



*rapport annuel*

annual report

2001

club informatique des grandes  
entreprises françaises



**Cigref**



*En 2001, le Cigref représente :*

*140 milliards de francs de budget  
informatique et de télécommunications*

*soit plus du tiers du budget de  
l'ensemble des entreprises françaises.*

*120 000 professionnels de  
l'informatique et des télécommunications.*

## LE CIGREF

*Le Club informatique des grandes entreprises françaises,  
ouvert aux entreprises européennes.*

31 ans

Association de loi 1901, créée en 1970.

## plusieurs missions

- Partager les expériences des membres pour faire émerger les meilleures pratiques.
- Faire connaître et respecter les intérêts légitimes des entreprises membres aux partenaires, fournisseurs et pouvoirs publics.
- Réaliser des études sur des sujets d'intérêt commun.
- Participer aux réflexions sur les enjeux des systèmes et technologies de l'information.

## un objectif

Promouvoir l'usage des systèmes d'information comme facteur de création de valeurs pour l'entreprise.

## des membres représentatifs

112 des plus grandes entreprises privées ou publiques, françaises ou européennes, appartenant à tous les secteurs socio-économiques.

## des relations avec les principaux acteurs du domaine

Constructeurs, opérateurs, chercheurs, éditeurs, prestataires de service, syndicats et organismes professionnels, pouvoirs publics, autorités européennes...

# Som

<b>Le mot du président</b>	<b>6</b>
<b>Les directeurs membres</b>	<b>8</b>
<b>La charte</b>	<b>10</b>

## **LES ÉTUDES MENÉES EN 2000-2001** **12**

- Gestion des connaissances
- Observatoire des télécommunications
- Sécurité
- Communication informatique
- Observatoire des nouvelles technologies
- Observatoire des ressources humaines
- Architectures internet
- Euro
- Lobbying
- Noms de domaine internet
- Contrôle de gestion informatique
- Carrefours d'affaires sur internet
- Club EDI et commerce électronique

# Sommaire

## **UN DIALOGUE PERMANENT AVEC LES ACTEURS 22**

- Le club des directeurs des systèmes d'information
- Les relations institutionnelles

## **COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION 26**

## **L'ÉQUIPE DU CIGREF 27**






# le mot du Président

*Notre activité, très soutenue pendant cet exercice, promet de ne pas l'être moins lors du suivant : échanges entre grands utilisateurs, communication avec tous les acteurs tant auprès des pouvoirs publics qu'avec des grands fournisseurs.*

Alors que le Cigref fêtait son trentième anniversaire au Palais Brongniart le 27 septembre 2000, les premiers craquements de la nouvelle économie étaient perçus comme un simple ajustement technique qui ne pouvait qu'assainir la croissance trop rapide des entreprises fondées autour des technologies de l'internet. Cette marche en avant inéluctable devait remettre en cause les situations acquises et les structures économiques du "vieux monde". Elle devait transformer en profondeur les politiques des systèmes d'information des entreprises. Les événements qui ont suivi cette euphorie ont démontré que, quel que soit le potentiel de la technologie, c'est la pertinence des projets et la qualité de leur mise en œuvre qui déterminent l'adoption des innovations par les utilisateurs, condition essentielle de la transformation durable des comportements.


Les membres du Cigref sont plus que jamais convaincus que l'ambition de l'association "promouvoir l'usage des systèmes d'information comme facteur de création de valeurs pour l'entreprise" répond à une nécessité durable qui dépasse les modes technologiques. Pour construire les conditions d'une croissance saine et durable, les systèmes d'information demeurent un vecteur majeur de performance qu'il faut exploiter avec méthode, rigueur et lucidité. Le Cigref contribue à développer ces facteurs de professionnalisme par la mise en commun des expériences réelles de ses membres, la recherche et la diffusion des meilleures pratiques et l'enrichissement de l'expertise technique.

Loin d'être inquiétés par le doute qui entoure désormais le



monde de l'internet, les directeurs des systèmes d'information (DSI) considèrent qu'il est indispensable de tirer profit de la situation pour créer les conditions d'un usage plus pertinent de ces technologies. Les thèmes de travail choisis par le Conseil pour 2001 traduisent le souci d'insérer de façon maîtrisée les technologies internet dans l'architecture des systèmes, la gestion économique des projets et les processus d'affaires des entreprises. Plus que jamais la gestion des connaissances apparaît comme un facteur de compétitivité, et nous avons cherché comment répondre à l'ambition du partage et de la mise en synergie du capital cognitif de nos entreprises. Dans cet esprit, et pour mieux répondre à sa mission, le Cigref a décidé de se doter d'un portail qui sera mis en service avant la fin 2001.

L'ouverture internationale du Cigref représente une forte attente de nos membres. Nous avons engagé cette évolution en lançant un événement majeur. EuroCIO, qui se tient au cœur de l'Europe, à Bruxelles, en novembre, a pour but de faire le point sur le



rôle des *Chief Information Officers* européens notamment dans le cadre de la montée en puissance des places de marché.

Nous sommes convaincus que les technologies doivent avant tout servir l'entreprise de façon opérationnelle et livrer des bénéfices mesurables. C'est parce que leur mise en œuvre demeure un exercice complexe qu'il est fait appel à des expertises diversifiées, internes comme externes, dont le DSI assure la cohérence.

Pour permettre aux DSI et à leurs collaborateurs d'exercer leurs missions en s'appuyant sur un outil encore plus performant et adapté à leurs attentes, le Cigref a engagé une réflexion majeure sur ses moyens, ses outils de travail, son organisation interne pour renforcer sa capacité de synthèse opérationnelle comme de vision prospective. Engagé en 2000, ce travail sera concrétisé à partir de l'automne 2001. Cette mutation du Cigref répond aux sollicitations des DSI et aux défis du moment. Mais elle s'insère également dans une démarche de progrès et d'adaptation permanente engagée depuis trente ans pour permettre aux entreprises françaises de tirer tout le parti de la révolution technologique. Qu'il me soit permis de rendre hommage à mes prédécesseurs, aux permanents, et notamment à Pierre-Yves Le Bihan, pour avoir su conduire le Cigref à travers l'histoire mouvementée de l'informatique et faire de cette belle association un élément incontournable du paysage informatique français. Continuons avec opiniâtreté cette œuvre de longue haleine ! Ce sera le travail de l'équipe de permanents dirigée par Jean-François Pépin et du conseil d'administration enrichi de compétences nouvelles.

**Jean-Pierre Corniou**

## Les directeurs membres Au 5 septembre 2001

### ASSURANCE

AGF  
Axa  
Azur GMF  
CCMSA  
CGU  
CNP  
Groupama  
Groupe Mederic  
Maaf  
Macif  
MFP  
MGEN  
MMA  
Scor  
SMABTP  
Winterthur

Paul-Camille Bentz  
Pascal Buffard  
Bernard Barrère  
Gérard Chevrot  
Philippe Renault  
Gérard Gratton  
Jacques Guyot  
Dominique Laurencin  
Raymond Fourment  
Bernard Papet  
Daniel Guilchard  
Alain Maisonneuve  
Patrick Grosjean  
Régis Delayat  
Jean-Claude Lebois  
Benoît Faller

# les directeurs

membres

### BANQUE

Banque de France  
BDPME  
BNP Paribas  
CCF  
CIC Paris  
CNCA  
CNCE  
Crédit Foncier de France  
Crédit Lyonnais  
Euronext  
FNCA  
Groupe Caisse des Dépôts  
G-SIT  
Natexis Banques Populaires  
Société Générale

Alain Nicolle  
André Saura  
Hervé Gouézel  
Jalil Berrada  
N.  
Alain Brodelle  
Mohamed El Yakhlifi  
Jean-Michel Conte  
Aline Bec  
François-Guy Hamonic  
Alain Bellaïche  
Nord Zoulim  
Sylvain Omnes  
Luc Jarny  
Jacques Beer-Gabel

### DISTRIBUTION

Auchan  
Brasseries Heineken  
Carrefour  
Groupement  
des Mousquetaires

Marc Réthoré  
Roland de Boissieu  
François Gitton  
  
Georges Épinette

au 5 septembre 2001



3 Suisses  
LVMH  
OCP  
Pinault Printemps Redoute

Bertrand Eteneau  
Patrick Giraudeau  
Philippe Cailly  
Philippe Buendia

#### ÉNERGIE

BP  
Cogema  
EDF  
EDF-Gaz de France  
TotalFinaElf

Yves Thouvenin  
Claude Jaouen  
Michel Pavard  
Yves Bamberger  
Alain Drumare

#### RECHERCHE

CEA  
Cnes  
CNRS  
Inria

Bernard Barbier  
Frédérique Chabanne  
Christian Michau  
Renaud Cornu-Emieux

#### INDUSTRIE

Air Liquide  
Alcatel  
Alstom  
Altadis  
Aventis  
C<sup>ie</sup> de Saint-Gobain  
Danone  
Dassault Aviation  
EADS  
Essilor  
Framatome ANP  
Giat Industries  
Groupe Lafarge  
L'Oréal  
Michelin  
Nestlé  
Pechiney  
PSA Peugeot Citroën  
Renault  
Rhodia  
Sanofi-Synthelabo  
Schneider Electric  
Snecma  
Spie  
Technip  
Thales  
Usinor

Paul Bysouth  
Alain Deschenes  
Jean-Pierre Dehez  
Léon de Sahb  
Ragnar Nilsson  
Alain Guillet  
Mohamed Marfouk  
Jean Sass  
Michel Thoraval  
Didier Lambert  
Hervé Nora  
Christian Jaguenet  
Dominique Malige  
Patrick Dupin  
Philippe Tulane  
Philippe Vossen  
Bruno Laquet  
Daniel Zamparini  
Jean-Pierre Corniou  
Xavier Rambaud  
Bruno Ménard  
Jean-Paul Yan  
Jérôme Trollet  
Jean Delmas  
Maurice Tayeh  
Serge Druais  
Jean-Louis Pierquin

Compass Eurest  
Elior  
Euro Disney  
France Télécom  
Générale des Eaux  
JC Decaux  
La Française des Jeux  
Lagardère  
La Poste  
Mairie de Paris  
Manpower  
Ondeo  
PMU  
Radio France  
Sodexho  
Suez  
Vivendi Universal

Ludovic Penin  
Emmanuel Robin  
Bruno Brocheton  
Jean-Paul Maury  
Guy Lapassat  
Bertrand Kientz  
Pierre Caron  
Bernard Duverneuil  
Philippe Verdier  
Jean-Gabriel Fauconneau  
Bertrand Amilhat  
Hubert Certes  
Jacques Mougnot  
Philippe Rouaud  
Marie-Thérèse Delaunay  
Emmanuel Vignes  
Michel Audi

#### SERVICES SOCIAUX ET SANTÉ

Agirc  
ANPE  
AP-HP  
Cnaf  
Cnam-TS  
Cnav-TS  
Hospices Civils de Lyon  
Unedic

Ludovic Grangeon  
Bernard Hélie  
Bernard Albigès  
Alain Folliet  
Alain Bourez  
Alain Poussereau  
Yves Servant  
Patrick Dailhé

#### SERVICES

Accor  
Atica  
Autoroutes  
du Sud de la France  
Bouygues  
Cegetel  
Club Méditerranée

Gilles Bonnin  
Jean-Pierre Dardayrol  
  
Jean-Alain Galibert  
Alain Pouyat  
Jean-Pierre Duthoit  
Christian Pilaud

#### TRANSPORT

Air France  
Amadeus  
Bolloré  
Geodis  
RATP  
SNCF

Jean-Paul Hamon  
Jacques Lignières  
Francis Aaron  
Charles Canetti  
André Ampelas  
Pierre Monneret

*Les administrateurs ont mené une réflexion de fond sur la vocation et le rôle du Cigref. Ce travail s'est concrétisé par la rédaction d'une charte, approuvée par l'assemblée générale de 1997.*

## La nouvelle donne technique et culturelle

Depuis le début des années 1990, le monde connaît une mutation profonde, dont les techniques de l'information et de la communication sont le moteur principal, et qui se traduit par une contraction de l'espace et du temps.

Les conséquences à long terme de cette mutation sont nombreuses et profondes aussi bien sur le plan économique que sur le plan social et culturel. L'information se situe désormais au centre des processus de création de valeurs à l'instar des biens de consommation qui ont tiré la croissance des "trente glorieuses".

Les techniques de l'informatique et des télécommunications accélèrent tous les processus de travail et de décision au sein des entreprises, et modifient le fonctionnement traditionnel des organisations grâce à un partage plus complet et plus rapide de la connaissance. Elles rapprochent également les entreprises entre elles, et avec les services publics et administratifs, offrent des potentiels nombreux de création de biens et de services nouveaux. Enfin, outil de connaissance et de culture, elles induisent de nouveaux comportements des consommateurs, des salariés et des citoyens qu'il convient d'intégrer dans une vision dynamique de notre communauté.

Or, les entreprises françaises abordent cette nouvelle ère avec des visions et des forces contrastées.

Le Cigref, qui rassemble depuis 1970 les plus grandes entreprises françaises, souhaite contribuer à une accélération de la prise de conscience des potentiels de progrès qu'autorise un usage professionnel et lucide des outils et techniques offerts par le marché. Fort de l'expérience et du professionnalisme de ses membres, le Cigref souhaite être un acteur à part entière du développement harmonieux des techniques de l'information et de la communication en Europe.

## Nos valeurs

Indépendance, loyauté, partage,  
ouverture, exigence, imagination,  
réalisme, plaisir.

## Nos missions

**Cette finalité et ces valeurs se déclinent par les missions que le Cigref s'est actuellement fixées :**

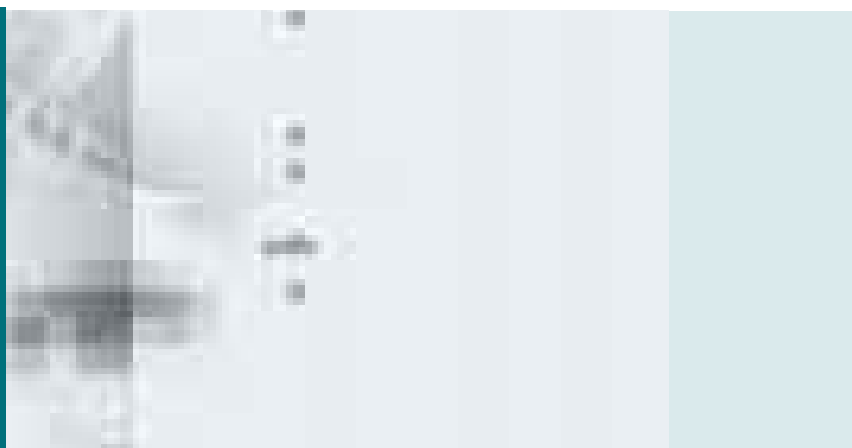
- Partager les expériences des membres pour faire émerger les meilleures pratiques.
- Discerner les courants majeurs de l'offre par des relations directes.
- Faire connaître et respecter les intérêts légitimes des entreprises membres.
- Réaliser des études pratiques.
- Collecter et traiter des informations et analyses sur l'évolution des courants de pensée en matière technique et managériale.
- Développer une vision à long terme de l'impact des systèmes et technologies de l'information sur la société et l'entreprise.
- Faire connaître et partager les enjeux, opportunités et contraintes de l'usage des systèmes d'information en entreprise.
- Clarifier les rôles et responsabilités des acteurs dans et hors de l'entreprise.
- Alerter les entreprises sur les risques liés à l'usage des systèmes d'information et contribuer à leur prévention
- Participer aux réflexions collectives sur les enjeux sociétaux des systèmes et technologies de l'information.

Les objectifs du Cigref sont déclinés chaque année dans le cadre du programme de travail des groupes et permanents.

Pour garantir sa capacité à respecter ses valeurs, le Cigref s'est constitué en association à but non lucratif dont les seules ressources proviennent des cotisations annuelles de ses adhérents.

### Finalité du Cigref

"Promouvoir l'usage des systèmes d'information comme facteur de création de valeurs pour l'entreprise."



## menées en 2000-2001

*En fonction de leurs centres d'intérêt, les membres du Cigref définissent des thèmes qui seront traités au cours de l'exercice. Des groupes de travail sont alors constitués, animés par un administrateur ou par un directeur membre ou l'un de ses collaborateurs directs. Ces groupes permettent aux membres du Cigref de partager leurs expériences, de faire émerger les meilleures pratiques, de dégager les attentes et la vision des grands groupes sur chacune des problématiques traitées.*

### GESTION DES CONNAISSANCES

**ADMINISTRATEUR DÉLÉGUÉ : PATRICK DAILHÉ (UNEDIC)**


**CHARGÉS DE MISSION : VIRGINIE BAUVAIS ET RENAUD PHELIZON**

Le rapport "Gestion des connaissances", publié en 2000, avait pour but de faire un premier état des lieux sur les pratiques de la gestion des connaissances parmi les membres du Cigref. Les participants ont décidé de poursuivre leurs rencontres dans le but d'approfondir leurs échanges.

Les réflexions de cette année ont confirmé que la gestion des connaissances est de fait une pratique ancienne dans les entreprises. Aujourd'hui, il s'agit plus de mettre en place des structures facilitant la démarche, d'organiser plus efficacement certaines pratiques existantes, et surtout d'assurer la pérennité des démarches plutôt que d'inventer ou d'explorer des voies incertaines. Les problèmes rencontrés restent toujours nettement plus comportementaux et organisationnels que techniques, même si ceux-ci sont importants. En définitive, la maturité de la gestion des connaissances progresse d'une manière générale dans les grandes entreprises.

#### **Parmi les évolutions évoquées cette année chez les membres, on retient spécialement :**

- l'introduction d'objectifs individuels liés à la gestion des connaissances (partage et réutilisation des connaissances notamment), avec une efficacité satisfaisante ;
  - le renforcement de la prise en compte de la gestion des connaissances dans les projets nouveaux, notamment les portails et les intranets ;
  - l'utilisation de pratiques bien ancrées dans l'entreprise comme outils de gestion des connaissances, en particulier la démarche qualité et les revues de projets.



► La vision de la gestion des connaissances par les différents acteurs évolue. Tout particulièrement, la notion de valorisation du capital immatériel des entreprises progresse, tant dans ses méthodes que dans son utilisation. C'est ainsi que 90 % des analystes financiers déclarent considérer qu'une entreprise doit mettre en place des indicateurs de valorisation de ses actifs immatériels. Cette évolution devrait renforcer la mise en œuvre à large échelle de la gestion des connaissances dans les entreprises.

Les rencontres ont aussi été l'occasion de nouer des contacts. Notamment avec le club Ecrin et son action "Capitalisation des connaissances et redéploiement des compétences" dont l'objectif est d'accélérer la sensibilisation des industriels et de l'enseignement supérieur à l'importance de la gestion des connaissances.

### **OBSERVATOIRE DES TÉLÉCOMMUNICATIONS**

**ADMINISTRATEUR DÉLÉGUÉ : HERVÉ NORA (FRAMATOME ANP)**

**CHARGÉ DE MISSION : STÉPHANE ROUHIER**

Les travaux du Cigref se sont articulés autour de quatre problématiques : le *lobbying* opérationnel, le suivi du cadre réglementaire, l'analyse des offres des opérateurs et l'évolution des besoins des membres.

Afin de répondre plus efficacement aux attentes des entreprises, le groupe a été scindé en deux sous-groupes : un sous-groupe national et un sous-groupe international.

Dans le cadre du sous-groupe national, les séances plénières et petits déjeuners ont permis de clarifier la stratégie de certains opérateurs et de faire le point sur des technologies clés. Les principaux thèmes abordés ont été :

- la boucle locale radio avec des présentations de Firstmark et de Fortel ;
- le GPRS et l'UMTS avec une présentation de SFR ;



- l'intranet mobile avec des interventions de France Télécom et de SFR ;
- les numéros spéciaux avec la participation de l'ART ;
- le dégroupage de la boucle locale avec la participation de l'ART ;
- la qualité de service avec une présentation de Qualiope ;
- l'état de la concurrence sur le marché des grands comptes avec une présentation des principaux résultats de l'enquête de l'ART, réalisée par Pierre Audoin Conseil, sur la consommation des services de télécommunication des grandes entreprises.

Dans le cadre du sous-groupe international, les thèmes de travail ont porté sur des sujets stratégiques, technologiques, tarifaires et prospectifs :

- présentation de Solucom sur les réseaux privés virtuels sur IP ;
- présentation de la stratégie de Worldcom ;
- présentations d'Orange, de SFR, de Vodafone et de Mint sur l'itinérance (*roaming*) ;
- présentation de l'organisation et de la stratégie de la nouvelle entité Equant, issue de la fusion de Global One avec Equant.

Par ailleurs, dans le cadre de ce groupe de travail, le Cigref a mené les actions suivantes :

- participation aux commissions consultatives de l'ART dans le domaine de la téléphonie et du sans fil (CCR, CCN...) ;
- contribution à la réalisation de l'enquête menée par l'ART sur la consommation des services de télécommunication des grandes entreprises ;
- réponse à la consultation de l'ART sur la portabilité des numéros et commentaires sur ENUM ;
- audition d'opérateurs dans le cadre de l'observatoire des opérateurs, en particulier Cegetel, Colt, Completel, Firstmark, Fortel-LD Com, Global One-Equant, Worldcom ;
- consolidation du tableau de bord des opérateurs sur les aspects contractuels, la qualité des offres voix fixe, mobile et données des opérateurs ;
- réalisation par l'institut national des télécommunications pour le compte du Cigref d'une étude sur l'internet mobile.

Les grands chantiers pour l'an prochain devraient porter sur la concurrence sur la boucle locale, les hauts débits à l'international, la mobilité, les cahiers des charges, l'organisation des télécommunications, les pratiques tarifaires et contractuelles des opérateurs.

## SÉCURITÉ

**ADMINISTRATEUR DÉLÉGUÉ : PHILIPPE VERDIER (LA POSTE)**

**CHARGÉ DE MISSION : STÉPHANE ROUHIER**

Pour cette deuxième année consécutive, les travaux du groupe sécurité ont porté à la fois sur un approfondissement des thèmes de l'an dernier et sur un élargissement vers de nouveaux horizons.

Les sujets ont systématiquement été abordés sous les angles technique, organisationnel et juridique. L'accent a surtout été mis sur l'importance de la cohérence de l'architecture, sur la nécessité d'une organisation globale de la sécurité et d'une évaluation de celle-ci.

Les réflexions de ce groupe se sont appuyées sur des retours d'expérience de responsables de la sécurité, des échanges d'information entre membres du Cigref, des présentations de constructeurs (Critical Path, Entrust...) ou de cabinets de conseil (Aladin, Apogée, Experlan...).

En résumé, les travaux du groupe ont porté sur les thèmes suivants :

- le rôle des annuaires et des méta-annuaires ;
- les méthodes et l'organisation de la politique de sécurité ;
- la place de la sécurité dans les portails internet mobiles ;
- les retours d'expérience en matière d'infrastructures de gestion de clés publiques ou PKI ;
- la sécurité en environnement intranet ;
- les tableaux de bord sur la sécurité ;
- les services de veille.

Le Cigref a entretenu au cours de l'année des relations avec le Clusif, la DCSSI et les CERT. Enfin, il est intervenu lors de séminaires (Commerce électronique – Marcus Evans...) et a participé à différents comités de programme (salon Infosec...).

## COMMUNICATION INFORMATIQUE

**ADMINISTRATEUR DÉLÉGUÉ : GILLES BONNIN (ACCOR)**

**CHARGÉ DE MISSION : ARMEL GUILLET**

Régulièrement, le Cigref aborde une question directement en lien avec la fonction de directeur des systèmes d'information. En 1999, l'angle retenu était celui du marketing de l'informatique auprès des décideurs. Cette fois, c'est celui de la communication qui a été choisi. Premier thème : la communication et du positionnement du DSI. Le cabinet de conseil MC2 est intervenu sur le sujet, reliant cette problématique à la technique du *coaching*, à laquelle de plus en plus de dirigeants ont recours. Le groupe de travail a aussi pointé comme prioritaires les thèmes de la communication des DSI multisites et de la communication avec les maîtrises d'ouvrage.

Un questionnaire a été établi par les participants pour dresser un tableau de la situation dans les directions des systèmes d'information des grands groupes. L'objectif était de faire un premier constat, puis d'orienter les échanges en fonction des priorités qui apparaissaient à la lecture des résultats. Des sessions spécifiques ont eu lieu sur les thèmes des intranets des DSI et du plan de communication d'une DSI, avec une intervention de l'agence 3e millénaire. Les sujets n'ont pas été épuisés et mériteront certainement d'être abordés ultérieurement.



**OBSERVATOIRE DES NOUVELLES TECHNOLOGIES****ANIMATEUR : GUY LAPASSAT (GÉNÉRALE DES EAUX)****CHARGÉS DE MISSION : FRÉDÉRIC LAU ET STÉPHANE ROUHIER**

Dans un contexte d'évolution normative permanente, les participants se sont efforcés de défricher et décrypter les usages des nouvelles technologies et d'évaluer leur impact sur le système d'information et sur les métiers de l'entreprise en tant que facteur de création de valeur. Les réunions ont permis de clarifier les enjeux et d'évaluer les possibilités réelles et durables offertes par ces nouvelles technologies, au-delà des discours marketing des fournisseurs et des "phénomènes de mode" informatique.

Les réflexions de ce groupe se sont appuyées sur des retours d'expérience (Maaf, Framatome, échanges d'information entre participants) des présentations de fournisseurs (Cisco, IBM, Neon Software...) ou de cabinets de conseil (Experlan, Oza...).

**Parmi les thèmes abordés cette année, on peut citer :**

- l'intégration d'applications d'entreprise (EAI) ;
- les moteurs de recherche ;
- le développement objet ;
- le stockage en réseau ;
- le *streaming* vidéo ;
- les services ASP ;
- XML ;
- Linux.

Le Cigref a entretenu au cours de l'année des relations avec le Réseau national de recherche et d'innovation en technologies logicielles (RNTL), le Club Java et l'Aful (Association francophone des utilisateurs de Linux et des logiciels libres). Le Cigref est aussi intervenu dans le cadre de salons et de séminaires (LinuxExpo, XML Forum, Architecture internet) et a participé à différents comités de programmes.

**OBSERVATOIRE DES RESSOURCES HUMAINES****ADMINISTRATEUR DÉLÉGUÉ : PATRICK DAILHÉ (UNEDIC)****CHARGÉS DE MISSION : VIRGINIE BAUVAIS ET FRÉDÉRIC LAU**

Avec le travail de l'observatoire des ressources humaines, le Cigref dispose dorénavant d'un outil qui fait référence dans plusieurs grandes entreprises et qui est aussi utilisé par plusieurs organismes et sociétés de conseil. Ce référentiel, élaboré en 1991 et remis à jour en 2000, décrit un ensemble de 21 emplois-métiers communs aux membres du Cigref. Il est complété d'un avis du Cigref sur l'évolution du métier concerné. Ce travail a été prolongé cette année et se prolongera dans les années à venir par des mises à jour récurrentes. La dernière en date a donné lieu en

2001 à la création de trois nouvelles fiches et la mise à jour de quatre autres. Ces mises à jour sont notamment le résultat d'une tâche supplémentaire que s'est assignée l'observatoire : fort du référentiel, il a en effet entrepris cette année d'étudier les passerelles entre chaque métier décrit dans la nomenclature du Cigref. Bien que très "scolaire", ce travail de longue haleine a nécessité de la part des membres de l'observatoire patience, échange et rigueur. Il a déjà donné lieu à la rédaction d'un certain nombre de fiches et par voie de conséquence à des modifications, ajouts ou



## ARCHITECTURES INTERNET

ADMINISTRATEUR DÉLÉGUÉ : MOHAMED MARFOUK (DANONE)

CHARGÉ DE MISSION : FRÉDÉRIC LAU

Nonobstant l'abondance de littérature sur le sujet, les membres du Cigref s'interrogeaient en l'an 2000 : "Quelles sont les différentes briques, logicielles ou matérielles, concernées par la mise en place des nouvelles architectures internet ?"

Décision fut donc prise par le conseil d'administration du Cigref d'approfondir ce thème et de constituer un groupe de travail ayant pour mission première de faire un état de l'art en la matière avec possibilité de faire un zoom sur telle ou telle technologie. Contrairement aux habitudes du Cigref, l'une des contraintes imposées a été une durée de vie courte du groupe de travail. Fixée initialement à 3 mois, celle-ci devait permettre une très forte réactivité sur les thématiques traitées et éviter ainsi d'être dépassé par la technologie. Finalement, il est apparu au fil des réunions que le nombre de sujets à étudier était important. Le groupe de travail a donc fonctionné durant toute l'année.

La forte réactivité requise sur ce sujet a nécessité l'aide d'un prestataire externe : la société Solucom a été chargée d'animer avec le Cigref les réflexions au sein des réunions et de réaliser un certain nombre de présentations sur des sujets donnés.

La participation importante et constante pour chaque réunion a démontré que la préoccupation initiale et les sujets approfondis étaient d'actualité. Les échanges ont notamment confirmé que les grands groupes étaient en

proie à de constantes interrogations, souvent basiques : un portail est-il toujours nécessaire ? effet de mode ou pas ? comment utiliser un serveur d'application ? et l'existant ? comment lier une architecture internet avec le *legacy* (héritage) ? Le travail du groupe s'est donc rapidement orienté vers l'échange et le partage d'expériences entre les membres du groupe de travail donnant lieu ainsi à un certain nombre de débats internes fournis et animés.

Les sujets traités durant l'année ont été les suivants :

- état de l'art des composants des architectures internet : est-il opportun de faire évoluer mon système d'information vers les technologies internet ?

- les portails : effet de mode ou outils indispensables ?
- les serveurs d'application : état de l'art, sur quels critères choisir un serveur d'application ? quels sont les impacts d'un tel choix ?

- les annuaires : sécurité et LDAP : enjeux et solutions ;
- le lien avec le *legacy* : comment intégrer les technologies de l'internet dans le système d'information existant ? quels sont les intérêts et les impacts de ces architectures composites ?

précisions des descriptions des emplois métiers de la nomenclature. Le travail entrepris se poursuivra au cours de la saison 2001-2002 pour se conclure, en fonction de l'avancement des travaux, par la publication d'une nomenclature de mobilité pouvant faire office de référentiel.

Durant l'année en cours, les activités ont aussi consisté en des réunions, confidentielles, autour de thèmes du moment. La pénurie des informaticiens a notamment concentré toute l'attention. En effet, suscitant une forte interrogation sur les moyens d'y répondre au sein des grandes entreprises, elle a généré un ensemble de discussions et d'échanges très constructifs. Autour des politiques de rémunération et de recrutement dans les grandes entreprises, avec des zooms sur des sujets plus précis comme l'effet des 35 heures et l'efficacité des canaux de recrutements actuels.

Enfin, et parallèlement à ces réflexions, ont été présentés un ensemble de réalisations et de retours d'expériences autour des thèmes de l'organisation du travail et de la gestion des compétences.



## EURO

**ANIMATEUR : MICHEL MORISSEAU (RENAULT)**

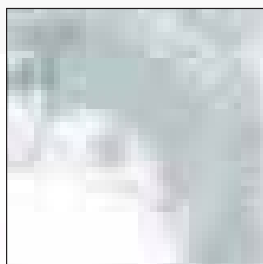
**CHARGÉS DE MISSION : OLIVIER PORTE, PUIS SÉBASTIEN BACHOLLET**



L'exercice 2000-2001 a révélé une forte mobilisation des grandes entreprises et un besoin important d'échange sur l'ensemble des questions touchant à l'euro. Plusieurs sous-groupes ont été organisés pour approfondir certaines problématiques :

- le jour J ;
- les terminaux de paiement ;
- les ressources humaines ;
- etc.

De plus, le Cigref participe depuis décembre 2000 au Comité national euro. Laurent Fabius préside ce comité. Tous les grands acteurs institutionnels, économiques et sociaux y sont représentés. Le Cigref y a porté la voix et les préoccupations des grands groupes.



## LOBBYING

**ADMINISTRATEUR DÉLÉGUÉ : FRANCIS AARON (BOLLORÉ)**

**CHARGÉS DE MISSION : OLIVIER PORTE, PUIS SÉBASTIEN BACHOLLET**

Le Cigref continue d'échanger et de rencontrer les différents acteurs du marché, en particulier les principaux fournisseurs des grandes entreprises membres du Cigref. Un communiqué avait été publié conjointement par le Cigref et Microsoft fin 2000 suite aux résultats obtenus après de nombreuses discussions avec l'éditeur pour l'aider à prendre conscience des besoins spécifiques de grandes entreprises.

Par la suite, de nombreuses réunions ont été organisées, en particulier sur les offres d'Oracle et de Microsoft. Beaucoup de membres se sont mobilisés et ont exprimé leurs inquiétudes face à l'évolution des modèles de tarification. Avec Oracle, Le Cigref a organisé des échanges et les membres ont analysé le marché des bases de données. Avec Microsoft, les membres ont exprimé plusieurs revendications et ont dialogué avec Microsoft France et Microsoft Europe, en particulier suite à l'annonce des nouvelles offres globales Select 6, Accord Entreprise Souscription et Accord Entreprise.

D'une manière plus générale, le Cigref est attentif – et le restera – à l'évolution du *business model* des éditeurs.

## NOMS DE DOMAINE INTERNET

CHARGÉS DE MISSION : OLIVIER PORTE, PUIS SÉBASTIEN BACHOLLET

La gestion des noms de domaine est à une nouvelle phase. 2000-2001 a vu la création de sept nouveaux noms de domaines génériques (gTLD). Certains, dont le .biz et .info, ont pour objet de concurrencer le .com. D'autres, tels .aero, .museum, .pro et .coop, ont pour vocation de répondre aux besoins spécifiques à un ou des métiers. Enfin, le .name sera ouvert pour que chaque internaute puisse avoir son propre nom comme nom de domaine. Le Cigref, qui a assuré jusqu'au mois de juin 2001 le secrétariat international du Collège des entreprises, à l'Icann, a grandement participé au lancement et au fonctionnement de ce collège. Il a également contribué à une forte implication des entreprises européennes (et en particulier françaises) dans ces travaux.

Le Cigref participe toujours aux travaux de l'Icann en général et à ceux du Collège des entreprises en particulier. Objectif : continuer à dessiner le paysage des noms de domaine internet de demain. Mise en œuvre des nouveaux noms de domaine, protection des marques, diversité linguistique, protection des données sont quelques-uns des enjeux à venir.

## CONTRÔLE DE GESTION INFORMATIQUE

ADMINISTRATEUR DÉLÉGUÉ : PHILIPPE VERDIER (LA POSTE)

CHARGÉ DE MISSION : FRÉDÉRIC LAU

En 1999, le conseil d'administration du Cigref constatait au travers d'une étude du Cigref que l'impact de l'évolution des technologies sur les systèmes d'informations avait fortement fait évoluer le contrôle de gestion des directions informatiques. Ne serait-ce que par ce qu'elles sont amenées de plus en plus fréquemment à se justifier auprès de leur direction générale.

Un groupe de réflexion a donc été mis en place pour réfléchir aux méthodes de contrôle de gestion informatique et de budgétisation des systèmes d'information. Composé de contrôleurs de gestion informatiques mais aussi de directeurs financiers de grands groupes, le groupe de travail a mis un certain temps à trouver ses marques et à définir ses objectifs. Les raisons de cette hésitation sont multiples mais deux prévalent : la disparité des organisations des membres et surtout le niveau auquel le contrôleur de gestion se situe dans l'organisation. Il est en effet apparu que parmi les participants, deux niveaux de vision existaient : le premier analytique et le second

stratégique. Néanmoins, il est apparu que ces deux populations étaient complémentaires en abordant le problème des coûts informatiques par les deux bouts. Deux approches ont été définies et deux sous-groupes de travail ont donc été constitués. Le premier axant sa réflexion sur la mise en place d'un référentiel de coûts et le second sur les critères de choix des projets informatiques. Dès lors, les réunions ont pu réellement être constructives.

Avec une participation importante et constante, le groupe de travail a réalisé un questionnaire pour identifier les méthodes de calcul des coûts informatiques, ce questionnaire a été envoyé aux participants, une première grille de famille de critères de choix des projets a aussi été élaborée. Tous ces éléments se retrouvent dans le rapport publié cette année et qui répond à la question : "Comment le contrôleur de gestion peut-il assister le DSI ?" Le travail n'est donc pas terminé, et tous les participants sont conscients qu'il sera long et fastidieux : il se poursuivra sur les mêmes bases l'an prochain.



## CARREFOURS D'AFFAIRES SUR INTERNET

ADMINISTRATEUR DÉLÉGUÉ : **MOHAMED MARFOUK (DANONE)**

CHARGÉS DE MISSION : **VIRGINIE BAUVAIS ET STÉPHANE ROUHIER**

Le paysage économique des places de marché a profondément évolué au cours de l'année 2000-2001. Considéré il y a encore un an comme un axe structurel de la nouvelle économie et comme le nouvel eldorado en matière de services B-to-B, le marché est en pleine phase de restructuration et de recomposition (faillite, rachat, retrait...), dans un contexte d'instabilité des marchés financiers et de frilosité des fonds de capital risque.

Signe des temps, la complexité technique (standards, catalogues, dialogue interentreprises et interapplicatifs) et organisationnelle des projets (conduite du changement, gestion de contenu...), longtemps occultée, commence seulement à être correctement appréhendée.

Conséquence directe : le report des dates d'ouverture de service pour les places de marché. L'analyse de la rentabilité des acteurs montre aussi qu'aucune place n'est rentable à l'heure actuelle et la rentabilité n'est pas garantie à court terme.



L'analyse des projets démontre que les grandes entreprises sont impliquées dans les projets de places de marché à plusieurs niveaux : en tant qu'actionnaire, client ou fournisseur, voire parfois une combinaison des trois. Certaines entreprises privilégient des projets de e-procurement interne, d'autres développent des projets de places de marchés sectorielles et verticales, d'autres enfin investissent dans des projets de places de marché horizontales.

### Le groupe de travail s'est intéressé à plusieurs problématiques :

- Quels sont les projets des grandes entreprises en matière d'e-procurement et de place de marché ?
- Quelles sont les difficultés rencontrées sur le plan organisationnel, technique, juridique et financier ?
- Quelle est la compatibilité des places de marché avec le droit de la concurrence ?
- Comment prendre en compte la dimension de la sécurité (authentification, intégrité, confidentialité...) ?
- Comment mettre en place, intégrer et gérer les catalogues électroniques ?
- Quels sont les modèles de revenus et les stratégies d'acteurs ?
- Quelle doit être la politique de l'entreprise : stratégie de niche, stratégie de portefeuille... ?
- Quelles sont les perspectives d'évolution du marché ?



---

## **CLUB EDI ET COMMERCE ÉLECTRONIQUE**

**ANIMATEURS : BERNARD JEANNEAU (USINOR) ET HUBERT ÉVRARD**

Le club "EDI et commerce électronique" du Cigref a poursuivi son activité, en permettant aux membres d'échanger sur le sujet jusqu'à mi-2001. Différents thèmes ont été abordés, tels que EDI-Pass, la stratégie EDI du secteur automobile (Odette – Galia), l'impact des nouvelles technologies sur la standardisation, etc. À noter que le Cigref est membre du conseil d'administration d'Edifrance.




# un dialogue permanent avec les acteurs

*Le Cigref entretient des relations suivies avec les principaux acteurs des nouvelles technologies de l'information et de la communication. Il dialogue avec les constructeurs, éditeurs de logiciels, prestataires de services, opérateurs, groupements professionnels. Tous les grands projets d'entreprise, l'euro, la prise en compte des problèmes sous un angle international par un nombre croissant de grands groupes ont renforcé ce souhait de discuter avec ces acteurs. Le Cigref converse également avec les pouvoirs publics et les organismes chargés de la réglementation qui le consultent fréquemment.*

## **LE CLUB DES DIRECTEURS DES SYSTÈMES D'INFORMATION**

Des petits déjeuners sont organisés une fois par mois spécifiquement pour les directeurs des systèmes d'information des entreprises membres. Ces rencontres thématiques sont l'occasion d'échanger entre pairs autour de thèmes d'intérêt commun, de rencontrer des personnalités du monde de l'offre en informatique et télécoms, des personnalités du monde de la recherche ou des représentants des pouvoirs publics.

En 2000-2001, des directeurs des systèmes d'information ont présenté à leurs collègues des réalisations ou des problématiques particulières : Bertrand Amilhat, DSI de Manpower, a apporté son témoignage sur le thème du *coaching*, avec l'intervention de Bernadette Lecerf-Thomas de la société MC2 ; Jean-Pierre Corniou, DSI de Renault et président du Cigref, a présenté : "Une refondation... pour les technologies et systèmes d'information de Renault" ; André Saura,



DSI à la BDPME : “un workflow pour la création d'entreprise”.

Des fournisseurs informatiques et divers organismes sont venus présenter leur stratégie ou leur vision sur un thème donné : Pierre-Alain Jeanneney, alors directeur général de l'ART et François Lions, chef du service économie et concurrence sont intervenus sur le thème : “Le marché français des télécommunications : bilan et perspectives” ; Marc Lenot, associé de la société de conseil en recrutement Spencer Stuart sur : “Les nouvelles tendances dans le recrutement des DSI des grands groupes multinationaux ” ; Bill Teuber, vice-président et directeur financier d'EMC<sup>2</sup> Corp. et André Andrieux, directeur général d'EMC<sup>2</sup> France sur : “Quelle infostructure d'entreprise pour faire face au raz de marée de l'information ?” ; le groupe Bertelsmann, représenté par Stefan Beckers, directeur des ventes, Jörg Meiner, chef de projet senior et Michaël Adamsky, directeur des ventes, a présenté l'opération “*PC-web offer for all*” ; Yann Boaretto, président de Kineon a présenté la société CDC Zantaz et sa solution de coffre-fort électronique ; Élie Cohen, directeur de recherche au CNRS a donné les résultats de son étude : “*La Net economy à l'épreuve des réalités sectorielles : leçons pour la France*” ; Jean-Pierre Temime, directeur de la division marketing des solutions entreprises est intervenu sur la vision à trois ans des besoins télécoms. Enfin, un déjeuner a été organisé avec les DSI du Cigref et Michael Dell, PDG et fondateur de la société Dell.



## LES RELATIONS INSTITUTIONNELLES

*Le Cigref représente les grands utilisateurs de systèmes d'information auprès d'un certain nombre de structures chargées de réglementer l'activité du secteur de l'informatique et des télécommunications. Il entretient également des relations régulières avec des organismes partenaires.*

Aysel (Association pour le commerce et les services en ligne) ;  
Afaï (Association française de l'audit et du conseil informatique) ;  
Afnic (Association française pour le nommage internet en coopération) ;  
Afnor (Association française de normalisation) ;  
Aful (Association francophone des utilisateurs de Linux et des logiciels libres) ;  
Afuu (Association française des utilisateurs d'Unix et des systèmes ouverts), devenue Afnor ;  
AIM (Association internationale des marques) ;  
ART (Autorité de régulation des télécommunications) pour des appels à commentaires et la participation aux commissions consultatives : CCR, CCN... ;  
AUME (Association pour l'union monétaire européenne) ;  
Clusif (Club de la sécurité informatique français) ;  
Cabinet du Premier ministre ;  
CCRST (Commission consultative des réseaux et services de télécommunication) ;  
Cert (Computer Emergency Response Team) ;  
Club Ecrin, action "Capitalisation des connaissances et redéploiement des compétences" ;  
Club Java ;  
Comité national euro, présidé par Laurent Fabius ;  
Commission des installateurs ;  
Commission européenne ;  
Commissariat général du Plan ;  
DCSSI (direction centrale de la sécurité des systèmes d'information) ;  
Digitip (Direction générale de l'industrie, des technologies de l'information et des postes) ;



Edifrance, avec un siège au conseil d'administration ;  
Ensam (École nationale supérieure des arts et métiers) de Paris ;  
ETSI (European Telecommunications Standards Institute) ;  
Euro Working Group ;  
EVUA (European VPN User Association) ;  
HEC et Mines, pour le Mastère "Management des systèmes d'information" ;  
Icann (Internet Corporation for Assigned Names and Numbers) et  
le collège "entreprises" du DNSO (Domain Name Supporting Organisation) ;  
ICC (International Chamber of Commerce) ;  
Inria (Institut national de recherche en informatique et en automatique) ;  
Medef (Mouvement des entreprises de France) ;  
Ministère des affaires étrangères ;  
Ministère de l'éducation nationale ;  
Ministère de l'économie, des finances et de l'industrie ;  
Ministère de la fonction publique et de la réforme de l'État ;  
OCDE (Organisation pour la coopération et le développement économique) ;  
RNTL (Réseau national de recherche et d'innovation en  
technologies logicielles) ;  
Sfib (syndicat de l'industrie des technologies de l'information)  
SGDN (Secrétariat général de la Défense nationale) ;  
Syntec Informatique ;  
Université Paris-Dauphine (première promotion de Miage par alternance).



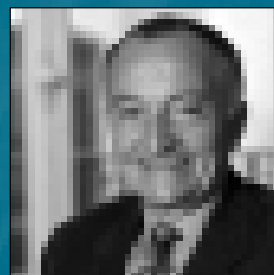
# Composition

**du CA**  
*Composition du conseil d'administration*

- PRÉSIDENT :** Jean-Pierre Corniou – Renault
- VICE-PRÉSIDENTS :** Hervé Nora – Framatome  
Patrick Dailhé – Unedic
- TRÉSORIER :** Bertrand Amilhat - Manpower
- ADMINISTRATEURS :** Gilles Bonnin – Accor  
Francis Aaron – Bolloré  
Mohamed Marfouk – Danone  
Philippe Verdier – La Poste  
Patrick Giraudeau – LVMH  
Jacques Beer-Gabel – Société Générale

# L'équipe

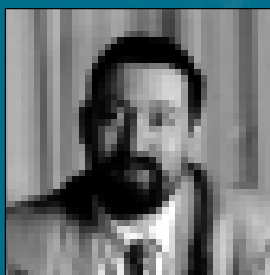
des permanents du cigref



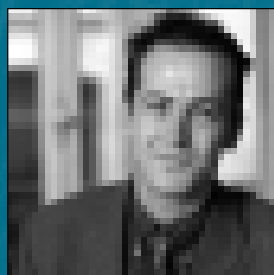
**PIERRE-YVES LE BIHAN**  
CONSEILLER DU PRÉSIDENT



**JEAN-FRANÇOIS PÉPIN**  
DÉLÉGUÉ GÉNÉRAL



**SÉBASTIEN BACHOLLET**  
DÉLÉGUÉ GÉNÉRAL ADJOINT  
INTERNATIONAL, EURO, LOBBYING,  
NOMS DE DOMAINE



**STÉPHANE ROUHIER**  
CHARGÉ DE MISSION  
SÉCURITÉ, TÉLÉCOMS, INTERNET



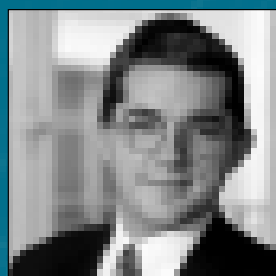
**VIRGINIE BAUVAIS**  
CHARGÉE DE MISSION  
E-BUSINESS



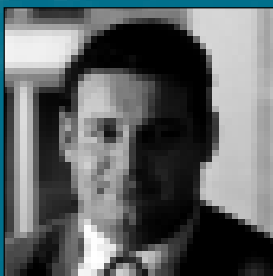
**FRÉDÉRIC LAU**  
CHARGÉ DE MISSION  
RH, TECHNOLOGIES, CONTRÔLE DE GESTION



**STÉPHANE MANRESA**  
WEBMESTRE



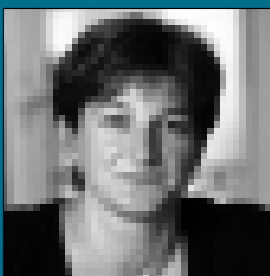
**ARMEL GUILLET**  
RESPONSABLE DE LA COMMUNICATION



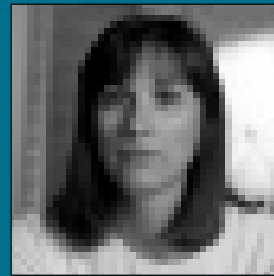
**RENAUD PHELIZON**  
CHARGÉ DE MISSION  
GESTION DES CONNAISSANCES



**TIMOTHY PIKE**  
CHARGÉ DE MISSION INTERNE



**JOSETTE LEMAN**  
ASSISTANTE DE DIRECTION



**JOSETTE WATRINEL**  
SECRÉTAIRE DE DIRECTION  
COMPTABILITÉ



21, avenue de Messine - 75008 PARIS  
**Tél. : +33 1 56 59 70 00 - Fax : +33 1 56 59 70 01**  
<http://www.cigref.fr> - [cigref@cigref.fr](mailto:cigref@cigref.fr)