

RAPPORT D'ACTIVITE 1996/1997

Les Directeurs membres du Cigref.....	2
Le Conseil d'Administration.....	4
Message du Président	5
1. Champs d'investigation 1996/1997	6
Champ 1 : Entreprise en réseau	7
Champ 2 : Du Client / Serveur à Intranet.....	7
Champ 3 : Workflow	8
Champ 4 : Service à l'utilisateur final.....	8
Champ 5 : Ressources Humaines	9
Champ 6 : Opération An 2000.....	9
Champ 7 : Passage à la Monnaie Unique.....	10
Champ 8 : Télécommunications.....	11
Champ 9 : Relations avec l'offre en informatique.....	13
Les « Groupes-Club ».....	15
2. Un dialogue permanent avec les grands acteurs I&T.....	17
3. Une réflexion de fond sur le rôle et les pouvoirs du Cigref.....	21
4. Le Cigref en réseau : où en est Cigroup ?.....	22
5. Les champs d'études pour 1997/1998.....	23

Les Directeurs membres

Au 1er septembre 1997

Société	Directeur	Suppléant
Assurance		
AGF/SI	Francis MOISE	René BERGERE
AXA	Claude CARGOU	
AZUR GMF Intergroupes	Patrick GROSJEAN	
CCMSA	Christian VIOLET	Denis RICHARD
CNP	Gérard GRATTON	
GAN	Denis BOURG	
GROUPAMA	Didier ROQUES	Bernard FAUCHET
LES MUTUELLES DU MANS	Yves VIDIS	
MACIF	Bernard PAPET	
SMABTP	Bernard POMPON	

Banque

BANQUE DE FRANCE	Alain NICOLLE	
BNP	Hervé GOUEZEL	Jean-Marc PETIT
CAISSE D'ÉPARGNE	Jean-Claude SAUVAGE	
CCBP	Luc JARNY	
CEPME	André SAURA	
CIC PARIS	Raymond PHILIPPON	
CNCA	Antoine PUERTO	Minh NGO QUANG
COMPAGNIE BANCAIRE	Philippe BLOUD	Philippe BOTELLA
CCF	Guy LAPASSAT	
CREDIT FONCIER DE FRANCE	Dominique THIERRY	Michel CHEVRIER
CREDIT LYONNAIS	Pierre CARLI	
FNCA	Joseph ARAUD	
INFORMATIQUE CDC	Yann BOARETTO	
MATIF SA	Guy HAMONIC	
PARIBAS	Jean CLAMON	
SOCIETE GENERALE	Alain BRODELLE	René QUERRET Nord ZOULIM

BTP

BOUYGUES	Alain POUYAT
C ^{IE} GENERALE DES EAUX	Philippe COPELLO
SUEZ-LYONNAISE DES EAUX	Hubert CERTES

Distribution et services

DANONE	Philippe de SUZZONI	
FRANCE TELECOM	Michel DAVANCENS	Marc MEYER
GROUPE ANDRE	Bertrand AMILHAT	
LA FRANÇAISE DES JEUX	Bernard LAPEYRERE	
LA POSTE	Philippe VERDIER	
LA REDOÛTE	Jean-Luc PINTO	Alain BERNARD
LVMH	Gérard LEGER	
MAIRIE DE PARIS	Alain FAUVET	
MANPOWER	Christian LARRIVE	
PMU	Bernard BROUCHON	
RADIO FRANCE	François ROCHICCIOLI	Martine CHICAULT

Société	Directeur	Suppléant
Energie		
CEA	Bertrand FRAUDET	
COGEMA	Louis-François DURRET	Jean-Claude CHAUSSET
EDF	Michel PAVARD	
EDF/GDF	Jacques LAURELUT	
ELF AQUITAINE	Serge SELETZKY	Henri TOLLET DE SANTERRE
TOTAL	Pierre-Antoine GRISLAIN	
Industrie		
AEROSPATIALE	Max RENAUD	Françoise LARAN
C ^{TE} DE SAINT GOBAIN	Alain GUILLET	Jean RIBIERE
CARNAUD METALBOX	Patrick GIRAUDEAU	
DASSAULT AVIATION	Jeanine LAFON	Georges RIVAT
FRAMATOME	Hervé NORA	
HOFFMANN-LAROCHE	Karl SCHNIREL	Christophe LEGRENZI
GEC ALSTHOM	Jean-Pierre DEHEZE	Jacques MARLIER
GIAT INDUSTRIES	Christian JAGUENET	
MICHELIN	Philippe TULANE	
PECHINEY	Pierre DUBARRY	
PSA PEUGEOT CITROËN	Jean-Serge BERTONCINI	Jean-Jacques URBAN-GALINDO
L'OREAL	Jean-Daniel KAHN	
RENAULT SA	Jean-Paul MERIAU	Michel MORISSEAU
RHONE-POULENC	Jacques BEER-GABEL	
SEITA	Jean-Pierre CHAUSIAUX	Marc CODRON
SNECMA	Jérôme TROLLET	Jean REICHLE
THOMSON CSF	Jean-Pierre WALBECQUE	
USINOR	Jean-Pierre CORNIOU	
	{ Jean-François DELORME	
	{ Pierre-André GAIFFE	
Services sociaux & Santé		
AGIRC	Jean-Marc WILLMANN	
ANPE	Bernard HELIE	
AP-HP	Réginald ALLOUCHE	
CNAF	Alain FOLLIET	
CNAM-TS	Robert GRANDI	
CNAV-TS	Gérard LEROUX	Georges BOURINET
HOSPICES CIVILS DE LYON	Antoine SERVETTI	
MGEN	Alain MAISONNEUVE	Claude GNEMMI
UNEDIC	Patrick DAILHE	
Transport		
AIR FRANCE	Auguste GAYTE	
AMADEUS	Jean-Paul HAMON	
BOLLORE TECHNOLOGIES	Francis AARON	
RATP	André AMPELAS	Daniel POIRIER
SNCF	Claude ROSSIGNOL	Sébastien BACHOLLET

Le Conseil d'administration

Au 30 juin 1997

Président

Claude **CARGOU** - AXA

Vice-Président

Hervé **NORA** - FRAMATOME

Vice-Président

Sergé **SELETZKY** - ELF

Administrateurs

Pierre **CARLI** - CREDIT LYONNAIS

Philippe **COPELLO** - CIE GENERALE DES EAUX

Jean-Pierre **CORNIU** - USINOR

Patrick **DAILHE** - UNEDIC

Guy **LAPASSAT** - CCF

Bernard **LAPÉYRÈRE** - LA FRANÇAISE DES JEUX

Jacques **LAURELUT** - GAZ DE FRANCE

Gérard **LEGER** - LVMH

Trésorier

Michel **MORISSEAU** - RENAULT

Message du Président

Il m'est agréable de vous présenter le Rapport Annuel de notre Association au terme de la deuxième année de mon mandat de président.

Notre activité toujours très soutenue s'est concrétisée, comme à l'accoutumée, en échanges entre grands utilisateurs, en communication avec tous les acteurs et en actions ciblées et fermes auprès de nos fournisseurs.

Nos membres ont recherché la meilleure pratique dans la mise en oeuvre de leurs systèmes d'information en échangeant des réflexions et des expériences sur plusieurs thèmes : Service à l'Utilisateur final, migration Client / Serveur à Intranet, passage à l'an 2000, mobilité des ressources humaines, hauts débits, maîtrise des coûts en télécommunication, etc : autant de sujets dont l'intérêt très pratique est évident. Plus de 700 personnes ont ainsi participé à nos groupes de travail dont le nombre a dépassé la douzaine.

Les DSI du Cigref se sont retrouvés tous les mois en petits déjeuners qui ont permis d'entendre tour à tour des témoignages de membres de l'association sur des problématiques particulières et des présentations de grands offreurs. Ces réunions contribuent à créer parmi nos membres un climat certes de convivialité mais surtout de recherche de progrès en mutualisant en quelque sorte les démarches d'amélioration.

Le Cigref a pu aussi cette année faire valoir auprès de qui de droit, les intérêts légitimes des utilisateurs. Je n'en donnerai qu'un exemple : celui du passage à l'an 2000 où nous avons tenu à exprimer de façon ferme, claire et, jugeons nous, équitable, le partage nécessaire des responsabilités entre clients et fournisseurs face à l'échéance du troisième millénaire.

Notre outil électronique de communication CIGROUP s'est enrichi au niveau du contenu des bases et s'est ouvert aux accès via Internet. Ainsi suivons-nous, mais aussi parfois précédons-nous, les fortes évolutions qui touchent en ce moment notre métier.

Enfin, et ceci n'est pas la moindre réalisation, votre Conseil a procédé à une réactualisation de la vocation profonde du Cigref dans un monde qui change si considérablement. Nous pensons en effet que ces grands changements rendent plus important encore que par le passé, le rôle du Cigref et que celui-ci doit être clairement reformulé.

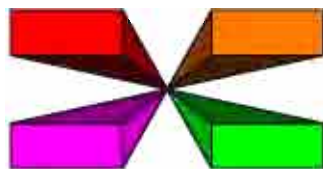
Une Charte soumise à l'accord de l'Assemblée exprime l'essentiel de cette réactualisation, rappelle les grandes valeurs auxquelles nous sommes attachés : Indépendance, Ouverture, Loyauté... et la finalité primordiale de l'Association : « Promouvoir l'usage des systèmes d'information comme facteur de création de valeurs pour l'entreprise ». Cette Charte se décline en missions et en choix de thèmes de travail nouveaux qui marquent notre souci de mieux servir nos entreprises et nos clients finals.

J'ai, bien sur, plaisir à saluer cinq nouveaux membres qui nous font l'honneur de nous rejoindre.

Enfin, pour la bonne règle je porte à votre connaissance que la gestion du Cigref a dégagé cette année un excédent d'exploitation de l'ordre de 600 000 F.

Je remercie toute l'équipe permanente du Cigref, son délégué général ainsi que les membres du Conseil d'administration qui se sont montrés si actifs et si disponibles et je remercie tous les membres de l'Association qui nous renouvellent si amicalement leur soutien.

Claude Cargou



1. CHAMPS D'INVESTIGATION 1996/1997

Champ 1

Entreprise en réseau

Administrateur délégué :

Serge Seletzky (Groupe Elf)

Chargé de mission : Pierre-Yves Le Bihan

Champ 2

Du Client-serveur à Intranet

Animateur :

Christophe Preschez (Société Générale)

Chargé de mission : Eddie Soulier

Champ 3

Workflow

Administrateur délégué :

Guy Lapassat (CCF)

Chargé de mission : Eddie Soulier

Champ 4

Service à l'utilisateur final

Administrateur délégué :

Jean-Pierre Corniou (Usinor)

Chargé de mission : Eddie Soulier

Champ 5

Ressources humaines

Administrateur délégué : Jean-Luc

Moyaux puis Patrick Dailhé (UNEDIC)

Chargée de mission : Claire Rubin

Champ 6

Opération An 2000

DSI délégué :

Antoine Puerto (CNCA)

Chargé de mission : Vincent Balouet

Champ 7

Passage à la Monnaie Unique

DSI délégué : Alain Nicolle (Banque de France)

Chargé de mission : Vincent Balouet

Champ 8

Télécommunications

Administrateur délégué :

Hervé Nora (Framatome)

Chargé de mission : Olivier Porte

Champ 9

Relations avec l'offre en informatique

Administrateur délégué :

Gérard Léger (LVMH)

Chargé de mission : Eddie Soulier

Groupes-Club :

- *Accompagnement du changement*
Animateurs :
Philippe Copello (Cie G^{le} des Eaux) et
Eric de Dreuzy (C^{ie} Air France Europe)
Chargé de mission : Eddie Soulier
- *Contribution de la DSI à la performance de l'entreprise*
Animateur :
Bernard Lapeyrère (Française des jeux)
Chargé de mission : Eddie Soulier
- *EDI*
Animatrice : Martine Blanchet (Elf)
Chargé de mission : Vincent Balouet
- *Qualité des SI*
Animateur :
Michel Morisseau (Renault)
Chargé de mission : Eddie Soulier
- *Radiocommunications*
Animateur : Albert Renaudin
Chargé de mission : Olivier Porte
- *Sécurité des SI*
Chargé de mission : Vincent Balouet

Champ 1 Entreprise en réseau



Administrateur délégué :
Serge Seletzky (Groupe Elf)

Plus personne ne conteste désormais l'importance stratégique des réseaux, et même de la « mise en réseau » de l'entreprise.

Le groupe de travail réuni au Cigref sur ce thème s'est appuyé sur les études disponibles, les témoignages et présentations de grands cabinets et les enquêtes menées par le Cigref auprès des Directions Générales.

Trois aspects sont abordés :

- Fonctionnement et organisation interne (travail en processus, etc.).
- Relation du collaborateur au travail (travail à domicile, travail nomade).
- L'entreprise et ses partenaires (extension vers les sous-traitants par exemple).
- Volontairement le groupe n'a pas traité le problème de la relation de l'entreprise avec le grand public.

Une distinction fondamentale est faite entre les réseaux organisationnels qui sont pré-existants et les réseaux informatiques qui peuvent les soutenir et les « doper ».

La valeur ajoutée des réseaux informatiques est illustrée par des exemples, mais on voit que l'offre est encore lacunaire.

Il demeure que les freins les plus évidents à la mise en réseau de l'entreprise sont d'ordre culturel et comportemental et que les facteurs de succès sont souvent très liés à la volonté des dirigeants.

Sur le plan de la télé-activité, (travail à domicile ou nomade) la problématique est différente mais l'observation confirme une fois de plus que la technique n'est pas le facteur le plus limitatif.

Enfin, dans la relation étendue de l'entreprise avec ses partenaires, on observe un intérêt fort mais aussi des limitations techniques liées au manque de compatibilité.

Le groupe de travail, ayant effectué ce premier parcours de débroussaillage, estime qu'il devient impératif de poser en termes clairs et professionnels (au sens de l'adéquation aux métiers) aux grands utilisateurs opérationnels, la question de leur disposition et de leur intérêt à envisager puis mettre en oeuvre une mise en réseau réelle sur le terrain. Ceci fera l'objet d'un nouveau travail au Cigref.

Champ 2 Du Client / Serveur à Intranet



Animateur :
Christophe Preschez (Société Générale)

Après avoir bouleversé le paysage de la communication mondiale, la technologie et la culture Internet font aujourd'hui une irruption remarquée au centre même du système d'information de l'entreprise.

L'Intranet, ensemble de technologies tout autant qu'ensemble de concepts organisationnels, permet de déployer rapidement des applications de type client-serveur et groupware, autrefois lourdes et coûteuses à mettre en oeuvre. Tous les utilisateurs peuvent en principe accéder aux bases d'information et aux bases de données de l'entreprise, échanger des messages et des fichiers, participer à des forums de discussion ou à des visioconférences, à l'aide d'un logiciel simple : le navigateur.

Si tout le monde s'accorde à reconnaître à ces technologies « inductrices » un potentiel considérable de transformation de l'entreprise et d'avantages compétitifs, reste que de très nombreuses interrogations leurs sont associées.

Plutôt que de tenter de rédiger le parfait petit guide de mise en place d'un Intranet d'entreprise, le groupe d'étude a préféré investir les nouveaux paradoxes que semblent immanquablement soulever Intranet dans l'entreprise et surtout les nouveaux principes d'action, de gestion et de management que l'on peut en déduire. C'est donc à une mosaïque raisonnée de points de vue qu'est convié le lecteur dans cette étude.

Champ 3 Workflow



Administrateur délégué : Guy Lapassat (CCF)

Jusqu'à présent l'automatisation des tâches qui composent un métier (gestion commerciale, achats, comptabilité...) était correctement prise en charge par un progiciel ou une application informatique. En revanche, la représentation, la gestion et l'exécution dynamique de ces tâches dans les processus métiers de l'entreprise n'était pas explicitement inscrite dans l'ingénierie de conception des systèmes d'information de l'entreprise.

C'est cette « dimension cachée » que viennent combler les outils de gestion de processus. Ceux-ci ont pour principale vocation de définir, gérer et exécuter dans un ordre plus ou moins pré-établi l'*ordonnancement* des opérations composant un flux de travail.

Pour certains, les outils de gestion de processus traduisent clairement une avancée de *concepts radicalement nouveaux* dans un ou plusieurs domaines connexes que constituent les techniques de la *logistique*, de l'*ordonnancement des « fabrications »* et de l'*allocation des tâches* sur les postes de travail informatisés.

La contribution de cette démarche à la création de nouvelles formes de valeur pour l'entreprise est donc potentiellement considérable (productivité, qualité, réduction des délais).

Pourtant, nos échanges d'expériences nous ont permis de constater que le workflow est encore, en France, une notion qui laisse au mieux indifférent, qui suscite parfois une certaine hostilité, et qui demeure en tous cas mal comprise par les dirigeants d'entreprise, par le management, par les utilisateurs et par beaucoup d'informaticiens.

Pour aider à faire évoluer positivement cette perception négative, les questions abordées par l'étude couvrent :

- la définition, la typologie et le positionnement des outils de gestion de processus,
- les finalités du workflow,
- les freins actuels,
- le cahier des charges d'un workflow,
- son impact sur les architectures,
- les dimensions culturelles.

Champ 4 Service à l'utilisateur final



Administrateur délégué :
Jean-Pierre Corniou (Usinor)

Dans la qualité du service au quotidien que l'informatique offre à l'utilisateur final se rencontrent simultanément deux enjeux, pour l'entreprise et pour la Direction des systèmes d'information :

- un enjeu d'usage : les technologies de l'information proposent des outils de plus en plus puissants et efficaces. L'appropriation et l'utilisation optimale, collective et intelligente de ces outils constituent l'un des principaux moteurs de progrès pour l'entreprise ;

- un enjeu d'image : par le service au quotidien, c'est in fine le jugement, positif ou négatif, que les utilisateurs et la maîtrise d'ouvrage porteront sur la qualité et la contribution réelle de la direction informatique au métier et à la création de valeur.

Le groupe d'étude a donc entrepris d'aborder l'ensemble des domaines clés permettant d'élaborer une stratégie offensive de marketing interne des nouvelles technologies, c'est-à-dire :

- le marketing des services,
- les processus de prestation du service,
- la métrique et la dynamique de la satisfaction,
- les nouveaux métiers du service,
- l'environnement de travail,
- l'éducation, la communication et l'information opérationnelle.

Champ 5 Ressources Humaines



Administrateur délégué :

Jean-Luc Moyaux
puis Patrick Dailhé (UNEDIC)

L'exercice 1996/1997 a été marqué par la publication du rapport « Mobilité et formation », où l'on trouve entre autres :

- Une *terminologie de référence*, proposant les définitions de « termes RH » choisis pour leur caractère usuel généralisé dans les entreprises, communément rédigées et adoptées par l'ensemble des membres du groupe.
- Un *éclairage statistique et qualitatif* sur :
 - ⇒ sept emplois - métiers « émergents », appelés à gagner en importance dans les entreprises utilisatrices d'ici l'an 2000, venant compléter la nomenclature de référence du Cigref,

⇒ l'évolution des grandes familles d'emplois-métiers d'ici cette date.

- Un tableau présentant les *passerelles d'évolution possibles entre les différents emplois-métiers I&T*, avec pour chacune, l'estimation de leur niveau de faisabilité.
- Un essai de « *scénario-type de succès de la mobilité* » récapitulatif, par acteur impliqué dans l'entreprise, les facteurs favorables et, en vis-à-vis, les freins à la mobilité.
- Un tour d'horizon des *différentes méthodes et démarches d'accompagnement de la mobilité*, en particulier dans l'objectif de faire évoluer les comportements des individus.

Depuis janvier 1997, le champ a adopté un rythme plus souple de « club de responsables RH » alternant entre le suivi de l'exploitation du rapport (dans les entreprises, les médias, auprès des principaux partenaires du Marché et du monde de l'enseignement...), la maturation d'un nouveau thème (dont les grandes lignes seront présentées fin septembre 1997), des rencontres avec des partenaires extérieurs... et -last but not least- une demi-journée de visite du centre de tri de colis de Redoute-France et de présentation de la politique RH de cette entreprise.

Champ 6 Opération An 2000



DSI délégué :

Antoine Puerto (CNCA)

Animateur : Vincent Balouet

Le Cigref a mis en place un dispositif qui favorise l'échange, la recherche de solutions jouables, le partage d'informations techniques et la pression sur le monde de l'offre. Schématiquement, le passage à l'an 2000 est perçu comme un champ de mines dont personne ne détient la cartographie et qu'il

s'agit de nettoyer correctement dans le délai restant.

L'opération Cigref « An 2000 » est donc une opération de déminage : un groupe de travail « plénier » composé des responsables An 2000 des entreprises membres se réunit tous les deux mois et identifie les pièges et les difficultés techniques et organisationnelles liées à la résolution de la crise an 2000.

Chaque fois qu'une problématique à part entière émerge, les contours en sont dessinés et un groupe de travail spécialisé est constitué qui doit traiter le sujet et proposer rapidement des axes de solutions.

Pour l'exercice écoulé, ces 19 groupes ont couvert :

- Pilotage / Organisation
- Méthodologie, lancement des projets
- Micro informatique
- Observatoire de l'offre
- Observatoire des anomalies du marché
- Tests
- Accroissement des effectifs
- Sécurité logique
- Sécurité, Plan de secours
- Sécurité Physique
- Sauvegardes / archivage
- Industrie
- Équipements d'interconnexion
- PABX
- EDI
- Ressources Humaines
- Communication interne
- Achats
- Aspects juridiques

Globalement, les travaux du Cigref ont montré que le problème du passage à l'an 2000 ne se résume pas à une banale opération de maintenance applicative mais correspond plutôt à une opération de vérification et de correction sur tous les systèmes contenant des dates, de quelque nature qu'ils soient.

L'analyse et la prise de position du Cigref sont maintenant largement reconnues et reprises en France et dans le monde, qu'il s'agisse de sujets techniques ou juridiques.

Ainsi le Cigref a-t-il été conduit à s'exprimer fréquemment tant sur les ondes que dans la presse écrite générale et spécialisée.

Champ 7 Passage à la Monnaie Unique



DSI délégué : Alain Nicolle (Banque de France)

Chargé de mission : Vincent Balouet

Le Cigref s'est doté d'un mode de fonctionnement spécifique qui correspond mieux aux attentes de ses membres qu'un groupe de travail classique où sont présentées les expériences réussies des membres les plus avancés. En effet la mise en place de la monnaie unique ne s'est jamais réalisée, il n'y a que très peu de recul et la conjonction an 2000/ Euro ajoute encore au caractère inédit de ce projet.

Le mode de travail retenu consiste à réunir régulièrement les responsables Euro désignés par les Directeurs des systèmes d'information des entreprises lors d'une séance dite "plénière". Chaque fois qu'un thème particulier nécessite une réflexion avancée, un sous groupe est créé et doit rapidement identifier la problématique particulière ainsi que les axes de recherche de solutions. Ces groupes ont concerné les aspects :

- Rôle de l'informatique dans les projets Euro
- Organisation à mettre en place
- Convertisseurs
- Fonctions "GRH"
- Fonctions "Gestion commerciale"
- Fonctions "Comptabilité gestion finance"

- Progiciels
- Communication interne et externe
- Basculement

Le travail des groupes a démontré l'impérieuse nécessité de disposer le plus rapidement possible de cahiers des charges clairs en provenance des maîtrises d'ouvrage. Par ailleurs, l'examen détaillé des conséquences informatiques de la mise en place de l'Euro révèle de très nombreux pièges de conversion, de mise en place ou, plus prosaïquement, de standardisation du logotype Euro !

Champ 8 Télécommunications



Administrateur délégué :
Hervé Nora (Framatome)
Chargé de mission : Olivier Porte

Comité de pilotage

Ce groupe, qui réunit les responsables télécoms des plus grandes entreprises françaises, a continué à assurer ses 3 grandes missions au cours d'une année bien remplie :

- Coordination de l'activité des groupes télécoms du Cigref

Sur ce point, une attention particulière a été portée au dossier des tarifs hauts débits, devenu prioritaire compte tenu de la poussée de l'Internet et de l'avènement progressif de l'entreprise étendue.

- Validation des positions réglementaires du Cigref sur les dossiers français ou européens

Le Cigref a consacré beaucoup d'énergie à la sélection du transporteur, à l'occasion des consultations du gouvernement français lors du deuxième semestre 1996 et de la réponse au Livre Vert Numérotation de la Commission Européenne en février 1997. Il a ainsi contri-

bué à ce que la date du 01/01/2000 soit retenue comme objectif unique pour la pré-sélection par abonnement, seule méthode plébiscitée par les utilisateurs, en France et en Europe.

Par ailleurs, le Cigref a présenté ses commentaires sur les principaux décrets consécutifs à la loi de juillet 1996, notamment sur l'interconnexion et le service universel, plaidant pour des standards élevés de qualité de service et le développement de fortes capacités d'innovation chez les opérateurs.

- Réflexion sur les évolutions stratégiques du monde des télécoms

Suite à des rencontres avec Thierry Mi-léo, président d'un groupe de travail du Commissariat Général au Plan sur les réseaux de la société de l'information et avec Michel Feneyrol, Directeur du CNET, une note de synthèse sur *l'évolution des marchés télécoms* a été produite. Une deuxième note de synthèse, sur *l'évolution des métiers télécoms*, est en cours de préparation.

Numérotation à Dix chiffres

Ce groupe est arrivé à bon port le week-end du 18 octobre 1996. L'audio-conférence réalisée entre les membres le 19 octobre matin a rapidement fait ressortir que l'opération s'était parfaitement déroulée, impression corroborée par une enquête de satisfaction dans les semaines suivantes. Les membres de ce groupe coulent désormais des jours heureux... sauf ceux dont le savoir-faire a été tellement apprécié qu'ils ont rejoint les équipes du passage à l'An 2000 ou à l'Euro !

Observatoire des opérateurs

Il s'agissait ici de développer des contacts de haut niveau avec les dirigeants des principaux opérateurs représentés sur le sol français. L'objectif avoué était d'instaurer un dialogue le plus en amont possible avec des décideurs capables de faire évoluer les

offres de leur société pour mieux satisfaire les besoins des grands comptes.

A ce titre, ont notamment été reçus : Richard Lalande, Président de Cegetel Entreprises ; Gérard Simonet, Directeur des Opérations de Global One Europe ; Didier Delpine, PDG d'Equant et Dominique Lancron, DG de Worldcom France (d'autres invitations sont évidemment prévues en 1997-1998).

Un questionnaire a par ailleurs été envoyé aux vingt principaux opérateurs recensés ; les réponses (et les non-réponses...) ont permis de compléter la cartographie des opérateurs.

Bien évidemment, toutes ces activités se sont déroulées sans empiéter sur les contacts réguliers que le Cigref entretient avec France Télécom. A l'issue de nombreuses réunions avec les dirigeants de la Branche Entreprises, l'intérêt objectif de chacune des parties à développer l'usage des télécoms a été confirmé. Les premières manifestations tangibles de ce nouvel état d'esprit se concrétiseront dans le domaine des liaisons louées hauts débits.

L'ensemble des résultats de ces travaux figure dans l'*Observatoire des télécoms*, à l'attention exclusive des membres du Cigref.



Maîtrise des coûts

Complément naturel de l'observatoire des opérateurs, ce groupe avait pour but de favoriser l'échange sur les meilleures pratiques pour maîtriser la croissance des coûts télécoms. Une *note de synthèse* a été produite sur les différentes approches possibles pour contrôler ces dépenses qui dépassent en moyenne 300 MF/an chez nos membres.

Il est cependant apparu, notamment en auditionnant des experts en benchmarking, que ce groupe serait d'autant plus efficace qu'il pourrait s'appuyer sur la base la plus large possible d'indicateurs comparables d'une entreprise à une autre. Le Conseil d'Administration du Cigref a donc demandé que soit dressé un tableau de bord compara-

tif des coûts télécoms pendant l'exercice 1997-1998.



Réseaux Internet / Intranet

Les technologies du web et leur impact sur l'entreprise étant l'un des sujets d'étude de l'année au Cigref, un groupe a été constitué pour analyser les aspects liés aux infrastructures Internet et Intranet.

Il s'agissait non pas de faire le tour de la question mais de contribuer à montrer l'avantage concurrentiel durable que peut procurer un réseau d'entreprise devenu, par une utilisation intelligente d'Internet et d'Intranet, réactif et ouvert aussi bien vers les partenaires que vers les clients. Les points suivants ont été abordés :

- la gestion des risques,
- les standards à privilégier,
- la mise en oeuvre de l'entreprise étendue,
- les évolutions des services réseau.

Le bilan des travaux fait ressortir une situation contrastée où les raisons d'avancer sont en train de prendre définitivement le pas sur les prétextes à rester en retrait.



Réseaux Hauts Débits et Multimédia

Trois ans après une première étude sur l'interconnexion de réseaux locaux et ATM, les membres du Cigref ont confronté leurs expériences récentes dans le domaine des hauts débits et leur vision de l'évolution des réseaux d'entreprise.

Une visite de la nouvelle Bibliothèque Nationale de France a été organisée en complément, afin de constater de visu comment une technologie comme l'ATM peut permettre de « penser » l'informatique autrement.

Le bilan des travaux, qui fait l'objet d'un rapport d'étude, fait clairement ressortir que la plupart des membres se sont déjà engagés ou s'approprient à s'engager dans la mise en oeuvre de dorsales hauts débits d'envergure

combinant au mieux IP, ATM, Frame Relay et Ethernet.

Une attitude pragmatique en somme... et à ce titre, une forte attente d'offres plus compétitives de la part des opérateurs.

Champ 9 Relations avec l'offre en informatique



Administrateur délégué :
Gérard Léger (LVMH)

L'exercice 1996/1997 a été marqué par deux chantiers :

- la poursuite des relations avec Microsoft sur les thèmes désormais récurrents des programmes commerciaux (suivi des évolutions de SELECT), de la tarification, du support et de la prospective (TCO¹, nouveaux services, NetPC, ...);
- l'ouverture d'une nouvelle relation, avec Oracle, sur les thèmes de la tarification, des relations contractuelles, des relations commerciales, de la maintenance et du support, de la prise en compte des Grands Groupes.

A ce titre, une charte pour une meilleure prise en compte des Grands Groupes par les fournisseurs a été rédigée. D'autres fournisseurs ont été considérés « éligibles » pour une action forte du Cigref.

¹ : Total Cost of Ownership

Les Groupes - Clubs



Accompagnement du changement

Animateur :

Eric de Dreuzy (Air France Europe)

A l'issue de ses deux précédentes études consacrées à l'accompagnement du changement, le club a souhaité cette année réfléchir plus spécifiquement à deux contextes de changement qui n'avaient pas été abordés en tant que tels, sur la base d'échanges d'expérience et d'interventions extérieures :

- l'accompagnement dans le cadre de la mise en place d'un grand progiciel intégré (SAP...). Une note de synthèse a été rédigée qui décrit les principaux « credo » du groupe en la matière ;
- l'accompagnement dans le cadre de déploiements massifs de micros en réseau, lequel pose lui aussi des problèmes spécifiques de conduite du changement.

Par ailleurs, plusieurs documents de positionnement de l'accompagnement ont été produits, soit sur la base de « métaplans » du groupe de travail, soit sur la base des travaux que le groupe mène depuis maintenant plusieurs années sur ce thème.

Enfin, un document « d'écarts » entre les acquis du club et les thèmes actuels de préoccupations des entreprises en matière d'accompagnement a été également élaboré.

Contribution de la DSI à la performance de l'entreprise

Animateur :

Bernard Lapeyrière (Française des Jeux)

Après la publication de deux études consacrées au « Contrôle de gestion informatique et maîtrise des coûts » (1995) puis à la « Métrique de la rentabilité » (1996), le

champ a souhaité cette année fonctionner

sous la forme d'un Club autour du thème de la mesure de la contribution des systèmes d'information à la performance de l'entreprise.

Quatre axes de contribution ont été identifiés :

- Contribution et relation entre la DSI et les autres directions (Directions Générales, Directions Utilisatrices)
- Contribution et spécificité des projets d'infrastructures
- Contribution et informatique orientée client
- Contribution et mode projet

Les réflexions ont pris appui sur des témoignages de DSI et sur des interventions extérieures (consultants, universitaires).

Par ailleurs, une conférence générale d'information a été organisée autour de la présentation d'une démarche intégrée et outillée de contrôle de gestion informatique.



Comité de pilotage EDI

Animatrice : Martine Blanchet (Elf)

L'exercice 1996/1997 a permis de finaliser un contrat type d'interchange et de favoriser les échanges entre différents responsables EDI appartenant à des communautés sectorielles différentes. De plus, un accent particulier a été placé sur les relations avec les organismes publics ainsi que sur les aspects sécurité.



Club Qualité

Administrateur délégué :

Michel Morisseau (Renault)

Parallèlement aux échanges entre professionnels qui constituent « l'âme » des clubs du Cigref, deux groupes de travail se sont

réunis très régulièrement pour étudier et produire une réflexion structurée sur deux thèmes qui nous ont semblé assez peu abordés dans l'étude de la qualité :

- la mesure et la communication. Le groupe propose un outil d'évaluation et de communication au service de tous les partenaires des projets informatiques basé sur le tableau de bord qualité ;
- la qualité dans les environnements de développement. Traditionnellement rétif à la démarche qualité, le monde du développement aurait pourtant intérêt à s'appuyer sur les acquis de la démarche qualité. Une approche en terme de diagramme causes-effets a permis au groupe, sur la base de l'expérience de chaque entreprise, de proposer quelques préconisations utiles.



Club Radiocommunications

Animateur : Albert Renaudin (Cigref)

Les membres du Club, lors de la consultation lancée au cours du précédent exercice, ont demandé que l'activité soit consacrée principalement à la réglementation, à l'expression des besoins et à la connaissance de l'offre en matière de radiocommunications mobiles.

Ainsi, en collaboration avec le Groupe de travail « radiocommunications » de l'AFUTT, qui participe désormais aux réunions du Club, ont été élaborées :

- une réponse à la consultation publique sur la définition d'un cadre réglementaire pour l'introduction des systèmes de boucle locale radio,
- des commentaires sur le projet de texte réglementaire relatif aux équipements de radiocommunications professionnelles simplifiées,
- une réponse à l'appel à commentaires concernant l'introduction des réseaux mobiles de radiocommunications professionnelles numériques.

Toujours en collaboration avec le Groupe « Radiocommunications » de l'AFUTT, le club a participé à la réalisation du rapport de l'« ETSI Topic Group on Mobility » destiné

à présenter aux Comités Techniques de l'ETSI les besoins des utilisateurs pour qu'il en soit tenu compte dans l'élaboration des futures normes européennes.

Des présentations de produits et services, destinées aux entreprises, ont été assurées :

- équipements pour la réalisation des réseaux locaux radio par Thomson CSF Communications,
- récepteurs de radiomessagerie unidirectionnelle par Swissphone,
- équipements de réseaux de radiomessagerie unidirectionnelle et bidirectionnelle par Motorola,
- équipements pour la réalisation de réseaux locaux radio par Thomson CSF Communications,
- services de radiocommunications.



Club Sécurité des SI

Chargé de mission : Vincent Balouet

L'exercice 1996/1997 a permis de "bénéficier" du retour d'expérience du Crédit Lyonnais suite au sinistre incendie survenu au siège, sur les aspects sécurité de l'internet/intranet (identification des risques et des contraintes techniques, spécification des besoins sécurité, besoins d'information et de sensibilisation, ...). Enfin, une attention particulière a été portée sur le passage à l'an 2000 et sur la contribution essentielle du responsable de la sécurité des systèmes d'information (RSSI).



2. UN DIALOGUE PERMANENT AVEC LES GRANDS ACTEURS INFORMATIQUES ET TELECOMS

A côté des champs d'investigation décrits précédemment, qui rassemblent régulièrement de nombreux experts appartenant aux entreprises membres, le Cigref poursuit également un dialogue permanent avec les principaux acteurs du monde de l'informatique et des télécommunications (constructeurs, éditeurs de logiciels, prestataires de services, opérateurs, groupements professionnels) ainsi qu'avec les pouvoirs publics et organismes chargés de la réglementation.

Ce dialogue s'établit sous forme de rencontres sur des thèmes particuliers, autant que par l'implication régulière du Cigref dans l'activité de certains partenaires.

Dans les pages qui suivent sont listées les rencontres principales de l'année, ainsi que les organismes avec lesquels le Cigref entretient des relations régulières.



Les petits déjeuners DSI

Ces réunions sont organisées mensuellement, à l'intention spécifique des Directeurs de systèmes d'information membres, sous la forme de petits déjeuners thématiques. Ils sont l'occasion d'échanger entre pairs autour de thèmes d'intérêt communs, et proposent également des rencontres avec des personnalités du monde de l'offre en informatique et télécoms.

En 1996-1997, ont ainsi pris place :

- Des rencontres au cours desquels un DSI a témoigné d'une expérience ou a présenté une préoccupation particulière. *Bernard Brouchon*, du *PMU*, a ainsi présenté la mise en place du projet *Pégase* (à terme le plus important système d'information européen). *Bruno Schiltz*, de *Suez-Lyonnaise des Eaux (en compagnie de Hubert Certes)*, a pu dresser un bilan de l'expérience d'externalisation globale de la DSI de cette société.
- Des petits déjeuners durant lesquels les dirigeants d'entreprises partenaires de l'offre sont venus exposer la stratégie de leur groupe, et entendre le point de vue que les grands utilisateurs portent sur celle-ci. Parmi les invités cette année :
 - Michel Bon, de France Telecom,
 - Jocelyne Attal, de Novell,
 - Jean-Marie Descarpentries, Thierry Breton et Jacques Reboul, du Groupe Bull,
 - Bernard Maniglier, de Compaq,
 - Pierre Haren, de Ilog,
 - Alain Péchon, de Amdahl France.

Enfin des rencontres avec des personnalités du monde de la Recherche, venues témoigner de leur vision de l'évolution des technologies de l'information et des télécommunications : un débat a ainsi été animé sur *la difficulté de programmer l'innovation*, avec Norbert Alter (paris

Dauphine), Marc Guillaume (Rapporteur au Plan) et Richard Delmas (Commission Européenne), en association avec Ositop.

Par ailleurs, Bernard Larrouturou, Président de l'Inria, est venu témoigner sur le vaste sujet *Recherche et Entreprise*.

Les petits déjeuners «VIP»

Ils regroupent une fois par an les DSI membres, les dirigeants utilisateurs et les principaux dirigeants de nos partenaires autour d'une table-ronde, en collaboration avec un important organe de Presse. Le petit-déjeuner du 4 décembre 1997 portait sur le thème de « l'Entreprise étendue et les technologies de l'information ». Il a rassemblé 150 participants de haut niveau. Quatre hauts dirigeants y ont témoigné de leur vision en la matière :

- Charles de Croisset, PDG du CCF,
- Guy Dollé, DG Ajoint d'Usinor,
- Jean-Paul Sarazin, PDG du groupe André,
- André Ampelas, DSI de la RATP (représentant son PDG Jean-Paul Bailly).

Note de lecture :

- Commentaires du rapport Mc Kinsey sur les grandes tendances du secteur informatique dans le Monde.



COMMENTAIRES DE TEXTES

REGLEMENTAIRES

L'activité de suivi et de commentaire de projets réglementaires s'est essentiellement concentrée dans le secteur des télécommunications, le Cigref s'étant prononcé notamment sur :

- la finalisation (et le succès) du basculement vers la Numérotation à Dix Chiffres,
- la participation au Comité Consultatif de la numérotation (CCN) sous l'égide de l'ART,

- la contribution aux sous-groupes « sélection du transporteur » et « portabilité des numéros » du CCN,
- les commentaires sur les principaux projets de décret consécutif à la loi de juillet 96 :
 - service universel
 - annuaire universel
 - cahier des charges de France Telecom
 - règles d'interconnexion
 - règles d'attribution des préfixes
- la réponse au Livre Vert Numérotation de la Commission Européenne,
- la participation à la Commission Consultative des Réseaux et Services de télécommunication,
- la participation au Comité de suivi de la NDC et à la définition des modalités d'arrêt du huit chiffres en intra-zone,
- la réponse à la consultation publique sur la boucle locale radio,
- les commentaires sur les principaux projets de textes réglementaires relatifs aux radiocommunications professionnelles.



REPRESENTATION AUPRES D'ORGANISMES FRANÇAIS ET EUROPEENS

Le Cigref représente officiellement les grands utilisateurs de systèmes d'information auprès d'un certain nombre de structures chargées de réglementer l'activité du secteur I&T, telles que :

- l'AFNOR - Association Française de Normalisation ;
- l'ART - Autorité de Régulation des Télécommunications ;
- la CCR - Commission Consultative des Radiocommunications ;
- La CCRST - Commission Consultative des Réseaux et Services de Télécommunication ;
- EdiFrance - Conseil d'administration ;

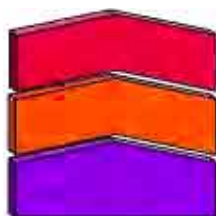
- le GTERP - Groupe de Travail sur l'Evolution des Radiocommunications professionnelles ;
- la Commission des Affaires Économiques et du Plan du Sénat ;
- le Commissariat Général du Plan.



RELATIONS AVEC DES ORGANISMES PARTENAIRES

Le Cigref entretient des relations continues avec des organismes partenaires, sur des thèmes d'intérêt communs, parmi lesquels :

- l'AFAI - Association Française d'Audit Informatique ;
- l'AFUTT - Association Française des Utilisateurs de Téléphone et de Télécommunications ;
- l'AIM - Association Informatique et Management ;
- CEFI ;
- le CLUSIF - Club de la Sécurité Informatique Français (dossier Sécurité et An 2000) ;
- la DGES - Direction Générale de l'Enseignement Supérieur (dossier Formation des informaticiens) ;
- le GPME - Groupement Permanent des études de marché ;
- IDATE - Institut de l'Audiovisuel et des Télécommunications en Europe ;
- l'INRIA - Institut National de Recherche en Informatique et Automatismes ;
- IT COMDEX/Telexpo ;
- l'OPEN Group (dossiers Systèmes ouverts, portabilité et interopérabilité) ;
- Entretiens d'OPIO ;
- Entretiens Télécom des Arcs ;
- OSITOP - Utilisateurs européens pour la promotion des systèmes ouverts (dossier Annuaire d'entreprises) ;
- SFIB : dossier An 2000 ;
- Syntec Informatique (dossiers An 2000, Euro et Ressources Humaines).



3. UNE REFLEXION DE FOND SUR LA VOCATION ET LE ROLE DU CIGREF

Les administrateurs se sont livrés à une réflexion fondamentale sur la finalité, les valeurs, et les missions de l'Association dans les temps qui changent.

Ainsi, dans une Charte qui est soumise à l'approbation de l'Assemblée Générale, ont-ils jugé utile de préciser des notions très importantes, telles que les valeurs auxquelles est attachée l'Association :

- **Indépendance** : Ne tirer ses ressources que des cotisations de ses membres, à l'exclusion donc de tout commerce et de toute subvention,
- **Ouverture** : Ecouter et communiquer au sein de la communauté élargie de l'informatique et des télécommunications au niveau mondial,
- **Loyauté** : Recommander les attitudes les plus honnêtes face aux partenaires de tous ordres,

De même ont-ils jugé important de rappeler la finalité même de l'Association :

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

Enfin dans cette même Charte sont évoquées les missions du Cigref :

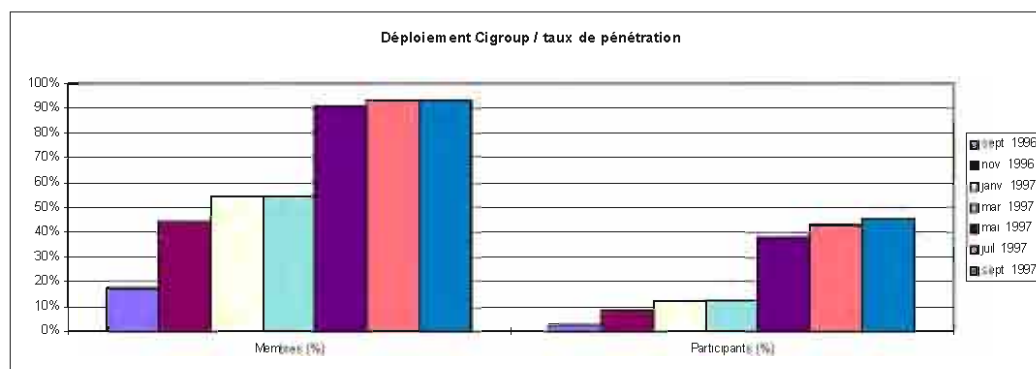
- partager les expériences des membres pour faire émerger les **meilleures pratiques**,
- faire connaître et respecter les **intérêts légitimes** des entreprises,
- participer aux réflexions collectives sur les **enjeux sociétaux** des systèmes et technologies de l'informatique.

Il a paru ainsi utile et souhaitable que tous les membres de l'Association se rejoignent dans une expression commune et que celle-ci soit formellement portée à la connaissance de tous les partenaires de la communauté informatique et télécoms.



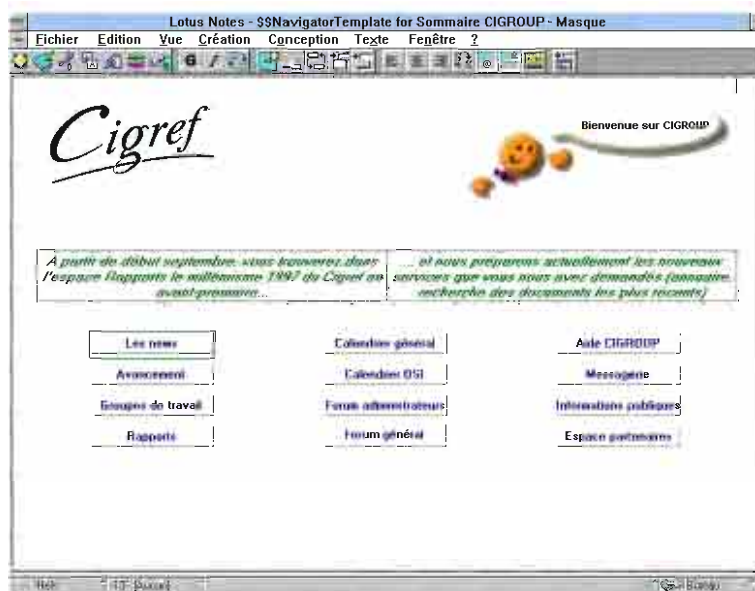
4. LE CIGREF EN RESEAU : OU EN EST CIGROUP ?

La mise en réseau du Cigref et de ses membres a vraiment pris forme pendant cet exercice. Le déploiement a d'abord concerné les membres équipés de *Lotus Notes* : en six mois, le seuil des 100 abonnés a été franchi. Le Cigref a ensuite rendu Cigroup accessible à travers *Internet*. Cela a donné un deuxième souffle au service : plus de 90% des sociétés membres et plus de 40% des participants aux groupes de travail ont désormais accès à Cigroup :



Les utilisateurs de Cigroup ont depuis plusieurs mois accès à une gamme diversifiée de services. Pour mesurer l'audience de ces différents services, le Cigref a procédé à une enquête de satisfaction qui fait ressortir **trois points forts** :

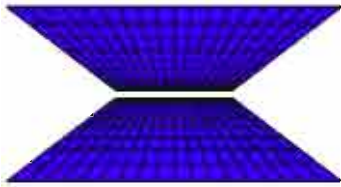
1. Possibilité de communiquer avec le Cigref par E-mail,
2. Accès efficace à des bases d'information structurée :
 - Avancement des Champs,
 - Rapports d'étude
3. Tableau de bord du Cigref, représenté par exemple par :
 - les News
 - les Calendriers



Le Cigref a décidé de capitaliser sur ces points forts et proposera prochainement :

- ☐ Un annuaire en ligne permettant de communiquer entre membres,
- ☐ Des listes de diffusion pour que chacun reçoive l'information qui lui est utile,
- ☐ Une lettre électronique qui donnera une nouvelle jeunesse aux News.

Enfin, le Cigref procédera à des améliorations substantielles des « informations publiques », quelque peu délaissées cette année, afin de conforter sa notoriété institutionnelle et de favoriser le dialogue avec l'ensemble de la communauté informatique et télécoms.



5. LES CHAMPS D'ETUDES, D'ACTION ET DE COMMUNICATION EN 1997/1998

Le Conseil d'Administration du Cigref, tenant le plus grand compte des suggestions des membres de l'Association et des tendances clairement perceptibles au niveau de l'entreprise, a retenu pour le nouvel exercice les sujets suivants :

- L'entreprise et les technologies de l'information : évolution ou révolution ?

Changeons-nous de vitesse ou d'orbite ? Comment se prennent les décisions ?

- Le référentiel de la DSI

Quels rôles pour quels acteurs ? Quelles définitions pour quels concepts fondamentaux ?

- Veille et anticipation

Comment pressentir, discerner, qualifier dans le maquis des évolutions techniques et manageriales pour prendre de l'avance dans l'intérêt de l'entreprise ?

- Télécommunications

Observatoire des opérateurs, mesure des coûts, les télécoms au service de l'entreprise, réglementation.

- Passage à l'An 2000

Meilleures pratiques et précautions à prendre dans l'avant dernière ligne droite.

- Passage à l'Euro

Meilleures démarches en liaison avec les maîtres d'ouvrage.

- Ressources Humaines

Poursuite du travail de réflexion sur les formations et les profils en liaison avec la maîtrise d'ouvrage.

- Commerce électronique et entreprise en réseau

L'entreprise face au défi du commerce électronique, quels objectifs, quelles responsabilités, quelles contributions ?

- Contrôle fiscal des comptabilités informatisées

Quels compromis raisonnables peuvent proposer les grands groupes ?

- Centres d'appel

Les nouvelles méthodes de support au client final avec quel système d'information ?

- Pression sur les fournisseurs

- Clubs

EDI, Sécurité, Benchmarking, Radiocommunication

Enfin sera mis à jour et réédité dans le courant de l'exercice l'annuaire détaillant de manière quantitative la situation de chaque grand groupe au plan des systèmes d'information et de communication.