cobol **48**

REGION

- Le pôle normand des échanges
électroniques **49**



Le monde à l'envers. Tout le gratin de l'informatique, la jet set de l'IT se pressait ce soir de novembre à la Bourse de Paris pour découvrir les 50 champions de la technologie, selon Deloitte. Le monde à l'envers car le palais Brongniart, maintenant que la Bourse est devenue virtuelle, a les fastes rétro d'un musée ou d'un palais et détonne pour un trophée IT. Le monde à l'envers, car encore secouée par la crise née des excès des traders, la bourse a le parfum de ces lieux du crime... Le monde à l'envers car en pleine crise, quand les valeurs de la Bourse évoluent avec des variabilités autour de 0%, le Deloitte Technology Fast 50* demeure basé sur la pure croissance. Le champion 2009 affiche... 7070% de croissance sur 5 ans ! Il est vrai que c'est une société de biotech-santé, il faudrait demander à ses dirigeants quelle vitamine dope leur bilan. Voire quelle potion magique !

Les champions suivants sont dans l'IT, sinon cela ne ferait pas l'objet de cet édito. Le 2^e prix est Miowa, leader dans l'agrégation de réseaux sociaux sur les téléphones mobiles. Créé en 2003, et ayant réalisé 6440% de croissance sur 5 ans. Pourtant le bon sens dit que partant de zéro, la croissance forte est extrêmement méritoire, mais pas si miraculeuse. J'aimerais apprécier la véritable innovation. Elle existe sans doute dans cette entreprise, mais la tribu de consultants et de financiers organisateurs des prix mettent le projecteur sur la croissance du CA, conservant avec ténacité leur boussole du siècle dernier. Idem pour Virtuoz, qui a décroché le 3^e prix. Je ne suis pas bluffé par une croissance de 3815% de 2004 à 2008 pour une société créée en 2002, et réalisant 2,7 M€. En revanche, je suis admiratif devant leur créativité : la production d'agents virtuels intelligents en ligne, et leur succès (eBay, Sncf, Crédit Agricole, Fnac, l'Oréal etc) ! D'ailleurs Virtuoz est également récompensé par le prix "Rupture par les technologies" que les organisateurs ont opportunément ajouté en 2009 à leurs catégories habituelles.

Qu'on ne se méprenne pas, je suis loin de dédaigner les performances financières. Mais la crise nous a ouvert les yeux sur le fait que la seule croissance du chiffre d'affaires ne pouvait plus représenter l'unique critère économique. Peut-être aussi, n'est-elle plus le Graal du 21^e siècle ?

Au milieu de cette étincelante poudre aux yeux, aux relents de bulle de l'avant 2000, un dirigeant plein d'humour révèle au micro qu'il est déficitaire pour le 61^e trimestre consécutif, soit depuis 15 ans que la société existe ! Inside Contactless est le leader des puces et logiciels de paiement sans contact et NFC, et a vendu plus de 300 millions de plateformes dans le monde. C'est le monde à l'envers ou le monde réel ? Il a invité à son capital pas moins que Visa, Nokia, Motorola, entre autres, et il est là pour longtemps. Face au court-termisme ambiant, c'est réconfortant. Faut-il jouer à qui perd gagne ?

*www.fast50france.com

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



LE MAGAZINE DES
DECIDEURS
INFORMATIQUES

les logiciels en entreprise

www.solutions-logiciels.com

✓ **L'actualité quotidienne :**
développement, sécurité, internet,
administration, etc.

✓ **Les cas clients**

Créez vous-même le site

Votre société sur Internet en quelques clics !

1&1 ReadyNet Pro importe les informations que vous fournissez au cours de votre inscription (nom de la société, coordonnées, heures d'ouverture...) et les intègre automatiquement dans un modèle de site correspondant à votre secteur d'activité. Vos pages contiennent déjà des textes et des images adaptés, sans que vous n'ayez eu à créer quoi que ce soit. En quelques clics seulement, vous disposez d'une vitrine de qualité sur Internet !

1&1 Pro

Protéger 1&1 | Aide | Réinitialiser | Contact

Votre entreprise et activité

Votre secteur d'activité: Restaurant
Votre choix de couleur: Sépia

Vos coordonnées

Prénom: Christian
Nom: Legrand
Entreprise/Association: Restaurant Aux Deux Cigognes
Adresse: 12, quai des Bâtiliers
Ville: Strasbourg
Code postal: 67000
Email: info@restaurant-deux-cigognes.fr
Téléphone: 03 88 48 96 98
Heures d'ouverture: Du mardi au dimanche 12h00 - 14h00, 19h00 - 23h00, Fermeture le lundi

Des sites Web professionnels prêts à l'emploi pour plus de 100 secteurs d'activité.

Cliquez :
votre site est prêt !

Personnalisation en ligne, à tout moment !

Vous n'avez pas besoin d'installer de logiciel : modifiez votre site simplement via Internet. Effectuez les changements que vous souhaitez, et vos modifications apparaissent instantanément en ligne ! A partir du modèle de mise en page proposé, vous pouvez adapter votre site à votre guise en ajoutant vos propres images et votre logo, en saisissant vos textes ou en présentant un aperçu de vos produits et services.

Pourquoi ne pas essayer par vous-même ? Testez l'offre dès maintenant !

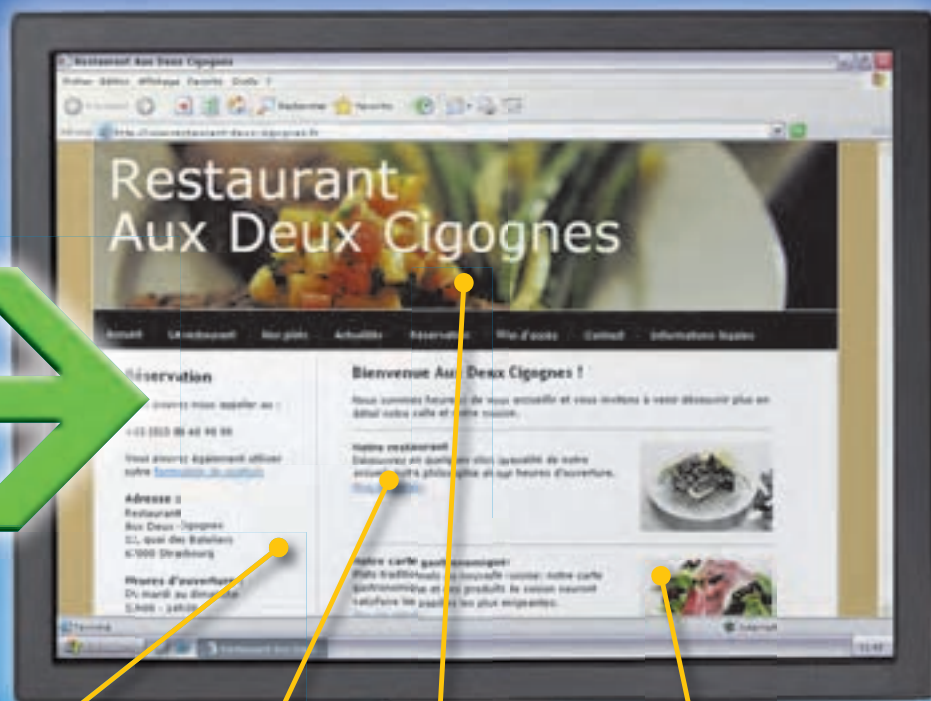


Changez le design



Présentez vos services

Web de votre entreprise !



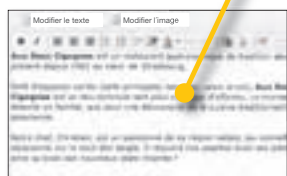
1&1 ReadyNet Pro

La solution idéale pour les professionnels sans expérience en création de site Web :

- ✓ Pas de logiciel à télécharger, ni à installer.
- ✓ Des modèles de sites prêts à l'emploi conçus pour de nombreux secteurs d'activité.
- ✓ Pas de connaissances en programmation ou en webdesign requises.
- ✓ Nombre de pages et trafic illimités.
- ✓ L'adresse de votre site Web incluse (au choix parmi .fr, .com, .eu, .net, .org, .info, .biz).
- ✓ Vos adresses email également incluses.

Le tout pour seulement

9,99 € HT/mois !
(11,95 € TTC/mois)



Intégrez vos textes



Modifiez l'image d'en-tête



Importez vos propres images



Plan d'accès et itinéraire



Référencement sur Google

**Essai
GRATUIT !**

Les PME ne peuvent pas toujours créer un poste de DSI, et souvent de responsable informatique. Pour résoudre ce problème de compétence interne à l'entreprise, une nouvelle offre apparaît : le DSI mutualisé.

© i-stock photo.com / Alex Kalmbach



DSI à temps partagé, un nouveau métier ?

La société Référence DSI propose un nouveau type de service basé sur la délégation de DSI de haut niveau auprès des PME. *"Impliqués sur le long terme et intervenant à temps partiel, leur mission est d'améliorer la valeur ajoutée du système d'information sans en augmenter nécessairement les coûts. Totalement indépendants des éditeurs et intégrateurs, ils apportent des conseils objectifs motivés par un seul enjeu : l'amélioration de la compétitivité de l'entreprise"* explique Jean-Marc Montels, son président.

Aujourd'hui, l'informatique s'est généralisée dans les PME/PMI, et contribue à leur développement. Les modèles économiques ont fortement évolué : basculement d'un

mode achat de licence à de nouveaux modes : Saas, Open source ...

La PME-PMI est face à un problème de libellé, à une double question : que choisir et comment tirer le meilleur parti de la solution retenue ? Les dirigeants de PME auraient besoin d'un DSI qui sache intégrer la composante stratégique du développement de l'entreprise.

Or, beaucoup de ces petites et moyennes entreprises n'ont pas la taille nécessaire ni le budget - ou la volonté ? - pour créer un poste de directeur informatique. La majorité des PME-PMI confie la DSI à leur Direction Administrative et Financière qui travaille souvent en relation avec un responsable informatique opérationnel et des

prestataires externes.

Le dirigeant "sous-traite" ainsi des décisions stratégiques à son intégrateur.

Un maître d'œuvre interne et indépendant

Il serait pourtant nécessaire, affirme Jean-Marc Montels *"de disposer d'un expert qui, en toute indépendance, conseille les dirigeants et prenne en compte l'ensemble des paramètres clés pour l'entreprise : coût, service, offre et intégration dans le processus de développement global de la société. Ce rôle serait également utile à l'intégrateur qui, de son côté, souffre souvent de n'avoir pas, face à lui, un maître d'œuvre présent dans l'entreprise"*.

Référence DSI propose aux PME-PMI la mise à disposition d'une équipe de Directeurs des Systèmes d'Information expérimentés, à temps partagé, pour accompagner les Directions et les responsables informatiques opérationnels de ces entreprises.

Pour quelles entreprises ? Quels besoins ?

Les clients potentiels de Référence DSI vont de la start up ou de la petite PME de 10 personnes, sans DSI interne, à l'entreprise de 200 millions d'euros de CA et de 1000 employés. Ses dirigeants estiment que le besoin concerne 100 000 sociétés, de tous secteurs, dans l'hexagone.

L'expertise au service des PME



Les deux fondateurs de Référence DSI, Jean-Marc Montels Président, et Thibault Cornudet, directeur général, se sont rencontrés chez l'éditeur-intégrateur Prodware. Jean-Marc Montels a une longue expérience du management et une maîtrise stratégique et opérationnelle des systèmes



d'information. Il a fondé la start-up CATAL-LIAN premier prix TECHNOLOGIA 01 informatique/ANVAR, et meilleure entreprise innovante de l'année 2000. Il a ensuite créé et développé le pôle édition des applications verticales chez PRODWARE.

Thibault Cornudet, a été Directeur d'une entité régionale, puis responsable des relations partenaires, cabinets conseils et experts-comptables de PRODWARE.

Il explique la genèse de la société : *"Au travers de mes différentes expériences, j'ai détecté un problème de maturité dans les PME-PMI pour appréhender le plein potentiel du système d'information comme véritable levier de compétitivité pour l'entreprise. La rencontre avec Jean-Marc Montels a servi de catalyseur pour faire de ce constat un projet d'entreprise"*. ■

<http://www.referencedsi.com>



CAS CLIENT

Laurent Barnier, Directeur Général de MAGELLIS, cabinet de conseil en organisation

“La mission ne nécessite pas un temps plein”

Le cabinet de conseil en organisation Magellis Consultants intervient dans des missions de transformation des entreprises. Présent sur trois sites, Paris, Lyon et Toulouse, il fait face à une forte croissance et à la nécessité d'une gestion multi-sites performante.

“Nos consultants doivent avoir accès à la bonne information, de manière sécurisée, et sans être cannibalisés par les tâches administratives, ni par la contrainte de la sauvegarde et sécurisation de leur données : nous voulons qu'ils soient disponibles pour leurs clients.

Le DSI à temps partagé a démontré rapidement son objectivité et son savoir-faire. Aujourd'hui, nous travaillons ensemble au quotidien pour identifier et mettre en œuvre nos axes d'amélioration dans une logique de business développement. Le temps partagé est une solution bien adaptée à nos enjeux car si cette mission ne nécessite pas un temps plein, elle requiert une expertise et une expérience de haut niveau”. ■

La solution trouvée en une réunion

La démarche d'un DSI à temps partagé, c'est la prise de recul, l'indépendance et la clarté. C'est l'apport qu'il représente auprès d'une entreprise sans compétence interne.

Pour illustrer cette démarche, les dirigeants de Référence DSI racontent ce cas client :

“Nous avons été contactés par une PME du secteur de la logistique et du service BtoB pour résoudre un problème d'émission et de réception de spams. Cette société avait déjà reçu plusieurs propositions commerciales de leur opérateur télécom, de leur société de service informatique, et de différents vendeurs et intégrateurs de logiciels.

Le client était en plein désarroi face à des propositions présentant des solutions et des budgets totalement différents mais avec un seul point commun : un discours incompréhensible pour un non technicien !

Une seule réunion, nous a amené à cette recommandation toute simple : l'hébergement de la messagerie auprès d'un grand acteur, qui allait prendre la responsabilité de régler le problème de spam, et qui parallèlement proposerait une solution avec un haut niveau de qualité de services, pour des budgets raisonnables”. ■

Thibault Cornudet, directeur général, explique : *“Les cas de figure sont variés et correspondent à des étapes de la vie des entreprises.*

❖ **La startup.** Cette jeune société entre dans une phase de structuration nécessaire à son développement, tant en termes de chiffre d'affaires qu'en termes d'intégration de nouveaux collaborateurs.

❖ **Le départ** de la personne en charge du SI.

❖ **La transmission** d'entreprise.

❖ **L'écosystème** de l'entreprise évolue, son modèle économique est impacté, elle recherche de nouveaux marchés, ou de nouvelles façons d'adresser son marché...

❖ La recherche d'**économies** bien sûr, la crise est passée par là.

❖ **l'obsolescence** du SI”.

“Ces 6 cas de figure ont un dénominateur commun, conclut Thibault Cornudet : ils amènent la Direction de l'entreprise à s'interroger sur son système d'information et sur son pilotage. Dans tous les cas, notre proposition de valeur, le savoir-faire et le savoir-être des DSI de nos équipes ont remporté l'adhésion des dirigeants avec lesquels nous avons échangé”. ■

Jean KAMINSKY

Profil des DSI, RSI et Responsables d'exploitation à temps partagé

“Nos DSI et RSI sont avant tout des professionnels expérimentés : ils ont 15 à 25 ans d'expérience, ont conduit des projets complexes. Forts d'une bonne culture informatique et métiers, ils savent écouter, décider, gérer un budget et présenter les projets de façon compréhensible, en les reliant bien à des avantages en termes de business pour l'entreprise : en quoi le projet mené va permettre de développer le chiffre, de gagner en productivité ...” explique Jean-Marc Montels.

“Ils trouvent dans Référence DSI beaucoup de plaisir dans le fait de mener de front de 2 à 5 missions dans des contextes variés. Le deuxième facteur d'adhésion à ce nouveau métier est qu'ils ont le sentiment d'apporter immédiatement un 'plus' tangible à toutes leurs entreprises. Cette 'utilité', source de satisfaction client, est très gratifiante” estime-t-il.

Quelles sont les qualités requises pour être DSI, RSI ou Responsable d'exploitation, à temps partagé ? En plus de l'expérience et de la compétence métier de haut niveau, Jean-Marc Montels souhaite : *“Des aptitudes relationnelles et comportementales : sens du service, qualité d'écoute, rigueur et méthode. Ainsi que l'adhésion aux valeurs fondatrices de l'entreprise : recherche de la performance, honnêteté, fidélité, sens du partage et de l'engagement”.* ■

Maximilien S., DSI à temps partagé

TEMOIGNAGE

Une mutualisation des compétences.

Après 25 ans d'expérience au sein de structures de toutes tailles, Maximilien S. est un DSI senior qui intervient chez Référence DSI, sur deux missions, dans des contextes très différents. Le premier client est une start-up française, de 4 ans d'existence, *“avec le besoin de structurer ses processus au travers d'un SI performant dans la durée”.* Le deuxième, *“une société bicentenaire et dynamique, à la recherche de nouveaux marchés, avec le besoin d'un professionnel de confiance pour piloter l'évolution de son SI car elle perçoit la puissance et la sophistication”.*

Il apprécie son statut qui lui permet d'*“être véritablement dans l'action et pas seulement le conseil, puisqu'en tant que DSI à temps partagé, je participe à des décisions que j'assume et met en œuvre sur le long terme”.*

Mais surtout, la structure Référence DSI lui apporte les ressources d'une équipe : *“Un DSI en entreprise se sent parfois seul ! L'équipe permet une mutualisation et un enrichissement des compétences de chacun. J'y trouve aussi le partage et l'écoute”.* ■

L'utilisation d'IP comme support pour les communications téléphoniques apporte son lot de problèmes, semblables à ceux rencontrés sur tout réseau reposant sur ce protocole. Toutes sortes de menaces, vers, virus, attaques en déni de service... autant de techniques utilisées pour empêcher ou pirater les échanges voix d'une entreprise. Quelques prérequis à l'attention des administrateurs VoIP...

Téléphonie sur IP : Attention aux attaques de hackers !

À l'ère du patrimoine informationnel, nul besoin de détailler l'intérêt de telles attaques, la plupart aujourd'hui, d'origine cyber-criminelle. Cible principale de ces attaques, le protocole SIP, Session Initiation Protocol, utilisé dans les échanges VoIP en tant que standard officiel. Un SIP, largement décrit dans la bible sécurité reconnue unanimement par la profession : "Hacking Exposed VoIP : Voice Over IP secrets & Solutions" éditée en 2006 et co-écrite par **Dave Endler** (Tipping Point) et **Mark Collier** (SecureLogics). C'est ce protocole SIP qui permet à deux personnes d'établir, modifier ou terminer une communication entre-elles. Il est composé de plusieurs éléments dont les principaux sont l'agent utilisateur qui initialisera la connexion SIP, le Proxy server via lequel transitent toutes les requêtes et dont le rôle est d'effectuer le routage vers le serveur approprié, et enfin le *Registrar server* qui s'occupe des *Register requests* émanant des utilisateurs ce qui permet de relier les SIP URI (Unified Resource Identifier) à l'adresse IP, nom de l'utilisateur,



Dave Endler, TippingPoint

port... Entre ces éléments des requêtes SIP sont envoyées. Ainsi, pour empêcher le service de téléphonie de fonctionner, il suffit, par exemple, d'organiser une attaque en déni de services en utilisant des requêtes REGISTER ou INVITE (pour initialiser la communication) qui noieront au bout du compte le Registrar server obligé de vérifier la validité de chacune des requêtes, ou le Proxy server qui cherchera à localiser tous les destinataires. Pour pirater les lignes, le hack du Registrar server est le plus simple et il existe de nombreux outils de scan opensource disponibles sur le net qui permettent de savoir beaucoup de choses sur le réseau de téléphonie de l'entreprise. Et là, impossible pour le destinataire de savoir si son coup de fil est également écouté par un hacker car le système SIP autorise de multiples sessions simultanées. Alors que le vishing (identique au phishing mais en VoIP) ou le SPIT (SPam over Internet Telephony), automatisables à souhait, peuvent en faire craquer plus d'un...

liser tous les destinataires. Pour pirater les lignes, le hack du Registrar server est le plus simple et il existe de nombreux outils de scan opensource disponibles sur le net qui permettent de savoir beaucoup de choses sur le réseau de téléphonie de l'entreprise. Et là, impossible pour le destinataire de savoir si son coup de fil est également écouté par un hacker car le système SIP autorise de multiples sessions simultanées. Alors que le vishing (identique au phishing mais en VoIP) ou le SPIT (SPam over Internet Telephony), automatisables à souhait, peuvent en faire craquer plus d'un...

Quelle parade ?

Pour se protéger contre de telles attaques, il faut se tourner vers les différents acteurs responsables des flux. En tout premier lieu, ceux-là même qui fournissent les services de VoIP. Ils doivent mettre les éléments sécuritaires nécessaires pour protéger les flux. En l'occurrence, il existe déjà des pare-feux spécifiques aux environnements VoIP, taillés pour être utilisés sur des réseaux d'opérateurs. Mais peu à peu, ces outils sont "revus" pour être mis en place dans les entreprises et des acteurs tels Comverse ou ACME se sont déjà placés sur ce créneau.

Par ailleurs, les grands de ce domaine tel qu'Avaya revoient également peu à peu leurs copies afin de faciliter la sécurité de ces environnements. Ainsi outre le linux "durci" utilisé dans les équipements Avaya (qui empêche l'utilisation de services à risques comme le Telnet, qui limite l'accès aux ports...), l'acteur a modifié en mai dernier sa gamme Aura. "Dorénavant le serveur voix est divisé en deux serveurs distincts : un serveur appelé Session Manager qui sera installé de façon à centraliser les seules fonctions de routage des appels et le plan de numérotation et un autre équipement qui regroupera le reste des fonctions VoIP traditionnelles. Equipement qui sera dupliqué autant de fois que nécessaire, rapport au nombre de sites distants de l'entreprise. Cette façon de procéder permet non seulement de centraliser les fonctions de téléphonie de base mais aussi de les protéger au mieux en n'ayant plus qu'un seul endroit à "bunkeriser" "explique **Gilles Cordesse**, Responsable marketing technique Europe chez Avaya. Par ailleurs, le Session Manager intègre un module sécurité spécifique appelé SM100. Ce mois-ci, la seconde édition de Session Manager sort.



Gilles Cordesse, Avaya

Prioritiser les flux

Mais parfois, nul besoin d'être attaqué pour rendre indisponible une plate-forme VoIP, un simple problème de flux réseau peut-être à l'origine de la catastrophe. "Rappelons que le protocole IP est FIFO (First In, First Out) et que donc si un paquet de données est devant

un paquet voix, il n'y a aucune notion de priorisation qui puisse changer la donne. Par ailleurs, un paquet sur le Lan peut utiliser une bande passante allant jusque 100 Mb/s alors que quand il arrive sur le lien Wan, l'intensité du débit peut chuter à 1 voire 2 Mb/s. Et là, même si l'opérateur augmente la bande passante souvent cela ne sera pas toujours à la hauteur du débit véritablement nécessaire..." rapporte **Christophe Communay**, président-fondateur de VDI Convergence. L'arrivée de nombreux terminaux tel le smartphone utilisant IP n'améliore en rien les problèmes de débit et donc de goulet d'étranglement. VDI Convergence s'est spécialisé sur ce créneau et a mis sur le marché il y a moins de deux ans une appliance qui possède des fonctions de gestion globale des flux. Des fonctions qui permettent non seulement de prioriser les flux VoIP (travail sur Diffserv au niveau 3 des couches OSI) mais également de maintenir une qualité de service (QoS) en incluant deux liens opérateurs actif-actif avec la possibilité de basculer totalement sur l'un ou l'autre en cas de pépin. En sus, des capteurs au sein de l'appliance permettent d'établir une stratégie en fonction du flux réel.



“ il est plus efficace de mettre les fonctions sécurité dans le même boîtier. Fait qui peut faire gagner jusque 50% de temps de traitement.

Christophe Communay, VDI Convergence



Enfin, Spécialiste Sécurité dans une ancienne vie, le concepteur a prévu d'inclure les fonctions de sécurité de base (deep packet inspection, pare-feu...) nativement. "Lorsque nous examinons une trame afin d'en optimiser le flux, nous mettons à jour les mêmes éléments nécessaires pour le travail d'un pare-feu. Ainsi au lieu de mettre deux boîtiers d'affilé introduisant autant de temps de latence dans les traitements, il est plus efficace de mettre les fonctions sécurité dans le même boîtier. Fait qui peut faire gagner jusque 50% de temps de traitement..." achève Christophe Communay. Des appliances qui sont destinées aux opérateurs mais également à toutes les entreprises, TPE comprises. Des entreprises qui doivent prendre, tout autant que les opérateurs, la mesure des risques encourus en utilisant une infrastructure VoIP et mettre en place, tout comme pour leur système d'information, les moyens de contournement nécessaires. Par exemple, ne pas oublier de mettre un pare-feu entre le Vlan supportant le serveur VoIP et le reste du réseau afin de limiter les attaques par intrusion détournée. ■

Very IP solutions
for our customers

Voice over IP



Aastra, the shining star[★]

www.aastra.fr

AASTRA

CODEFLUENT

La première fabrique logicielle .NET entièrement pilotée par les modèles

sans

Téléchargez la dernière version
gratuite sur www.codefluent.com

avec



Le plus court chemin vers les technologies .NET

CodeFluent est un produit de génie logiciel qui permet d'industrialiser la fabrication d'applications professionnelles manipulant des données sur la plate-forme .NET en **automatisant la création des composants** à partir d'une modélisation de votre métier. L'utilisation de CodeFluent vous assure **évolutivité, productivité, qualité et facilité de maintenance**.



SoftFluent
3 rue de la Renaissance - 92160 Antony
01 75 60 04 45 - sales@softfluent.com



HP Converged Infrastructure est la nouvelle architecture proposée par HP, installant sa stratégie Datacenter dans le Cloud computing.

HP lance une nouvelle architecture

L'architecture HP Converged Infrastructure remplace HP Adaptive Infrastructure, annoncée il y a trois ans et demi. Elle repose sur quatre couches :

- HP Data Center Smart Grid crée un environnement de contrôle énergétique intelligent étendu à l'ensemble du centre de calcul et de ses infrastructures, afin d'optimiser les coûts énergétiques (réduction jusqu'à -30%) et de diminuer les besoins en climatisation, et d'améliorer la capacité du datacenter jusqu'à 25%.

- HP Virtual Resource Pools traite de façon unifiée les ressources physiques et virtuelles. Il standardise et rationalise serveurs et stockage pour optimiser l'utilisation des actifs, avec pour objectif d'atteindre 60% de taux d'utilisation des ressources.

- HP FlexFabric est la couche technologique qui garantit la connectivité des équipements du datacenter. Cette matrice de connexions flexible doit permettre de réduire le câblage de 75%.

- HP Infrastructure Operating Environment permet de contrôler, provisionner et optimiser tous les éléments d'infrastructure – serveurs, stockage, connexions réseau – nécessaires à la mise à disposition d'un service applicatif.

HP Converged Infrastructure peut être déployée lors d'un projet de transformation du datacenter, un projet de modernisation d'applications ou d'externalisation de certaines fonctions applicatives.

Philippe Roux, responsable marketing du programme datacenter, HP France, remarque : "L'opérateur de télécommunications américain Verizon a déployé en quelques semaines la nouvelle architecture pour son offre Computing as a Service (CaaS)". Alain Carpentier, directeur de la division infrastructures, HP France, indique : "Cette nouvelle architecture vise les 200 plus grandes entreprises françaises, publiques et privées". ■

Christine Calais

Nouvelle organisation d'HP Enterprise Business

HP Enterprise Business (anciennement Technology Solutions Group, TSG) s'est réorganisé au 1er novembre 2009 pour se focaliser sur les 2000 plus grands clients mondiaux.

Une nouvelle organisation très intégrée, avec des équipes dédiées pour les grands clients, a vu le jour. ■

➤ *Alain Carpentier, directeur de la division infrastructures (à g.) et Philippe Roux, responsable marketing du programme datacenter, HP France.*



Destiné à tous ceux (hommes et femmes) qui sont confrontés à l'univers codifié, parfois abscons du monde de l'Informatique et des Telecoms, le blog d'Anita et Beatrix joue avec le vocabulaire et les concepts des IT pour mieux en démystifier le jargon.

Mon mari gère depuis cette semaine les identités multiples



Il a toujours ses problèmes d'annuaires et de fiches



Moi, pour lui montrer la bonne voie, je vais craquer pour un petit répertoire Gucci.



Toutes les semaines un nouveau strip sur le blog :

www.anitaetbeatrice.com



➤ Pan de baies chez 1&1

Avec le cloud ou le SaaS, il s'agit de rendre votre SI plus flexible. Trois avantages sont mis en avant : montée en charge, disponibilité, paiement à l'usage.

Cependant, on ne se lance pas dans une démarche Cloud tête baissée. Il faut mettre en place une approche raisonnée. **Frédéric Vannière** (directeur technique de Planet Work, hébergeur) ne l'analyse pas différemment. Selon lui, il est impératif de définir le schéma de la



Frédéric Vannière
Planet Work

Cloud computing, SaaS. Pas un jour sans qu'un éditeur ou un constructeur ne mette en avant ces mots magiques dans leur annonce. Un argument revient inlassablement : réduire les coûts. Bref, on ferait autant qu'avant, pour moins cher ! Or, quand on décortique les grilles tarifaires, on constate toute leur ambiguïté, pour ne pas dire leur confusion.

Cloud et SaaS sont-ils économiques ?

plate-forme après avoir cerné la partie de son infrastructure que l'on souhaite "cloudiser". Ce schéma doit permettre de définir : puissance nécessaire, stockage, besoin de bande passante, niveau de qualité et de disponibilité, système d'exécution, outils d'administration et de provisionnement, redondance des données et des instances, etc. Sans cela, le projet Cloud dérapera sur les coûts et risquera l'échec.

Mais, le schéma initial ne sera pas nécessairement définitif. Le cloud évolue selon vos besoins. Si aujourd'hui vous avez besoin de cinq instances serveurs, demain ce sera peut-être dix ou cinquante, avec 150 utilisateurs aujourd'hui et demain peut-être 200.

Le budget est très difficile à prévoir : c'est l'avantage et l'inconvénient de la flexibilité du Cloud. Une solution consiste à réaliser différents scénarios et d'en estimer l'impact financier.

Comprendre une tarification complexe

"La tarification cloud est compliquée, avec les notions de facture à la CPU, de bande passante, de stockage. Il faut établir un schéma initial et prévoir l'évolution des coûts. Il est important de définir une plate-forme" prévient Frédéric Vannière

"Il n'y a pas vraiment de checklist. Cepen-

dant, dans les appels d'offres, on précise le taux de disponibilité, l'information client ou encore la redondance des données et/ou des instances. Il existe deux grandes catégories de clients : les PME qui achètent en ligne les services et les grandes entreprises qui ont une démarche structurée avec les appels d'offres." recadre **Philippe Gilbert**, Président d'Alinto, fournisseur et opérateur d'email collaboratif et de communication unifiée).



Philippe Gilbert
Alinto

Toute la difficulté est de savoir comparer ce qui est comparable dans une grille de tarification Cloud computing, de type infrastructure et/ou plate-forme. Prenons un exemple simple : comparer une offre Amazon EC2 et Windows Azure. Sur ce point, nous ne pouvons comparer que l'offre infrastructure. Or, nous nous heurtons à plusieurs problèmes : quelle type d'instance Amazon EC2 considérer, car nous disposons de 5 niveaux de puissance d'instance (processeur, mémoire, unité EC), ce que nous n'avons pas dans un contexte Azure.

Pour simplifier, dans un contexte Cloud computing (privé, via du hosting, public ou hybride), des éléments basiques aident à comprendre la tarification et les ressources allouées par défaut :

• le **temps** par heure du "compute" : c'est-à-dire le temps d'utilisation de la CPU (machine)

• le **stockage** : en général par Go et par mois, avec parfois des tarifs dégressifs selon la volumétrie

• les **transactions** : en général par tran-

	EC2 (Windows)	Windows Azure	App Engine
Temps de compute (heure)	0,12	0,12	0,1
Stockage (go/mois)	0,10	0,15	0,15
Transactions	0,01	0,01 (pour 10k)	-
Bande passante	0,10 (in) 0,17 (out/mois)	0,10 (in) 0,15 (out / gb)	0,10 (in) 0,12 (out)
Disponibilité	99,95 % (globale)	99,9 % (transaction) 99,95 % (instance)	-

• Chiffres septembre 2009, révision novembre 2009 pour Google. En dollars US.

	GoGrid	EC2
Serveur Windows Server 2003 1 Go ram, Xeon Core, 60 Go stockage	0,08 \$ heure	0,122 heure
Transfert de données	Gratuit (in, par Go) 0,17 \$ (out, par go)	0,10 \$ (in, par go) 0,17 \$ (out, par go)
Stockage	0,15 \$ (go / mois) avec 10 Go gratuit)	0,15 \$ (go / mois)
Load Balancing	Gratuit	0,025 \$ / heure 0,008 \$ / Go de données transitant dans le load balancing

→ *Autre exemple, GoGrid, un service de Cloud hosting. (chiffres GoGrid et Amazon)*

che de milliers de requêtes, avec séparation des transactions entrantes et sortantes (In et Out)

→ la **bande passante** : avec bande entrante et sortante (In et Out).

(voir tableau page précédente)

L'analyse de ce tableau fournit de précieuses informations. La première est que Google App Engine n'est pas adapté à la production à cause de son absence de garantie de disponibilité de services. Les différences semblent minimales, mais multiplier un tel écart sur le coût du stockage dans le nuage pour 1 To... !

D'autre part, tous les tarifs ne sont pas lo-

calisés en euros. Notons que si Amazon EC2 est disponible en Europe, notre secteur géographique occasionne un surcoût de quelques centimes sur les instances.

Enfin toujours chez Amazon EC2, vous aurez le choix entre des instances Windows ou Linux, les premières étant plus chères que les secondes. Par contre, l'avantage d'Amazon sur de nombreuses autres offres, consiste à offrir le choix des performances et des ressources de vos instances. Par exemple, sur une instance standard vous pouvez moduler la mémoire vive, les cœurs virtuels, le stockage, choisir entre le 32 et le 64-bit. Mais là attention, les coûts s'en-

Le modèle SaaS EasyVista : le choix entre licence et SaaS

"50% d'économie sur 5 ans"

EasyVista, est disponible selon 2 modes : EasyVista Classic, en mode licence classique, par acquisition sur des budgets d'investissement (CapEx), et EasyVista.com : en mode SaaS, en souscription, sur des budgets d'opération/fonctionnement (OpEx)

Grégory Lefort, VP Business Development, explique :

"Notre model SaaS est basé sur des contrats d'une durée variant de 1 à 5 ans, avec une durée recommandée de 3 ans. Sur cette période, le prix de la souscription annuelle pour EasyVista.com est basé sur 66% du montant Licences EasyVista Classic.

La souscription EasyVista.com comprend par défaut la licence, et la maintenance.

La souscription EasyVista.com ajoute : la prise en charge de l'infrastructure, de l'administration et des services additionnels : sauvegardes, reporting, Supervision 24/7, environnements supplémentaires, upgrades de versions automatiques, etc.

Le TCO sur 3 ans montre une économie d'environ 20% en faveur du SaaS. Sur 5 ans, d'environ 50%, sur la même solution." ■

Hébergez vos applications documentaires



Cadic Live est une solution haut de gamme pour gérer, partager, rechercher, prêter et diffuser tous vos documents : ged, multimédia, archives, fonds documentaires.

Un abonnement mensuel pour 89 € tout inclus en hébergement complet*

Les avantages sont nombreux, l'investissement faible et le ROI attractif :

- **Nous garantissons une sécurité complète de votre environnement applicatif hébergé**
 - protocole Https, certificats de sécurité
- **L'exploitation informatique et l'administration sont assurées par nos soins**
 - incluant maintenance, sauvegardes, taux de disponibilité
- **Les mises à jour de l'application sont automatiques**
 - toutes les évolutions sont incluses dans l'abonnement



Cadic Live vous assure un gain de temps, d'argent et de productivité

Contactez-nous : Cadic Live - 145 rue Montmartre - 75002 PARIS - Tél. 01 34 69 36 79 - contact@cadiclive.com

* Tarif mensuel hors taxes

volent de 0,13 dollars à 1,08 (l'heure). Chaque fournisseur de Cloud propose sa propre recette tarifaire.

(voir tableau page précédente)

GoGrid est un fournisseur d'infrastructure Windows, hosting idéal pour faire du Cloud privé. Les tarifs sont agressifs, notamment sur le load balancing, gratuit et s'appuyant sur un expert du domaine, f5.

Avec la multiplication des offres de hosteurs proposant du Cloud privé -en fait, des serveurs virtualisés accessibles sur le réseau- Amazon propose son propre service Cloud privé : Virtual Private Cloud. Le fournisseur met en avant la connexion entre son propre réseau et les serveurs du cloud privé.

Et le tarif est clair : 0,05 \$ par heure de connexion VPN + le coût des données entrantes et sortantes.

Bref, il faut être vigilant et exiger toujours les prix en euros et en zone France ou Europe. La multiplication des tarifs, et notamment selon la zone géographique, rend illisible la tarification mais permet aussi une

très grande adaptabilité de son Cloud selon les besoins, le pays et les heures.

Des hosteurs classiques pour le cloud privé

L'arrivée des hosteurs sur le marché du Cloud et tout particulièrement du Cloud privé modifie le travail traditionnel des hébergeurs. Le Cloud privé est particulièrement en vogue en ce moment car il permet, avec une relative transparence, d'alléger l'infrastructure locale, surtout si vous optez pour un service infogéré. Les prix s'y révèlent parfois élevés mais il sera plus facile de trouver un hôteur ayant des serveurs en France.

Par exemple, HP loue ses infrastructures pour bâtir du Cloud privé avec l'offre AiS (AI as a Service). Les prix sont sur mesure car chaque entreprise aura des demandes spécifiques. Par exemple, il faut compter environ 309€ / mois pour le niveau Small VM Windows et 0,35€ / Mois et par Go de données, avec deux datacenters en France. Et l'offre se multiplie rapidement : Planet-Work, Ikooula, Amazon, etc.

TCO contre ROI

Cette question peut paraître incongrue mais la réflexion est intéressante. Car finalement, faut-il choisir entre le coût de possession et le retour sur investissement pour sélectionner un SaaS et le comparer avec son existant et sa maintenance locale ? En réalité, il faut considérer les deux.

Depuis le début de cet article, nous voyons qu'il est difficile de définir les coûts. "Sur le ROI, il n'y a pas trop de questions, les entreprises considèrent essentiellement le coût d'une solution en interne. Pour des raisons psychologiques, le client, prend ou il ne prend pas la solution en ligne. Le TCO est en faveur du modèle SaaS, pour les PME, pas forcément pour les grandes structures. Plus il y a de mutualisation et plus le ROI est en faveur du SaaS. Le client y gagnera en services, en fonctionnalités", estime Philippe Gilbert, Alinto. Le ROI peut être délicat à définir sur le long terme. Dans une offre de Cloud privé, il peut exister une clause de durée minimale, de quelques mois à un an, ce qui lui retire une certaine flexibilité, même si pour l'hébergeur il s'agit d'amortir les coûts.

Attention aux clauses

Dans le modèle des services en ligne de type SaaS, Microsoft online, etc..., la tarification se veut plus simple. Il s'agit le plus souvent d'une souscription par utilisateur par mois ou par an, offrant souvent des niveaux fonctionnels dans le service et éventuellement une tarification par modèle. "Nous raisonnons par utilisateur et par mois, ainsi que par niveau de service. Il n'y a pas de coûts cachés", précise Philippe Gilbert.

Cependant, comme nous l'avons vu plus haut dans le Cloud, plusieurs critères sont à regarder :

- ❖ **qualité de services** : disponibilité, redondance, montée en charge, sécurité
- ❖ **compatibilité** avec des données existantes s'il y a lieu
- ❖ **obligation de souscription** pour une durée minimale

Le dernier point exige votre vigilance. Car il n'est pas rare qu'un éditeur SaaS demande 1, 2 ou 3 ans d'abonnement à son service. La couverture fonctionnelle est un autre point sensible. Votre service SaaS doit couvrir vos besoins comme le faisait le logiciel déployé localement. ■

François Tonic



La dématérialisation est une réalité dans de nombreuses entreprises. Mais les échanges de fichiers numériques sont vulnérables à toutes sortes d'atteintes. Pour les fiabiliser, diverses solutions de sécurité sont disponibles.

Dématérialisation de documents et sécurité

Les documents dématérialisés remplacent progressivement le papier dans les échanges commerciaux entre entreprises (contrats, commandes, factures, paiements et autres courriers), mais aussi dans les relations de l'entreprise avec les administrations (déclarations fiscales...) et avec ses employés (fiches de paie, par exemple). Les avantages du document électronique sur le document papier ne sont plus à démontrer. Le traitement du document dématérialisé peut être automatisé de bout en bout, ce qui réduit les risques de perte et d'erreurs, et augmente grandement la productivité (mise sous plis, envoi...) tout en réduisant les coûts de diffusion (papier, impression, coûts postaux...).

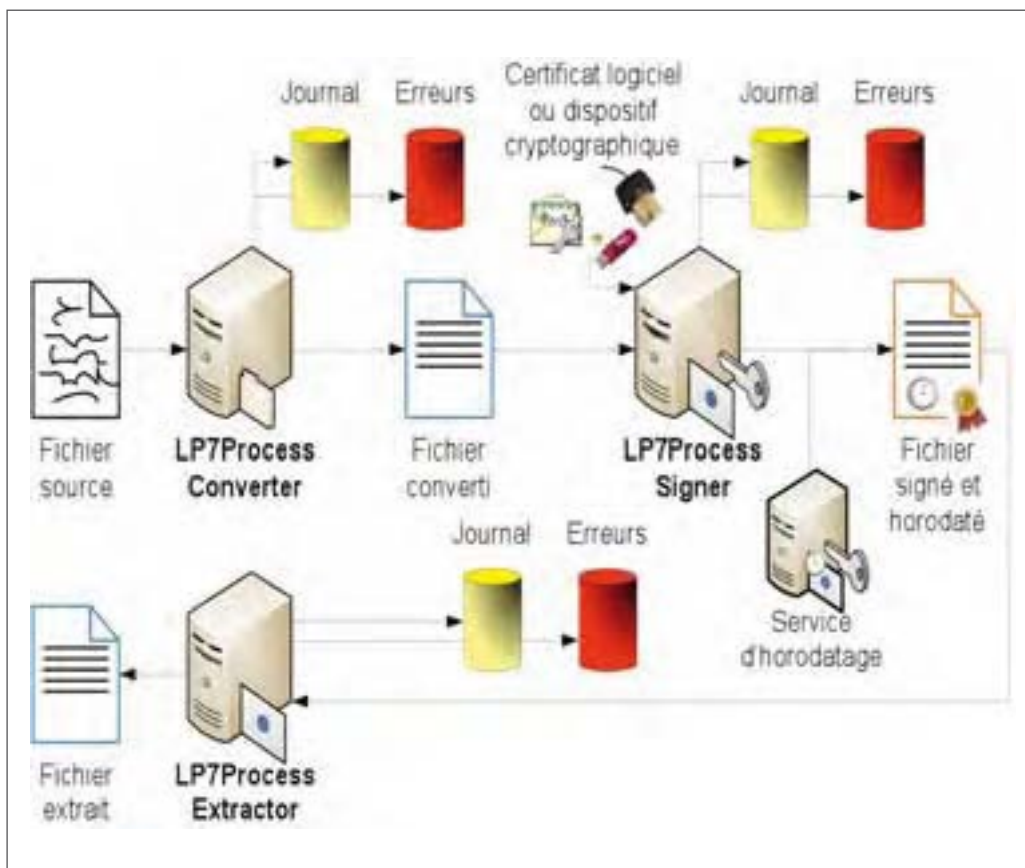
Fiabiliser les échanges

Encore faut-il garantir que le document électronique n'a pas été modifié ou altéré entre son émission et sa réception, qu'il est bien passé par les étapes prévues, qu'il arrive au bon destinataire, en toute confidentialité, qu'il pourra être archivé et retrouvé dans son intégralité. Il existe pour cela des outils et techniques permettant ces échanges en toute sécurité : signature électronique, cryptage, identification et certificats électroniques sont devenus indispensables. "Il faut faire la preuve de ces échanges et améliorer leur fiabilité", souligne **Emmanuelle Oli-vié-Paul**, de Markess International. Selon une enquête de ce cabinet d'études, en 2009, 47% des organisations interrogées

ont recours à des services de certification électronique afin d'authentifier, valider, dater, archiver, protéger, signer... un contenu électronique et/ou le flux d'échange associé dans le cadre de transactions effectuées avec des clients. D'ici 2011, elles devraient être 79% à recourir à ces services, les solutions de sécurisation les plus demandées par les entreprises portant sur l'archivage (notamment probatoire), la signature, la confidentialité et la protection (via chiffrement et/ou cryptage) et l'authentification. Toutefois les projets de sécurisation liés à la dématérialisation sont freinés par différents facteurs : la présence de documents au format papier, encore nombreux, pour 36% des organisations ; l'accompagnement au changement et la mutation des habitudes, pour 33% ; la complexité technique pour 31%.

2 types de dématérialisation

Les factures figurent parmi les documents et courriers de gestion les plus concernés par la dématérialisation. Si la facture entrante est au format papier et mise au format électronique par l'entreprise destinataire, il s'agit de "dématérialisation simple", ce qui nécessite de conserver la facture au format papier. En revanche, il existe une autre forme de dématérialisation de facture, appelée "dématérialisation fiscale", dans laquelle l'identité de l'auteur de la facture, l'intégrité des données de facturation, ainsi que les conditions d'archivage de ces informations sont garanties. Ces fichiers doivent obligatoirement être signés au moyen d'une signature électronique respectant les modalités imposées par le Code Général des Impôts.



→ Schéma de dématérialisation avec signature et horodatage avec la solution LP7 de Lex Persona

(Source : Lex Persona - www.lex-persona.com)

Des solutions chez les éditeurs, SSII et spécialistes

En ce qui concerne l'offre en solutions de sécurité associées à la dématérialisation, elle est disponible auprès de différents prestataires, depuis les éditeurs de logiciels de GED (gestion électronique de documents) jusqu'aux fournisseurs de solutions métiers (e-commerce, e-achat, e-procurement, e-facturation, e-paiement...), en passant par les autorités de certification, tiers de confiance et tiers archiveurs. Nous citerons quelques exemples de telles solutions. Les entreprises peuvent aussi faire appel à des SSII ou des intégrateurs.

La sécurité peut être un service complémentaire offert par des fournisseurs de solutions de dématérialisation. Ainsi Novaxel a une offre de gestion électronique de dossiers, répondant à des besoins de dématérialisation, mais aussi d'organisation et de maîtrise de l'information avec gestion des droits de l'utilisateur et workflow (définition et normalisation des processus de validation et de contrôles ; mise en place de sécurité dynamique au niveau de la base de documents ; automatisation de tâches et d'alertes). Pour le certificat électronique, cette société a conclu un partenariat avec Chambersign.

Echanger en toute sécurité des documents

Dans le cadre d'échanges de documents dématérialisés, e-velop de Document Channel permet d'échanger en toute sécurité des courriers et des dossiers confidentiels, sensibles, stratégiques, administratifs et politiques (directives, contrats, proposition commerciale, lancement de produit, brevet, acquisition...), aussi simplement que par e-mail.

L'éditeur de middleware Amalto fournit des solutions innovantes pour permettre aux entreprises d'automatiser leurs échanges transactionnels avec leurs partenaires commerciaux (clients, fournisseurs...). En particulier, b2een s'installe en quelques minutes et permet d'échanger tous types de documents de manière extrêmement sécurisée (messages signés et cryptés par certificat électronique).

Les échanges se font entre partenaires identifiés et acceptés, au sein de commu-

STS Group a conçu et développé STS Suite, une suite logicielle permettant la gestion complète de la chaîne de confiance. Quant à l'offre sécurité d'Axway, elle s'articule autour de quatre axes : sécurisation vis-à-vis des menaces externes ; sécurisation des données et des échanges à l'initiative de l'entreprise ; gestion de l'identité des droits et des rôles ; visibilité de bout en bout.

Le tiers de confiance : un passage obligé

Les spécialistes de la sécurité liée à la dématérialisation, comme CertEurope, Keynectis, TrustMission, etc., seuls ou en partenariat, sont capables de mettre en place les dispositifs nécessaires qui permettent de bénéficier des avantages de la dématérialisation sur les documents à valeur probante, ne pas perdre la sécurité qui existe dans le monde "matériel", et être en conformité avec la loi. CertiNomis, filiale de Docapost (Groupe La Poste), propose un certificat électronique "prêt à l'emploi". CDC Fast propose un "Parapheur Electronique", outil sécurisé accessible via internet, qui permet de signer électroniquement plusieurs fichiers en un seul clic à partir de n'importe quel ordinateur. En tant que tiers de confiance, Atos Worldline couvre l'ensemble de la chaîne de dématérialisation, depuis la facture jusqu'à l'archivage, en prenant en charge les prestations relatives à la sécurité des données : autorité de certification, opérateur de signature électronique, opérateur d'horodatage, tiers de confiance archiveur à valeur probante.

Ces solutions permettent de certifier l'identité d'une personne physique ou morale connectée (identification des signataires d'un contrat électronique, une facture, un bon à tirer, d'utilisateurs de téléprocédures ou d'applications diverses...), de signer un document électronique, dater et horodater des documents échangés en ligne, archiver électroniquement des documents à valeur probante. ■

Claire Rémy

Pour en savoir plus

- *Avantages de la sécurisation des échanges électroniques - Référentiel de Pratiques de Markess International, septembre 2009*
- *Vade mecum juridique de la dématérialisation des documents, FNTEC, avril 2009*

Quelques définitions

- ❖ **Archivage à valeur probante** (*archivage ou à vocation probatoire*) : système d'archivage de données mettant en œuvre des processus et des mécanismes de sécurité (*horodatage, empreinte de document, signature numérique, etc.*), de préférence faits par des tiers, permettant d'apporter une valeur juridique à la conservation intègre du document et à sa lisibilité dans le temps.
- ❖ **Authentification** : moyen technique utilisé par une personne (par exemple, utilisation de mots de passe à usage unique) pour permettre l'accès à une ressource.
- ❖ **Autorité de certification** : entité responsable de l'émission, de la délivrance et de la gestion des certificats électroniques, et responsable des certificats émis en son nom.
- ❖ **Certificat électronique** : document sous forme électronique destiné à sécuriser les échanges en évitant toute usurpation ou déconvenue ; il peut être obtenu auprès d'une autorité de certification.
- ❖ **Chiffrement (cryptage)** : procédé grâce auquel on souhaite rendre la compréhension d'un document impossible à toute personne qui n'a pas la clé de (dé)chiffrement.
- ❖ **Coffre-fort numérique** : cf. archivage à valeur probante.
- ❖ **Cryptographie** : ensemble des techniques permettant la gestion de secrets.
- ❖ **Dématérialisation fiscale des factures** : le fichier électronique tenant lieu de facture est légalement conforme, suivant le cadre strict défini par le Code Général des Impôts ; c'est le seul cadre qui autorise la suppression totale de la facture au format papier.
- ❖ **Horodatage** : service associant de manière sûre un événement et une heure afin d'établir de manière fiable l'heure à laquelle cet événement s'est réalisé.
- ❖ **Infrastructure à clés publiques (ICP)** : infrastructure de confiance reposant sur le principe du chiffrement asymétrique à 2 clés, l'une publique, l'autre privée ; seul le destinataire du message détient la clé privée capable de le déchiffrer.
- ❖ **Signature électronique** : procédé d'identification garantissant son lien avec l'acte auquel elle s'attache ; un certificat sur support physique (clé USB ou carte à puce) assure la portabilité et la maîtrise de la signature.
- ❖ **Tiers de confiance** : organisme habilité à mettre en œuvre des signatures électroniques reposant sur des architectures d'infrastructure à clés publiques (utilisées pour chiffrer les données). ■



La clé du succès réside dans l'information.

Faites avancer votre activité en capturant et traitant automatiquement l'information de manière rapide et précise. Votre capacité à traiter efficacement les données de formats différents ou homogènes, papiers et électroniques, est cruciale pour la réduction des coûts, ainsi que pour l'amélioration de vos relations avec vos clients, collaborateurs et partenaires.

Les solutions Kofax pour l'automatisation des processus métiers basés sur des documents sont idéales pour les PMI, PME, entreprises et organisations qui souhaitent capturer les informations dès leur arrivée. A l'aide de scanners, fax, emails et périphériques multifonctions, les documentalistes peuvent intégrer les papiers importants dans leur environnement de travail très tôt dans le processus. Par exemple, il est possible d'ajouter les documents de support à des formulaires Infopath pour expédition et approbation.

Les documents de support peuvent être partagés dans un groupe de travail pour compléter les documents en traitement de texte, les pages Web et autres documents électroniques.

Notre portefeuille de produits et services comprend :

- ◆ Classement et extractions automatiques pour les banques, centres de tri, services de traitement de commandes, etc.
- ◆ Solutions pour clients dans les secteurs des services financiers, l'industrie, la vente au détail, la grande distribution, les institutions gouvernementales, la santé, etc.
- ◆ Gestion multilingue pour l'automatisation des processus métier basés sur des documents
- ◆ Solutions pour groupes de travail, entreprises et environnements de développement
- ◆ Scanners de production pour la capture et la gestion de documents par Canon, Fujitsu, Kodak, Panasonic et Epson

Visitez notre stand à Démat'Expo 2009 (Stand 63) ou www.kofax.com afin de découvrir comment les solutions Kofax peuvent soutenir votre activité.

Partenaire de l'évènement :



R I M A G E[®]

Sponsors de l'évènement :

Canon

FUJITSU

EPSON

Panasonic

Kodak

Rapprocher l'environnement de la dématérialisation ne relève pas d'un simple phénomène de mode autour du "green IT", que l'on rencontre de plus en plus souvent sans que l'on sache réellement ce qu'il recouvre. Il s'agit d'une réalité et surtout d'une nouvelle approche qui permet une analyse rationnelle et surtout quantifiable, des effets de la dématérialisation sur l'environnement.

Dématérialisation et protection de l'environnement

Par Jean-Marc Rietsch

Ce thème de l'environnement n'est pas nouveau, il s'agit simplement d'une véritable prise de conscience mondiale du problème. Déjà à la fin des années 80, suite au premier crash pétrolier, les économies d'énergie avaient connu un grand élan.

La consommation de papier ne baisse pas

Spontanément, lorsqu'on évoque la dématérialisation, on envisage la suppression du papier comme une contribution évidente au développement durable. En fait il s'agit là d'un raccourci que l'on doit tempérer quelque peu, d'autant plus que tout le monde s'accorde pour dire qu'à ce jour la consommation de papier dans nos organisations n'a pas encore baissé, au contraire. En effet, dans notre quotidien, il faut distinguer deux principaux vecteurs de consommation de papier. D'une part tout ce qui est concerné par la communication : presse, brochures de tout ordre et d'autre part l'utilisation que l'on fait du papier d'un point de vue strictement professionnel. De l'avis même des imprimeurs il aura fallu attendre une vingtaine d'années pour que la consommation de papier commence véritablement à baisser au niveau simplement de la communication du fait des nouvelles technologies avec, en tête, Internet. Il semble donc naturel que l'utilisation en entreprise du papier n'ait pas encore véritablement diminué, là où les nouvelles technologies de l'information, intégrant tous les aspects légaux, ne peuvent finalement prétendre qu'à une dizaine d'années d'historique.

Valeur juridique du document électronique

Cette notion juridique apparaît ici fondamentale car à l'origine du "droit" à la suppression du papier dans certaines conditions. La loi de mars 2000 reconnaît ainsi la même

valeur à un écrit électronique qu'à un écrit sur support papier, sous réserve de satisfaire un minimum de critères, comme l'identification de l'auteur du document, son intelligibilité, sa pérennité et surtout son intégrité à partir du moment où le document est considéré comme figé. Nous sommes ainsi contraints de prendre en considération l'ensemble du cycle de vie du document, contrainte que l'on retrouve d'ailleurs au niveau du bilan énergétique. En effet, que penser d'un flux numérique à l'origine et "re-matérialisé" ensuite ?

Au-delà de la simple suppression du papier, la dématérialisation revêt d'autres aspects tout aussi importants pour notre environnement. On la retrouve ainsi dans les échanges et surtout dans l'ensemble des processus métier. Le meilleur exemple en est sans doute celui de la facture. Mais attention à ne pas réduire la dématérialisation des factures à leur simple numérisation ! Il s'agit de quelque chose de beaucoup plus complet et de plus performant grâce à l'absence totale de papier et surtout à l'élaboration, puis à la reprise des éléments de la facture de façon totalement automatisée à partir du système d'information de l'entreprise ou de l'organisation. De la prise de commande jusqu'à la comptabilisation de la facture tant côté client que côté fournisseur, l'ensemble du processus est dématérialisable et doit être dématérialisé pour prétendre à un bénéfice tangible.

Une telle dématérialisation est évidemment source de gains importants d'une part au niveau des entreprises en matière financière et en matière d'efficacité du travail mais également au niveau de l'environnement. Or bien peu d'entreprises considèrent ce dernier comme prioritaire lorsqu'il s'agit de lancer un projet de dématérialisation. Pour-

tant, l'environnement est l'affaire de tous.

Revoir les processus pour profiter pleinement des nouvelles technologies

La dématérialisation souffre souvent d'un réflexe humain naturel consistant à vouloir à tout prix remplacer les processus existants par des systèmes dématérialisés équivalents. En fait, les gains obtenus pourraient être sensiblement plus importants si l'on en profitait pour revoir totalement ou au moins partiellement l'organisation de certains processus afin de bénéficier pleinement des nouvelles technologies.

Au-delà de la remise en cause des processus, d'autres contraintes existent en matière de dématérialisation, mais qui ne doivent pas pour autant être considérées comme des freins, dans la mesure où les solutions existent en face. En plus des contraintes juridiques, d'un point de vue purement technique, rappelons l'attention à porter sur les formats logiques utilisés, gage de l'intelligibilité dans le temps des documents :

- sur les supports afin d'éviter toute perte d'information et/ou d'intégrité,
- sur les migrations à anticiper du fait même que les supports actuels ont des durées de vie très limitées
- au niveau de la signature électronique pour laquelle l'obsolescence cryptographique nécessite quelques précautions particulières.

La conduite du changement constitue également un élément important de tout projet de dématérialisation au risque de ne pas atteindre les objectifs attendus et les gains correspondants. L'e-mail représente un exemple particulièrement significatif de par son développement totalement anarchique qui, au lieu de nous permettre de gagner en



Primobox lance le bulletin de paie électronique !



Avec Primobox DEMAT RH, tout le monde y gagne :

L'entreprise qui réalise jusqu'à **80% d'économies** sur ses coûts d'édition des bulletins de paie et améliore sa rentabilité dès le 1er mois d'utilisation.

Le salarié qui bénéficie **gratuitement** d'une solution à forte valeur ajoutée lui permettant de protéger ses documents importants contre tout risque de détérioration ou de perte (vols, incendie, inondation, etc.)

L'environnement grâce à une baisse significative du nombre d'impressions



N°Azur 0 810 300 366

PRIX APPEL LOCAL

Pour en savoir plus : www.primobox.com
contact@primobox.com

*e-bulletin de paie
fait partie de la gamme
Primobox DEMAT RH*



efficacité nous force au contraire à dépenser beaucoup d'énergie afin d'endiguer son flux de plus en plus important et souvent injustifié !

La dématérialisation progressive de 20% par an

Si le marché de la dématérialisation est en plein essor et suit une progression constante de plus de 20% par an depuis 2004 (source IDC 2008), l'effet déclencheur de tels projets est encore essentiellement constitué par les gains financiers attendus (sources Serdalab, Markess). Viennent ensuite une meilleure efficacité des processus, des gains de productivité, l'amélioration des conditions de travail, une meilleure sécurisation,...

Pourquoi l'environnement n'apparaît pas encore ? Et surtout, y a-t-il véritablement une convergence dans les objectifs ? S'il s'agit de "gagner plus" ou de "dépenser moins", la diminution des consommations d'énergies, qu'elles soient renouvelables ou non, et la diminution de consommation de matières premières vont dans le même sens et contribuent de plus au développement durable. Par contre, lorsqu'il s'agit de diminuer la pollution, les coûts induits sont souvent difficiles à justifier d'un point de vue strictement financier. Afin d'éviter au maximum ce genre d'opposition, le critère environnemental doit ainsi être pris dès le départ de tout nouveau projet.

Les bénéfices environnementaux

En matière d'environnement, la dématérialisation présente certains avantages évidents. Tout d'abord au niveau des impressions et/ou des photocopies avec la diminution du papier, avec les réserves faites précédemment. Attention également aux idées fausses, les forêts ne sont pas directement impactées car celles qui sont destinées à produire du bois pour le papier sont en fait recyclables, il faut donc plutôt chercher du côté de l'énergie, de la diminution de rejet de CO2 et des matières premières nécessaires à la fabrication par exemple des encres, etc.

La dématérialisation agit ensuite sur la diminution du transport de marchandises ou

des déplacements professionnels, ou encore permet un contrôle à distance de certaines installations. Cette action se traduit par une diminution de la consommation en énergie et de la production de CO2.

A contrario, la dématérialisation est source de consommation d'énergie supplémentaire pour la fabrication, le fonctionnement mais aussi le refroidissement des différents matériels électroniques (PC, serveurs, routeurs, ...), de matières premières, entre autres de métaux précieux qui entrent dans la fabrication des ordinateurs ou d'éléments particulièrement polluants qui nécessitent une attention toute particulière en fin de vie pour ce qui est de leur recyclage éventuel.



→ Cycle de vie du document (source BIOis)

Tout comme il est indispensable de prendre en compte le cycle de vie complet du document pour sa partie contenu, il est également nécessaire d'envisager l'analyse de ce même cycle de vie, mais cette fois pour son impact sur l'environnement, essentiellement en matière énergétique, sachant que beaucoup d'autres critères peuvent également intervenir dont il sera nécessaire d'étudier la sensibilité pour n'en retenir que les principaux.

Une telle méthode est d'ailleurs standardisée par la série des normes ISO 14040. Le schéma (source BIOis) présente l'ensemble des étapes à étudier tout au long de la vie du document et des produits et services induits.

La conduite du changement est fondamentale

La encore, la conduite du changement est fondamentale car l'environnement nécessite un véritable changement comportemental tant au niveau des entreprises que des individus et des citoyens que nous sommes. L'exemple de la mise en veille de bon nombre d'appareils électronique en est la par-

faite illustration. A elle seule, l'économie réalisée permettrait d'éviter tout risque de coupure pendant l'hiver 2009 en France.

Du point de vue humain, l'impact de la dématérialisation en matière d'emploi est également à prendre en considération. Néanmoins il faut relativiser cet aspect dans la mesure où il ne fait en réalité que prolonger un mouvement déjà largement entamé avec l'informatisation des entreprises et des organisations. Certes, il y a effectivement suppression de certains postes mais à l'inverse on observe la création de nouveaux profils permettant aux personnes concernées par ces suppressions mais aussi aux autres de migrer vers ces nouveaux métiers.

Et n'est ce pas là un des principaux avantages du progrès pour peu que les individus concernés soient suffisamment accompagnés et informés afin de pouvoir évoluer au cours de leur carrière.

Si la dématérialisation peut encourager le progrès grâce, entre autres, à la transformation de

l'information en connaissance, elle va par là favoriser très largement l'innovation. Ainsi ne va-t-on pas avoir un autre effet bénéfique de la dématérialisation sur l'environnement avec la découverte de nouveaux procédés aptes à favoriser l'environnement durable et cette fois sur du plus long terme. Nous avons donc doublement besoin de nous intéresser de plus en plus au phénomène "dématérialisation" et à le développer au plus vite. ■

Jean-Marc Rietsch,
Président de la FedISA
(Fédération ILM Stockage et
Archivage).



FedISA
Cette association professionnelle s'est fixée pour principales missions d'informer et assister les utilisateurs sur les nouvelles technologies, les nouveaux processus et les nouvelles réglementations en effectuant une veille technologique juridique, normative et organisationnelle. Elle s'attache à favoriser la mise en place de certifications et de référencements dans les domaines du tiers archivage, des outils matériels et logiciels, des systèmes internes d'archivage des entreprises. ■
info@fedisa.eu - www.fedisa.eu



L'Organisation Papier,
C'est le passé !



L'Organisation Actuelle,
C'est novaxel !



Pour travailler autrement

La mise en place d'une ged permet de réduire de 50 % le temps passé sur les recherches!
pc expert- janvier 2009

www.novaxel.com

04.78.30.62.41 - commercial@novaxel.tm.fr



Evènement : Les Assises de la Sécurité 2009

Le patrimoine informationnel

par Solange Idrissi Zougari

L'ère de l'économie de l'information débute et, pour survivre et ne pas perdre son patrimoine informationnel, son savoir-faire, créé et utilisé via son système d'information, l'entreprise doit apprendre à maîtriser les menaces : agence gouvernementale, gendarmerie, experts juridiques français et européens... profitent des Assises 2009 pour donner les conseils à suivre aux dirigeants, DSI et RSSI.

“ Les Assises de la Sécurité”, neuf ans déjà et toujours un franc succès auprès des DSI et RSSI participants. Cette édition 2009 restera dans les annales comme un jalon durant une période de crise économique d'ampleur mondiale. Crise qui cependant semblait peu toucher la Riviera en ce début d'octobre : 1400 visiteurs dont plus de 600 ténors de la sécurité et de l'IT en entreprise ont répondu présent.

Année remarquable également par la diversité des sujets abordés, des thèmes centrés sur la sécurité englobant tant les aspects sociétaux que gouvernementaux sensibilisant et informant les entreprises des secteurs public et privé. Afin d'élargir le spectre des sujets traités, les Assises 2009 ont ajouté, pour la première fois, un nouveau parcours thématique : celui de la santé.

Patrick Pailloux,

Anssi (Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information)

Anssi : protéger les entreprises du privé comme du public

Signes des temps, le discours d'ouverture participe à rappeler le rôle de chacun afin qu'il contribue à protéger et défendre le patrimoine de son entreprise, de son pays. Discours au cours duquel **Patrick Pailloux**, récemment nommé à la tête de la nouvelle Anssi (l'Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information), rappelle les nouvelles missions de l'agence. En premier lieu, la création d'un centre de cyberdéfense à l'échelle nationale. Un centre qui aurait la capacité de détecter les attaques informatiques d'où qu'elles proviennent. Infrastructure accompagnée par la création d'une labellisation pour les produits comme les services qui permettra de garantir un certain niveau de sécurité. Parmi les tâches importantes de l'Anssi, un regard attentif sera porté sur les infrastructures critiques (scada), les opérateurs privés, les "telcos"... grâce à un travail plus marqué autour de leur protection.





Qui dit cyberdéfense pense également communication active car même si, comme l'a précisé Patrick Pailloux, la communication ne fait pas partie de la culture des gens du domaine du secret de la défense, "on a besoin de communiquer pour sensibiliser. On construit ici une communauté car l'état a besoin de tous pour défendre le poumon économique de la France qui est menacé. C'est pour cela que la capacité de l'agence va plus que doubler en un an pour atteindre les 250 personnes afin de travailler de façon rapprochée tant avec les opérateurs d'infrastructures critiques qu'avec les entreprises."

Notons la remarque de **Patrick Langrand**, président de l'AAIE et l'IHEDN "Il est donc grand temps que les entreprises échangent afin de se préparer à ce nouvel aspect. Ce sont les entreprises de petite taille qui sont aujourd'hui les plus démunies face aux menaces sécuritaires car elles ne savent pas souvent comment se protéger, comment empêcher une personne d'emporter un disque dur..."

Identité numérique, casse-tête pour l'industrie et l'administration

Autre conférence d'exception, la "plénière" d'ouverture abordait un sujet épineux : celui des fichiers. Les aléas d'Edvige (le fichier des Renseignements Généraux), les questions soulevées et rapidement oubliées liées aux pièces d'identité biométriques,

Assises 2009 : Innovations et confirmation des tendances technologiques

La partie salon de l'évènement a eu autant de succès que les conférences et débats. Un échantillonnage de produits et de technologies, un mélange équilibré de jeunes pousses et de marques réputées qui donnent le La des grandes tendances dans le domaine de la sécurité.

Protection pour Web d'entreprise

A commencer par, c'est une tradition des Assises, les startup les plus innovantes. Parmi les françaises, CommonIT a effectué le déplacement pour prendre la température du milieu... pari gagné pour l'un des fondateurs, **Daniel Fagès** car le bouche à oreille entre RSSI leur a permis de voir défiler de nombreux curieux qui se sont très vite transformés en projets pilotes. Il faut rappeler que l'un des fléaux majeurs actuel est l'infection par attaque web "client side". Et l'idée de CommonIT est d'isoler le navigateur web, cible de toutes les attaques du cybercriminel. Virtual Browser est donc un navigateur qui tourne, non pas en local, mais à distance sur un serveur virtuel d'entreprise. Un serveur qui peut être installé n'importe où sur le réseau, "in the cloud", hosté, ou tout simplement au sein d'une DMZ



Daniel Fagès,
CommonIT

au cœur de la protection

les données "clients" ou "personnel" des entreprises, la généralisation des RFID nominatifs, en bref tout ce qui touche aux outils qui manipulent des identités numériques soulève des montagnes de questions.

Santé et Sécurité : un parcours dédié

La sécurité des données de santé est en train de s'organiser. Le domaine de la santé et qui plus est les données générées par les systèmes de santé concernent tout le monde, entreprise comme salarié à titre personnel. En tant que données critiques, les problématiques d'authentification, identification, confidentialité et accessibilité aux informations sont au cœur des débats. Entre la réalité terrain et la réglementation imposée dans un tel cadre, il y a encore aujourd'hui un énorme gouffre. Cependant le domaine de la santé s'organise et outre l'arrivée de nombreux décrets, lois et autres artifices censés assurer la sécurité et la confidentialité des données médicales, de nouvelles agences gouvernementales (ASIP et ANAP) tentent de modéliser et d'insuffler aux acteurs terrain les techniques et méthodes nécessaires pour atteindre ce but. Les retours d'expériences de plus en plus nombreux pourront bientôt inspirer le commun des entreprises françaises car finalement les contraintes sécuritaires demandent la plupart du temps les mêmes exigences ...

("zone démilitarisée"). Une séparation physique qui évite d'infecter le reste du réseau d'entreprise en isolant toutes les actions effectuées lors de la session navigateur. Pour l'utilisateur, tout ceci est naturellement transparent. A partir de cette architecture, les services IT peuvent imaginer toutes sortes de combinaisons en fonction de leur politique de sécurité à disposition du service IT. Par exemple, l'interfacer avec les applications d'entreprise. Les programmes de ce genre, développés pour des versions spécifiques de navigateur, n'ont pas toujours la possibilité d'être mis à jour à chaque nouvelle version dudit navigateur. Avec CommonIT, la plate-forme, le type et la version de navigateur n'ont plus d'importance. D'ici fin 2009, les clients iPhone seront également supportés. Créée en début de cette année par des vétérans du métier de la sécurité (fondateurs d'Arkoon repartis dans une nouvelle aventure), CommonIT a réalisé début septembre une première levée de fonds destinée au développement du produit, commercial et technique. L'ouverture à l'international sera pour la troisième levée de fonds.

A rapprocher de cette idée, une nouvelle fonction apparue dans la gamme de produits de CheckPoint, SafeSurf. L'idée là encore est d'utiliser des technologies de virtualisation pour protéger l'utilisateur en créant une session virtuelle à chaque demande



Ce sont les entreprises de petite taille qui sont aujourd'hui les plus démunies face aux menaces sécuritaires. Patrick Langrand





Thierry Karsenti,
Directeur Technique
CheckPoint Europe

de connexion sur Internet. A noter également chez CheckPoint l'intégration de Vmsafe au travers d'un partenariat avec VmWare afin de sécuriser les environnements virtuels. Résultat : naissance de la *virtual edition*. L'ensemble garantit de protéger le contenu de chaque VM mais aussi les échanges entre VM.

Un prix pour un "nettoyeur d'applications métier"

Après Nexthink (traçage IP), Livo (middleware d'authentification forte), Mobiquant (sécurisation des flottes de mobiles), c'est Kalistick qui, cette année, a remporté le prix de l'innovation 2009. Cette jeune pousse (trois ans à peine) a mis au point, avec le concours de l'Insa de Lyon, une plate-forme "software as a service" chargée de piloter et de mesurer la qualité des développements informatiques. A l'heure où tout le monde parle de Software Development Lifecycle et autres règles du bien programmer, il était logique que cette récompense soit attribuée à un spécialiste de cette discipline. La plate-forme de Kalistick se nomme Cockpit Qualité, et s'adapte aux projets en Java et C#. Un tableau de bord orienté qualité du code qui s'adresse aux responsables de projets, DSI et RSSI, et qui, affirment ses concepteurs, permettrait de réaliser d'importantes économies en terme de test et de chasse aux failles applicatives tout au long du déroulement d'un chantier. Economies de temps, économie d'argent... quelques exemples des avantages qu'apporte l'analyse statistique du code en amélioration de performances sont donnés au fil du blog de l'entreprise (<http://blog.kalistick.fr>).

Techniquement parlant, Kalistick est un énorme moteur de règles, constamment perfectionné et remis à jour en fonction des demandes spécifiques des clients. Mais ce qui en fait un produit original, c'est sa mise à disposition via Internet, en mode "ASP".

Protection contre les attaques Web 2.0

Autre start-up et autre technologie, Palo Alto, une société spécialisée dans le ... parefeu. Pour l'instant rien de bien original et un pari presque fou même quand on connaît le nombre d'acteurs qui gravitent déjà dans ce secteur. Mais Nir Zuk, fondateur et CTO de la firme américaine est loin d'être un débutant dans le domaine : principal engineer chez CheckPoint, il fut CTO de Netscreen et inventeur du *stateful* inspection. Fondée en 2005, la société est aujourd'hui constituée de 150 employés, réalise un CA en hausse de 30% chaque trimestre avec un produit commercialisé depuis deux ans.

"La première caractéristique que l'on regarde sur un parefeu, c'est généralement sa vitesse, la marque apposée sur l'étiquette, la console d'administration et le prix. Pourtant, pour ce qui concerne le contrôle des accès sur le réseau et l'examen de ce qui s'y passe, les nouvelles générations d'applications ne sont plus du tout ce qu'elles étaient. Aujourd'hui le web est prédominant avec du P2P, de la messagerie instantanée, du Web 2.0 genre Facebook, du webmail comme Gmail, du backup en ligne... le point commun entre toutes ces applications nouvelle génération, c'est qu'elles n'ont plus de numéro de port attribué (well-known port) et qu'il est possible de se connecter sur une de ces applications pour pénétrer

frauduleusement au sein du réseau." D'où l'idée d'associer nativement au parefeu la possibilité d'identifier les applications en se basant sur le contenu du trafic. Même si celui-ci est chiffré via SSL ou dans un format propriétaire comme Skype. Résultat : un matériel propriétaire basé sur des FPGA exécutant des algorithmes sophistiqués et capables de s'adapter aux nouvelles menaces. L'ensemble est naturellement intégré avec l'annuaire de l'entreprise, ce qui permet d'imaginer différentes politiques de sécurité en fonction des utilisateurs. Mais Palo Alto n'est pas le seul à avoir fait ce constat telle la startup française EdenWall ...

Filtrage et Open French Touch

Ne l'appellez plus INL, mais EdenWall. Ce spécialiste Lyonnais du "firewall filtrant à gestion d'identité" se débaptise pour adopter le nom de son produit. Edenwall, c'est avant tout un groupe de spécialistes du développement Open Source, tous d'origine universitaire, et qui ont décidé d'associer à Netfilter/iptables (LE coupe-feu sous GNU Linux le plus utilisé dans le monde) une extension (NuFW) chargée de prendre en compte non plus l'IP du destinataire au sein du réseau, mais son identité telle que stockée dans l'annuaire d'entreprise. Ce couple Netfilter/NuFW forme le firewall Edenwall, vendu sous forme d'appliances, et accompagné d'une console d'administration graphique... déconcertante de simplicité pour qui s'est un peu frotté à la syntaxe spartiate d'IPchain. Non seulement cette approche simplifie l'édification des règles sécurité dans les politiques de groupe, mais en outre elle facilite la prise en charge des réseaux non cuivre ou utilisant des protocoles parfois ésotériques : Wifi, serveurs d'application via RDP ou ICA... Ajoutons que s'en trouve également facilitée la gestion de la QoS "centrée utilisateur".



Vincent Deffontaines
EdenWall

Antivirus russe et console universelle

Kaspersky, de son côté, organisait un atelier technique consacré à la sécurité des postes nomades sur Internet, et présentait, outre la "traditionnelle nouvelle version" de son A.V. pour stations estampillée 2010, une nouvelle console d'administration. Cette console, l'Admin Kit 8 marque une franche rupture technologique avec les anciennes éditions. Plus de 50 nouvelles fonctions y ont été ajoutées, allant de l'installation à la *déléature* à distance d'applications "tierces parties", en passant par le contrôle de certains composants périphériques permettant, par exemple, d'établir des politiques de sécurité supervisant l'usage des ports USB sur les postes client. S'ajoute également à ces fonctions "fines" la prise en compte des plates-formes mobiles sous Symbian ou Windows Mobile (politiques de sécurité propres, blocage ou effacement des données confidentielles à distance en cas de perte etc.). Cette console est compatible avec les nouvelles plates-formes Microsoft (Seven et 2008 R2) et accepte de fonctionner indifféremment avec des bases SQL Server ou MySQL.



Jean-Philippe Bichard,
Kaspersky

PACK SAFE#ZONE

Deux solutions de sécurité réunies pour protéger vos données des menaces externes et internes

1

Protégez, analysez et administrez vos PC et serveurs, de façon aisée et centralisée

ESET NOD32 Antivirus Business Edition

Protège efficacement votre réseau contre les virus, vers, chevaux de Troie, logiciels espions et publicitaires, rootkits, phishing, et autres menaces.

2

Enrayez le vol de données grâce à un contrôle simple, sans verrouillage physique

DeviceLock® Proactive Network Security

Protège vos informations sensibles contre le vol de données en assignant des restrictions pour les périphériques amovibles (USB, CD, DVD, Wifi, etc.).

Protection | Confidentialité | Disponibilité | Intégrité des données



Téléchargez une version d'évaluation sur
www.athena-gs.com/slogic

ATHENA
Global services

ATHENA Global Services, Distributeur exclusif en France des solutions ESET et DEVICELock.

© 2009 ATHENA Global Services. Tous droits réservés. Les différents logos, marques, produits sont la propriété de leurs éditeurs respectifs.

Entretien avec Philippe Courtot, CEO de Qualys

L'entreprise redevient toute puissante grâce au service

"Cette récession nous aide à deux titres. Le premier est la présence sur le marché de nombreux talents jusqu'alors inaccessibles... Le second est le modèle SaaS, Software as a Service. Nous traversons une période de gros changement technologique : avant, c'étaient les acteurs qui détenaient la technologie et qui l'imposaient aux clients. Aujourd'hui, c'est l'inverse, c'est le client qui acquiert de la puissance car le modèle SaaS pousse à l'abstraction de la technologie. Le client n'a plus à se préoccuper de l'infrastructure et peut faire un choix sans crainte car ce n'est pas cher en investissement et cela se déploie facilement. Ensuite, si le choix ne convient plus car le fournisseur n'évolue pas ou ne fait pas progresser assez vite son produit dans le temps, il est aisé de modifier la situation et de le remplacer par un nouveau prestataire."



Philippe Courtot,
CEO Qualys

La spécificité de Qualys, c'est la détection de vulnérabilité. Un procédé qui ne cherche pas à "trouver une solution" et la mettre en place mais, grâce à des méthodes automatisées, qui parvient à prévenir l'administrateur des vulnérabilités présentes potentiellement dangereuses. Il suffit, une fois ce bilan dressé, d'appliquer des mesures de contournement qui évitent au client d'être infecté. "Nous

fonctionnons naturellement sous forme de services. Des services qui vont s'étoffer avec le temps. Par exemple, depuis peu, nous proposons un service conformité et sécurité à nos clients. Bientôt, nous lancerons un nouveau type de service grâce, entre autres, à de multiples partenariats avec d'autres acteurs de la sécurité avec lesquels nous partageons des informations concernant les vulnérabilités trouvées sur Internet. Si nous allons dans les applications Web, c'est pour des raisons de survie économique. Il faut être "dans" l'Internet, un business modèle totalement basé sur le "pull" où le client est roi. On aimerait devenir les "contrôleurs" d'Internet grâce à nos milliards de sondes disposées dans le monde et l'ensemble de nos partenariats avec les acteurs du monde de la sécurité..."

"Depuis la navigation internet, tout a changé : les châteaux forts et les relais sont devenus insuffisants pour combattre les voies de navigation attaquées par les pirates. Or les entreprises ne sont pas à l'heure actuelle équipées pour se battre, d'autant que les bandes organisées ont embauché les meilleurs ingénieurs et ont littéralement industrialisé leurs modes d'attaques. Il suffit de regarder l'architecture et la sophistication d'un ver comme Conficker pour comprendre à quoi on a à faire. Seule la montée du SaaS permet de modifier la dynamique de la sécurité et de libérer l'entreprise de la charge sécuritaire. Le futur de l'informatique d'entreprise sera plutôt constitué par des data centers connectés, privés ou non, auxquels les clients accéderont via des "devices", des terminaux évolués reposant sur un navigateur. Des Data Centers de plus en plus virtualisés avec des données dans le Cloud... Le rôle de Qualys sera alors d'être la brique sécurisée qui veillera pour le client à ce que ces Data Centers soient sécurisés au travers d'audits." ■

Vérizon, enfin une plate-forme de métrique sécurité

Le "2009 Data Breach Investigations Report" n'est pas un énième bulletin sur l'étendue de la sinistralité dans le monde. C'est avant tout un recueil précis de métriques récoltées par les millions de sondes que l'opérateur a déployées dans le monde. Une approche opposée au rapport "CSI-FBI" qui n'utilise que les dépôts de plaintes après sinistre, et généralement dans la zone nord-américaine. Un rapport qui va donc à l'encontre des idées reçues : 285 millions d'enregistrements ont été compromis en 2008. Sur ce volume, 74% des dites compromissions sont d'origines externes à l'entreprise (voilà qui fait un sort aux statistiques paranoïdes infondées du "80% des menaces proviennent de l'intérieur de l'entreprise"). La part des "insiders" existe tout de même... mais elle ne dépasse pas 20% des méfaits. 32% des brèches étaient provoquées par des partenaires. 64% des attaques sont le fruit de hacking pur et 38% l'œuvre de malwares. Les mauvais usages et erreurs de manipulation ne dépassent pas 22%, et les attaques "physiques" plafonnent à 9%. Encore des idées reçues qui tombent, idées souvent colportées par les vendeurs d'outils de surveillance interne.

C'est absolument à lire, à télécharger sur : (http://www.verizonbusiness.com/resources/security/reports/2009_databreach_rp.pdf).

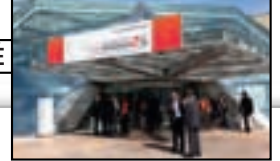
Sourcefire, le virtuel se protège

Ces quelques chiffres montrent à quel point certaines entreprises ont le vent en poupe du fait de leur activité. Ainsi une société comme Sourcefire avoue être largement au-dessus de ses objectifs à un moment où beaucoup sont en "mode survie". Grâce notamment à la campagne sur la cybersécurité menée tambour battant aux USA par le Président Obama. En France, le secteur public parvient à maintenir le niveau des commandes, alors que le secteur privé reste fortement impacté par la crise. Sourcefire profite même des Assises pour annoncer la très prochaine intégration de l'intégralité de l'architecture Sourcefire sous VmWare. Un socle virtuel sur lequel tournent plusieurs systèmes d'exploitation avec des services qui communiquent entre eux. Même "dématérialisé" on retrouvera là les mêmes composants que le Sourcefire version appliance : IDS/IPS doublé de la technologie RNA permettant de savoir "qui parle avec qui" et protégeant les échanges.



Cyrille Badeau,
Sourcefire

Ont également été développées des sondes virtuelles appelées à être déployées sur le réseau de machines VmWare. Pour l'administrateur, l'ensemble sera vu comme un IPS normal. Détail important, la prochaine version permettra également d'appliquer une politique de sécurité différente en fonction du segment de réseau protégé.



Sophos chiffre à tous les étages

Pour Sophos, on mise sur l'intégration des techniques de chiffrement dans l'édition à venir, *Endpoint Security & Data protection 9.0*. Le premier pas vers le DLP, une mise à jour gratuite naturellement pour les clients en possession de l'Endpoint Security actuel. Des caractéristiques qui viennent compléter dans ce sens l'HIPS et le contrôle des périphériques amovibles. Ce DLP agit sur deux plans : la gestion des données personnelles d'une part et la protection de la propriété intellectuelle de l'autre. Cette extension porte en elle l'héritage d'Utimaco, entreprise récemment rachetée par Sophos. Toujours dans le même sens, l'édition Small Business destinée aux sociétés de 50 à 100 postes. Cette édition intègre une version simplifiée d'administration du package anti-malware, HIDS, parefeu, contrôle des applications et (ajout récent) des périphériques amovibles. Un module *private crypto* vient s'ajouter et ce toujours dans la veine DLP, pour protéger le contenu d'un fichier ou d'un disque.



Michel Lanaspéze,
Sophos

PrimX, des chiffres, des lettres, des portables...

Toujours dans le sens de la fuite d'information, Prim'X, spécialiste du chiffrement, lance une édition 3.0 de Mobiz, suite de

chiffrement pour Windows Mobile 5 et 6. Annuaire des contacts, pièces jointes, emails, le contenu des PDA/Smartphones est ainsi protégé et compatible avec les porte-clefs matériels (token RSA par exemple) et certificats divers. Ce logiciel s'inscrit dans une gamme d'autres outils de chiffrement protégeant les infrastructures IT du "sol au plafond" : Zedmail pour les messageries d'entreprise, Zed pour les pièces jointes (conteneur chiffré), ZoneExpress pour les disques durs de portable -zone de swap y compris- et Zone Central pour les stations de travail traditionnelles. Les applications métier et développements particuliers peuvent être protégés grâce à un kit de développement (un jeu d'API) compatible avec ZoneCentral, ZoneExpress ou Zed ...



Michel Souque
Prim'X

Les mariés de l'an 2009

Skyrecon et Arkoon s'unissent en espérant le meilleur et en visant un développement sur les marchés Européens. Pour **Patrick Prajs**, actuel PDG de Skyrecon, "*Ce rachat ne modifie en rien nos stratégies respectives. Dans les mois à venir, on verra naturellement comment nos gammes vont pouvoir interopérer, des produits complémentaires à l'heure actuelle. Mais l'important aujourd'hui est surtout de maintenir notre croissance afin d'atteindre notre objectif et devenir le leader de la sécurité informatique en Europe. Outre l'apport de moyens financiers, ce rappro-*



Patrick Prajs,
Skyrecon

Maîtrisez les technologies informatiques



9782100531813 • 256 pages • 29 €

9782100531820 • 224 pages • 25 €

9782100530823 • 240 pages • 25 €

9782100522330 • 272 pages • 37 €



Ton risque n'est pas mon risque

Comme chaque année, le rendez-vous des Assises est accompagné de la publication d'un "livre bleu", étude fouillée sur un sujet particulier. L'édition 2009 est intitulée "Développer la culture des risques informatiques et informationnels". Son auteur, **Pierre-Luc Réfalo** (responsable d'Hapsis Education), fait remarquer que jamais l'on a autant parlé de "viser le risque zéro" alors que s'accroissent précisément les risques frappant le domaine informatique. Un peu comme le Toyotisme faisait du contrôle qualité continu. Ce n'est pas aussi simple, argumente Réfalo. Car la notion de risque dépend d'une foultitude de facteurs : culturels, tout d'abord, mais également sectoriels, géographiques, temporels ou conjoncturels. L'attention au risque dans le secteur bancaire, par exemple, se portera essentiellement sur des enjeux tels que la lutte contre la fraude informatique. Dans le secteur public, c'est surtout sur le patrimoine informationnel que l'on veillera. Sous un angle géographique, il est logique que l'attention d'une entreprise d'envergure européenne se focalise sur la fraude et la protection des données personnelles, tandis qu'une multinationale d'envergure mondiale se polarisera plutôt sur des questions de protection du patrimoine infor-

mationnel. L'aspect conjoncturel, quant à lui, ne nécessite que peu d'explications. On ne peut nier l'impact qu'ont eu les grandes affaires de "fuite d'informations" de ces dernières années, de TJX à Heartland et RBS Wordpay, en passant par les fichiers des retraités de l'Armée US qui s'évaporent ou les clefs USB de l'armée Britannique qui s'égarerent sur les parkings d'un pub. Thème "préoccupant mais pas prioritaire" en 2008, "sujet brûlant" en 2009. Il n'y a pas de remède collectif, il ne peut exister une notion universelle et immuable du risque insiste Pierre-Luc Réfalo qui effectue tout d'abord un état des lieux de la culture des risques, dans les secteurs bancaires, administratifs et industriels. Un bilan qui fait ressortir notamment quelques freins à son développement. Ainsi, nous enseignent ces quelques 40 pages de statistiques, "Les risques "redoutés" s'adressent prioritairement aux individus (clients, usagers) montrant un souci moindre du collectif et de l'entreprise". D'autre part, en matière de management de la culture du risque et des solutions envisagées, l'on remarque une nette différence entre les priorités du secteur privé et celles des organismes bancaires ou du secteur public. ■

chement nous permet également d'entrer dans le secteur de la Défense Nationale, de capitaliser sur la certification produit en profitant de la méthodologie et politique d'Arkoon en la matière et enfin, de s'appuyer sur la qualité du réseau de partenaires du désormais unique actionnaire de Skyrecon qui devrait booster notre activité." A elles deux, les sociétés possèdent un nouveau "poids" dans le secteur de la sécurité et le tandem pourrait imaginer intéresser d'autres entreprises du secteur dans un autre pays européen afin d'accroître, suite à une croissance externe, encore leur chance de compter à l'échelle du vieux continent.

Aruba, moins cher que le "base cuivre"

On ne peut pas parler de sécurité sans penser sans fil, dont la popularité et la crédibilité augmentent. On n'imagine plus un hôpital, une entreprise, une université, un entrepôt... sans réseau wireless. A une époque où le moindre budget est examiné au centime près, il est naturel de voir cette technique se répandre, car moins coûteuse en maintenance et en installation que les traditionnelles liaisons cuivre... et ce ne sont pas que des "petits marchés" qui se remportent constate **Bernard Guidon** d'Aruba. On parle de contrats dépassant le million de dollars.

Aujourd'hui, c'est le standard 11n qui est à l'honneur et tous les spécialistes du sans fil sont en passe de proposer leurs nouvelles gammes d'A.P. (points d'accès) avec ce nouveau type de modulation. Meilleure bande passante comparée aux procédés A, B ou G, et tarifs intéressants. Du moins chez Aruba qui, pour s'imposer sur le marché, n'hésite pas à casser les prix de moitié dès la sortie de ses produits. Cette discussion sur le 11n n'est pas négligeable car si le sans fil veut s'imposer au système filaire, il faut qu'il offre les mêmes possibilités et capacités de transport, notamment en ce qui concerne la voix ou la vidéo... ce qui est désormais envisageable avec le 11n. ■



Bernard Guidon
ARUBA

Deloitte Technology Fast 50

Les acteurs de la sécurité à l'honneur



Alexandre Souillé, Président d'Olféo

Les trophées 2009 du Deloitte Technology Fast 50 ont récompensé en novembre au palais Brongniart les sociétés en forte croissance de l'IT et des biotechnologies.

Olféo s'est distingué, à la première place du secteur de la sécurité informatique, avec la 7^e place du palmarès. L'éditeur affiche en effet un taux de croissance exceptionnel de 2321% de son chiffre d'affaires sur les quatre dernières années (2004 à 2008).

Olféo propose une solution de filtrage du contenu Internet qui permet à la fois de maîtriser et sécuriser l'utilisation d'Internet et d'assurer performance et optimisation du réseau.

L'anti-spam **MailingBlack**, avec 2204% de croissance a conquis la 11^e place du palmarès. **Sécuractive**, solution d'analyse du comportement réseau, (1778% de croissance), la 15^e place. ■

J.K.

Appréhender de façon globale la sécurité du poste de travail n'est pas une tâche facile pour les entreprises. En effet, les menaces qui pèsent sur la sécurité évoluent sans cesse au gré de l'imagination des hackers qui paraît sans borne, sans compter les mises à jour des systèmes d'exploitation qui créent de nouvelles opportunités.

Sécuriser le poste de travail : 5 briques complémentaires

La prise de conscience des enjeux est variable selon les entreprises. Souvent elle résulte d'expériences liées principalement aux virus alors que les risques de destruction ou de fuite des données sont peu ou mal perçus.

L'aspect sécurité physique est relativement bien appréhendé (tolérance aux pannes, technologie RAID, alimentation ininterrompible...) mais la plupart des entreprises ne prennent pas suffisamment garde à l'utilisateur qui, de bonne foi (la plupart du temps), lui fait prendre des risques.

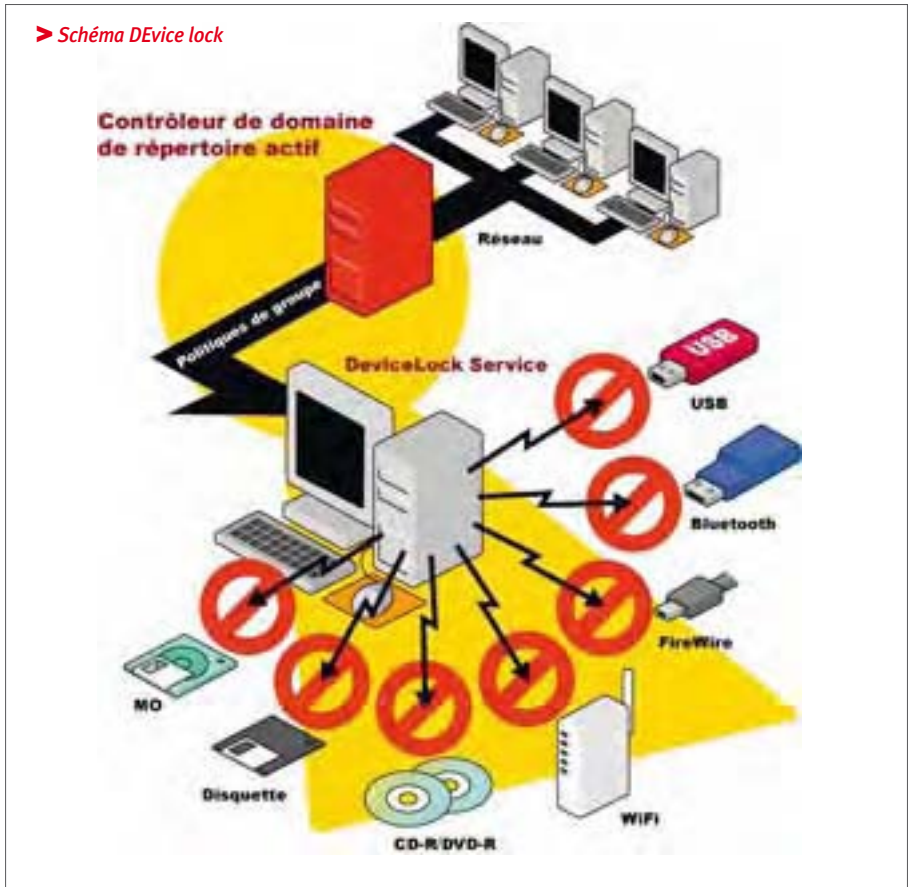
De plus, quelle que soit la taille des entreprises, la politique de sécurité applicable aux postes de travail connectés en réseau, suppose des actions correctives simultanées sur un parc correctement répertorié et configuré alors même que ces postes sont souvent utilisés en nomade hors des murs de l'entreprise.

1- Bloquer les attaques sur le poste de travail

La première brique concerne bien entendu la protection contre les vulnérabilités du PC et sa faculté à propager des menaces sur le système d'information. Il est donc vital de s'équiper d'une solution de protection proactive s'adaptant aux attaques de



> L'interface de ShadowProtect Desktop Edition



plus en plus nombreuses. Avec une offre comme ESET Smart Security, qui rassemble Antivirus, Antispyware, Antispam et Pare-feu, le PC dispose alors d'un premier niveau indispensable de protection.

2- Sauvegarder les données

Second élément à prendre en compte, la sauvegarde des données en temps réel et incrémentielle. En réalité, le backup des données est souvent retenu comme une parade

aux risques de pannes et non comme la conséquence d'une attaque frauduleuse. Dans cette optique, la sauvegarde doit être configurée de manière à pouvoir récupérer les données avant l'instant T qui précède l'attaque. Des gammes de produits telles que ShadowProtect de StorageCraft, dédiée à la sauvegarde à chaud et en continu, protège ainsi PC et serveurs des entreprises et des particuliers quelle que soit la source de l'incident. Les images créées sont compressées, cryptées et peuvent être visualisées pour une restauration ou une mise à jour. A noter également, que la version ShadowProtect Server assure la sauvegarde à chaud et en continu des bases de données sous MS SQL Server.

3- Bloquer l'accès aux périphériques

La troisième brique concerne, l'accès aux périphériques (clés USB, CD, disques externes, clés 3G, Smart Phones...) qui peuvent être le vecteur d'introduction de logiciels malveillants. Il est donc nécessaire d'analyser en temps réel, à travers le contenu d'un document, la circulation des fichiers pour en autoriser ou interdire la copie en fonction de règles définies dans l'entreprise. A cette fin, les logiciels comme DeviceLock intègrent des fonctions avancées d'analyse et de filtrage de documents, grâce à son moteur de gestion de contenu. Il gère également les connexions réseau, ce qui lui permet d'avoir un comportement différent suivant que l'ordinateur est connecté à un réseau d'entreprise, à un réseau public ou non connecté. Cette mesure de protection "offline" vient compléter la mesure "online" traditionnelle.

4- Cryptage des données

Le cryptage des données sera notamment conseillé pour les entreprises qui emploient beaucoup d'utilisateurs nomades. Deux solutions sont offertes : un produit gratuit tel que TrueCrypt qui permet de créer des disques virtuels qui, une fois "montés" avec le mot de passe, apparaissent comme un nouveau disque sur le PC. Tout fichier écrit/lu sur ce disque est alors automatiquement encrypté/décrypté de façon transparente. A aucun moment le fichier n'est écrit en clair sur disque. Autre solution, Centurion mail, qui assure le cryptage des e-mails et pièces jointes. Il permet de crypter (chiffrer) en 128 bits très facilement et sans risque à partir de MS Outlook, les communications par email des entreprises.

5- Audit préalable

Et enfin, si l'on souhaite se prémunir plus globalement en tenant compte des spécificités du système d'information, une étape préliminaire s'impose : celle de l'audit de sécurité. Réservé la plupart du temps aux grands comptes, en vertu des coûts souvent prohibitifs pratiqués, il existe maintenant des solutions forfaitaires autour de 3000 € proposées par des entreprises spécialisées, indépendantes des fournisseurs, capables de repérer les failles de sécurité, notamment pour les accès distants. ■

Alain-Gérard Sanna

CAS CLIENT

Materne optimise la gestion de sa politique de sécurité

Confrontés à une multiplicité de postes opérant à distance, en fixe ou en nomade, et à la nécessité de veiller aux mises à jour simultanées des postes de travail, les responsables de Materne, ont été amenés à définir une politique de sécurité administrée de façon centralisée.



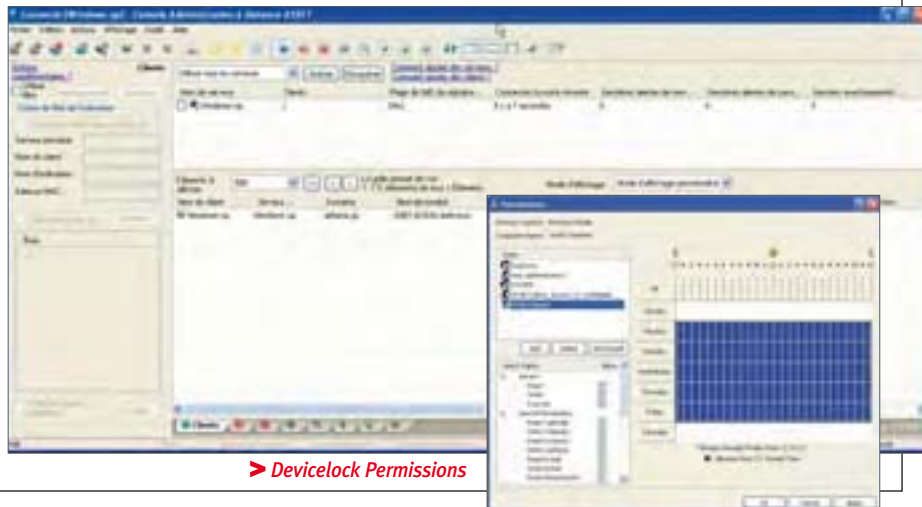
Telle une tour de contrôle capable d'observer et d'agir sur l'ensemble des postes et systèmes, Materne a choisi la nouvelle console ESET Remote Administrator V3. La solution a permis d'accroître l'efficacité de la politique de sécurité, d'établir un constat rapide de la situation d'un seul regard, de libérer au maximum l'administrateur des contraintes liées au manque de visibilité et d'analyse observé sur d'autres solutions et enfin, d'automatiser la gestion de la politique de sécurité.

"Grâce à cette nouvelle version de la console, nous avons obtenu beaucoup plus que nous ne l'imaginions. Ce qui nous a séduit, c'est son interface modernisée qui permet de visualiser d'un seul regard la gestion de la partie serveur et miroir, grâce au système de mise à jour sophistiqué. De plus, nous avons pu notifier la configuration de la totalité des clients à distance, d'une façon simple et intuitive, ce qui n'était pas évident avec d'autres solutions du marché" précise **Pierre-Yves RITTON**, Administrateur Réseau Axsolu, groupe gestionnaire Infrastructure Materne.

"D'autre part, il faut noter la parfaite compatibilité et l'interfaçage du déploiement d'autres outils tiers à l'aide d'un fichier de configuration standard. Ce principe de compatibilité est à nos yeux très important", ajoute l'administrateur réseau.

Materne bénéficie aujourd'hui d'une automatisation renforcée de la gestion des règles de sécurité. Cette politique, autrefois surveillée et appliquée manuellement, est aujourd'hui intégralement administrée grâce au nouveau gestionnaire de politique de la console ESET Remote Administrator V3. Elle a permis la création, la gestion et l'application d'une politique sélective de sécurité sur chacun des clients antivirus, serveurs, postes fixes et nomades. La distribution des politiques de sécurité est ainsi automatisée en se basant sur les différents critères prédéfinis par les administrateurs. Il est possible par exemple d'affilier un poste client spécifiquement à l'un des 25 serveurs de la société ou même à une adresse IP spécifique. Une politique globale est créée en introduisant une notion d'automatisme ainsi définie, puis appliquée par défaut. Dans une architecture multisite ou hiérarchique, chaque site a la possibilité de créer des sous-politiques s'appuyant sur la politique globale : un client pourra ainsi bénéficier d'une politique spécifique de site. Le gestionnaire de notifications compatible avec le protocole SNMP, permet un meilleur déclenchement des alertes et une gestion facilitée de ces dernières, avec plus de souplesse, grâce aux demandes générées sur conditions. Aujourd'hui, près de 300 PC et 25 serveurs équipés de l'antivirus NOD32 sont pilotés par la console d'administration d'Eset. ■

➤ *Vue d'ensemble de la Console d'administration à distance Eset*



➤ *Devicelock Permissions*

L'INFORMATION PERMANENTE sur le DEVELOPPEMENT

10^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

Un hébergeur est naturellement responsable de l'infrastructure qu'il met à disposition de ses clients. Tant d'un point de vue fiabilité des services qu'en termes de sécurité. Mais ces mêmes responsabilités s'arrêtent aux limites des parties applicatives dès qu'il s'agit des modes dédié et privé.

Sécurité jusqu'où une entreprise peut-elle faire confiance à son hébergeur ?



Jean-Baptiste Favre
Directeur administration
et systèmes,
AMEN France

Pour Jean-Baptiste Favre, Directeur Administration et Systèmes chez Amen France, Les principaux problèmes rencontrés sur Internet sont des failles de sécurité sur les sites qui permettent le spam ou les attaques à grande échelle que sont les DDoS, (Distributed Denial of Service). "Notre rôle est de surveiller l'ensemble de l'infrastructure. Côté réseau, on suit de près le trafic pour détecter une anomalie. Les administrateurs système et réseau sont continuellement présents sur nos sites. 24/24 et 7/7 pour détecter les attaques et trouver les meilleures solutions pour contrer ou atténuer leurs effets. Chez nous, le rôle du RSSI, Responsable Sécurité du Système d'Information, est plutôt orienté gestion de risques alors que le directeur administration-système est en charge de l'aspect protection au niveau physique de l'in-

frastructure. Seule la partie réseau est intégralement sous la responsabilité de l'équipe informatique comme tout ce qui est, totalement ou en partie, mutualisé ainsi que toutes les machines qui supportent les serveurs (anti-virus, anti-spam, load balancing pour une performance optimale...). En revanche, les serveurs dédiés et leurs contenus restent sous la responsabilité des entreprises. D'ailleurs si l'estimation du risque devient très élevée, on est parfois obligé de "couper" certains de ces serveurs quand l'administration de ces derniers laisse à désirer. Sinon nous pratiquons des audits de manière régulière en même temps que nous assurons une veille technologique permanente car les hébergeurs sont particulièrement exposés aux attaques et notamment aux nouvelles menaces."

Des systèmes redondants

Chez l'un de ses principaux concurrents, 1&1, la sécurité est une question globale. "En tout nous gérons plus de 65 000 ser-

veurs dans le monde. Le système de sauvegarde des données clients est situé dans un centre de données installé dans une pièce différente. Chaque système critique est redondant en mode n+1. A tout moment, un système est disponible, en attente, près de ceux nécessaires au fonctionnement d'un service. Cette redondance englobe de l'alimentation électrique à la technique du réseau en passant par le refroidissement. Ainsi nous sommes connectés à l'internet par deux chemins séparés et par des fournisseurs d'internet divers. Notre serveur ainsi que le propre réseau 1&1 dispose d'un service de permanence 24 heures sur 24. Nous avons en outre une équipe de plus de 40 spécialistes qui se charge de la lutte contre les abus sur Internet. Cette équipe analyse tous les mois plus de 2,5 millions de "pourriel", dans le but d'améliorer les filtres intérieurs anti-spam et anti-virus."

Dans le cas de Dedibox, concurrent sur la partie serveurs hébergés dédiés d'Amen et de 1&1, la sécurité est vécue par le responsable du sujet comme une partie de l'activité essentielle pour le business : "Le cœur du métier d'hébergeur est de maintenir une continuité de service, quels que soient les événements extérieurs. Un incident peut vite avoir des répercussions importantes sur l'activité tant de l'hébergeur que celle de ses clients. Ainsi, l'alimentation électrique des serveurs et la capacité de refroidissement de ces derniers est une des principales clefs de la disponibilité des infrastructures. Dedibox a mis en œuvre une infrastructure aux normes "N+1" (ndlr, voir plus haut) ainsi qu'un système de sécurité renforcé du périmètre physique du site."

➤ **ARSYS : le nouveau data center, dans le nord de l'Espagne, peut héberger jusqu'à 15.000 serveurs.**



Disponibilité de 99,95%

Chez ASPserveur, la notoriété passe par le sérieux de la compétence et la sécurité est donc également un point essentiel de la stratégie de l'acteur, "Là encore ASPserveur n'accepte aucun compromis sur la sécurité. Notre réseau est protégé par une batterie de Firewalls ASA Cisco en cluster actif/actif (tolérance de panne) dotés de module IPS (Intrusion Prevention System). Ce système répertorie l'ensemble des attaques connues dans le monde et bloque automatiquement l'adresse IP d'un pirate éventuel. Tous nos serveurs sont livrés avec un antivirus et connectés à nos serveurs de mises à jour automatiques. Notre réseau Full CISCO est composé de plusieurs opérateurs sélectionnés parmi les meilleurs (et non les moins chers) et agrégés selon le protocole BGP4. La redondance de tous nos équipements nous permet de proposer une garantie contractuelle de disponibilité supérieure à 99.95% avec des pénalités financières à l'appui. La qualité des opérateurs avec lesquels nous travaillons nous permet aussi de garantir des temps de réponse inférieurs à 32 ms pour la France (15 ms constatés).

Par ailleurs, nos équipements vont être doublés le mois prochain sur deux Datacenters éloignés de 41 km, ce qui nous permet d'assurer la synchronicité des données avec un temps de réponse inférieur à une milliseconde entre les deux Datacenters (double fibre optique d'une capacité maximum de 2 x 83 Gbps). Cette nouveauté permettra de franchir un bond dans la sécurité avec des possibilités nouvelles comme la répartition de charge, les clusters ou le stockage SAS/ISCSI, tous doublés sur les deux Datacenters. Il s'agira aussi de la solution idéale pour les PRA/PCA (plan de reprise d'activité et plan de continuité d'activité) puisque les architectures hébergées dans les deux centres de données pourront être placées dans le même VLAN et sur la même classe d'adresses IP". conclut **Sébastien Enderlé**, fondateur de l'entreprise.

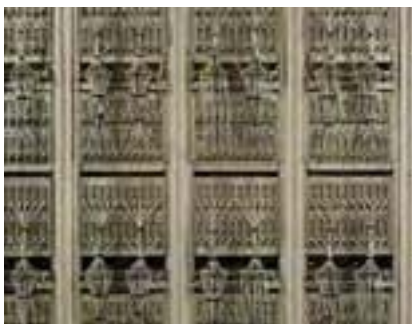
Chez Gandi, on poursuit la stratégie "primeur à la technique" avec une veille technologique soutenue pour leurs propres besoins en tant qu'hébergeur d'infrastructure, mais également pour les clients. Il arrive même parfois que l'équipe corrige une faille avant que l'éditeur n'ait publié de rustine. Pour obtenir des parcs de clients propres, la société s'appuie, entre autres, sur Gandi AI qui est capable de mettre à jour automatiquement les



> Baies de serveurs chez Gandi

serveurs des clients. Selon la gravité du problème, Gandi intervient plus ou moins directement. Un système de filtrage a également été mis en œuvre devant les machines virtuelles en plus du cloisonnement fort entre chacune d'entre elles. Enfin, l'hébergeur réalise des backups pour les clients mu-

constate que l'on n'a, somme toute, pas tant de failles que cela par rapport à l'extérieur et pas mal à l'intérieur. Nous avons installé un certain nombre d'outils de surveillance des flux entrants mais également de ceux sortants. Et nous avons beaucoup d'honey-pots pour nous protéger. Côté sécurité, nous jouons également la transparence et une sous-partie du site officiel signale tous les problèmes ainsi que les travaux en cours sur l'infrastructure. Nous communiquons également sur les failles de sécurité quand elles sont de grande envergure. Il existe aussi des services sécurité payants (vpn, parefeux...)", résume **Germain Masse**, Responsable des Datacenters chez OVH.



> Baies de Dedibox

tualisés. Bientôt, une solution sera également proposée aux experts qui, jusqu'à présent, étaient responsables de leur propre infrastructure.

Transparence

OVH ne déroge pas à la règle et protège ses clients sur les solutions mutualisées et laisse le soin à ces derniers de se défendre dès qu'il s'agit de solutions dédiées. Cependant, il est toujours possible, même pour ceux dans le contexte des offres dédiées, de souscrire à un service de protection de l'hébergeur pour leurs logiciels (difficiles à protéger du fait des backdoors) et applicatifs. "Mais le réseau est suffisamment conséquent pour que l'on perçoive les attaques suffisamment tôt et qu'on les bloque en amont. La sécurité est centrale dans la stratégie d'OVH. On

Le client reste responsable

De la redondance des données et des infrastructures à la protection périmétrique physique, on le voit bien, tous ces prestataires pratiquent une politique de "best effort". Mais cette attitude ne doit pas pour autant plonger l'utilisateur dans un confort inactif. En théorie, la confiance portée à chacun de ces grands sous-traitants devrait être confirmée par une série d'audits répétés effectués à l'initiative du client... solution aussi coûteuse qu'illusoire. Un minimum de prudence est donc de mise. Le chiffrement des données en transit, la sauvegarde locale des informations vitales, la maîtrise des "richesses", la prévision de solutions de remplacement ou de plan de reprise d'activité secondaire relève toujours de la responsabilité du client lui-même. Il en va de sa survie. ■

Solange Idrissi Zougari

Négociations : entre bras

par Benoît Herr

Entre utilisateur, éditeur et intégrateur, les relations sont en pleine mutation. Le bras de fer entre SAP et ses clients l'illustre.

Avec des évolutions technologiques majeures, comme l'arrivée en force du logiciel libre ou le modèle SaaS, le tout sur fond de "crise", les relations entre les trois principaux protagonistes des projets logiciels sont en plein bouleversement.

L'objectif initial de SAP était de faire passer tous ses clients à 22% d'augmentation du support, en 4 ans.

L'intérêt des associations d'utilisateurs ne fait plus aucun doute pour personne, qu'il s'agisse de relayer les besoins des entreprises auprès de l'éditeur, d'apporter une critique constructive ou de l'enrichissement personnel des adhérents au travers des échanges. Les groupes d'utilisateurs contribuent depuis longtemps à l'évolution des progiciels. En revanche, nous avons en début d'année, vécu une grande première : une fédération de groupes d'utilisateurs (le SUGEN : SAP User Group Executive Network) a réussi à infléchir la stratégie d'un éditeur, et non des moindres, puisqu'il s'agit du leader mondial : SAP.

Rappel des faits

Fin 2008, l'éditeur a décidé de faire passer progressivement le taux de la maintenance sur ses produits, qui était alors de 17%, à 22%, soulevant en cela un tollé général qui reste dans toutes les mémoires. Les groupes d'utilisateurs SAP, Allemagne et Autriche en tête, réunis sous la bannière du SUGEN, s'étaient alors insurgés, presque plus sur la forme que sur le fond, d'autant que cette annonce arrivait à un bien mauvais moment : conscients du caractère inéluctable de cette augmentation, les groupes d'utilisateurs ont alors exigé de l'étaler plus encore dans le temps et surtout de mettre en évidence de façon objective la valeur ajoutée supplémentaire apportée par *Enterprise Support* en comparaison de l'ancienne offre de support utilisateurs, présentée par

SAP comme étant, entre autres, des services d'assistance complémentaires, de nouvelles méthodologies et une version étendue de SAP Solution Manager.

Cout indexé à la performance

C'est ainsi qu'a été mis en place un programme de benchmarking à l'échelle mondiale (une centaine d'entreprises y prennent part pour l'instant) destiné à mesurer le plus objectivement possible la valeur ajoutée des services de *l'Enterprise Support*. L'augmentation du taux de la maintenance a été subordonnée à la mise en évidence d'une valeur ajoutée effective, et SAP souscrit aujourd'hui à la démarche. Plus précisément : l'objectif initial de SAP était de faire passer tous ses clients à 22% en 4 ans. Mais si les études, qui se basent sur des KPI définis en commun, ne mettent pas en évidence des augmentations de performances, l'augmentation du taux sera lissée sur une période plus longue. En 2009, le taux du support a connu une augmentation de 1,18%, qui s'est ajoutée aux 17% en vigueur en 2008, et en décembre 2009 aura lieu une analyse commune entre le SUGEN et SAP pour définir le nouveau taux à appliquer en 2010.

Sans les groupes utilisateurs, cet infléchissement de la stratégie du géant allemand n'aurait pas pu avoir lieu. Aujourd'hui, les relations entre l'éditeur et ses utilisateurs sont redevenues plus sereines, mais d'une manière générale, le mouvement vers une



**Les difficile
Client-fo
par temp**

de fer et poignée de main...



Georges Epinette
Groupement des
Mousquetaires et CIGREF



Michel Jardat
Generix Group
et Syntec informatique



Jean-Jacques Camps
Association des
utilisateurs Oracle et DSI



Nicolas Deladeriere
Prodware



© i-stock photo.com / Tomacco

s relations urnisseur s de crise

crispation des relations entre utilisateurs et prestataires n'est pas récent. On peut même dire que la confiance s'effrite, dans certains cas. "Je constate depuis 5 à 6 ans des défaillances dans les prestations des fournisseurs" nous confie **Georges Epinette**, DOSI du Groupement des Mousquetaires, trésorier du Cigref et auteur ou co-auteur de plusieurs ouvrages ("eSCM et Sourcing IT : Le référentiel de la relation client-fournisseur", "Valeur et performance des SI : une nouvelle approche du capital immatériel de l'entreprise", "Alignement des projets informatiques : un retour d'expériences"...). "On assiste en effet depuis 5-6 ans à un phénomène de destruction de valeur et de concentration de l'offre certainement lié aux délais d'innovation et de concurrence exacerbés, aux fusions/acquisitions à tout-va, aux remplacements de produits intempestifs etc. Désormais, quand on change un composant, c'est quasiment tout le SI qui est à rebâtir. L'interopérabilité est devenue un leurre. Le DSI en est réduit à demander sans cesse des budgets à sa direction générale pour des mises en conformité motivées par une décision de l'éditeur ou du constructeur de modifier telle ou telle brique. Nous sommes en permanence sur des chantiers technologiques au détriment de la création de valeur, et c'est pénible."

Mais Georges Epinette ne se livre pas au jeu facile du "c'est pas moi, c'est l'autre" : "Les défaillances que j'enregistre sont autant de

notre fait, à nous utilisateurs, que de celui du fournisseur. Elles existent néanmoins. La réaction, côté entreprise, consiste à se border au maximum du point de vue juridique. Or, dans la plupart des entreprises, le département juridique est à part, les achats également, et on aboutit ainsi à un jeu à quatre mains entre la direction métier commanditaire, la DSI, les achats et le juridique. De ce fait, pour mettre tout le monde d'accord sur un contrat, cela devient très complexe. Pourtant, si chacun, entre le fournisseur et le client, était capable de faire amende honorable et d'essayer de trouver une solution ensemble en s'appuyant sur des bonnes pratiques, ça devrait pouvoir s'arranger plus simplement".

Ce qui a changé avec la crise

C'est dans un climat aussi délétère que s'est invitée la crise, il y a un peu plus d'un an maintenant. Si celle-ci a des effets bien réels pour certaines entreprises, qui la subissent de plein fouet, elle sert souvent d'alibi pour grappiller quelques pour-cent par ci-par là et s'aligner ainsi sur les objectifs de réduction des coûts fixés par la direction générale.

"On observe une renégociation systématique de tous les contrats avec les fournisseurs, qu'il s'agisse de nouveaux contrats ou de renouvellement" note **Michel Jardat**, directeur des alliances & de la stratégie de Generix Group, qui est également co-vice-président du comité éditeurs du Syntec Informatique. "Une étude IDC récente, menée auprès d'une centaine d'entreprises de plus de 1000 salariés et destinée à déterminer



les mesures considérées comme efficaces face à la crise, ont placé la renégociation systématique des contrats avec les fournisseurs et les prestataires en tête de toutes les mesures. 71% des répondants considèrent cette mesure comme très efficace et 21% comme moyennement efficace".

La crise sert de prétexte

Autrement dit, que la crise serve de prétexte à la négociation ou pas, il y a une pression forte des clients sur les fournisseurs. "Oui, les délais se sont allongés et les négociations sont devenues plus âpres", confirme Georges Epinette. "Dans notre association Ae-SCM (Association pour le eSourcing Capability Model, une autre association dont fait partie Georges Epinette, qui tient sa conférence annuelle le 27 novembre 2009 NdIR) nous avons fait un sous-référentiel contractuel, dans lequel à partir des pratiques que l'on déclare avoir sous contrôle, on génère automatiquement un squelette de contrat. Nous considérons qu'on passe beaucoup trop de temps inutilement sur les contrats : c'est pour cela que la charte Syntec-Cigref a des avantages."

Élaborée en 2003, cette charte avait pour objectif de servir de code de bonne conduite entre utilisateurs, intégrateurs et éditeurs pour garantir le bon déroulement des projets informatiques. Il s'agit d'un ensemble de règles de bonnes pratiques édictées dans le respect mutuel, destinées notamment à mettre en évidence la valeur des SI. Cette charte a, à l'époque, été déclinée sous la forme de quatre mementos (intitulés "Missions de conseil performantes", "Ingénierie et intégration de systèmes", "Contrats d'infogérance et de TMA" et "Sélection et mise en œuvre de progiciels"). On relevait alors une certaine méconnaissance du mode de fonctionnement des éditeurs et des intégrateurs de la part des clients, qui étaient parfois pour la première fois dans des projets significatifs de mise en œuvre de solutions de gestion. Il y avait donc aussi une dimension pédagogique dans la démarche.

"Ces éléments restent d'actualité aujourd'hui, pour plusieurs raisons" poursuit Michel Jardat. "D'abord, il y a une évolution du business model traditionnel des éditeurs, qui ne se cantonnent plus à la vente de licences et de maintenance. On a vu en effet le logiciel libre arriver en force et les types de contrats, avec l'arrivée du SaaS, considérablement

évoluer. Le contrat SaaS par exemple, est un contrat de location et non plus en droit d'usage, ce qui remet en cause tout le modèle financier. Le Syntec Informatique conduit actuellement, dans le cadre de son plan triennal, une réflexion sur l'évolution du business model de l'édition, ses conséquences en interne chez l'éditeur et chez le client. Cette évolution, conjuguée à la tendance actuelle des utilisateurs à travailler avec des progiciels alors qu'il y a quelques années il y avait encore beaucoup de spécifique, justifierait que nous révisions notre charte commune avec le Cigref."



“

Trouver une solution ensemble en s'appuyant sur des bonnes pratiques.

”

Georges Epinette

Groupement des Mousquetaires et CIGREF

Georges Epinette reste circonspect quant à la nécessité et surtout à l'intérêt pour les entreprises de tout renégocier : "On note un discours incantatoire dans de nombreuses entreprises sur la nécessité de réduire les coûts", poursuit-il. "Cette nécessité est évidemment la conséquence de la situation économique, mais c'est aussi une sorte de mimétisme et en fin de compte, cet effet dilue un peu le positionnement des systèmes d'information, qui sont là pour créer de la valeur et améliorer la performance. Et qui dit réduction des coûts, dit obligatoirement vivre dans l'immédiateté. Or, notre mission, en tant que DSI, consiste évidemment à réduire les coûts, puisqu'il faut ac-

compagner les efforts de l'entreprise, mais aussi à ne pas sacrifier l'avenir. La différence fondamentale que je vois entre les SI et le business d'une entreprise, c'est que les SI s'inscrivent dans une logique de long terme. Personnellement, je vois très clair sur ce que je vais faire avec les SI de mon entreprise en 2013 voire même en 2015. La crise nous ramène à des exigences court terme, qui peuvent altérer la stratégie que l'on a définie."

Et Georges Epinette d'aller plus loin encore en intégrant les directions métier dans sa réflexion : "Ces comportements sont de nature à modifier les relations que nous avons avec nos directions métier voire avec notre DG : les directions métier ayant maintenant la pression, elles tendent aujourd'hui à agir en oukases et à instituer une relation client-fournisseur du type 'Je dirige, je commande, je paie'. C'est un danger."

Il faut en outre revoir complètement le concept d'alignement stratégique, qui ne veut plus dire grand chose puisqu'on est dans l'immédiateté. Il faut bien s'accrocher aux valeurs fondamentales de l'entreprise, quitte à abandonner un morceau de la stratégie que l'on avait fixée, mais rester quand même sur les fondamentaux, pour ne pas perdre son âme.

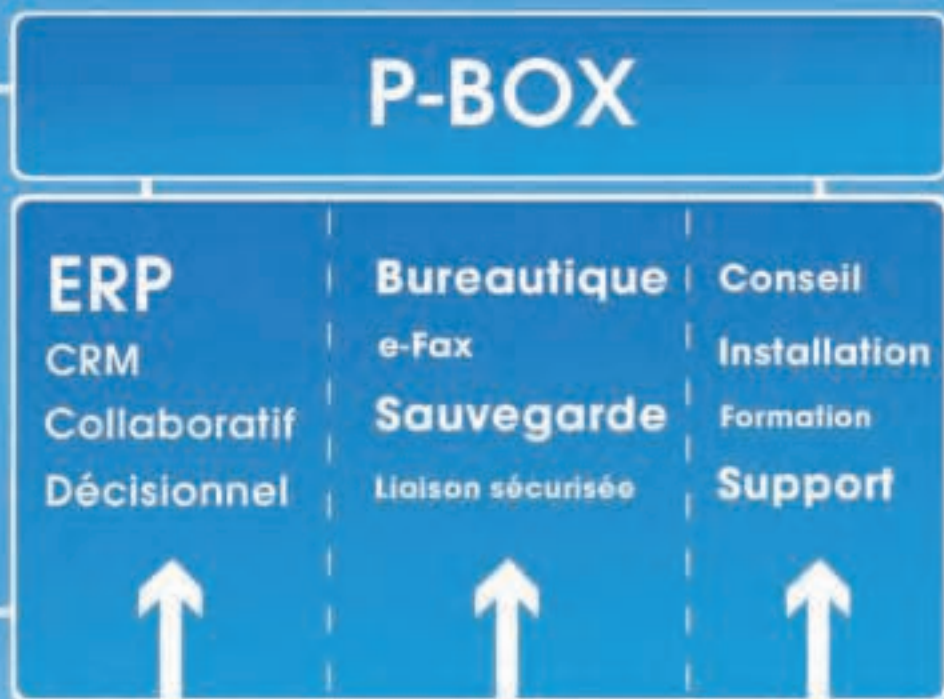
Il faut par ailleurs continuer à innover et le DSI a un rôle fondamental à jouer là dessus en période de crise, quitte à parfois dépenser encore plus aujourd'hui pour générer des économies demain. Et ça, c'est très difficile à justifier et à réaliser dans le contexte actuel, alors que l'entreprise raisonne sur des exercices de 12 mois et nous oblige à un ROI dans l'année."

Une pression trop forte ?

"Il y a aujourd'hui une pression plus forte du marché, qui nécessite sans doute que l'on reprecise les limites à ne pas dépasser pour un éditeur ou un intégrateur", poursuit Michel Jardat. Les deux principales caractéristiques de la communauté des éditeurs en France sont son atomisation et la taille relativement restreinte de ces entreprises. "Il s'agit d'entreprises innovantes, sur un secteur en croissance" observe Vincent Poret, l'autre co-vice-président du comité éditeurs du Syntec Informatique, par ailleurs également directeur des applications financières et des alliances stratégiques chez

Pour votre informatique, prenez la bonne direction

P-box, la 1ère box d'entreprise
proposée par Microsoft et Prodware



Tous les outils et services nécessaires à la performance
de votre activité sont dans la P-box

- 0 investissement
- + 0 contrainte
- + 0 difficulté
- + 0 perte de temps
- = 100 % de performance



P-box by Prodware
Drive your business

Pour plus d'informations,
rendez-vous sur
www.p-box.fr



SAP France. "Mais les PME françaises, dès qu'elles commencent à se développer, sont rachetées par des organisations étrangères. Dans notre secteur, les derniers exemples célèbres en date sont Ilog et Business Objects. Or, les éditeurs ont également besoin qu'on les défende vis-à-vis d'organisations importantes, pour faire sauter les barrières des réglementations des grands groupes en matière d'achat et leur permettre d'accéder à ces marchés. Nous devons donc repenser nos relations avec l'écosystème pour intégrer ce besoin".

"Il faut se méfier des offres de prix mirobolantes"

Si la pression sur les éditeurs est forte et s'explique de plusieurs manières, le point de convergence des intérêts de tous les acteurs demeure celui de l'utilisateur : "le DSI en entreprise et le fournisseur ne poursuivent pas les mêmes objectifs, c'est sûr" affirme Georges Epinette. "Mais tant que l'intérêt du client final ne sera pas privilégié, nous aurons tous les deux, DSI comme fournisseur, des difficultés. Donc autant s'entendre sur un programme minimum pour que les prestations aboutissent conformément au souhait de l'utilisateur : cela suppose une relation d'équivalence. Il faut se méfier des offres de prix mirobolantes : elles cachent toujours quelque chose de louche. Il faut bien vérifier que la prestation annoncée va pouvoir s'exécuter dans de bonnes conditions et si possible faire en sorte qu'il y ait un juste prix, de manière à ce que le fournisseur puisse gagner sa vie sur votre contrat et ne soit pas amené à faire n'importe quoi pour survivre."

Manque de transparence

A contrario, un certain manque de transparence de la part de l'éditeur peut parfois venir troubler le jeu et ajouter à la confusion : "nous avons du mal à échanger sur les prix et les tarifs parce que nous sommes tous soumis à des clauses de confidentialité" note **Jean-Jacques Camps**, DSI de l'activité ingénierie d'un grand groupe industriel et président de l'AUFO (Association des Utilisateurs Francophones d'Oracle, un club financièrement entièrement indépendant de l'éditeur). "Les contrats de licence dépendent souvent de l'historique de chaque société cliente et de la politique tarifaire appliquée au moment de la signature. Il n'y a pas de règle générale et c'est un peu un maquis à comprendre, même pour eux en interne".

Autrement dit, les adhérents de l'AUFO ne savent généralement pas à quelle sauce sont mangés leurs voisins, ce qui ne simplifie certes pas les relations, même si Jean-Jacques Camps précise que "nos relations avec Oracle sont bonnes. Nous discutons avec eux en bonne intelligence, même si nous



“

L'arrivée du logiciel libre et des contrats avec le SAAS, évoluent considérablement. ”

Michel Jardat

Generix Group et Syntec informatique

avons parfois des difficultés parce que les priorités d'Oracle n'évoluent pas au même rythme que celles d'un club utilisateur et que les interlocuteurs des entreprises utilisatrices changent fréquemment". Il y a bien eu des tentatives de dé-tarifification, notamment dans une initiative commune avec le Cigref. "Cela avait bien commencé mais je pense que Oracle Corp. a opposé un blocage à la filiale française pour lever la clause de confidentialité pour les membres de l'AUFO, qui nous aurait permis de travailler efficacement là dessus".

Quel rôle pour les intégrateurs ?

"Ils ont un rôle d'apport méthodologique et de savoir-faire très clair" affirme Jean-Jacques Camps. "Au début d'un projet ERP par exemple, on a du mal à comprendre où sont les leviers et les ressorts. Donc, ils ont une fonction méthodologie d'implémentation et savoir-faire directement utilisable, qui permet de monter ses dispositifs internes. Après, une fois qu'on est en production depuis plusieurs années, l'équipe interne reprend et l'intégrateur n'intervient que lorsqu'on est à court de ressources ou pour intégrer de nouveaux modules."

Il en va des intégrateurs comme du reste : on les met en concurrence et on retient le plus intéressant. "Oracle est en général hors-prix, en tant qu'intégrateur : ils sont alignés sur les prix américains. C'est tout dire", commente Jean-Jacques Camps. Mais l'intégrateur a le même problème que l'utilisateur : il arrive aussi un moment où son expertise atteint ses limites et il doit se tourner vers l'éditeur. "Même lorsque nous travaillons avec un intégrateur sur des gros projets, nous veillons à ce qu'Oracle soit dans le circuit, pour pouvoir accéder aux points d'expertise. Ceci dit, Oracle ne pousse pas à la consommation de support, leur politique étant d'ouvrir leur base de connaissance le plus possible pour qu'in fine on trouve soi-même la solution."

Autre monde, autres problématiques : "sur le marché de la PME, nous rencontrons des gens avec lesquels il est très difficile de lutter en termes de tarifs" note **Nicolas Deladeriere**, directeur de la relation clients PME chez Prodware, un intégrateur des produits Sage, Microsoft et Divalto, présent sur l'ensemble du territoire français et à l'international avec ses quelque 800 collaborateurs. "Je parle de certains éditeurs-intégrateurs, qui vont quasiment faire cadeau de la licence au client. Dans notre cas au contraire, lorsque nous nous positionnons en pur intégrateur d'une solution Sage par exemple, l'éditeur reste ferme sur le prix de la licence puisqu'il gagne sa vie avec ça et ne fait pas d'intégration. Cela nous complique donc la tâche."

Privilégier le TCO

"C'est bien d'investir, mais une fois l'investissement réalisé, c'est encore mieux de s'en occuper et de le faire fructifier" estime **Jean**



Leroux, DSI d'Aelia. "C'est un vrai investissement que de mettre en place une solution logicielle. L'essentiel est d'arriver à bien contrôler son budget : il faut bien comprendre que l'éditeur aussi a besoin de vivre et cesser de colporter sans arrêt l'idée comme quoi 'éditeur = voleur'. L'investissement dans la recherche et le développement lui est nécessaire, même si parfois l'utilisateur ne voit pas immédiatement l'intérêt d'une nouvelle version. Il faut apprendre à vivre avec cette frustration".

Vincent de Poret abonde dans le sens de la relation à long terme : "L'utilisateur veut payer le juste prix, mais il veut aussi avoir de la visibilité", explique-t-il. "Dans un monde extrêmement instable, dès que les utilisateurs peuvent avoir quelque chose de stable ils sont prêts à mettre le prix pour l'avoir. Ils investissent dans la pérennité : une installation ERP ne s'envisage pas sur six mois mais sur de nombreuses années. Une approche se focalisant uniquement sur le prix serait extrêmement réductrice. D'ailleurs la valorisation qualitative doit être intégrée dans ces actifs."

La confiance, enfin, entre pour une grande part dans la relation avec les éditeurs et les prestataires. Elle comporte de nombreuses facettes : confiance dans la pérennité de l'éditeur, de l'intégrateur, des solutions. S'agissant d'Oracle, par exemple, "il y a eu des grosses craintes de la part des utilisateurs de JDEdwards lors du rachat par PeopleSoft, mais depuis le rachat de ce dernier par Oracle beaucoup moins : les produits sont toujours là. Il n'y a d'ailleurs pas eu de suppression de produits de la part d'Oracle", note Jean-Jacques Camps.

De son côté Georges Epinette "préfère travailler avec les petites structures, parce qu'on a une relation privilégiée avec le dirigeant, c'est ses tripes, son portefeuille, on a une relation intuitu personæ, directe. Je crois beaucoup au respect de l'engagement de l'homme, avant celui des écrits".

Les relations entre éditeurs, intégrateurs et utilisateurs sont certes complexes et en évolution rapide et importante, une mutation exacerbée par la crise. Mais les notions et les préoccupations fondamentales et traditionnelles demeurent. Il ne faut pas perdre de vue que l'essentiel, c'est le TCO à l'arrivée. ■

Tendances ERP de l'automne

La tenue début octobre du salon ERP au CNIT de La Défense est toujours l'occasion pour les éditeurs de présenter leurs nouveautés. Un point sur les grandes tendances que nous avons relevées lors de cet événement.

A la périphérie de l'ERP, c'est-à-dire du côté du CRM ou de la BI, les tendances, chez l'ensemble des éditeurs, étaient à la verticalisation de leur offre et à l'amélioration de l'usage pour l'utilisateur.

Verticalisation

Lawson, par exemple, vient de verticaliser son offre. Chez Microsoft, justement, on a aussi récemment annoncé l'acquisition de solutions Dynamics AX verticalisées auprès de quatre de ses partenaires intégrateurs, dans trois domaines métier : production manufacturière, services et distribution. La firme de Redmond a racheté la propriété intellectuelle de ces technologies à ses partenaires intégrateurs, qui poursuivent par ailleurs leur rôle d'intégrateur.

"Les solutions de gestion correspondent toutes à un périmètre fonctionnel standard et font ce qu'elles doivent, aujourd'hui", confirme **Nicolas Deladeriere**, directeur de la relation clients PME chez Prodware. "On n'est plus comme il y a 20 ans à rechercher la solution proposant les meilleures fonctionnalités. Aujourd'hui, les patrons de PME ont besoin d'une solution globale, qui leur fournisse tous les outils nécessaires à la gestion de leur activité sans qu'il ait à s'en soucier."

Premier intégrateur Microsoft Dynamics en France et sans doute au monde, Prodware intègre également et par ailleurs les produits de Sage et de Divalto. L'entreprise accueille la verticalisation de Dynamics AX plutôt avec bienveillance, même si elle propose aussi des solutions verticalisées par elle-même sur des domaines bien particuliers, comme la pharmacie, l'aéronautique ou encore le secteur viticole. "Nous avons été parmi les premiers à parler de verticalisation en environnement Microsoft, il y a quelques années, et à être référencés sur des domaines métier poussés", explique Nicolas Deladeriere. "Microsoft cherche depuis longtemps à réunifier tous ses ERP dans une philosophie d'ou-

verture et de développement avec des outils standard et considère que le métier des intégrateurs comme Prodware est de parler métier avec leurs clients. Par ailleurs, il est clair que l'éditeur a aussi profité du travail de fond réalisé par ses intégrateurs pour servir sa stratégie. Au final, cette verticalisation va beaucoup nous aider parce que plus ils iront dans cette direction, plus nous aurons de facilité à verticaliser les solutions et à nous concentrer sur notre métier, qui n'est pas de faire du développement et de la technique pour la technique."

Focus sur la facilité d'usage

Le travail actuel que font les éditeurs sur l'interface utilisateur prolonge celui réalisé sur la verticalisation. "Nous travaillons énormément sur une amélioration continue de nos solutions et celle de nos interfaces utilisateur ces derniers temps" constate **Pascal Riolland**, directeur général de SAP France. "Dans ce cadre, nous avons annoncé à la récente convention de l'USF (club des Utilisateurs SAP Francophones NdIR) la fourniture prochaine de fenêtres et de modules de business intelligence qui leur permettent de restituer leurs travaux transactionnels avec une vision beaucoup plus globale que le processus sur lequel ils sont en train de travailler". **Jean Leroux**, DSI d'Aelia et président de l'USF commente cette avancée ainsi : "il s'agit d'une vraie logique industrielle dans le rapprochement entre BO et SAP".

"Une autre préoccupation importante et relativement récente dans le monde de l'ERP est aussi la recherche de transparence de l'intégration de fonctions nouvelles" note **Vincent de Poret**, directeur des applications financières et des alliances stratégiques chez SAP France. "Aujourd'hui, la tendance chez SAP est à l'installation des nouvelles fonctions de façon aussi simple que lorsqu'il s'agit de corriger un bug avec un 'hot package'. Autrement dit, on a sans doute tout dit en termes de fonctions, dans l'ERP, mais certainement pas en termes d'évolution. S'il fallait retenir une seule chose marquante chez SAP en 2008-2009, c'est la disparition des migrations totales de nos applications : c'est important parce que les clients dépensaient beaucoup d'argent dans ces migrations". ■

BH



Après le tumulte du début d'année, lié au tollé général provoqué par la volonté de SAP de passer les taux de maintenance de 17% à 22%, et dans la mesure où un terrain d'entente entre l'éditeur et les associations d'utilisateurs a été trouvé, la convention annuelle de l'USF 2009, tout comme les relations avec l'éditeur, sont revenues à une certaine sérénité.

Club des Utilisateurs SAP Francophones (USF)

Objectif : indépendance



ENQUÊTE

➤ Jean Leroux, Président de l'USF

Après deux ans de mandat à la présidence de l'USF (à laquelle il succédait à Didier Gamain, responsable SAP chez EDF), Jean Leroux a donc conclu au printemps, via le SUGEN (réseau des responsables des clubs utilisateurs SAP à travers le monde) un bel accord à propos de *l'Enterprise Support*, et récemment présidé une convention nationale anniversaire des 20 ans réussie. Nous sommes allés faire un point de la situation avec lui ; Jean Leroux est également DSI d'Aelia, un distributeur spécialisé dans le service aux voyageurs. Aelia gère 160 points de vente et lorsque vous achetez votre parfum ou vos alcools à Charles de Gaulle, Orly, au terminal Eurostar de Paris, sur le site d'Eurotunnel ou encore sur les ferries assurant la liaison transmanche, c'est avec Aelia que vous traitez.

➔ Qu'en est-il exactement de cette charte commune que l'USF veut élaborer avec SAP ?

• Jean Leroux : Nous avons déjà un certain nombre de fondations. Il reste à l'enrichir un peu et à la partager avec un cercle plus large au sein de l'USF, pour que nous soyons bien alignés en termes de contenu. En fait, il existait déjà une charte, aujourd'hui

tombée en désuétude. L'objectif est d'en écrire une nouvelle, tenant compte des réalités actuelles, par exemple des acquisitions récemment effectuées par l'éditeur, alors que, comme vous le savez, ce n'était pas dans son ADN il y a 10 ans. Le club doit s'adapter à cette nouvelle façon de faire pour adresser au mieux l'écosystème. Si l'éditeur a une roadmap visant à faire converger un certain nombre de produits (ex-Cartesis ou Business Objects, par exemple), nous devons certainement inventer et adapter un rapprochement des communautés concernées.

➔ Comment décrivez-vous vos relations actuelles avec SAP ? On a l'impression qu'en apparence elles sont redevenues sereines, mais qu'en réalité il y a encore beaucoup de points de friction.

• Jean Leroux : Nous ne sommes pas fâchés, c'est clair. Mais si on fait le bilan sur l'année, les premiers mois ont tout de même été relativement vifs et *l'Enterprise Support* a été un sujet particulièrement chaud. On ne peut pas vivre tous les mois comme les trois premiers mois de l'année. Il faut savoir de temps en temps, à travers le dialogue, faire un pas l'un vers l'autre. C'est ce que nous avons fait. Nous avons trouvé un compromis qui a donné lieu à un programme sur quatre ans, que nous prenons en compte, auquel nous participons, dans lequel nous sommes engagés. Mais les enjeux financiers demeurent. Alors effectivement, il y a, au delà des apparences, tout un processus de mise en place

du calcul des KPI, un plan d'action sérieux, précis avec une centaine d'entreprises participantes de par le monde. Nous ne nous sommes pas arrêtés à un communiqué de presse commun au mois d'avril...

➔ Autre sujet chaud du moment : la lisibilité de l'offre Business Objects.

• Jean Leroux : J'appelle effectivement de mes vœux une meilleure lisibilité des échéances et de la roadmap. Si cette dernière avance à peu près conformément à ce qui avait été annoncé, il y a un certain nombre de détails et de dates que nous n'avons pas. En tant qu'USF il nous faut de la visibilité : nous savons en effet que bien des changements se produiront demain et pour ceux qui doivent faire des arbitrages aujourd'hui, il est impératif qu'ils voient clair dans les échéances 2010 chez SAP. J'ai, lors de la préparation de la convention, demandé à SAP de nous reconfrimer les échéances et la roadmap.

➔ Pourriez-vous préciser la position de l'USF par rapport au club des utilisateurs de Business Objects ?

• Jean Leroux : Il faudra un rapprochement lorsque cela fera sens pour les communautés utilisatrices. Lorsqu'un rapprochement SAP-BO s'opère, c'est une initiative éditeur et les entreprises ne sont pas immédiatement concernées. En revanche, au fur et à mesure que l'éditeur travaille sur le rapprochement des produits, on en arrive logiquement à des questions sur les schémas directeurs des entreprises et c'est là que l'USF doit s'intéresser très for-



tement aux produits BO, tout comme une partie de la communauté BO doit s'intéresser aux produits SAP. Cela se fait avec un certain décalage et en bonne intelligence entre clubs. C'est ainsi que la communauté Business Intelligence de l'USF va partager des présentations et des plénières avec le club BO et l'USF invite tous les gens qui le souhaitent aux plénières business intelligence de l'USF. Notre intérêt n'est pas financier mais d'apporter de la valeur : les gens n'auront peut-être pas envie d'aller passer des journées dans un club, des journées dans un autre pour pêcher de l'information à droite et à gauche, mais au contraire d'optimiser l'utilisation de leur temps.

Nous avons proposé au club BO de nous rejoindre, tout comme nous l'avons fait pour le club Cartesis (*aujourd'hui intégré à l'USF NdIR*). Quoi qu'il en soit, nous allons à l'USF avoir besoin de parler de Business Objects d'une manière ou d'une autre à l'avenir.

→ Autre sujet du moment : l'enquête que vous menez à propos de Solution Manager. Où en êtes-vous ?

• **Jean Leroux** : L'enquête a pris un peu de retard : elle est encore en cours et sera publiée lors de notre prochaine manifestation. Nous souhaitons avoir là dessus un livre blanc nous permettant d'y voir un peu plus clair, parce que c'est un domaine un peu imposé par l'éditeur et sur lequel l'enthousiasme est assez modéré...

Solution Manager n'est pas forcément un budget facile à vendre à sa direction. Je pense que si tout cela permet effectivement de diminuer le TCO, pourquoi pas ? Tout le monde souhaite réduire son budget de fonctionnement. Mais il ne faut pas que ce soit un coût en plus. Cependant, les nouvelles versions de Solution Manager semblent être plus abouties, plus faciles à utiliser. Mais il n'est pas simple aujourd'hui de se mettre à Solution Manager : il est difficile de s'y former, de trouver des formateurs. C'est typiquement le genre de sujets sur lequel nous aimerions bien travailler avec SAP parce qu'il y a un besoin universel (c'est obligatoire, donc la question d'y aller ou pas ne se pose pas !).

La valeur ajoutée de l'USF peut ici être d'en faciliter l'accès au travers de formations, de Webinars et autres, de façon à aider les gens à appréhender le produit et à le mettre en œuvre.

Propos recueillis par Benoît Herr

L'USF fête ses 20 ans

L'association des Utilisateurs SAP Francophones (USF) s'est créée il y a 20 ans, en septembre 1989. Elle a fêté récemment cet anniversaire important à l'occasion de sa convention annuelle, qui s'est tenue au CNIT de Paris-La Défense les 14 et 15 octobre derniers sur le thème "*Le système d'information du XXI^e siècle, rupture ou continuité ?*" devant plus de 1 300 participants, dont plus de 60% d'utilisateurs de logiciels SAP, et en parallèle d'une exposition regroupant plus de 50 stands.

Cette association indépendante régie par la loi de 1901 regroupe à ce jour plus de 400 entreprises pour quelque 2 000 adhérents, c'est-à-dire des personnes travaillant au sein d'entreprises de tous les secteurs d'activité et ayant en commun l'utilisation d'une ou plusieurs solutions SAP. Elle est présidée par Jean Leroux DSI d'Aelia. Claude Molly-Mitton (de l'Agence pour l'informatique Financière de l'État (AIFE)), Corinne Allo (Bouygues Telecom) et Alain Reverchon (EDF) en sont tous trois vice-présidents.



➤ *L'intervention du philosophe Bernard Stiegler lors de la convention nationale 2009.*

L'association est d'abord un lieu d'échange de connaissances et d'expériences entre ses membres : sa principale vocation est d'organiser et de favoriser le partage d'informations autour de solutions concrètes entre tous ses adhérents. Sa mission consiste à aider ses membres, dans le souci permanent de la neutralité et de l'objectivité, à résoudre les difficultés qu'ils peuvent rencontrer dans la mise en œuvre du progiciel, afin de contribuer à l'amélioration du produit et des prestations associées.

L'action de l'association s'effectue selon trois axes :

••• **En direction de l'utilisateur** à travers l'échange de connaissances et d'expériences, l'organisation de travaux en commun (ateliers et commissions de travail), de bulletins d'information et de la publication du site Web ;

••• **En direction de l'éditeur** en lui faisant remonter l'information sur les dysfonctionnements et faiblesses du produit constatés par ses adhérents, mais aussi sur les besoins légaux des organisations. L'USF surveille aussi la qualité des prestations SAP en matière de formation, de documentation, de conseil et intervient directement

auprès de l'éditeur pour proposer des axes de réflexion relatifs à la stratégie de SAP dans le sens des intérêts des clients ;

••• **En direction des partenaires SAP** grâce à la convention annuelle de l'USF, la diffusion d'informations et l'organisation de travaux en commun via des forums d'échanges.

SAP a revu sa stratégie

Elle constitue le fondement de toutes les initiatives et actions de l'association. Elle est garante de la légitimité de sa représentation des intérêts des utilisateurs SAP et va au delà des produits de l'éditeur : elle concerne en particulier le processus d'adhésion à l'USF, qui relève de la seule responsabilité du club et de ses adhérents, à l'ex-

clusion de toute intervention de SAP. Parmi les autres valeurs portées par l'USF, citons la critique constructive, l'objectivité, le respect ou encore la proactivité des adhérents.

L'association bénéficie d'un accès prioritaire aux experts SAP et représente le lien incontournable des relations avec SAP pour un ensemble d'actions liées aux besoins d'amélioration des solutions

et aux attentes en matière de formation, de conseil et autres. Enfin, l'USF organise des groupes de travail en petit comité et des séminaires spécifiques.

Compte tenu de sa représentativité et de ses actions, l'USF a une certaine influence sur la stratégie de SAP. Elle compte parmi les membres actifs de l'organisation internationale SUGEN (SAP User Group Executive Network). Ensemble, les associations d'utilisateurs SAP ont, notamment en début d'année, fait en sorte que l'éditeur revienne sa stratégie en matière de support et mette en place 11 indicateurs clés de performance (KPI) sur quatre grands axes, dont le TCO, afin de mesurer objectivement les services de l'*Enterprise Support* SAP.

En 2007, lors de son élection en tant que président, Jean Leroux avait affirmé vouloir "*rester le poil à gratter dans le dos de l'éditeur*". Aujourd'hui, l'association réaffirme son indépendance et son engagement en faveur du partage entre ses membres. ■ **BH**

L'éditeur américain d'ERP Lawson verticalise son offre et son organisation.

Lawson poursuit une stratégie de verticalisation



“ Nous nous différencions par notre offre verticale, qui consiste à proposer des solutions complètes pour des industries spécifiques”, souligne **Eric Verniaut**, vice-président exécutif M3 Industries,

rencontré lors de la journée annuelle pour la clientèle française, “What's next ?”, qui a réuni plus de cent trente clients en octobre dernier. Il s'exclame : “Nous ne pouvons pas combattre SAP frontalement dans tous les domaines !”

Aussi, depuis le 1er juin 2009, l'organisation de l'entreprise basée à Saint-Paul, dans le Minnesota, a été verticalisée. Désormais, un directeur général est à la tête d'une des dix business units, dont sept sont sectorielles : santé, secteur public et services, pour l'ERP

S3, “Source, Staff, Serve” ; luxe et mode, alimentation et boissons, manufacturing et distribution, et Equipement, Services Management & Rental (ESMR), pour l'ERP M3, “Make, Move, Maintain” (issu de l'acquisition d'Intentia et de son ERP Movex en 2006). Les trois autres concernent le logiciel Strategic Human Capital Management (SHCM), les revendeurs (une trentaine de revendeurs spécialisés à travers le monde, plus des SSII), et l'Asie Pacifique, région qui sera verticalisée en 2010.

Lawson a souffert “comme tout le monde” de la crise, selon ses dirigeants : si l'ERP S3 s'est plutôt bien porté, M3, qui représente un peu moins de la moitié du chiffre d'affaires, a plus souffert. Le chiffre d'affaires de l'année fiscale 2009, close au 31 mai dernier, s'est établi à 757,3 millions de dollars (535,9 millions d'euros, en baisse de 11%), pour un bénéfice net GAAP de 18,9 millions de dollars (13,4 millions d'euros, en hausse de 38%). “Avec la crise, les entreprises ont moins de cash et besoin d'un retour sur investissement rapide”, analyse

Arnaud Decarsin, directeur général Manufacturing et distribution de Lawson. L'éditeur a lancé récemment son offre packagée M3 Value Improvement Program (VIP) pour inciter à profiter de la nouvelle version de M3 et à bénéficier de tarifs spécifiques sur la maintenance durant plusieurs années.

Frédéric Champalbert, directeur général France et Fashion, se veut optimiste : “En France, le marché repart. Nous avons de nouvelles signatures, avec Logo, un fabricant de lunettes de marque et une grande en-



➤ De gauche à droite : Arnaud Decarsin, directeur général Manufacturing et distribution, Eric Verniaut, vice-président exécutif M3 Industries et Frédéric Champalbert, directeur général France et Fashion.



© D.R.



© C. Calais

➤ Plus de 130 clients français ont participé à la journée annuelle qui leur est destinée, “What's next ?”

treprise du secteur ESM&R.” En France, Lawson vise principalement les secteurs de l'alimentation, de la mode et ESM&R avec M3 ; il commercialise également SHCM. ■

Christine Calais

la mode, des clients historiques

Les 350 entreprises du secteur de la mode, clients de Lawson, dont 15% sont français, représentent un chiffre d'affaires annuel de 100 millions de dollars par an pour l'éditeur. Ce sont des clients historiques. Frédéric Champalbert, directeur général France et Fashion, explique : “Le secteur regroupe des entreprises qui sont spécialisées dans le sourcing, des fabricants, et des entreprises dont le modèle est intégré : ce sont des distributeurs qui réalisent également le sourcing et/ou la fabrication. Or, notre ERP M3 est construit pour ces trois modèles, recouvrant l'ensemble de la problématique business du secteur.”

Lawson a lancé récemment le modèle préconfiguré Quickstep for Fashion, qui couvre 70% des règles de gestion de la clientèle. Il comprend 160 vidéos éducatives, outils de formation qui sont une aide à la gestion du changement ; la documentation a été développée, avec 850 pages à destination des services informatiques, des utilisateurs clés et des utilisateurs finaux. ■

Le patrimoine applicatif dans le système d'information s'accroît chaque jour. Comme le vin, chaque application se bonifie ou se déprécie avec les ans. Comment aborder, sans trop de rupture, une modernisation ? Tout changer serait extrême mais ne rien faire est tout autant suicidaire.

Modernisation des applications : éviter le BIG BANG

par François Tonic

Tout d'abord qu'entend-t-on par "modernisation" des applications ? Les stratégies sont variées : faire dans la continuité en restant sur du Cobol mais en changeant de version, renouveler la partie matérielle (voir le projet de la DGPIF), garder uniquement le cœur métier (données et règles métiers) sur le mainframe et déporter le reste sur des systèmes ouverts (Windows, Linux...), passer à des progiciels du marché, à des technologies usitées sur le web 2, ou encore faire un déploiement dans du cloud privé ou public. "Il n'y a pas de Big Bang. La modernisation se fait étape par étape" précise **Caroline Morice** (marketing manager, Micro-Focus). En d'autres termes, c'est bien fini les projets de réécriture massifs, mettant en péril le métier de l'entreprise.

L'audit comme pré-requis indispensable

Comme souvent, et encore plus dans le cas du patrimoine applicatif, il faut procéder à

un audit exhaustif et fin des applications de l'entreprise. Quel est le but de cet audit ?

- ❖ répertorier toutes les applications et données pour établir par la suite une urbanisation applicative

- ❖ définir la valeur de chaque application patrimoniale.

Le dernier point est particulièrement important. Car établir un annuaire d'actifs n'a pas d'intérêt en soi. Il faut, à partir de là, établir la valeur de chaque application, chaque donnée. C'est-à-dire : quelle valeur business, métier, fonctionnelle, apporte réellement l'élément X. Car comme le rappelle Caroline Morice, il est fréquent que les entreprises remplacent des applications à faible valeur ou de "commodités" par des progiciels du marché. Il en va autrement des applications à forte valeur. Pourquoi ? "C'est le cœur business (de l'entreprise)", insiste-t-elle. On ne va pas réécrire d'un coup une application hautement critique, gérant par exemple les comptes financiers clients.

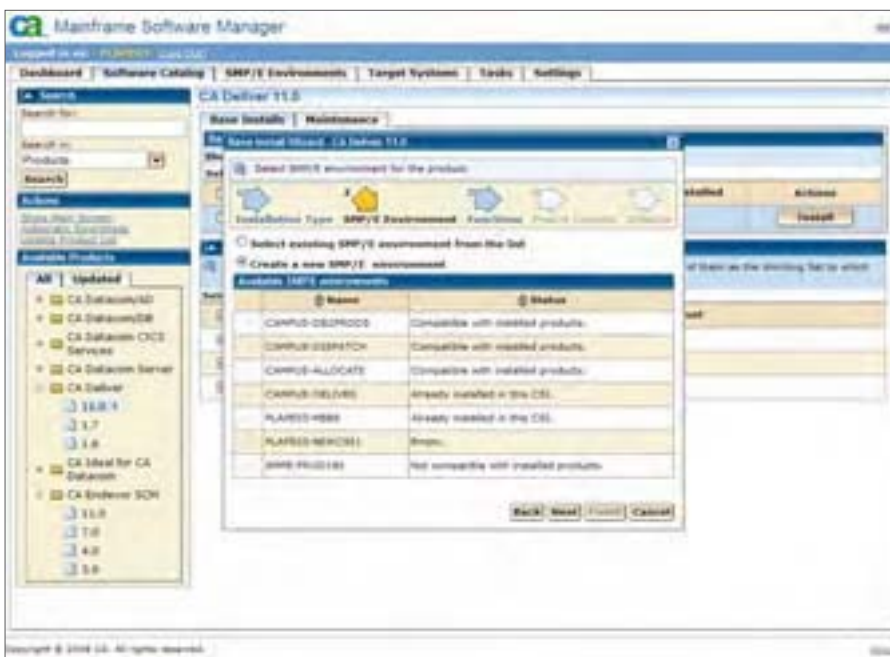
Bien entendu, une méthode stricte s'impose. Car au-delà du simple aspect valeur, il faut encore définir le coût de possession de son application legacy. Ce fameux TCO est primordial. Combien me coûte l'existant par rapport à une application neuve ? Quel est alors le ROI ? Mais on peut aussi inverser l'argument. Combien cela coûterait de ne pas moderniser ?

Garder ou migrer ?

Finalement qu'est-ce que la modernisation des applications ? Pour Micro Focus, il s'agit de mettre à disposition des utilisateurs, des fonctionnalités legacy, avec des technologies récentes (RIA, Web 2, client riche...). Mais, cette transformation de la présentation se limite souvent au front office, car le back office reste legacy, donc sur son mainframe. Il est alors possible de rajouter des fonctionnalités, de modifier l'ergonomie, etc. Cela évite de toucher aux règles métiers, aux données, aux traitements lourds.

Netfective modernise les applications Pacbase

Avec sa solution Blu Age, l'éditeur français génère des applications JEE, .Net à partir de diagrammes UML, tout en étant indépendant, au final, de l'outil. Dans la modernisation, le Reverse Modeling s'avère une arme redoutable. Cela permet de découvrir les données entrantes et sortantes, la logique fonctionnelle d'une application, permettant alors de bâtir un modèle puis de générer une application moderne. Cette logique est appliquée aux applications Pacbase. "Aujourd'hui, nous avons des expérimentations en France et nous travaillons beaucoup aux Etats Unis. Ce patrimoine applicatif est énorme", analyse Christian Champagne (Netfective). Et l'incertitude autour de Pacbase chez IBM, ne peut que favoriser ces migrations. ■



➤ Mainframe CA

Des scénarios de modernisation

Caroline Morice énumère quelques scénarios types que l'on rencontre régulièrement dans ce domaine. Dans le cas d'une application zOS, il est possible de l'optimiser en gardant le mainframe tout en travaillant sur un système ouvert afin de libérer des ressources mainframe. Il peut aussi y avoir une logique de réduction de coûts. Là, un outil comme Micro-Focus Workbench peut aider la IT pour comprendre la structure technique, l'impact business, gérer les priorités business, le réaligement des applications.

Il n'y a pas de Big Bang ! Ces projets se réalisent étape par étape. Il peut y avoir une approche Cloud par exemple en déportant dans du Amazon EC2 ou de l'Azure, une partie de son legacy. Sur du vieux mainframe HP ou Unisys, la migration des applications a réellement un sens. Il peut aussi y avoir une approche mixte : progiciels et legacy cœur métier. ■

La modernisation est aussi venue d'un constat simple : la nécessité d'intégrer, de faire interagir le legacy, le mainframe avec les autres logiciels de l'entreprise, par exemple un ERP / CRM avec les données mainframe ou encore assurer les échanges entre sa base et son site de e-commerce. Sans cette couche de modernisation – intégration, l'entreprise perdrait son marché et son efficacité.

C'est un aspect que Micro Focus pointe régulièrement du doigt : quelle est la faisabilité de cette modernisation, surtout dans le cas d'une migration du code et des données vers un nouvel environnement ? Nous retrouvons les mêmes problématiques que sur un projet "classique" : adhésion des équipes, conduite du changement, changement dans la concertation de la culture des équipes. Pour le client, finalement, cela ne change

pas grand-chose, car cela doit être transparent.

L'autre problème que les experts MicroFocus pointent du doigt, et dont tout bon spécialiste doit se méfier, concerne la qualité intrinsèque du code Cobol et des données (structures de tables par exemple), de l'usage de fonctions propriétaires à un Cobol ou à un système (ex. : Unisys). Plus un existant est couplé, plus la modernisation s'avèrera délicate, et coûteuse.

Le mainframe connaît une nouvelle jeunesse

Et le mainframe est loin d'être mort et enterré comme on a pu l'entendre il y a 5-6 ans. Aujourd'hui, il connaît une nouvelle jeunesse. L'approche Mainframe 2.0 de CA est là pour optimiser et simplifier la mise en œuvre, l'exploitation du mainframe en rendant, par exemple, le mainframe plus compréhensible

2009 : Une année de modernisation pour Micro Focus



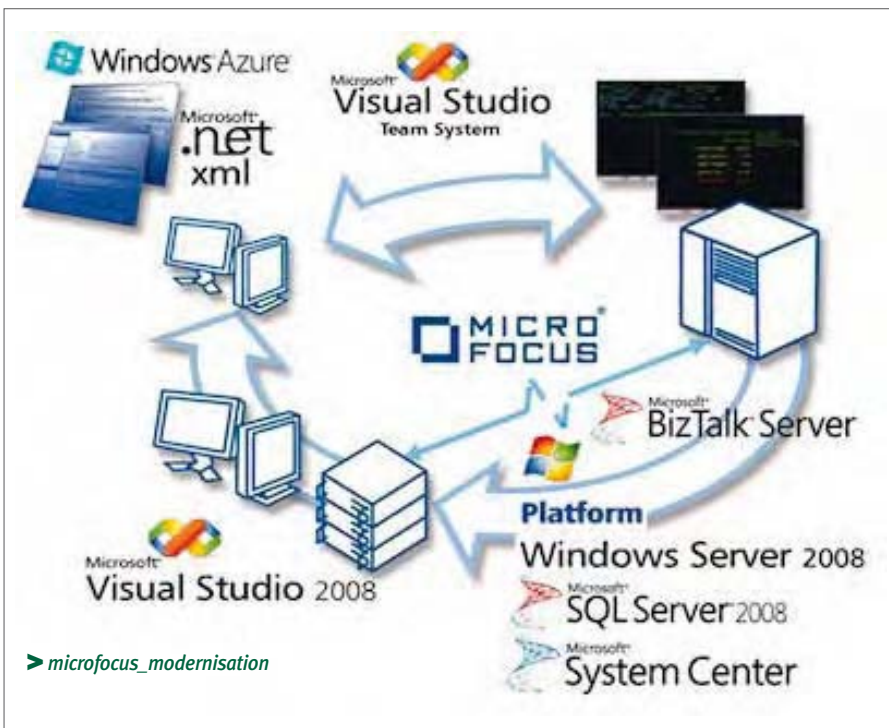
Laurent Charreyron

Le champion de la modernisation a lui-même profondément renouvelé son portfolio cette année. Il procédait à l'acquisition de Borland puis de l'activité Test et Qualité de Compuware, ce qui lui confère une place prépondérante sur le marché complémentaire des solutions de test et d'assurance qualité applicative. "Estimé à 2 milliards de dollars annuels, ce marché complète naturellement l'offre de gestion et de modernisation des applications, cœur de métier de Micro Focus".

Il annonçait ce printemps qu'il étendait sa stratégie Cloud à EC2 d'Amazon, puis la disponibilité de Micro Focus Data Express 4.0. Avec cette nouvelle version, Micro Focus garantit la confidentialité des données existantes pendant les processus de test, éliminant ainsi les risques de violation des données et de non respect des exigences réglementaires. Disponible sur mainframe, cette suite supporte désormais les environnements distribués Windows, Unix et Linux.

En juin, l'éditeur annonce la nomination de **Laurent Charreyron** à la direction de Micro Focus France, un expert du logiciel, puisque il a dirigé notamment des filiales de Symantec, Borland, avant de rejoindre Wyse Technology. ■

Jean Kaminsky



sible à des informaticiens moins experts (posant ainsi le problème des compétences internes sur le legacy), et en accélérant les déploiements d'applications. Autre initiative, Scort met le mainframe à la portée des architectures SOA avec JSP Designer. ■

Entrez dans le tempo Jazz avec SODIUS



Solutions SODIUS Jazz

- ✓ Méta-modèle Jazz
- ✓ Atelier de transformation Eclipse pour Jazz
- ✓ Personnalisation de processus RTC
- ✓ Tâches MDA intégrées au workflow RTC ▶
- ✓ Intégrateur de plannings ▶

Les environnements collaboratifs de vos futurs développements

SODIUS, Technology Partner de IBM®, a développé un savoir-faire reconnu dans le domaine du génie logiciel, des ateliers de conception système et de l'interopérabilité sous Eclipse™ et Jazz™. Maintenant Business Partner de IBM Rational®, SODIUS fournit des solutions professionnelles sur des marchés exigeants.

La plateforme technologique de Jazz offre un grand potentiel pour normaliser vos activités logicielles, améliorer la collaboration de vos équipes et la rapidité de mise en place. Evoluer progressivement vers ce nouveau standard nécessite de bien gérer l'interopérabilité avec des systèmes existants (échanges avec MS-Project®, SOA/webservices tels que Salesforce®, etc...), la migration d'applications propriétaires devenues obsolètes, l'automatisation de processus,... autant de problématiques sur lesquelles SODIUS vous apporte une compétence unique.

SODIUS, pour utiliser tout le potentiel de Jazz dans vos applications !

contact@sodius.com



Sodius SAS
6 rue de la Cornouaille
44300 Nantes
Tél. : 02.28.23.60.60

www.sodius.com



La Direction Générale des Finances Publiques (DGFIP) a la charge de la TVA, le cœur du système fiscal français. Les applications critiques calculant et gérant cette taxe sont écrites en COBOL et existent depuis des années. Pour moderniser dans la continuité et consolider l'infrastructure, la Direction a décidé de changer de version de COBOL tout en renouvelant plus de 600 serveurs !

Modernisation des applications

Quand les finances publiques changent de COBOL

TEMOIGNAGE

“ La DGFIP gère, entre autres, les hypothèques et la TVA. Aujourd'hui, les traitements sont très décentralisés. On parle ici de centaines de serveurs distribués dans les différents centres, avec un ou deux serveurs par site. C'est l'architecture historique de la Direction. Mais cette infrastructure était arrivée aux limites de ses possibilités et de son évolution. La Décision fut prise de la renouveler”, explique **Marc Padovani**, directeur avant-vente HP stockage et serveurs.



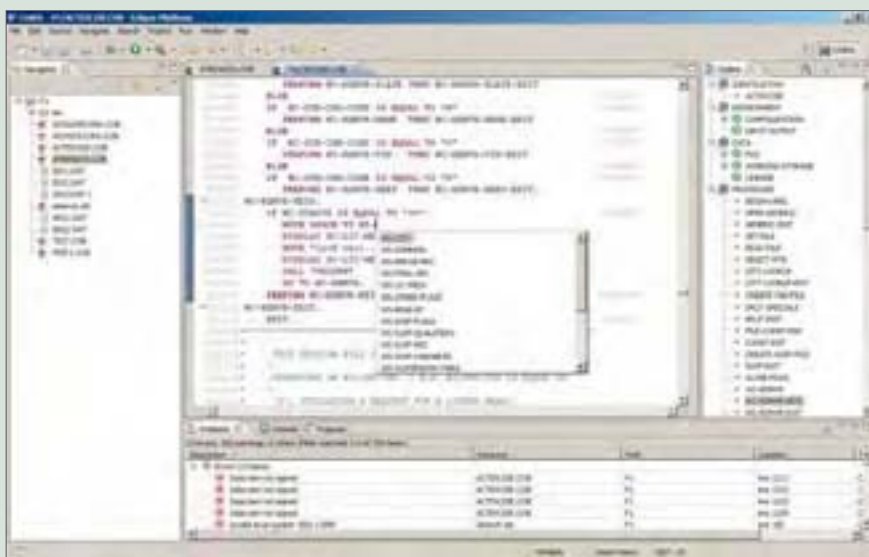
Marc Padovani
HP

L'objectif était aussi de mettre en place un COBOL plus ouvert et de moderniser l'infrastructure pour apporter plus de performance et de disponibilité aux applications critiques. L'appel d'offres fut lancé début 2007, pour une mise en place du projet de modernisation en 2008. Le point critique était la conservation du patrimoine applicatif COBOL avec le même fonctionnement. “L'erreur n'était pas une option possible ! Il ne fallait pas une solution inférieure ou différente de celle existante”, commente Marc Padovani.

Le projet étant sensible et stratégique, de nombreuses réunions furent nécessaires pour définir les processus d'évolution. En réalité, il y avait deux projets de modernisation en un : la partie matérielle et la partie COBOL. Pour cette dernière, HP s'est rapproché de la société française COBOL-IT, spécialiste COBOL en open source.

Remplacer COBOL par du COBOL !

Il n'était pas question de changer le langage du socle applicatif de gestion de la DGFIP



> cobolit-plugin-beta3

pesant plus de 2 millions de lignes de code et en constante évolution. Les premières applications furent mises en place il y a plus de 20 ans. COBOL-IT propose un COBOL plus récent avec son propre compilateur.



L'objectif était pour la Direction de passer à un COBOL plus ouvert, indépendant des extensions propriétaires. “Nous avons exécuté de nombreux tests pour faire valider la solution de COBOL-IT auprès de la DGFIP. Nous avons notamment modifié le compilateur pour répondre à des besoins spécifiques du client. Ce sont, au final, de petits ajustements, chose qui n'était pas possible précédemment. La flexibilité de COBOL-IT fut un argument non négligeable pour la Direction”, avance **Stéphane Croce**, Président de COBOL-IT.

COBOL-IT a pu mettre en évidence que son compilateur était moins permissif que le précédent. “Cela a agréablement surpris l'équipe de la DGFIP” confirme Stéphane Croce. Plusieurs phases de tests ont été effectuées pour valider point par point la modernisation. Ce qui a représenté plus de 2 mois de travail et mobilisé plusieurs dizaines de personnes.

Un double déploiement

La mise en place de la nouvelle architecture s'est faite en deux étapes. “Nous avons d'abord déployé le patrimoine applicatif modernisé sur les plates-formes HP existantes en janvier 2009. Puis ce fut la bascule sur les nouveaux serveurs HP Integrity rx3600 à base d'Itanium d'Intel à partir de fin mars dernier, pour un déploiement total en juillet.” précise Stéphane Croce. L'originalité est donc un double déploiement de la partie logicielle. ■



Stéphane Croce
COBOL-IT

François Tonic



Le réseau Echangeur en Haute Normandie : aider les PME Régionales à s'approprier les TIC

Le PÔLE NORMAND des échanges électroniques



Frédéric Brière,
Masternaut

• Je connaissais Sharepoint qui n'était pas adapté à nos besoins et je me suis renseigné sur des solutions libres telles que Nuxeo et Alfresco. Finalement, c'est M-files que nous avons retenu.

Le réseau Echangeur s'est donné la mission d'accélérer l'intégration des technologies de l'information et de la communication dans les entreprises. En Haute Normandie, c'est le Pôle Normand des Echanges Electroniques qui répertorie les bonnes pratiques liées aux TIC pour aider les PME régionales à repérer de nouvelles opportunités.



Nathalie Bance
responsable
du Pôle Normand
des échanges
Electroniques

“Car à l'heure où les choses bougent à la vitesse de l'e-mail – une vitesse parfois difficile à suivre – beaucoup de décideurs économiques ont besoin de sortir d'un discours strictement technologique pour se recentrer sur les usages. Alors, comment accroître la visibilité de son site dans Google ? Quels investissements réaliser en priorité pour gagner rapidement en productivité ? Que peut-on réellement attendre des nouvelles pratiques de communication en réseau ? Autant de questions pragmatiques auxquelles nous apportons des réponses lors de nos animations” explique Nathalie Bance, Responsable du Pôle Normand des Echanges Electroniques. ■

Retour d'expérience

MASTERNAUT

Les bonnes pratiques de la GED révèlent des gisements inattendus de productivité

En 1996, Masternaut était une petite SSII en pleine croissance. Treize ans plus tard, l'entreprise a grandi jusqu'à devenir le leader européen des services géolocalisés et une filiale de Hub Telecom. En quelques années, la forte croissance externe a rendu indispensable la mise en place d'un outil permettant de rendre les documents accessibles aux 250 salariés. Entretien avec Frédéric Brière, responsable qualité et chargé du projet d'implantation du système de Gestion Electronique de Documents.

→ Quelle était votre problématique de base ?

• C'est le rachat de plusieurs concurrents et la forte croissance de Masternaut qui nous a poussés à nous intéresser à la GED. Il était devenu essentiel de rendre les documents accessibles à tous dans des formats pouvant être lu partout sans problème de doublons ni de version.

→ Quelles étaient les alternatives que vous avez étudiées ?

→ Quelles sont les caractéristiques qui vous ont aidé à choisir votre solution actuelle ?

• Ce qui a été déterminant dans le choix de M-files, c'est l'absence de coûts d'aménagement car cette solution est très aboutie. Par ailleurs, elle s'intègre parfaitement dans un environnement Windows sans bouleverser les usages d'un utilisateur de la suite Office. C'est ce qui la différenciait des logiciels libres qui impliquaient des développements beaucoup plus lourds pour les adapter aux besoins spécifiques de Masternaut.

→ Quels sont les points clés pour réussir à implanter une GED ?

• Avant d'installer une GED, l'essentiel des documents circulent par e-mail et chacun les stocke sur son ordinateur individuel. Cela génère des problèmes de doublons et des erreurs. Aussi pour réussir l'implantation de ce type de projet, il faut changer les habitudes.

Un enjeu consiste donc à développer une culture du partage et de la collaboration alors que le système de l'ordinateur individuel favorise davantage la rétention d'informations.

C'est pourquoi il est fortement conseillé de commencer par une consultation permettant d'identifier les besoins, puis de former les personnes. Un autre point clé consiste à gérer la montée en charge du système sans chercher à injecter trop rapidement tous les documents de l'entreprise.

Commencer par exemple par les factures et les devis, puis intégrer progressivement de nouveaux types de documents. Cela permet d'accroître considérablement la pertinence du classement et de former progressivement les usagers aux bonnes pratiques.

“ Lorsqu’une GED est bien utilisée, cela permet d’améliorer considérablement la qualité de service et la circulation de l’information au sein de l’entreprise. ”

→ Quels sont les gains les plus importants pour votre entreprise ?

• Nous avons un premier objectif d'unification des documents de références. Puis, au fur et à mesure que les collaborateurs s'approprièrent l'outil, nous avons identifié de nouveaux gisements d'efficacité. Après un an d'utilisation, la GED nous a permis de dématérialiser presque totalement les suivis des dossiers clients. D'autres services ont, eux aussi, amélioré leur utilisation du système en s'appropriant les fonctions de workflow, tant et si bien qu'aujourd'hui, des processus clés de l'entreprise ont été dématérialisés, permettant ainsi de gagner en productivité et de faire, entre autres, des économies de papier.

→ Si vous deviez recommencer ce projet, que feriez-vous différemment ?

• Je démultiplierais l'attention accordée à la formation sur les bonnes pratiques. C'est indéniablement la clé de la réussite d'un projet de GED, car c'est l'humain qui est au cœur de ce système et il ne faut en aucun cas tomber dans le piège de la technique.

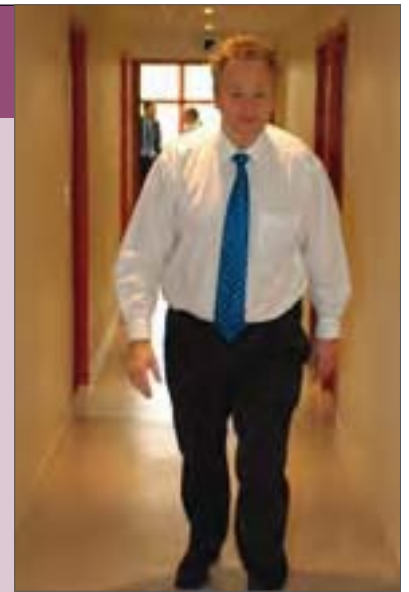
Et la première chose à faire, c'est de réussir à persuader les utilisateurs d'exploiter au maximum les métadonnées ajoutées à chaque document et de ne pas se laisser aller à la facilité du simple moteur de recherche. Pour cela, il faut aller voir les personnes pour leur montrer des exemples concrets avec les documents qu'ils utilisent au quotidien. C'est le meilleur moyen pour que les utilisateurs y trouvent leur compte et que tout le système gagne en efficacité. ■

La GRC, un passage obligé pour booster l'efficacité commerciale

Frédéric Szewc fait partie des entrepreneurs qui ont la fibre téléphonique dans l'âme. Commencant sa carrière en 1982 dans une filiale du groupe Matra il continue son parcours chez SAGEM où il dirige plusieurs projets liés à la radiotéléphonie.

C'est en 1991 qu'il prend la direction de SABEI. En quelques années, il en fera l'un des principaux acteurs régionaux de la téléphonie mobile professionnelle, partenaire de SFR Business Team pour la Haute Normandie.

Dans cet entretien, Frédéric Szewc nous fait part de son retour d'expérience sur l'implantation d'une solution de gestion de relation client (GRC) qui a démultiplié l'efficacité commerciale de sa société.



→ En quoi une GRC était-elle devenue indispensable ?

• Sabei est une société proposant des solutions de téléphonie mobile dédiées aux professionnels.

En quelques années la demande a réellement explosé, et le partenariat avec SFR nous a apporté la base des 16 000 abonnés du réseau. Dès lors, les feuilles Excel qu'utilisaient les commerciaux ne permettaient plus d'organiser une prospection et un suivi de clientèle réellement efficace. C'est pour répondre à ce besoin qu'une solution de gestion de relation client a été mise en place.

→ Pour quelle solution avez-vous opté et quelles ont été les caractéristiques déterminantes ?

• C'est INES qui a été retenu. Cette solution était déjà utilisée avec succès par d'autres revendeurs du réseau SFR et des réponses spécifiques à nos besoins ont été progressivement ajoutées en fonction des feedbacks des usagers.

Cette GRC permet en particulier d'insérer automatiquement des données fournies par SFR portant sur des milliers de prospects. Un autre point fort de l'application concerne la mobilité de commerciaux qui peuvent consulter l'historique de leurs relations clients pendant leurs déplacements.

→ Comment s'est déroulée l'implantation de la solution ?

• Après une courte formation, tous les commerciaux et leurs assistantes ont pu mettre en commun leurs bases de clients et de prospects. La mise en route s'est faite en quelques semai-

nes et tous les collaborateurs se sont facilement approprié l'outil.

→ Au bout de combien de temps le système a-t-il fait ses preuves ?

• Au bout de quelques mois, le retour sur investissement était clairement mesurable. L'exemple le plus parlant concerne l'intégration d'un nouveau salarié qui a pu être opérationnel immédiatement en récupérant des portefeuilles clients faciles à consulter et bien renseignés.

D'une manière générale, cette solution a amélioré considérablement le partage d'informations entre les commerciaux et leurs assistantes et a permis à toute l'équipe d'accéder plus facilement à l'information liée à chaque client.

→ De nombreux chefs d'entreprises hésitent à confier leurs bases de prospects et de clients à un prestataire proposant une solution en mode hébergé, que pouvez-vous leur dire ?

• Ces craintes sont légitimes car ces informations sont capitales pour l'entreprise. Toutefois, elles ne sont pas fondées dès lors qu'on traite avec un prestataire qui a fait ses preuves.

Par ailleurs, il faut bien comprendre quels sont les avantages des logiciels hébergés, tout d'abord, ils permettent à des PME de bénéficier de fonctionnalités très avancées pour des coûts réellement accessibles. Ensuite, la gestion du système est administrée par des professionnels. Depuis quatre ans, nos commerciaux ont toujours pu accéder au logiciel au moment où ils en avaient besoin, sans que nous n'ayons jamais eu à nous soucier de contraintes techniques. ■

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.*

**L'INFORMATION
SUR MESURE**



Actu triée par secteur

Cas clients

Avis d'Experts



Actus

Événements

Newsletter

L'INFORMATION EN CONTINU



www.solutions-logiciels.com





Touchez du doigt une nouvelle efficacité
 → qui n'a rien de virtuel.

Mettre en œuvre une infrastructure virtualisée, du Data Center au poste de travail est désormais à portée de main. Choisissez Windows Server®2008 R2 avec Hyper-V™, et vous pourrez vous passer de logiciels tiers aussi coûteux que superflus. Ajoutez-y SQL Server®2008 Entreprise et vous voici libéré de vos racks de serveurs sous-utilisés. Quant à System Center, il vous donnera la touche finale pour une gestion de votre système d'information homogène et ce jusqu'au niveau applicatif. Résultat ? Une architecture virtualisée et réactive qui vous garantit un retour sur investissement optimal et une fluidité sans égale de vos processus métiers. Vous ne pouvez plus laisser passer une telle efficacité...

Pour découvrir ce que la virtualisation peut vous faire gagner en efficacité, rendez-vous sur : www.nouvelle-efficacite.fr