



www.cxp.fr

EDITO

Révolutions en cours

A feuilleter ce numéro de *L'Oeil expert*, on est frappé de voir, dans une actualité très riche en événements, la récurrence de trois termes : dématérialisation, collaboration, SaaS. Ces mêmes mots ont martelé les conférences du salon Solutions ERP 2006. Ils ressurgissent cette semaine dans les propos tenus par les acteurs du numérique, vedettes du salon de la GEIDE. Quel que soit le contexte dans lequel il est énoncé, chacun de ces termes porte en lui les germes d'une petite révolution. La dématérialisation inaugure une étape nouvelle et radicale dans la gestion de documents de tous types (factures, contrats, règlements, documents transactionnels critiques, voire confidentiels) : en fluidifiant les processus, éliminant les saisies inutiles, réduisant les tâches administratives, la *démat'*, porteuse de substantiels bénéfices, est devenu un enjeu majeur. La collaboration, qui a déjà changé les façons de travailler à l'intérieur de l'entreprise, devrait maintenant modifier en profondeur les relations, souvent complexes, de l'entreprise avec ses partenaires : la vie de certains secteurs d'activité pourrait s'en voir transformée. Enfin, la troisième formule magique est celle de "logiciel comme service", entendue au sens de nouvel usage du logiciel sous les appellations diverses de SaaS, ASP ou "on-demand". L'ERP lui-même s'y met. Révolution copernicienne : ce qui était le coeur applicatif de la gestion de l'entreprise devient une application, certes clé, mais satellite, hébergée hors de l'entreprise. Avantages : standard et paramétrable, immédiatement accessible, l'ERP à la demande épargne à ses utilisateurs une mise en œuvre longue ainsi qu'une maintenance coûteuse. De plus, il s'ouvre aux partenaires de l'entreprise.

Ces concepts ne sont pas nouveaux. Mais les perspectives qu'ils ouvrent dans le monde de la gestion, notamment en se combinant, sont immenses. Ainsi, c'est en pariant sur le mode SaaS que *Generix* va pouvoir construire une chaîne collaborative de flux dématérialisés touchant tous les acteurs de la distribution, du fournisseur au consommateur. C'est en partant du modèle ASP que *Salesforce.com* a imaginé le concept de "collaboration à la demande" sous forme d'un hub applicatif entre éditeurs partenaires et clients. C'est en sécurisant les projets de dématérialisation que l'on peut bâtir des espaces de confiance collaboratifs comme l'a fait par exemple *Pixid*. Les ingrédients sont en place pour faire imploser les processus traditionnels et inaugurer une nouvelle ère, plus ouverte, réactive et interactive, de la gestion opérationnelle. ■

Claire Leroy, rédacteur en chef

DOSSIER

Dématérialisation et signature électronique



(lire)

Communication de rapports financiers, applications de cash management,

création d'espaces de confiance entre partenaires, e-facturation : les projets de dématérialisation de documents se multiplient dans les entreprises. Mais cet échange réclame des solutions de sécurisation adaptées. Le point sur le mécanisme complexe de certification et de signature électroniques.

Avec les témoignages de :

- [PIXID](#)
- [SNI](#)

ETUDES DE CAS

- [HÔTEL SCRIBE](#)
Un reporting financier conforme aux normes internationales
- [ARCHIVES NATIONALES](#)
Un plan de numérisation à fortes contraintes

TENDANCES ET MARCHÉS

- [LES PRATIQUES MARKETING EN QUESTION](#)
- [LES SERVICES DE CONFIANCE](#)

JURIDIQUE

- [CANALISER LES RÉSEAUX P2P, MODE D'EMPLOI](#)
- [TRIBUNE / AGENDA](#)

L'ACTUALITÉ DU PROGICIEL

- [GESTION FINANCIÈRE](#) *Infor absorbe Extensity et Systems Union ; Nouvelle version de Coda Control*
- [E-ACHATS](#) *Fusion entre deux grandes places de marché industrielles*
- [ERP](#) *Générix parie sur le SAAS*
- [GESTION D'ACTIFS](#) *IBM rachète MRO Software*
- [GOUVERNANCE SOA](#) *webMethods et BEA Systems font des acquisitions*
- [GRH](#) *ADP-GSI élargit sa palette de services ; Peoplecube et le HPM*
- [DECISIONNEL](#) *L'offre BI sous l'effet Google ; Oracle rachète Sigma Dynamics*
- [RELATION CLIENT](#) *Salesforce capitalise sur AppExchange*
- [COLLABORATIF](#) *Google et Microsoft ; Illico devient OpenPortal*

SÉCURITÉ

Dématérialisation et signature électronique

Communication de rapports financiers, applications de cash management, création d'espaces de confiance entre partenaires, e-facturation : les projets de dématérialisation de documents se multiplient dans les entreprises qui veulent réduire leur consommation de papier et fluidifier leurs processus. Mais cet échange requiert confidentialité, authentification, certification légale. Le point sur le mécanisme complexe de certification et de signature électroniques.



Par Jacques Pantin, Dictao, partenaire sécurité du CXP

Introduction

Les systèmes d'information des organisations, désormais ouverts et interconnectés, collaborent de plus en plus ensemble. Dans ce cadre, s'inscrivent la dématérialisation des flux et la mise en place de « procédures sans papier », dont les organisations peuvent tirer un énorme profit. Au-delà de bénéfices directement mesurables (diminution des coûts liés au papier, à l'affranchissement, à l'archivage...), les applications de dématérialisation améliorent considérablement l'efficacité, la réactivité et la qualité de service. Celle-ci découle, notamment, d'une facilitation des échanges, d'une meilleure visibilité et traçabilité de l'information. Les applications de dématérialisation contribuent à fluidifier les processus métier.

Les applications envisageables sont multiples, de finalités diverses et utiles dans tous les secteurs d'activité. On peut citer, par exemple, la mise en ligne des documents de référence (documents émanant de l'Etat, rapports d'experts, états financiers...). Les applications de cash-management sont également propices à la dématérialisation (par exemple, dématérialisation du passage d'ordres bancaires), de même que la déclaration d'informations sensibles, l'application Dossier Médical Personnel, la dématérialisation des factures....

La mise en œuvre d'applications de dématérialisation repose sur la construction d'un espace de confiance, au sein duquel les acteurs, dits de 'confiance', sont authentifiés, et les échanges et transactions parfaitement sécurisés et bien-fondés. La signature électronique est au cœur de ces démarches de dématérialisation, puisque la sécurisation et la garantie de qualité des échanges et transactions électroniques s'articulent autour d'elle. Nous l'aborderons dans ses aspects techniques et légaux, avant d'explicitier les différentes cinématiques de confiance envisageables, à l'aide de quelques exemples d'applications. Après la description de ces différentes cinématiques et des applications associées, qui concernent l'échange dématérialisé à proprement parler, nous évoquerons l'archivage à valeur probante, qui s'inscrit dans le prolongement des applications de dématérialisation en assurant la conservation sécurisée des documents électroniques et preuves associées. Ils peuvent alors constituer des preuves en cas de conflit entre les parties.

SOMMAIRE

- ✓ Introduction
- ✓ 1. Les fonctions d'un espace de confiance
- ✓ 2. Quelques applications de dématérialisation
- ✓ 3. La signature électronique, aspects techniques et légaux
- ✓ 4. Les différentes cinématiques de confiance
- ✓ 5. L'archivage à valeur probante

1. Les fonctions d'un espace de confiance

La dématérialisation des flux repose sur la création d'un « espace de confiance », s'appuyant sur un réseau sécurisé, dans lequel les différents acteurs sont identifiés et authentifiés, les signatures électroniques qualifiées et reconnues, les différents échanges horodatés et archivés, la confidentialité et l'intégrité des transactions garanties : ces différents éléments assurent la sécurisation et la qualité des transactions et échanges électroniques réalisés au sein de cet espace.

Fonctionnellement, un espace de confiance permettra de :

- gérer les droits ou habilitations associés aux différents acteurs intervenant dans l'espace ;
- sécuriser, certifier ou signer les flux d'informations confidentielles ;
- conférer aux documents électroniques la même valeur juridique qu'un document papier.

Un espace de confiance s'appuie sur une plateforme technique et permet de mettre en œuvre un ensemble de fonctions utilisées par les applications et les ressources du système d'information.

Les cinq fonctions principales assurées dans l'espace de confiance sont les suivantes (voir schéma ci-contre) :

- confidentialité des échanges et protection des informations stockées
- gestion des acteurs de confiance (authentification, contrôle d'accès, gestion des identités et des habilitations, fédération et propagation, etc.)
- gestion des transactions de confiance (par le biais de la signature électronique, de la validation de la preuve, horodatage et archivage)
- traçabilité et audit des actions et des opérations
- administration et opération des fonctions de confiance

LES FONCTIONS DE L'ESPACE DE CONFIANCE



La construction d'un « espace de confiance », rendant possible la dématérialisation des flux, est progressive et s'organise autour des actions suivantes :

1. Sécuriser le réseau pour permettre la circulation de l'information et l'ouverture du réseau.
2. Authentifier et gérer les utilisateurs pour mettre l'information à disposition en toute sécurité
3. déployer des applications « sans papier » et mettre en place les outils d'administration de la preuve (autour de la signature électronique) pour construire ainsi un espace d'action, communément appelé espace de confiance.

Sécuriser le réseau. Les messageries, les systèmes transactionnels, les services Web sont des outils indispensables aux entreprises et organisations. Il est indispensable, à ce niveau, de se protéger contre des attaques de plus en plus nombreuses. Les solutions de sécurisation du réseau de ces dernières (architectures, zones démilitarisées, pare-feu, IDS...), permettant de se protéger des virus, des intrusions illicites, etc... sont aujourd'hui bien maîtrisées.

Authentifier et gérer les utilisateurs. L'authentification consiste à assurer l'identité d'un utilisateur, c'est à dire à garantir à chacun des membres de l'espace de confiance que son partenaire est bien celui qu'il croit être.

La mise en place des téléprocédures (TeleTVA, TeleIR...) et le développement des espaces de confiance dans le monde BtoB (services, monde bancaire), conduisent les entreprises et les particuliers à s'équiper progressivement de certificats (passeports électroniques) leur permettant de s'authentifier fortement et de signer.

L'expérience accumulée permet, aujourd'hui, de définir simplement les règles d'interopérabilité entre des domaines de confiance et des niveaux d'authentification plus ou moins forts en fonction de la dureté du processus d'enregistrement et du support utilisé pour le certificat (exemple : cartes à puce, token,...).

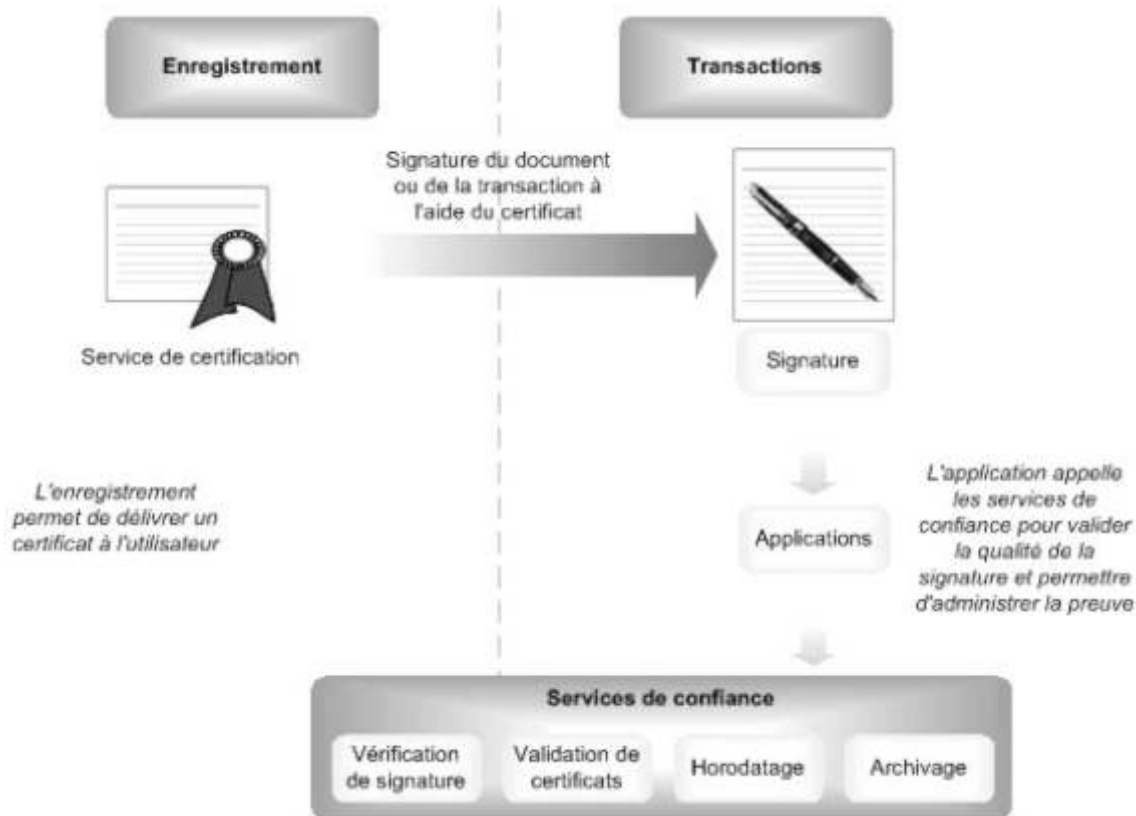
Garantir la qualité de la transaction. La troisième phase de construction de l'espace de confiance consiste à fournir à ces acteurs authentifiés des outils de signature électronique et de validation de la signature. Ces outils permettent de garantir la sécurité et la qualité des transactions. En signant des données, l'émetteur en garantit la sécurité (intégrité, authenticité), et s'engage vis-à-vis d'elles. Le récepteur, en vérifiant la signature, vérifie l'identité et la qualité de l'émetteur... Nous détaillerons ces fonctions dans la partie de ce dossier consacrée à la signature. Elles sont indispensables pour aboutir à une réelle dématérialisation des flux.

Dans le monde BtoB, l'utilisation d'un environnement de confiance qualifié, c'est-à-dire comportant des outils d'authentification, de signature ou de validation de signature, qualifiés par un organisme agréé (la DCSSI, Direction Centrale de la Sécurité des Systèmes d'Information par exemple), permettra de renverser la charge de la preuve.

Ainsi, dans cet espace de confiance, la signature électronique est présumée fiable. Ce sera à celui qui conteste cette fiabilité d'apporter la preuve de la défaillance et non à celui qui s'en prévaut de prouver la fiabilité de cette signature. Ce renversement de la charge de la preuve permet à l'entreprise de maîtriser ses engagements et ses responsabilités dans les domaines de la transaction électronique.

Il permet, par exemple, aux banques de contrôler davantage les risques opérationnels dans le cadre Bâle 2.

SCHÉMA D'UNE TRANSACTION DANS L'ESPACE DE CONFIANCE



Pour bâtir un espace transactionnel de confiance, il faudra donc :

- disposer d'un outil de signature. Selon que l'on travaille en groupe fermé d'utilisateurs ou dans un environnement ouvert et selon le niveau de solidité que l'on recherche, on pourra utiliser une fonction de signature sur le poste de travail ou sur un serveur, ou un support de certificat logiciel ou matériel (carte à puce ou token) ;
- garantir l'intégrité d'un échange ou d'un document, en activant des fonctions de confidentialité ou en utilisant des fonctions de validation de signature qui permettront de vérifier que le document ou la transaction n'a pas été altéré ;
- valider l'identité du signataire par le contrôle de validité d'un jeton (approche de type login mot de passe) ou par le contrôle de validité d'un certificat (passeport électronique) ;
- disposer de fonctions d'horodatage et d'archivage : ces services permettront de conserver et de rejouer les preuves ;
- mettre en place des fonctions de traçabilité et de séquestre. Certaines applications, comme la dématérialisation des appels d'offres publiques, nécessitent la mise en œuvre de fonctions de contrôle plus sophistiquées ;
- s'appuyer sur un support de qualité : la dématérialisation des processus modifiant en général assez profondément les comportements, le suivi du service, la conduite du changement ou l'assistance téléphonique sont des éléments importants d'une démarche organisationnelle.

En fonction de sa stratégie, une entreprise pourra choisir entre deux scénarios :

1. Construire a priori une infrastructure de confiance, et la mettre ensuite à disposition d'applications. Cette approche engendre des investissements initiaux plus lourds mais permet dans un deuxième temps à des applications de s'appuyer sur une plateforme de confiance opérationnelle à un coût marginal

2. Identifier une application qui, par elle-même, justifie la mise en place d'une infrastructure de confiance. Le système mis en place sera ultérieurement utilisé par d'autres systèmes applicatifs.

Quel que soit le scénario retenu, l'entreprise cherchera à isoler les fonctions de confiance pour les mutualiser entre les applications, améliorer le niveau de sécurité et simplifier les évolutions (liées par exemple à des changements du cadre légal, des standards ou des technologies). La plateforme de confiance vient ainsi « s'intercaler » entre les applications auxquelles elle fournira les services de confiance et l'infrastructure technique. Le modèle suivant (voir ci-contre) est le plus répandu.



2. Quelques applications de dématérialisation

Les applications de dématérialisation des flux sont potentiellement nombreuses. En voici quelques-unes:

- **La mise en ligne des documents certifiés (rapports d'experts, états financiers...).**
Cette application correspond à la mise à disposition de documents validés (signés électroniquement) par des tiers autorisés (comme les commissaires aux comptes, l'Etat, le département d'une entreprise...). Selon l'application, les documents seront en accès libre ou réservés à un groupe fermé d'utilisateurs qui devront alors s'authentifier par mot de passe ou par certificat. L'utilisateur pourra, alors, par activation d'un processus de validation de signature, vérifier la qualité du document.
- **Les applications de cash management**
La dématérialisation est particulièrement propice pour les applications de cash management. L'émetteur s'authentifie et signe son ordre (de virement, de paiement...) dématérialisé. Le récepteur (qui pourra être une personne physique ou un automate) vérifiera l'intégrité de l'ordre, validera l'identité de l'émetteur (et, si nécessaire, ses droits), enverra un accusé réception qui sera, lui aussi signé. Le document sera horodaté et archivé, pour un rejet éventuel en cas de litige.
Ce processus de dématérialisation pourra concerner les applications financières internes à l'entreprise (transfert entre agences, remontée des flux vers la fonction corporate...) ou les échanges entre l'entreprise et ses banquiers.
- **Les applications de « e-facturation »**
L'évolution du cadre réglementaire européen favorise un développement rapide des applications de e-facturation, dans lesquelles le récepteur s'identifie, récupère ses factures, accuse réception et valide les mouvements de paiement, en les signant électroniquement. Il faut noter qu'il est très facile de mettre en œuvre un nouveau canal de communication 'dématérialisé', en parallèle des circuits de facturation existants.
- **La mise en place d'espace de confiance dans les domaines logistiques ou « concurrent engineering »**
L'ordre ou le document est signé, horodaté et archivé. Il est alors possible de bâtir un espace transactionnel ouvert intégrant ses sous-traitants et ses partenaires.
Ces fonctions de signature sont facilement intégrables dans des progiciels métiers et permettent ainsi d'améliorer très nettement le niveau de sécurité et de traçabilité des différentes opérations.

3. La signature électronique

Nous l'avons vu, les fonctions de signature électronique (signature et validation de signature) sont au cœur d'un espace de confiance, et donc de la mise en œuvre de la dématérialisation des flux. Elles permettent de garantir la sécurité et la validité d'une transaction, au travers de ses aspects techniques et juridiques.

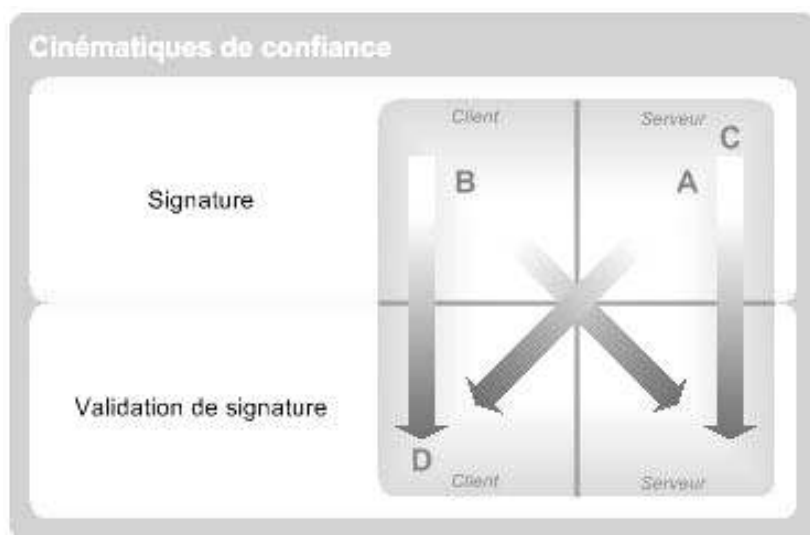
- **Aspects techniques**
Les fonctions de signature électronique (signature et validation de signature) permettent de sécuriser les transactions au travers des fonctions d'authentification/habilitation, confidentialité, intégrité, non répudiation... et sont, ainsi, un élément indispensable d'un processus de dématérialisation des flux.
L'émetteur signe son document ou sa transaction : par là, il s'authentifie, s'engage à l'égard des données signées et est sûr qu'une éventuelle modification ultérieure sera détectable.
Le destinataire valide cette signature s'assurant ainsi de l'authentification de l'émetteur, de l'intégrité et de la non-répudiation du document ou de la transaction, de l'horodatage (date et heure) de la signature.
Au-delà de ces aspects techniques, la signature permet de donner valeur légale à un document et, donc, de remplacer une signature manuscrite, dans toutes ses dimensions, y compris légales.
- **Aspects légaux : le cadre juridique**
A la base, le référentiel juridique est très simple : le document signé électroniquement a aujourd'hui la même valeur qu'un document papier portant une signature manuscrite.
Plus précisément, une preuve électronique est définie par les principes suivants :
 - L'écrit sous forme électronique est admis en preuve au même titre que l'écrit sur support papier, sous réserve que puisse être dûment identifiée la personne dont il émane et qu'il soit établi et conservé dans des conditions de nature à garantir l'intégrité (art. 1316-1 c. civ.)
 - L'écrit sur support électronique a la même force probante que l'écrit sur support papier (art. 1316-3 c.civ.)
 - La preuve littérale parfaite repose sur la signature électronique de l'acte
 - En cas de conflit de preuve (art. 1316-2 c. civ.), le juge appréciera la preuve la plus vraisemblable, sauf en cas de convention de preuve entre les différentes parties (qui se placent alors en 'Groupe Fermé d'Utilisateurs')
 En résumé, une signature électronique a valeur légale dès lors que le dispositif de signature a été qualifié par un organisme agréé (par exemple la DCSSI, Direction Centrale de la Sécurité des Systèmes d'Information), ou que les "secrets" (certificat, passeport électronique) que l'utilisateur emploiera pour signer le document et qui lui auront été remis en mains propres sont confinés dans un dispositif matériel de type token ou carte à puce.

4. Les différentes cinématiques de confiance

Une chaîne de confiance s'organise, souvent, autour des fonctions suivantes :

- Un module de signature qui permettra à une personne (signature effectuée sur le poste client) ou une entité morale (signature effectuée sur un serveur avec un certificat serveur d'une entité morale) de signer le document ou la transaction.
On distingue la signature apposée par une personne physique («signature personne») de la signature d'une entité morale (ou signature serveur) qui engage une organisation. Par exemple, une demande d'achat est signée par des personnes physiques (le demandeur, l'acheteur, le contrôleur financier...) avant d'être signée par un 'certificat serveur' qui engage non plus des personnes représentant l'organisation, mais l'organisation elle-même.
- Une fonction de validation de signature (qui comporte une validation de signature et une validation du certificat) ;
- Eventuellement, une fonction serveur de constitution de la preuve (avec signature ou horodatage de la preuve de la transaction) ;
- Une fonction de «rejeu» de la preuve qui permettra de vérifier, a posteriori, que le document signé par l'utilisateur est « authentique ».

Très schématiquement, nous représenterons les cinématiques de confiance envisageables par une matrice à deux dimensions. Sur l'axe vertical, nous identifierons les fonctions de signature (donc du côté de l'émetteur) et les fonctions de validation, que le récepteur devra mettre en œuvre pour vérifier l'intégrité du message et la qualité de l'émetteur. Sur l'axe horizontal, nous indiquerons la localisation des fonctions de confiance, du côté serveur ou du côté du poste client.



> Signature serveur/validation client (A)

Cette combinaison intervient dans le cadre de la publication de documents officiels par l'Administration, dans le cadre des relations entre l'entreprise et ses fournisseurs...

Exemple : la Direction des Achats d'une entreprise, constituée en « entité morale », signe un contrat ou une commande au niveau du serveur. Le fournisseur valide cette signature sur son poste de travail et s'assure ainsi du bien-fondé de l'ordre reçu (ex : PSA Peugeot Citroën)

> Signature client/validation serveur (B)

Cette combinaison intervient dans le cadre du passage d'ordres bancaires, de la déclaration d'impôts...

Exemple : un particulier signe en ligne sa déclaration d'impôts, qui est transmise au centre des impôts. Un serveur de validation

vérifie l'authenticité de la demande de prélèvement et l'identité du contribuable. De même, un représentant autorisé d'une entreprise signe un ordre bancaire avant de le transmettre à la banque de l'entreprise. Celle-ci valide la signature, au niveau du serveur, pour s'assurer de l'intégrité de l'ordre et de la qualité du signataire.

> Signature serveur/validation serveur (C)

Cette combinaison intervient, par exemple, dans le cadre de la sécurisation des mouvements entre banques ou entre entreprises. Exemple : Une banque, constituée en « entité morale », signe un ordre de transfert au niveau d'un serveur et le transmet à une autre banque. Celle-ci vérifie la signature au niveau du serveur pour s'assurer du bien-fondé de l'ordre reçu.

> Signature client/validation client (D)

Cette combinaison intervient dans le cadre des messageries interpersonnelles, des échanges de dossiers médicaux entre Professionnels de Santé...

Exemple : un médecin généraliste signe un élément du dossier médical d'un patient sur son poste de travail. Un médecin spécialiste vérifie la signature de cet élément sur son poste de travail pour s'assurer de son authenticité et de son intégrité et vérifier l'identité du médecin signataire.

5. L'archivage à valeur probante

Dans le prolongement des applications de dématérialisation, qui génèrent naturellement un nombre important de documents et de preuves électroniques, il apparaît nécessaire de mettre en place une solution d'archivage à valeur probante : ces documents et preuves doivent être conservés en toute sécurité et en toute intégrité pour constituer une preuve en cas de conflit entre les parties.

Pour saisir l'intérêt de l'archivage à valeur probante dans son entier, il est nécessaire d'appréhender les différences de nature entre les fonctions de sauvegarde, de stockage, et d'archivage. La sauvegarde n'est utile que pour, après incident, reprendre une activité dans des conditions acceptables. Le stockage permet de constituer des entrepôts de données mais ne prouve rien quant à la qualité et la véracité des informations.

L'archivage, quant à lui, fait en particulier référence à des notions d'authenticité, d'intégrité, d'indexation et de disponibilité. Très schématiquement, il a pour but de garantir la pérennité de l'information et d'en permettre une restitution intacte (c'est-à-dire identique à ce qu'elle était à son origine), soit deux conditions indispensables pour qu'elle puisse constituer un élément de preuve.

• Le cadre juridique

Le cadre juridique est identique à celui de la signature électronique. Il faut noter qu'il n'y a pas de loi sur l'archivage électronique et que des standards tels que la NFZ 42013 ne sont que des normes professionnelles utilisées comme cadre de référence. En conséquence, au lieu d'archivage à valeur légale, nous préférons parler d'archivage à valeur probante, ayant pour finalité de pouvoir restituer des informations fidèles permettant d'apporter des éléments de preuve en cas de litige.

Il est nécessaire de très nettement distinguer le cas d'un document papier dématérialisé de celui d'un document d'origine électronique. S'agissant du document papier dématérialisé (par exemple, scanné en entrée dans l'organisation), seul l'original papier aura valeur probante. Au contraire, pour un document produit directement sous format électronique, seule la version électronique fera foi (une impression papier de ce document électronique n'aura, quant à elle, pas de valeur probante...).

Le cadre juridique suppose que les organisations devront être en mesure de recevoir, traiter et archiver des documents électroniques. Or, avec la multiplication des applications, les documents électroniques se généralisent et 'se diluent' dans le système d'information de l'organisation ; on ne sait plus garantir que l'on saura retrouver les différentes pièces nécessaires, par exemple, à la résolution d'un conflit. Pour pallier cet inconvénient majeur, il est indispensable de mettre en place une fonction efficace d'archivage à valeur probante.

• La problématique d'archivage à valeur probante

Pour conserver une valeur probante à un original immatériel, il faut pouvoir garantir l'intégrité des informations, l'authentification du document, l'accessibilité du document, la lisibilité du document et des éléments de preuve et la durabilité des informations.

L'intégrité et l'authentification du document archivé sont garanties par la signature électronique du document.

L'accessibilité du document est assurée par les logiciels de gestion de documents (de type RSD Folders, Docubase...) au travers de techniques d'indexation et d'horodatage.

La lisibilité et la durabilité sont garanties par la pérennité des supports et des formats de documents et l'interopérabilité des différents outils. A la différence d'une 'pierre de Rosette' qui peut être archivée sans qu'une quelconque maintenance soit nécessaire, une archive électronique doit être gérée dynamiquement et considérée comme vivante ; il faut périodiquement prévoir de changer de support, de changer de format, de durcir la signature...

Il est très important de noter que la qualité des documents doit être garantie non pas seulement à partir du moment où le document rentre 'en archives', mais sur l'ensemble de la chaîne, de sa création jusqu'à sa restitution. Et, donc, en particulier, le document devra être signé lors de sa création et non pas seulement au moment où il est pris en charge par la chaîne 'archives'.

• La cinématique d'archivage

La cinématique d'archivage est naturellement fonction du métier et des besoins de l'organisation. Nous présentons dans le schéma suivant ce que pourrait être une cinématique de référence. Dans un processus de dépôt d'une archive, on met en œuvre les fonctions suivantes :

- Au niveau du poste de travail : une authentification de l'utilisateur, en privilégiant des processus d'authentification forte, et une fonction de signature par l'utilisateur du document ou du lot de documents à verser aux archives

- Au niveau du serveur, une fonction de vérification de la signature de l'utilisateur, une fonction d'horodatage qui garantit que le dépôt a été pris en compte par

la fonction coffre-fort, et, enfin, très souvent, une fonction de chiffrement qui permet de garantir la confidentialité des documents versés au coffre. ■



PIXID Gérer toute la chaîne de confiance, une nécessité

Pixid en bref

- Activité : opérateur Internet dédié à la gestion du travail temporaire
- Chiffre d'affaires : non significatif aujourd'hui. Capital social : 15 M€.
- Effectif : 15 personnes
- Problématique : authentifier, certifier et sécuriser la gestion des contrats passés entre les sociétés d'intérim et leurs clients
- Solution : Keynectics pour l'infrastructure à clés publiques, Kotio pour la sécurisation des signatures et la restitution à valeur de preuve, CDC Arkhineo pour l'archivage sécurisé. Application hébergée chez Prosodie.
- Date du choix : 2003

Pixid n'est pas venue à la dématérialisation : l'activité de cette structure née de la dynamique Internet est par nature immatérielle. En 2001, trois grands spécialistes de l'intérim, Adecco, Vediorbis et Manpower, ont en effet l'idée de créer une plateforme d'intermédiation entre les entreprises de travail temporaire (ETT) et les entreprises utilisatrices de prestations d'intérim (EU). Avec une mission clairement définie : simplifier pour les deux parties la gestion des processus administratifs, comptables et juridiques, liés à l'achat de ce type particulier de prestations. Pour les sociétés qui ont recours régulièrement à l'intérim, ces processus complexes (à la croisée de la gestion des ressources humaines et des achats) s'avèrent relativement coûteux. La maîtrise de leurs dépenses en matière d'intérim, la mise en cohérence de ces besoins avec leur politique Achats, la maîtrise des risques juridiques liés à la constitution de ces contrats souvent à très courte durée, l'optimisation des contrôles de facture et, plus globalement, l'augmentation de leur productivité administrative (temps de traitement des dossiers divisé par cinq et de coût de traitement par deux) : tels sont les bénéfices que Pixid leur promet. Pour les ETT référencées dans Pixid, ce hub d'échanges est apporteur d'affaires. Le business model de Pixid joue sur cette double clientèle : il facture les EU sous forme d'abonnement au nombre de sites (plus des frais de transaction en fonction de leur volume) et les ETT au contrat signé (le prix est le même pour toutes les ETT, actionnaires ou non, Pixid revendiquant sa neutralité).

Et ça marche : créée en 2004 avec le soutien du syndicat des entreprises de travail temporaire (le SETT, qui a pris depuis l'appellation de Prisme) et avec l'approbation de la Commission Européenne, Pixid met aujourd'hui en relation 17 ETT (représentant près de 5000 agences en France, soit 90% de l'intérim en France) avec plus de 150 sites clients. Près de 5000 contrats de mise à disposition sont chaque mois traités par cette plateforme.

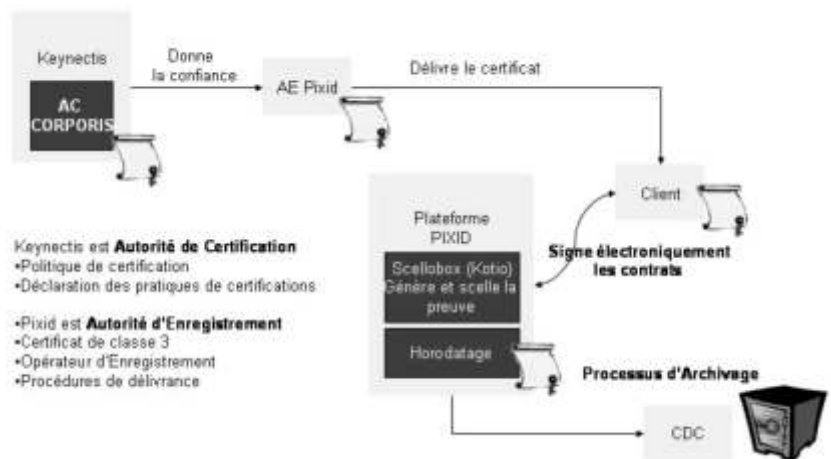
Une logique industrielle dès le départ

Mais pour que le dispositif fonctionne et fasse boue de neige, il fallait que la plateforme informatique, dès sa création, prenne en compte deux problématiques clés. D'abord, celle de la volumétrie des données : « *Nous sommes d'emblée partis sur une logique de volume et d'industrialisation* », assure Etienne Colella, directeur général de Pixid. Le chiffre de 20 000 contrats par mois devrait être atteint d'ici la fin de l'année et entre 500 000 et 1 million de contrats pourraient être traités en 2008. Ayant démarré avec quelques grands comptes, Pixid cherche à convaincre des PME « *qui peuvent se connecter à notre plateforme sans logiciel et à moindres coûts* » et ambitionne de se déployer à l'échelle européenne.

Le deuxième point clé, plus crucial encore, est de garantir la confidentialité des contrats, les ETT étant concurrentes entre elles (toutes les données concernant la gestion des ressources

humaines étant d'ailleurs sensibles par nature). « *Pixid, qui agit en tiers de confiance, doit être le gardien de la confidentialité des données dont il assure l'échange. Bâtir une chaîne de confiance forte pour tous nos clients a tout de suite constitué pour nous une priorité* ». Et ceci concerne l'intégralité du processus : signature des contrats, relevés d'heures, facturation, reporting. « *On ne pouvait se contenter de poser ça et là des briques sécuritaires : il fallait que le problème soit traité de bout en bout* », c'est-à-dire depuis le mécanisme de signature électronique conforme aux textes de loi (loi n° 2000-230 du 13 mars 2000, loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique...), l'authentification des signataires par certificat numérique, la garantie d'intégrité des documents, leur conservation conformément aux délais légaux et jusqu'à leur restitution à titre de preuve.

Or, en 2003, le marché n'est visiblement pas mûr et n'offre aucune solution globale, surtout pour les applications à forte volumétrie. Il lui faudra donc s'équiper des meilleures briques existantes par fonction (quitte à les remplacer plus tard quand la technologie aura évolué) et les intégrer dans le sys-



(Source : Pixid)

De la certification des contrats et de leur signature électronique jusqu'à l'archivage légal : toute la chaîne de confiance en place chez Pixid.

tème d'information de Pixid, une plateforme développée en interne en Java sur une base Oracle et sur un serveur d'application Weblogic de BEA Systems. Les échanges de données entre les partenaires s'effectuent conformément à la norme HR-XML SIDES (Staffing Industry Data Exchange Standard), une variante spécialement conçue pour le marché du travail temporaire. Pour la certification numérique (basée sur une infrastructure de chiffrement à clés publiques sur 128 bits), c'est le système Keynectics (société française issue du rapprochement de CertPlus et de PK7, justifiant de références notamment dans le domaine du crédit à la consommation) qui sera choisi, associé au logiciel de signature Kotio (qui, via des API standardisées, permet de faire de la signature par lots, ce qui est utile en l'occurrence à certains clients de Pixid) et à l'annuaire LDAP Sun One Directory. Pour l'archivage des contrats, Pixid a opté pour le coffre-fort électronique CDC Arkhineo (installé dans les infrastructures informatiques de la Caisse des Dépôts, ce centre d'archivage est l'un des dix sites les plus sécurisés de France). Pixid n'a pas oublié la fonction de restitution à titre de preuve (visualisation d'un contrat avec les éléments de preuve de son authenticité), assurée également par Kotio. Enfin, l'ensemble de l'application est hébergée chez Prosodie qui en assure l'exploitation sécurisée et la disponibilité. « *Ce système, opérationnel depuis un an, est très fiable* », assure Etienne Colella. La chaîne de confiance repose sur une base informatique sûre : un argument auquel les clients de Pixid sont particulièrement sensibles. ■

SNI Dématérialiser, donc certifier la facture fournisseur

Groupe SNI en bref

- Activité : gère un parc locatif immobilier de plus de 200 000 logements sur toute la France
- Structure : Filiale à 100% de la Caisse des Dépôt, le Groupe SNI comprend trois pôles : le pôle « logement intermédiaire » qui regroupe la SNI, SAS Sainte Barbe, Foncière Ferrus et S2AI ; le pôle « logement social » avec SCIC Habitat, et le pôle « services » avec la SCET, CD Cités et CD Habitat
- Chiffre d'affaires : 831M€ dont 783 M€ de loyers perçus en 2004
- Effectif : 3 400 collaborateurs
- Problématique : dématérialiser la création et la certification de la facture fournisseur
- Solution : plateforme Esker DeliveryWare avec certificat électronique ChamberSign de niveau 3
- Date du choix : fin 2005

La problématique de workflow, d'échange de documents et d'économie de papier est déjà depuis de nombreuses années au cœur des préoccupations de la Société Nationale Immobilière (SNI), société du « pôle logement intermédiaire » du Groupe SNI. Premier groupe français d'immobilier locatif, cette filiale (à 100% depuis un an et demi) de la Caisse des Dépôts assure la gestion (réhabilitation, entretien, maintenance et location) d'un parc de plus de 200 000 logements intermédiaires et sociaux sur toute la France. Les différentes structures du groupe travaillent au total avec quelque 13 000 fournisseurs (entreprises du BTP, bureaux d'études, architectes...) pour le compte des clients du Groupe, les locataires de ces logements.

But : dématérialiser toute la chaîne achats

Dans la chaîne de ses achats, pour répondre aux besoins d'entretien courant de ses immeubles, la SNI, société du « pôle logement intermédiaire » fait régulièrement appel à un certain nombre de fournisseurs, avec lesquels elle entretient depuis longtemps une relation de confiance, sur des marchés dits « à commande » : il s'agit de prestations techniques bien identifiées, normées et à prix fixe (installation d'un lavabo, réparation d'une fuite d'eau, remplacement de la serrure d'une porte d'entrée...). Ces nombreuses interventions génèrent des factures de faible montant (inférieur en général à 300 €), mais dont la quantité (quelque 60 000 factures par an) justifiait, ainsi que l'explique Guilhem Doat, chef de projet informatique à la SNI, la mise en place d'un projet de dématérialisation. Objectif : dématérialiser toute la chaîne achats depuis la commande jusqu'au règlement de la facture.

Première phase, la saisie des commandes

Une première phase du projet, mise en place en 2003-2004, et portant sur le suivi des commandes uniquement, a consisté à déployer un nouveau système de saisie des commandes intégré au progiciel de gestion immobilière Ikos de Sopra, donnant la possibilité de transmettre les commandes par fax ou par mail. Une centaine de collaborateurs de la SNI du « pôle logement intermédiaire » l'utilisent déjà. Mais il fallait aller plus loin, pour que le fournisseur se connecte au système de façon sécurisée et puisse valider la commande en ligne. Une fois les travaux réalisés et vérifiés par la SNI, il fallait pouvoir activer la facturation correspondante.

Cette dernière étape du processus devait prendre en compte deux problématiques. La première, d'ordre juridique et fiscal : si, depuis 2003 la facturation pour le compte de tiers est légale, il fallait respecter certaines contraintes légales, notamment l'article 289 du Code Général des Impôts qui considère le fournisseur comme seul responsable de la conservation des factures. Le groupe a donc fait appel à un avocat fiscaliste pour valider l'ensemble du processus : un mandat de facturation a été conçu, qui doit être signé par



chaque fournisseur souhaitant utiliser le service de dématérialisation de la SNI.

Le second aspect du problème, sur le plan technique, consistait à mettre en place la solution logicielle capable de supporter l'intégralité des échanges documentaires avec des fonctions intégrées de workflow pour les différentes étapes de validation. La SNI aurait pu faire effectuer les développements nécessaires en y intégrant un système de certification électronique. Mais, ayant déjà fait appel avec succès à l'éditeur Esker pour un autre projet de routage documentaire, la SNI préfère opter pour la plateforme Esker DeliveryWare qui, outre les besoins fonctionnels requis, propose l'intégration d'une certification électronique.

Certificat numérique de niveau 3

Opérationnelle en octobre 2005, la plateforme récupère la facture issue du PGI Ikos, effectue la signature électronique de ce document via un certificat numérique de niveau 3, en l'occurrence celui de ChamberSign, reroute la facture générée vers le système comptable du fournisseur et récupère, dans le système GED du « pôle logement intermédiaire » du Groupe, le fichier PDF de la facture dûment signée.

Aujourd'hui, le système ne fonctionne complètement qu'avec quatre fournisseurs (soit un volume de 2500 à 3000 factures). « C'est encore peu » regrette Guilhem Doat. Mais d'ajouter : « Les fournisseurs qui ont accepté de se connecter au système sont ravis : cela facilite énormément leur gestion ! ». Avec le rachat récent de la SCIC Habitat Ile de France, société du « pôle logement social », qui travaille avec environ 200 entreprises sur des marchés à commandes générant un volume annuel de près de 35000 commandes, le Groupe SNI espère faire adhérer bientôt au système un nombre beaucoup plus important de fournisseurs. Car pour lui, les avantages de la dématérialisation sont considérables : plus de saisie ni d'impression papier, suppression des coûts d'envoi postal, gains de productivité administrative, gains sur la gestion des litiges (les litiges ont lieu en amont de la chaîne), soit un coût d'exploitation par facture réduit de moitié. Le Groupe réaliserait ainsi une économie de près de 3 euros par facture. Enfin, la fiabilité de la certification électronique ne fait aucun doute pour Guilhem Doat : « Pour toute facture, la législation impose un certificat de niveau 2. Avec un certificat de niveau 3, qui ne coûte que 80 €/an, vous avez un système incomparablement plus sûr que sur papier ». ■

UNE ÉTUDE SAS / IDC

Marketing : les enjeux sont bien perçus mais les pratiques ne suivent pas

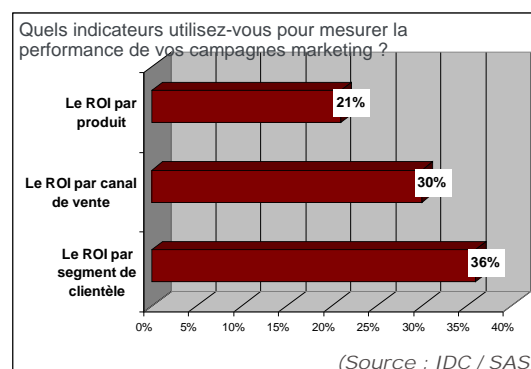
Les entreprises françaises mesurent l'importance de l'enjeu du marketing, mais cette prise de conscience ne s'est pas encore transformée en excellence opérationnelle : telle est la conclusion d'une étude commanditée par l'éditeur SAS et réalisée en mai-juin 2006 par IDC France, auprès des directions marketing de 120 entreprises de tous secteurs et de toutes tailles. L'objectif de l'étude était d'évaluer le niveau de maturité des entreprises françaises dans la mise en place de processus marketing.

C'est la bonne nouvelle de l'étude : le marketing a enfin gagné sa légitimité dans les fonctions de l'entreprise. Et occupe même désormais une place stratégique dans des secteurs où la stagnation des marges est une réalité (high-tech), où les lancements de nouveaux produits se multiplient (GPC) ou encore là où la consolidation du marché a généré une offre très complexe (banques et assurances). Les

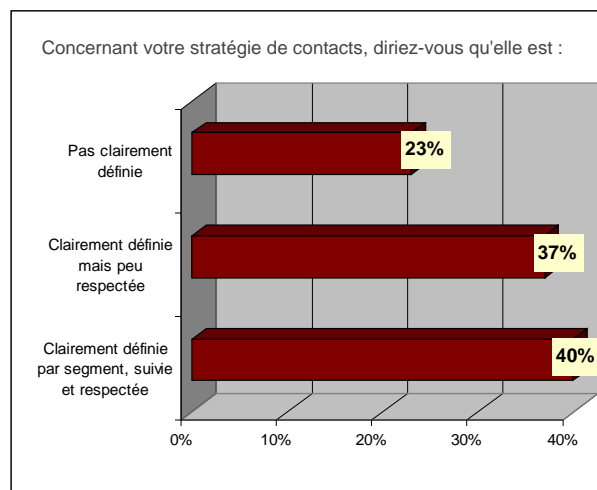
Mais c'est précisément au plan opérationnel que le bât blesse. Tout commence par la qualité des données : or, un tiers seulement des entreprises interrogées sont satisfaites de leurs données (mal renseignées, mal intégrées, mal consolidées). Leurs approches marketing sont en apparence sophistiquées (79% recourent au multi-canal, 76% au géomarketing, 72% privilégient l'événementiel client et 66% le temps réel), mais on constate chez elles l'absence d'une véritable stratégie de gestion de leurs contacts (sur leur nombre, fréquence et nature). Elles ne prévoient pas de diversifier leur approche. 70% des entreprises n'utilisant pas les nouveaux médias (e-mail, web, SMS...) n'envisagent pas de changer d'habitude. Le poids de l'habitude pèse également sur les

performance est en fait verticale, isolée par opération marketing, alors qu'elle devrait aussi procéder d'une vision transverse (par segment de clients, par canal, par gamme de produits, par périodes) de ces mêmes

LA MESURE DU ROI



UNE STRATÉGIE DE CONTACTS MAL DÉFINIE



60% des entreprises n'ont pas de stratégie de contacts ou ne sont pas en mesure d'en assurer le respect (Source : IDC/SAS)

enjeux clés d'une approche CRM sont nettement identifiés par les répondants : améliorer la performance marketing (premier enjeu identifié), pouvoir intégrer les approches marketing et commerciales, accroître la performance des forces de ventes et améliorer le service client. Les entreprises expriment deux attentes fortes : pouvoir piloter leur stratégie (ciblage, canaux et récurrence) et mesurer la rentabilité des opérations de marketing.

méthodes de ciblage, 40% des entreprises ciblant en priorité leurs «meilleurs» clients (sur la base de leur potentiel ou de leur revenu), une proportion qui monte à 56% pour les entreprises gérant des fichiers de plus de 500 000 contacts. D'où des risques de saturation sur ces segments se soldant par de faibles taux de transformation. 26% des entreprises reconnaissent une sur-sollicitation de leurs meilleurs clients. Seulement 40% des entreprises affirment avoir une stratégie de contacts clairement définie par segment de clients, suivie et respectée.

De même, le marketing opérationnel manque d'efficacité faute d'un pilotage adéquat et d'une mesure fine de la performance. Si les entreprises (à 80%) ont mis au point des indicateurs clés pertinents (taux de retour, coût direct de campagne, taux de conversion, coût total de campagne, coût total de conversion, impact sur l'attrition...), elles ne les utilisent que de manière très globale. Seulement 60% des répondants reconnaissent mesurer la performance marketing par client. La conception de la

opérations. Les modalités de réalisation de reporting restent peu satisfaisantes : seulement 19% des entreprises mettent en place des groupes de contrôle et seulement 21% d'entre elles estiment que le temps d'analyse des campagnes est satisfaisant.

Autre point négatif : les opportunités commerciales sont mal traitées, faute de coordination entre la force commerciale et les services marketing : près de 70% des entreprises ne traitent pas la moitié des opportunités détectées par leurs campagnes marketing. La plupart des entreprises doivent remettre à plat des processus de liaison entre les structures marketing et commerciales, pour calibrer notamment les retours d'une campagne marketing avec l'organisation commerciale chargée d'exploiter les résultats.

Améliorer l'excellence opérationnelle de leur stratégie marketing passera donc par la mise en place de certaines bonnes pratiques : processus collaboratifs entre commerciaux de terrain et responsables marketing, volonté de sortir des sentiers battus et d'innover, culture plus poussée de la mesure du ROI. Mais aussi par l'investissement informatique. En 2005, à peine 1% de la dépense IT des entreprises a été consacré à des solutions CRM. «Quand plus de 650 M€ étaient consacrés à l'implémentation d'ERP, le marché des solutions CRM ne représentait que 330 M€», indique-t-on chez IDC. ■

SERVICES DE CONFIANCE

Les solutions de sécurité supportent la dématérialisation des documents

La progression de la dématérialisation documentaire dans les échanges inter-entreprises s'accompagne de solutions de sécurité garantissant la fiabilité de ces échanges. Une étude publiée par Markess International, sous l'intitulé *Dématérialisation et Services de Confiance, 2006-2008*, apporte des éléments quantitatifs à l'analyse effectuée par notre partenaire Dictao dans le

dossier de ce numéro. Cet été, Markess International a interrogé près de 200 responsables d'organisations privées et publiques basées en France (d'origine française ou étrangère) et 25 prestataires. Il en ressort qu'en 2006, les entreprises interrogées s'attachent prioritairement à déployer des solutions dites "de confiance", liées à :

- la conservation et l'archivage, avec des systèmes de sauvegarde, de stockage et d'archivage électronique ; ces solutions apportent notamment des réponses aux exigences de réduction de coûts et de mise en conformité légale ;
- la protection et la sécurisation, grâce à des dispositifs de gestion des accès, des habilitations aux contenus, et des autorisations ; ces solutions s'appuient notamment sur la signature électronique.

Parallèlement à l'allongement de la liste des risques associés à la progression des échanges dématérialisés (répudiation, détournement, usurpation d'identité, échanges

DOCUMENTS DÉMATÉRIALISÉS EN 2006

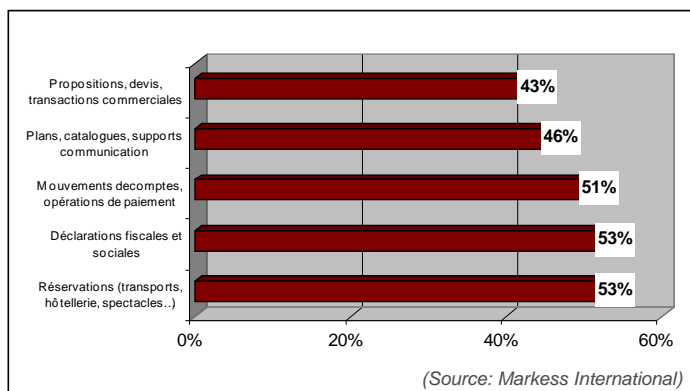


Schéma 1. Principaux documents dématérialisés et nécessitant un échange de confiance (liste suggérée de 15 items). Réponses multiples.

non tracés et non horodatés, archivage et conservation dans le temps non conforme avec la législation...) l'étude constate, sans grande surprise, l'élargissement du spectre des documents et contenus concernés par ces échanges : factures, bulletins de paie, commandes, devis, pièces de marché public, propositions commerciales, ordres et rapports financiers, déclarations sociales, plans, etc.

On note également l'allongement de la palette des acteurs spécialisés dans les prestations liées à la sécurisation, en réponse à une demande en pleine explosion : en 2006, 68% des 200 entreprises interrogées mentionnent recourir (ou avoir l'intention de) recourir à un ou plusieurs prestataire(s) externe(s) pour mettre en place et/ou exploiter des solutions liées à la confiance dans les échanges électroniques. Les profils sollicités sont très variés : éditeurs spécialistes de la numérisation de documents, SSII, opérateurs de services, spécialistes de la sécurité, organismes financiers, tiers de confiance, tiers archiveurs...

Sans oublier les cabinets de conseil, les professions réglementées (comme les avocats, juristes, fiscalistes, huissiers, greffiers) et les constructeurs et fabricants de support (cartes à puce, clés USB...). ■

LES SOLUTIONS DE SÉCURISATION EN PLACE EN 2006

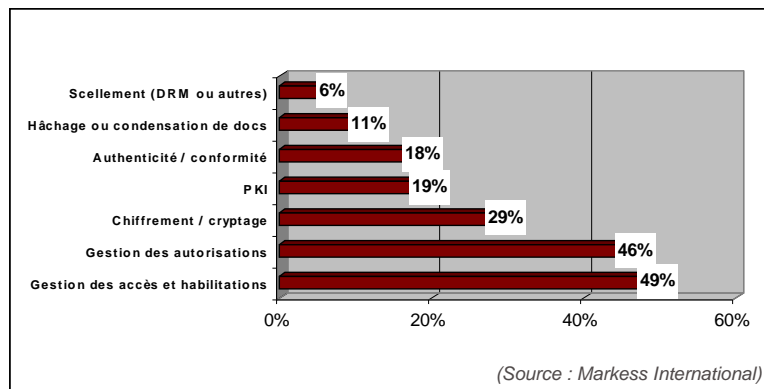


Schéma 2. Les principales solutions de protection et sécurisation plébiscitées (liste suggérée de 7 items - Une seule réponse possible par item).

CHIFFRES-CLES

61,6 milliards d'euros, c'est ce que pèse le marché européen du conseil en management en 2005, un chiffre en augmentation de 14% par rapport à 2004. L'Allemagne s'impose comme le marché le plus important en Europe, le Royaume-Uni arrive en deuxième position, l'Espagne et la France se partagent la 3ème place. Le marché français bénéficie d'une croissance de 9%. L'étude menée par la Fédération Européenne des Associations de Conseils en Management (FEACO) rappelle que le conseil en management contribue à hauteur de 0,58% au PIB européen (contre 0,44% en 2001).
(FEACO, 2005-2006)

46%, telle est la part des services dans les résultats des entreprises industrielles. Le profit moyen des activités de service (après-ventes, pièces de rechange, accessoires, réparation et maintenance) est de 75% supérieur aux profits moyens des autres activités. L'étude réalisée par Deloitte ("The Service Revolution in Global Manufacturing Industries") met en avant l'importance des marchés après-vente comme vecteur de croissance pour les industriels.
(Deloitte 2006)

984 millions d'euros, tel est le montant des investissements publicitaires bruts réalisés sur Internet en France au cours du premier semestre 2006. Internet représente une part de marché de 9% sur l'ensemble des médias et affiche un référencement (taux de présence des annonceurs par média) supérieur à celui de la télévision (11% contre 8%). Les secteurs les plus concernés : voyages et tourisme (29,6%), informatique (29,3%), équipement matériel et sport (25,2%), télécommunications (18,6%), audiovisuel photo cinéma (14,9%) et services (11%). L'étude souligne également l'engouement pour le média Internet des acteurs de la grande consommation, qui représentent désormais 7,6% de la totalité des investissements publicitaires sur ce média.
(Interactive Advertising Bureau France)

71,1%, tel est le taux de logiciels piratés dans les entreprises contrôlées par la BSA en France en 2005. 47% des logiciels utilisés par les entreprises sont des copies illégales : un manque à gagner estimé à 3,19 milliards de dollars. Suite aux actions de la BSA, les entreprises ont dû payer aux éditeurs en moyenne 45 000 € au titre du préjudice matériel et du préjudice d'image, un montant en progression de 189% par rapport à 2004.
(BSA)

51,8% des DSI américains prévoient une hausse de leur budget pour 2007, 32,8% tablent sur un montant égal et seulement 15% anticipent une baisse. En moyenne, le budget d'une DSI américaine s'établit à 3,6% du chiffre d'affaires de l'entreprise. 45,2% des DSI reportent directement au DG de leur entreprise.
(Network World, Information Week, Le Monde Informatique)

GESTION FINANCIÈRE

Infor absorbe Extensity et Systems Union

> LE FAIT

Cet été, le groupe Infor, soutenu par le fonds d'investissement Golden Gate Capital, a absorbé les éditeurs Extensity et Systems Union pour un montant total de 2,98 milliards d'euros, achats financés grâce aux crédits bancaires contractés par Infor. Extensity est né de la scission des activités du Canadien Geac. En novembre 2005, les activités de Geac se séparent en deux entités. La première branche, la division ERP, est immédiatement acquise par Infor. La seconde, baptisée Extensity, qui regroupe les activités progicielles de gestion financière et les applications métiers (BTP, collectivités, travail temporaire) de Geac, restera indépendante pendant neuf mois. Quant à Systems Union, il s'agit d'un éditeur anglais qui commercialise des progiciels de gestion financière et de gestion de la performance. Ces deux rachats s'inscrivent dans une longue succession de rachats par Infor :

- **2003** : SSA Global achète l'éditeur d'ERP néerlandais, Baan
- **Janvier 2005** : Infor achète Mapics
- **août 2005** : SSA Global achète Epiphany, éditeurs de solutions CRM
- **Novembre 2005** : Le fonds d'investissement Golden Gate Capital (principal actionnaire d'Infor) achète Geac Computer Corporation, éditeur canadien de progiciels de gestion (ERP, Finance, solutions métiers, gestion de la performance). Le montant de ce rachat est évalué à un milliard de dollars US
- **Mai 2006** : Infor, soutenu par Golden Gate capital, annonce le rachat de SSA Global pour plus de 1,3 milliard de dollars US. Extensity achète Systems Union (grâce à la participation financière de Golden Gate Capital).
- **août 2006** : Infor absorbe Extensity et Sytems Union

Le groupe affiche à présent un chiffre d'affaires évalué à plus de 2 milliards de dollars US et quelque 70000 clients, ce qui en fait le troisième éditeur mondial de progiciels de gestion derrière SAP et Oracle (en fonction du chiffre d'affaires) et devant l'anglais Sage.

Alerte ! Plus d'infos sur le sujet sur notre site www.cxp.fr

> L'AVIS DE L'ANALYSTE

V. Lieffroy : "Des concurrents très actifs"

Ce double achat peut surprendre. Pourquoi Infor n'a-t-il pas intégré les activités d'Extensity lors du rachat de Geac ? Pourquoi Extensity achète-t-il Systems Union pour finalement se vendre à Infor quelques mois après ? Cette stratégie de croissance externe semble floue.

Infor a réaffirmé sa volonté d'assurer la maintenance comme l'évolution des progiciels acquis. Ce dernier point pose cependant question. Son modèle économique se base en effet davantage sur les revenus récurrents procurés par les contrats de maintenance des clients existants que sur la conquête de nouveaux clients. Il devra donc veiller à conserver un taux de rétention client élevé. Avant d'être racheté par Infor, SSA Global avait adopté peu ou prou la même stratégie d'acquisition d'éditeurs. La qualité et la réactivité de son support lui permettaient d'afficher un taux satisfaisant de rétention clientèle. Le développement de nouveaux ERP lui avait permis de conquérir de nouveaux marchés (en Asie surtout). Infor doit désormais faire sienne cette stratégie. Mais il lui faudra d'abord harmoniser son offre et la présenter de façon pertinente. De plus, Infor a en face de lui des concurrents nombreux et agressifs :

- Sage semble le mieux placé pour raver à Infor la troisième place mondiale d'éditeur de progiciels. Depuis des années, ce virtuose de la croissance externe sait développer des plans produits selon la devise : «Think global, act local».
- Microsoft, à travers sa branche Business Solutions (MBS) ambitionne de devenir un acteur incontournable des ERP comme de la Gestion de la Performance Financière.
- SAP et Oracle disposent chacun d'un large parc clients et profitent de leur image pour gagner les PME. Tous deux maîtrisent l'environnement AS/400 (comme Infor/SSA) . ■

E-ACHATS

Fusion entre deux grandes places de marché industrielles

Par Jenny de Montaigne

SourcingParts.com et MFG.com, plates-formes d'e-achats spécialisées dans la mise en relation directe des acheteurs industriels avec les mondes de la sous-traitance et de la vente de pièces détachées, annoncent leur fusion. Il s'agit des deux plus grandes places de marché électroniques du monde industriel, du côté européen pour la première (qui siège à Genève) et du côté américain pour la seconde (qui siège à Atlanta, Géorgie, Etats-Unis). Cette fusion va donner lieu à l'émergence d'une place de marché à envergure mondiale, représentant plus de 5 milliards d'euros d'achats industriels (chiffres correspondant à la période des 12 derniers mois) et réunissant, toujours au niveau mondial, une communauté de plus de 100 000 acheteurs et fournisseurs.

La complémentarité géographique des deux partenaires s'ajoute à la similitude technique des plates-formes. Les utilisateurs actuels pourront profiter immédiatement de cette fusion, sans modifier leur utilisation de l'outil. Les acheteurs auront accès à une base de fournisseurs potentiels élargie, sur laquelle ils disposeront de fonctionnalités très prisées comme un moteur de recherche automatisée de fournisseurs (qui permet d'identifier rapidement les

fournisseurs adaptés pour chaque appel d'offre) et un outil d'analyse automatique du comportement passé de chaque membre de la communauté, qui permet de repérer facilement les partenaires les plus (et les moins) fiables.

L'AVIS DE L'ANALYSTE. Cette fusion est une étape de plus dans un processus de concentration drastique du marché des plates-formes électroniques d'intermédiation dédiées aux achats. Elle vient allonger une longue liste d'opérations, parmi lesquelles :

- le rachat de Commerce One par Perfect Commerce (début 2006),
- la fusion, il y a un an, des deux acteurs européens SynerDeal (français) et Trade2B (allemand), donnant naissance à SynerTrade,
- le rachat par Accenture de CPGmarket (place de marché européenne créée en 2000 par 26 géants du secteur (parmi lesquels Danone, Henkel, L'Oréal et Nestlé, et SAP),
- l'absorption de Freemarkets par Ariba en 2004, FreeMarkets qui avait lui-même repris l'activité d'enchères en ligne de la place de marché de l'industrie automobile Covisint,
- le rapprochement de deux places de marché B2B horizontales en France, Hubwoo et Advisium en 2003. ■

GESTION FINANCIÈRE

Nouvelle version de Coda Control

Editeur de progiciels de gestion d'origine anglaise, spécialisé dans la finance d'entreprise, Coda commercialise entre autres sa suite Coda Control, qui regroupe trois progiciels complémentaires. Deux d'entre eux font aujourd'hui l'objet d'une nouvelle version :

- Coda Control Architect sert à cartographier et à documenter les processus de contrôle d'une organisation. But : faciliter l'identification des facteurs de risques associés à un manque ou à un excès de contrôle. Le progiciel utilise la méthodologie développée outre-atlantique par le «Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission» (COSO), qui définit des indicateurs standards et des niveaux permettant d'estimer la pertinence des systèmes de contrôle interne. La nouvelle version du progiciel est dédiée à la conformité à la Loi de Sécurité Financière. Coda a préalablement commercialisé une version de Control Architect conforme à la loi hollandaise équivalente à la LSF.

- Coda Control Manager permet de documenter et de standardiser les tâches et les procédures de travail, par exemple les processus de clôtures comptables (mensuelles, semestrielles et annuelles) ou bien de définition du forecast. Outre la gestion et la prévention des risques, ce progiciel doit faciliter les audits et les contrôles. Si ce produit existait déjà, cette nouvelle version apporte une compatibilité avec les solutions de SAP. La nouvelle version commercialisée doit en effet faciliter et accélérer les clôtures comptables pour les organisations utilisant les progiciels SAP. La certification du progiciel auprès de SAP est en cours. Coda Control Manager a été développé avec le soutien technologique de Microsoft dont il utilise certains produits (SharePoint, Office notamment).

- Troisième brique de la suite, Coda Control Assessor, anciennement nommé Socet, est issu d'un rachat. Ce progiciel permet de réaliser les audits et superviser les contrôles. Cet outil peut par exemple être utilisé par les auditeurs internes.

Coda appartient au groupe CodaSciSys, qui comprend deux autres sociétés : la SSII SciSys et l'éditeur (d'un progiciel de gestion de projet) Business Collaborator. Le groupe a réalisé en 2005 un chiffre d'affaires de 106 millions d'euros (72,8 millions de livres), dont 68,9 millions d'euros grâce à l'activité de Coda.

Coda, l'un des rares éditeurs à avoir conservé son indépendance, souhaite la conserver, selon Jeremy Roche, son CEO. Il estime par ailleurs que le rachat de Systems Union (concurrent jusqu'alors de

Coda) par Infor est une bonne chose pour son entreprise, en Europe tout du moins. Enfin, le dirigeant confirme que la stratégie d'acquisition de Coda se poursuivra dans le futur. Celle-ci consiste à acheter des solutions pour compléter l'offre applicative, plutôt que de racheter des éditeurs concurrents.

> L'AVIS DE L'ANALYSTE



Vincent Lieffroy : "Un manque de visibilité sur le marché français"

L'éditeur a un passé mouvementé. Son offre avait été reprise par le Néerlandais Baan en 1998, avant que ce dernier ne se décide à la revendre en 2000 à CodaSciSys. Les difficultés rencontrées par Baan avaient entraîné la revente de Coda. Coda apparaît comme l'un des derniers éditeurs indépendants de progiciels de gestion financière.

Sa taille (550 collaborateurs) et son chiffre d'affaires annuel (70 M€) en font un acteur sous-dimensionné, dans le contexte actuel, pour concurrencer les grands éditeurs internationaux. Néanmoins, Coda, très présent en Europe, semble décidé à concentrer ses efforts sur cette région.

En France, Coda souffre d'un manque de visibilité, ce qui peut donner le sentiment qu'il néglige ce marché. A sa décharge, rappelons que le principe de fonctionnement de Coda Financials répond à la logique anglo-saxonne de la «clé comptable» (regroupant des segments paramétrables correspondant chacun à un type d'information). Ceci peut expliquer la réticence de certaines entreprises à s'équiper de ce progiciel.

Les offres concurrentes à celles de Coda tendent à se raréfier. Les dernières en date sont celles de Systems Unions et d'Extensity (Geac), récemment englobés dans le groupe Infor (voir article sur Infor dans ce numéro). Systems Union n'étant pas en concurrence directe avec Coda sur le marché français, le rachat d'Extensity par Infor, qui laisse planer des doutes sur l'avenir de la gamme Anael et notamment d'Anael Finance, a des chances de bénéficier à Coda. A lui donc de se positionner sur le marché français face à Cegid et Sage-Adonix, tous deux leaders sur le marché français de progiciels de gestion financière. Privées ou publiques, les entreprises exigent que leur progiciel comptable soit le plus complet possible. L'apparition sur le marché d'outils de contrôle interne des processus, comme ceux de Coda, répond bien à cette demande. ■

EN BREF...

Microsoft a annoncé la disponibilité pour le marché français de Microsoft Dynamics AX 4.0, première grande nouvelle mouture de l'ERP Axapta depuis son rachat par le numéro un du logiciel. Cette annonce fera l'objet d'une analyse dans notre prochain numéro. Notons d'ores et déjà les principales améliorations de cet ERP modulaire pour PME : plus de 200 nouvelles fonctionnalités ou améliorations fonctionnelles (générateur d'états, gestion d'alertes, configurateur produit, comptabilité inter-sociétés avancée...); l'intégration d'une gestion des services (assistance, affectation des ressources, gestion des interventions); des processus d'identification RFID dans le module de gestion des approvisionnement; des services web grâce au support d'une architecture orientées services; enfin un environnement de travail optimisé et personnalisé. Le progiciel inclut un adaptateur pour BizTalk Server 2006 qui ouvre aux utilisateurs l'accès à d'autres applications métier de type Oracle ou SAP. Ses fonctions décisionnelles reposent sur SQL Server 2005 Reporting Services. Il est doté du portail Windows SharePoint Services. L'intégration de l'ERP dans l'environnement Microsoft Office a également été renforcée. Microsoft Dynamics AX 4.0 prendra en charge Office 2007 dès sa sortie. Grâce au programme Microsoft Industry Builder, la solution peut être verticalisée par domaine d'activité. L'ERP est conforme aux obligations légales telles que Sarbanes-Oxley, IAS/IFRS, FDA 21 CFR Part 11 et les directives de l'Union Européenne.

Lawson Software et Intenia viennent de finaliser leur fusion. Sous la direction de son nouveau président et CEO Harry Debes, le «nouveau Lawson», qui affiche un chiffre d'affaires de 750 millions de dollars, délivrera toute une gamme de solutions progicielles dans 20 langues auprès de 4000 clients dans 40 pays. L'éditeur s'engage à maintenir les deux lignes de produits issues de la fusion sous les noms de Lawson M3 (ex Movex) et Lawson S3 (ex Lawson). Orienté manufacturing, M3 restera sur la cible Intenia (secteurs de la mode et du textile, de l'agro-alimentaire et de la distribution professionnelle), tandis que S3, orienté services, s'adresse aux secteurs de la santé, de la vente au détail, du secteur public, des banques et assurances. Lawson cible trois nouvelles opportunités de revenus : un développement significatif de la gamme M3 sur le marché américain, une mise en avant de sa suite applicative RH (aujourd'hui surtout présent aux Etats-Unis), et une mise à disposition aux clients S3 de sa solution de gestion d'actifs (pour le suivi d'équipements médicaux par exemple). Enfin, Lawson s'engage à développer et à déployer ses solutions M3 et S3 (construites sur la technologie Java) autour d'une interface commune et pour une architecture orientée services (SOA). Une analyse détaillée de la stratégie de Lawson fera l'objet d'un article dans un de nos prochains numéros.

ERP EN ASP

Générix parie sur le SaaS

A l'occasion du salon Equipmag, Générix, éditeur français d'une solution de gestion pour les entreprises de distribution, a annoncé la commercialisation de Generix On Demand, en partenariat avec Aaspaway pour l'hébergement de l'application et IBM pour l'infrastructure matérielle. Cette offre s'intègre dans une proposition commerciale qui s'articule autour de trois lignes produits :

- Generix Collaborative Enterprise, une offre spécifique (réalisée avec des intégrateurs partenaires), intégrant des composants applicatifs dans le système d'information des grandes entreprises,
- Generix Collaborative Enterprise, proposé comme progiciel classique déployé chez les clients de taille moyenne,
- Generix On Demand, offre packagée de services applicatifs pour les entreprises de plus petite taille.

L'éditeur propose ainsi à toutes les entreprises, quelle que soit leur taille, l'ensemble des fonctions nécessaires à la gestion de la chaîne de distribution des fournisseurs aux magasins et sur tous les axes logistique, commercial et financier.

L'offre « on demand » permet au client de disposer d'une application hébergée sous un mode locatif, ou ASP (Application Service Provider), notamment dans des contrats de type saisonnier avec un nombre d'utilisateurs variable au long de l'année.

Mais cette offre propose aussi, et c'est là que réside la vraie nouveauté, une mutualisation applicative selon un mode que les anglo-saxons appellent 'one to many'. Autrement dit, l'application a été conçue dans un mode qui permet à plusieurs sociétés, via le Web, d'accéder simultanément à une copie de l'application. De même que plusieurs utilisateurs d'une même entreprise peuvent avoir accès à la fonction de saisie de commande, plusieurs entreprises peuvent simultanément saisir des commandes sur la base de la même application. Cette mutualisation de services applicatifs va de pair avec une sécurisation renforcée des données, un domaine très sensible, aujourd'hui maîtrisé par les hébergeurs.



> L'AVIS DE L'ANALYSTE

D. Dupuis : "Une étape vers la collaboration"

Jusqu'ici proposées surtout par des éditeurs de CRM et de RH, les offres "on demand" consistent en des services applicatifs pré-paramétrés immédiatement exploitables par le client. Les petites structures sont favorables à l'idée de disposer d'une solution fonctionnellement riche pour un coût moindre, même si en contrepartie il leur faudra s'adapter aux processus proposés. Générix proposant aussi une offre progicelle classique, les clients pourront mixer les deux approches en adaptant certains processus qui seraient trop décalés par rapport à la proposition standard (une telle solution n'étant cependant pertinente que si ce complément est faible). Générix estime intéresser également des entreprises de taille plus importante, souhaitant disposer d'une solution rapide à mettre en oeuvre, par exemple pour le lancement d'une nouvelle activité ou pour équiper un petit pays. Deux clients sont aujourd'hui en test sur cette nouvelle offre. Générix confirme ainsi son ancrage dans le secteur de la distribution avec une solution pour les plus petites entreprises de ce secteur, de 50 à 500 salariés. Générix cible surtout la distribution spécialisée : le bricolage, le textile, la maison, la culture et les loisirs.

Cette orientation stratégique comporte en germe les étapes suivantes et notamment un travail autour de la collaboration. En effet, si Générix On-Demand est adopté par un nombre suffisant de clients, il sera alors possible d'enrichir cette offre mutualisée et des exemples d'extension sont déjà proposés par l'éditeur, comme l'organisation de ramassages multi-picks entre plusieurs petits fournisseurs, la proposition de services applicatifs administratifs pour les fournisseurs (avis d'expédition...) ou encore des fonctions de synchronisation des flux des marchandises. Une collaboration souvent proposée autour d'une grande entreprise 'leader' et qui pourrait au travers de ce type d'offres s'élargir à des réseaux d'entreprises de toute taille. ■

IBM rachète MRO Software, spécialiste de la gestion d'actifs

Au cours du seul mois d'août 2006, IBM a multiplié les acquisitions. Outre Webify (spécialiste des architectures orientées services), Filenet (gestion de contenus) et ISS (détection d'intrusions sur les réseaux), Big Blue a mis la main sur MRO Software, éditeur américain d'une solution d'EAM (Enterprise Asset Management), c'est-à-dire de gestion de maintenance des actifs de l'entreprise. La particularité de MRO est de proposer une plateforme unique pour tous les types d'actifs : machines industrielles, bâtiments, véhicules et enfin matériels informatiques. Ce projet de rachat, qui devrait être finalisé dans les semaines à venir, prévoit l'intégration de MRO Software au sein de la division Tivoli d'IBM qui propose une gamme de produits présentée en quatre catégories : le développement d'applications, la gestion de l'espace de stockage, la gestion de systèmes et la sécurité des systèmes informatiques.

> L'AVIS DE L'ANALYSTE

D. Dupuis : "Une solution de continuité"

Dans la liste des acquisitions de IBM, MRO Software qui propose un applicatif métier et non une solution middleware, apparaît comme l'intrus. Ce qui soulève quelques questions sur l'évolution de la stratégie d'IBM

comme sur l'avenir de la Maximo, la solution de gestion des actifs industriels qui représente encore aujourd'hui 90% du revenu de MRO. En intégrant Maximo à sa gamme Tivoli, IBM poursuit une logique de complémentarité concrétisée par un partenariat actif depuis deux-trois ans. En effet, si l'offre de Tivoli fournit un grand volume d'informations sur le fonctionnement des systèmes informatiques, Maximo complète le dispositif avec une interface utilisateur proposant des actions à mener, préventives ou curatives. IBM fait d'ailleurs le pari qu'une plateforme unique pour gérer tous les actifs, pas seulement informatiques, est pertinente (informatique embarquée dans les camions, pilotage industriel informatisé...) En outre, MRO Software était un partenaire de longue date d'IBM Global Services pour l'intégration de la solution de gestion des actifs industriels. MRO a réalisé environ 150 projets avec IBM qui dispose de 400 personnes formées sur la solution MXES (MaXimo Enterprise Suite). Il y a donc fort à parier que ce partenariat sera préservé.

La continuité de l'activité devrait donc être garantie pour les entreprises qui utilisent aujourd'hui Maximo. Quant aux acquéreurs potentiels, ils pourront consulter IBM, en tant qu'éditeur désormais important sur ce domaine, en concurrence frontale avec SAP et Oracle pour la partie industrielle. ■

Alerte ! Pour en savoir plus sur ces deux sujets, consulter www.cxp.fr

GOUVERNANCE DES ARCHITECTURES SOA

webMethods acquiert les actifs de Cerebra...

WebMethods a acquis fin août les actifs de Cerebra, éditeur californien spécialisé dans la gestion des méta-données sémantiques. Le montant de la transaction n'a pas été communiqué.

La technologie de Cerebra sera embarquée dans la version 7.0 de webMethods Fabric et permettra de recueillir dans un référentiel les méta-données relatives aux ressources et actifs logiciels utilisés dans une architecture SOA : web services, documents, processus métier, règles de gouvernance, profils utilisateurs, etc. La particularité de Cerebra est de s'appuyer sur une gestion sémantique qui enrichit la connaissance des méta-données par des informations sur les contextes d'utilisation et sur les interrelations entre actifs. Cette technologie permet la capture automatique des méta-données et identifie leurs interdépendances au sein d'un référentiel partagé. Elle est basée sur des standards du Web Sémantique définis par le W3C tels que le Web Ontology Language (OWL) et le Resource Description Framework (RDF).

...puis avale Infravio

Moins d'un mois plus tard, webMethods annonce le rachat d'Infravio, un des acteurs majeurs sur le segment des annuaires et référentiels de services et de la gouvernance des architectures SOA. Le montant de la transaction s'élève à 38 millions de dollars. Infravio compte environ 65 employés dont 50 personnes dans son centre de développement indien. L'ensemble de ces équipes devrait être conservé. Les technologies d'Infravio devraient être embarquées d'ici fin 2006, dans la future version de webMethods Fabric où elles seront couplées avec la technologie de gestion sémantique des méta-données de Cerebra. D'ici là, les solutions d'Infravio continueront d'être vendues et supportées de façon indépendante.

webMethods poursuit résolument la mutation de son offre engagée fin 2003 avec le rachat de The Mind Electric. L'enjeu est de taille : passer d'une offre d'intégration 'classique' à une offre qui serve de véritable fondation aux architectures SOA représente une petite révolution culturelle. Depuis quelques années, l'éditeur a su étoffer son offre de façon cohérente (workflow, BAM, portail, administration des web services) et intégrer les technologies acquises au sein de sa plate-forme webMethods Fabric. Ces deux nouvelles acquisitions représentent néanmoins un défi important pour webMethods, novice sur le créneau des annuaires et référentiels de services et de la gouvernance SOA.



> L'AVIS DE L'ANALYSTE

Muriel Guenon : " *La réutilisation des services, l'une des grandes promesses de SOA*"

La réutilisation des services est une des grandes promesses des architectures SOA, grâce à quoi les processus métier sont beaucoup plus flexibles et dynamiques. Appliqué à l'échelle de toute l'entreprise, ce principe de réutilisation des actifs du système d'information (web services, documents, processus métier, profils utilisateurs, etc.) est une source de complexification exponentielle. La gestion des méta-données devient alors un élément déterminant pour la gouvernance de ces actifs, de leurs interdépendances et l'optimisation de leur réutilisation. Elle facilite les évolutions en permettant d'anticiper l'impact des changements pressentis sur les interdépendances entre actifs.

Les annuaires de services, les référentiels de méta-données et la gestion des règles de gouvernance jouent un rôle fondamental dans le succès du déploiement des architectures SOA. La généralisation des architectures SOA et leur adoption à grande échelle – du moins outre-atlantique – met fortement l'accent sur ces problématiques auxquelles les éditeurs d'infrastructures SOA se doivent de répondre. ■

... tandis que BEA Systems rachète Flashline

C'est fin août également que BEA Systems a annoncé l'acquisition de la société Flashline, éditeur d'un référentiel de méta-données. Le montant de la transaction n'a pas été divulgué. Fondée en 1998, Flashline compte parmi ses clients des références telles que HSBC ou Wells Fargo. Son PDG fondateur continuera de diriger ses équipes qui resteront basés à Cleveland et feront partie de l'entité BEA Aqualogic.

Le référentiel Flashline for SOA sera intégré dans la suite BEA Aqualogic sous le nom de BEA Aqualogic Enterprise Repository. En collaboration avec l'annuaire BEA Aqualogic Service Registry, il devrait permettre la gouvernance des actifs des architectures SOA. L'objectif de BEA Systems, à travers ce rachat, est de gérer à partir d'un point unique, la totalité du cycle de vie des applications et processus déployés dans une architecture SOA en tenant à jour la liste des logiciels et services déployés, leurs versions, les règles de gestion associées, en analysant leurs interdépendances, et en recueillant les métriques sur le fonctionnement des services.

Jusque là, BEA offrait un annuaire de services, BEA Aqualogic Service Registry, basé sur UDDI et reposant sur la technologie de Systinet, racheté en janvier dernier par Mercury Interactive, à son tour absorbé cet été par HP. Ainsi l'éditeur dispose désormais à la fois d'un annuaire et d'un référentiel qui fonctionneront soit en collaboration, soit séparément. De fait, annuaire et référentiel ont des vocations différentes. L'annuaire de services est principalement utilisé au moment de l'exécution et fournit, lorsqu'un service est recherché, les détails de son implémentation et de sa localisation. Un référentiel, plus destiné à la phase de conception, comporte les multiples versions d'un service durant les différentes étapes de son cycle de vie, et, s'il est lié à un annuaire, peut publier dans ce dernier toutes les informations relatives à l'actuelle version du service, une fois celle-ci validée. Le référentiel fournit le socle naturel de la gestion du cycle de vie et la gouvernance, du moins technique, des architectures SOA.

La proposition de BEA Systems d'articuler ces deux axes est très intéressante même si l'on remarque qu'il existe entre BEA Aqualogic Service Registry, d'origine Systinet et le nouveau produit issu de Flashline des zones de recouvrement non négligeables sur la gestion du cycle de vie.

GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

ADP-GSI élargit sa palette de services

Deux événements ont marqué, ce premier semestre 2006, le spécialiste mondial des services de paie, ADP-GSI. Tout d'abord, le groupe a racheté Micromégas, un éditeur français qui compte un portefeuille de 2500 clients actifs, dont 600 cabinets comptables clients, un millier de PME-PMI (de 50 à 300 personnes) et 900 petites et très petites entreprises, référencées indirectement via un réseau d'une centaine de distributeurs. En acquérant Micromégas et sa suite applicative complète (comptabilité, immobilisation, liasses, paie...), ADP-GSI se positionne clairement sur le marché des experts comptables, domaine jusqu'à présent principalement couvert par Cegid et Sage. En outre, ADP-GSI a revendu son activité Claims Services (services aux professionnels et partenaires des assurances automobiles) qui représentait 12% de son chiffre d'affaires global. Cette vente recadre ADP-GSI comme une société de services liés à la gestion des ressources humaines (soit 61% de son chiffre d'affaires).

Dans la foulée, ADP-GSI a renforcé son catalogue progiciel :

- Deux nouvelles offres vont adresser le marché international :

Streamline cible les sociétés multinationales jusqu'à 300 salariés et **GlobalView** (basé sur Sap HCM) les entreprises de plus de 3 000 salariés ;

- **ADP Decidium** nouvelle offre dans le domaine du décisionnel RH destinée aux PME, est commercialisée depuis février 2006 ;
- ADP-GSI propose un portail Internet destiné aux entreprises de 50 à 300 salariés : le **Kiosque Vision**.



> L'AVIS DE L'ANALYSTE

Claire-Marie de Vulliod : "Recentrage sur la GRH"

ADP-GSI reste le leader, et de loin, du marché de l'externalisation de la paie en France. Son offre couvre tous les segments de marché, de la TPE au grand compte. Malgré (ou grâce à) sa taille importante (44 000 salariés dans le monde, dont 26 400 pour la partie paie et RH et 1800 en France tous domaines confondus), ADP-GSI a, ces deux dernières années, su lancer en France des offres intéressantes, notamment pour les entreprises à rayonnement international.

ADP-GSI souhaite aussi élargir son influence et sa notoriété au-delà du domaine de la paie. Déjà depuis le rachat en 2004 de Shared Value (une société spécialisée dans les services alliant expertise en management, ressources humaines, et maîtrise des nouvelles technologies), ADP-GSI veut se placer dans d'autres domaines de RH, comme la gestion des entretiens d'évaluation, la formation, etc. Il va miser enfin sur son site Internet pour donner à ses clients une image plus moderne de lui et proposer à ceux qui le souhaitent les mêmes prestations « libre service » que d'autres éditeurs du marché des progiciels de paie et de RH (accès salariés, managers, professionnels RH, aux différentes fonctions d'administration du personnel, mais aussi de RH). ■

PeopleCube à la croisée du BPM, du collaboratif et de la GRH

L'éditeur PeopleCube lançait il y a quelques mois sur le marché un nouvel acronyme : le HPM (Human Process Management ou Gestion des Processus Humains en français). Mais que recouvre exactement ce terme ? Cet éditeur est né au départ d'une initiative de Mitch Kaper, l'ancien créateur de Lotus, qui, en 1989, fonde la société On Technology. Elle propose un outil d'agenda partagé packagé à destination des petites et moyennes entreprises. Après plusieurs péripéties, l'entreprise, devenue Meeting Maker, rachète PeopleCube, une société spécialisée dans la planification humaine et des ressources pour les grands comptes. Une dizaine de clients utilisent aujourd'hui cet outil.

Depuis quatre ans PeopleCube (nouveau nom de la société) réalise une croissance de près de 40% (20% de développement et 20% d'acquisition). Aujourd'hui, elle emploie 95 personnes dans le monde. Elle a réalisé en 2005 un résultat positif de 10 millions de dollars avec un parc client global de 7 500 entreprises.

Son offre comprend plusieurs produits :

- **Meeting Maker**, une solution logicielle de gestion d'agenda et de planification de groupe qui permet de connaître la disponibilité des individus et de planifier des réunions ;
- **Ressource Scheduler** (comprenant notamment un gestionnaire de réunions, Scheduler Plus, et un calendrier d'événements, WebEvent), une solution qui aide à résoudre les problèmes liés à la gestion, l'utilisation et à la planification des ressources ;
- **ProcessCube**, un module qui permet de créer des indicateurs de contrôle. Par exemple, pour garantir un niveau de service, il sera possible de paramétrer des KPI (Key Performance Indicators) et de suivre leur évolution.

> L'AVIS DE L'ANALYSTE

Claire-Marie de Vulliod : « Le HPM ? Un concept assez flou... »

Bonne croissance, parc clients désormais conséquent : PeopleCube se porte bien. Longtemps cet acteur n'a ciblé que les PME/PMI, mais le récent rachat de PeopleCube, et son changement de nom, lui ont ouvert des perspectives de développement auprès des grands comptes.

Reste que le positionnement de l'offre PeopleCube est difficile à cerner. Le concept de HPM qu'il a lancé est difficile à cadrer (la gestion des processus humains : un vaste domaine !) et semble surtout relever de la volonté de donner une cohérence marketing à une offre relativement disparate qui tient à la fois du management de processus, de la gestion des ressources (humaines ou matérielles) et du collaboratif. Les concurrents identifiés pour la partie de réservation de salle de réunion ou de classe sont Adesoft (acteurs spécialisés sur ce domaine) ou Sabba et Docent (des acteurs du eLearning qui proposent aussi des modules pour gérer les salles de réunion). Pour la partie agenda des salariés, certaines fonctionnalités sont tout simplement très proches de celles de l'agenda de Lotus Notes ou de Microsoft Outlook. Si cet acteur dispose de solutions variées et intéressantes, les liens et connexions entre les différentes solutions restent à être mises en valeur. ■

Alerte ! Pour en savoir plus sur ces deux sujets, consulter notre site www.cxp.fr.

DECISIONNEL

L'offre BI impactée par "l'effet Google"

De nombreux spécialistes de la business intelligence ont passé des accords avec l'éditeur du moteur de recherche Google au cours de ces derniers mois. Information Builders a initié le mouvement, d'autres lui ont rapidement emboîté le pas, comme Cognos, Business Objects puis tout récemment SAS et Hyperion. L'idée est toujours la même : profiter de la puissance du moteur Google pour rechercher des informations dans le système décisionnel, voire dans le système d'informations tout entier.

Tous les grands de la BI concernés

- **Information Builders** a été le premier à annoncer sa compatibilité avec Google OneBox for Enterprise via un module, Web Focus Intelligent Search, qui permet d'exploiter les informations issues d'applications packagées et de bases de données. Ce module associe les fonctions de recherche, le reporting de BI et les intégrations iWay pour exploiter des données auparavant inaccessibles. Il retourne en temps réel des résultats dans les données sources, à partir de requêtes portant sur les transactions dans les bus de messages et les enregistrements dans les bases de données, ainsi que des rapports générés à partir du référentiel WebFocus. Il sait relier des données, structurées ou non, à partir de plus de 300 sources.

- **Cognos** a également annoncé sa compatibilité avec OneBox de Google. Il a étendu les fonctions de Cognos Go! Search Service en offrant la possibilité d'accéder à des rapports, des analyses, des tableaux de bord, des indicateurs clés et des alertes, via OneBox de Google. Il suffit à l'utilisateur de saisir ses mots clés dans la barre de recherche Google pour que s'affiche le contenu de BI Cognos le plus pertinent.

- **Business Objects** aussi s'intègre avec les nouveaux produits de recherche Google pour permettre à ses clients d'atteindre, à partir d'une seule recherche, des données, qu'elles soient structurées ou non. L'utilisateur de Google Desktop pourra ainsi accéder aux rapports Crystal Reports enregistrés en local comme aux rapports intégrés aux applications packagées. Google OneBox for Enterprise fournit des informations à partir d'une requête de recherche provenant de multiples sources : ERP, systèmes de CRM ou de Business Intelligence.

- **SAS**, de même, a conclu un partenariat technologique avec Google. OneBox for Enterprise, associé aux fonctionnalités de la plate-forme décisionnelle SAS Enterprise Intelligence Platform, permet d'exploiter les possibilités du moteur de recherche Google sur les données métiers en effectuant des recherches par mots-clés via l'interface de Google. OneBox for Enterprise fonctionne ici comme le moteur Google classique pour un visiteur du site web de Google. A la différence près que OneBox for Enterprise donne accès aux données de l'entreprise et ce, de manière sécurisée. Par exemple, lorsqu'un utilisateur SAS entre l'expression « ventes du 3ème trimestre 2006 » dans l'intranet de son entreprise disposant de OneBox for Enterprise, SAS lui restitue un ensemble d'informations, telles que les meilleures ventes produits, les meilleurs vendeurs, les dix meilleurs clients, ou autres données, analyses et rapports pour cette période. Les résultats de la recherche sont filtrés à travers les protocoles de sécurité existants, pour fournir l'information adéquate à chaque utilisateur en fonction de ses droits d'accès individuels.

- **Hyperion**, lui, vient d'annoncer le support de Google OneBox for Enterprise pour fin 2006. Il permet aux utilisateurs d'accéder non seulement à des tableaux de bord, rapports, indicateurs et données non structurées de type Business Intelligence, mais aussi au contenu métier d'applications financières : règles métiers, formules de

calcul, annotations et formulaires nécessaires au pilotage de la performance. Toutes ces informations sont accessibles à partir d'une seule fenêtre Google intégrée. Les données peuvent provenir de multiples sources relationnelles ou multidimensionnelles dont Essbase, les outils d'analyse Enterprise, les schémas en étoile, SAP-BW et autres applications de gestion financière. De plus, l'utilisateur ne reçoit pas seulement les réponses à ses questions, il peut aussi affiner sa recherche pour obtenir des résultats plus détaillés de la même façon qu'il peut explorer les données sous-jacentes d'un rapport ou d'un tableau de bord analytique. La solution est accessible à partir du portail Hyperion System 9 Workspace qui constitue un point d'entrée unique à l'ensemble des modules Hyperion System 9 pour tous les types de contenus structurés ou non. Un modèle de sécurité est mis en oeuvre pour garantir la restitution de résultats pertinents et assurer l'intégrité et la confidentialité des données.

... et Microsoft contre-attaque !

Cette percée de Google dans le monde de l'entreprise ne pouvait pas laisser **Microsoft** indifférent. Sa contre-attaque est donc attendue : Microsoft va profiter du lancement de la prochaine version de sa suite Office en 2007 pour proposer Windows Live Search. Cette interface utilisateur donnera accès aux documents sur postes de travail, sur serveurs de fichiers, sur intranet et internet. A l'inverse d'un moteur de recherche web, un produit de recherche pour entreprise se doit de n'afficher que l'information pertinente. Ainsi, à l'instar d'Exalead, ce moteur disposera d'une capacité de filtrage : sélection par type de document, par source de données, etc. Le dispositif de Microsoft s'appuiera aussi sur son serveur de portail, qui, avec l'ajout d'une fonction idoine, se voit rebaptisé Sharepoint Server for Search. Il permettrait de trouver et de lancer une requête au sein d'une communauté d'experts. Enfin, en 2007, le système d'exploitation Vista et le serveur de messagerie Exchange disposeront également de capacités de recherche.



> L'AVIS DE L'ANALYSTE

Laurence Dubrovin : "Les entreprises pourront valoriser leur déploiement BI"

Accord avec des spécialistes du décisionnel, achats d'algorithmes adaptés au monde de l'entreprise : Google ne fait pas mystère de son intérêt pour l'entreprise. Microsoft ne pouvait pas rester inactif au moment où les directions informatiques s'intéressent de plus en plus aux technologies de moteurs de recherche.

En effet, jusqu'ici, une recherche basée sur des outils de BI traditionnels ne pouvait répondre à une demande que si cette réponse existait dans un rapport. Dans le cas contraire, l'utilisateur se retrouvait face à une longue liste de rapports supposés contenir des éléments en relation avec sa recherche et devait parcourir cette liste pour y trouver éventuellement l'objet de sa recherche. Ces évolutions récentes autour d'un moteur de recherche vont permettre aux entreprises de valoriser leurs déploiements en BI, en rendant possibles les recherches sur l'intégralité du contenu des documents de BI (rapports, données, analyses) hiérarchisés par niveau de pertinence. Enfin, le partage et l'accès aux informations ainsi facilités vont aussi, on peut l'espérer, participer au décloisonnement entre les différents départements. ■

Alerte ! Retrouvez l'intégralité de cette analyse sur www.cxp.fr

RELATION CLIENT

Salesforce capitalise sur sa plateforme collaborative

Le pionnier de l'ASP, devenu le leader incontournable des applications CRM à la demande, multiplie les annonces depuis le lancement, en ce début d'année 2006, de sa plateforme AppExchange. Cette offre innovante, qualifiée par certains de « l'eBay des applications d'entreprise » et qui peut soutenir l'analogie avec Windows dans le monde Microsoft, est conçu pour supporter le développement par plusieurs partenaires de toute une série d'offres et de services particulièrement destinés aux entreprises petites et moyennes.

Avec AppExchange, l'éditeur inaugure le concept de « communauté à la demande ». Il s'agit d'une plateforme applicative orientée webservices, sorte de répertoire - ou de réseau - d'applications en ligne permettant aux clients d'intégrer l'offre Salesforce.com dans leur système d'information existant (via des API) et ouvert aux développeurs et revendeurs qui peuvent y proposer des solutions additionnelles destinées à leurs propres clients (voir *L'Oeil Expert* n° 24). AppExchange a vite séduit le marché : la plateforme hébergeait dès la première semaine de son utilisation plus de 1500 installations d'applications clients. Ayant conquis plus de 160 éditeurs tiers (dont Skype, Adobe, Business Objects ou Esker), cet espace collaboratif affichait en juillet 2006 quelque 10 000 installations de plus de 280 applications disponibles. Et, bien sûr, Salesforce lui-même l'utilise comme support pour ses propres solutions. C'est sur cette plateforme qu'il a annoncé en juin dernier Partnerforce, une offre de services permettant aux entreprises multi-sites de diffuser leurs informations de ventes et marketing via un portail Internet personnalisé. En août, il greffait sur AppExchange Salesforce for Google Adwords : une solution de « search marketing » intégrant les fonctions de Google Adwords dans les applications Salesforce.com grâce à une technologie conçue par Kieden (une société rachetée

par Salesforce) et permettant à ses clients de créer des publicités en ligne et de mesurer leur efficacité.

Et c'est toujours dans l'ancrage d'AppExchange que Salesforce vient de dévoiler (l'offre sera présentée officiellement lors du forum annuel de ses utilisateurs, Dreamforce, à San Francisco du 8 au 11 octobre) les grandes lignes de Winter'07, nouvelle version de sa suite CRM en ASP. Celle-ci fournira à chaque client « un niveau de personnalisation sans précédent » rendu possible grâce à l'architecture « multi tenant » mise au point par Salesforce. Ce dispositif offre la possibilité à un seul serveur hôte d'héberger et de gérer plusieurs clients différents comme si chacun d'eux était unique, en assurant la complète étanchéité des données que chacun a besoin d'échanger avec ses propres partenaires. Cette technologie permet à l'éditeur de soutenir d'énormes volumes de transactions (plus de 50 millions en un jour, jusqu'à 3 milliards au deuxième trimestre 2006). Parmi les nouveautés de Winter'07 : une interface utilisateur dynamique basée sur Ajax, l'intégration d'un service de téléphonie couplée à l'ordinateur (technologie Cisco), un nouveau design pour le calendrier interactif et la gestion des tâches et enfin le support d'une nouvelle édition de Lotus Notes pour « Salesforce Anywhere ».

Salesforce.com, créé en 1999, compte aujourd'hui plus de 1000 employés pour un chiffre d'affaires 2005 de 169,2 M\$ (en hausse de 76% par rapport à celui de 2004). Il revendique 24 800 clients dans le monde, soit plus de 500 000 utilisateurs. Le chiffre d'affaires de la filiale française, créée en 2002, n'est pas communiqué, mais Salesforce aurait signé en France 82 nouveaux clients en un an. Un succès qui s'expliquerait par le coût très abordable de l'offre : entre 70 et 100 euros pas mois et par utilisateur. ■

ANALYSE PRÉDICTIVE

Oracle rachète Sigma Dynamics

> LE FAIT

Oracle vient de faire l'acquisition de la technologie Sigma Dynamics, solution d'analyse prédictive en temps réel. Orientée vers les services, cette solution (optimisation et management temps réel) est conçue pour optimiser les ventes croisées et les pratiques des employés d'institutions bancaires et des opérateurs. Cette transaction devrait compléter les offres Oracle Business Intelligence Suite et Fusion Middleware, qui liées servent d'intermédiaire entre applications et réseaux.

Basée sur une architecture orientée services (SOA), la solution Sigma Dynamics Real-time Decision associe la vision client et les exigences business pour émettre des recommandations. En la combinant à la suite Oracle Business Intelligence et au middleware Oracle Fusion, on peut se baser sur un panel plus large de données pour optimiser les décisions, en visualisant à la fois les données historiques et les données temps réel.

L'enjeu consiste à améliorer la rentabilité des interactions avec les clients. Cette solution sait prendre en compte les informations issues des systèmes de production (CRM, ERP etc.) et permet aux organisations d'adapter continuellement leurs processus business, d'exploiter la connaissance des informations en temps réel pour proposer la meilleure action sur chaque client, ce qui doit se traduire d'une part par un accroissement des opportunités de ventes

croisées ou de ventes plus importantes, et d'autre part par l'amélioration de la fidélisation et de la satisfaction client. Oracle fera de la technologie Sigma Dynamics une offre disponible en standalone ou bien conjuguée aux applications d'entreprise Oracle. L'éditeur prévoit notamment de lancer de nouvelles applications analytiques pré-configurées comme l'optimisation des interventions sur le terrain ou la détection des fraudes.

> L'AVIS DE L'ANALYSTE

Laurence Dubrovin : "Cap vers le décisionnel temps réel"

Les applications décisionnelles clés concernent désormais la gestion du temps réel, l'optimisation du service, l'analyse prédictive et la détection de fraude. L'enjeu est d'exploiter les interactions avec les clients de façon plus intelligente et profitable, pour enclencher la meilleure action du moment. Oracle s'était peu positionné jusqu'ici sur l'analyse prédictive en temps réel. C'est chose faite avec cette acquisition. La dimension du « décisionnel temps réel » tend à se développer. En effet, de nombreuses entreprises ont investi massivement sur des solutions de gestion et d'analyse de la relation client, mais il existe bien souvent un fossé entre d'une part leur capacité à écouter les besoins clients et d'autre part celle à répondre sur le moment de façon appropriée à une interaction client. ■

TRAVAIL EN GROUPE

Google et Microsoft ciblent la bureautique communicante collaborative

Par Jenny de Montaigne

Google a lancé cet été un package gratuit de fonctions bureautiques en ligne dédié aux entreprises. **Google Apps for Your Domain** regroupe un messagerie web (reposant sur Gmail, l'outil webmail de Google), une messagerie instantanée avec téléphonie sur IP (reposant sur Google Talk), un outil de développement de sites (Google Page Creator) et un agenda en ligne (Google Calendar). A quoi devraient s'ajouter un traitement de texte (Writely) et un tableur (Google Spreadsheet).

Google Apps est proposé gratuitement pour l'instant (en version bêta) mais il est appelé à devenir payant à terme : des versions «premium», sans publicité, complétées de fonctions plus évoluées, ainsi que d'un support technique, sont en préparation. Pour l'instant profilée pour les moyennes entreprises, cette nouvelle offre sera, dans ses versions Premium, adaptée aux grandes entreprises. La version actuellement disponible est en anglais, des éditions dans d'autres langues étant promises pour plus tard.

L'initiative de Google va dans le sens d'une tendance de fond du secteur : le Software As a Service (SaaS), qui consiste à vendre non pas une licence logicielle mais un service. En effet, les applications ne se-

ront pas hébergées sur les poste de travail, mais utilisés depuis les serveurs de Google (en ASP). Ce qui présente l'énorme avantage de débarrasser les entreprises de la charge de l'installation et de la maintenance des logiciels sur chaque poste.

En outre, en proposant cette offre packagée à la cible Entreprises, le ténor américain de la recherche sur le web, dont le champ d'action se limitait jusqu'alors au poste de travail utilisé individuellement (même en entreprise), opère une incursion abrupte sur les terres de Microsoft. D'autant que cette offre est centrée sur des utilisations de bureautique communicante orientées collaboration en entreprise. Et c'est justement le sens de l'évolution d'Office, dont Microsoft prépare le lancement de la version millésimée 2007. La version serveur, Office System 2007, qui sera lancée au cours du 4e trimestre, aura pour principales caractéristiques une orientation plate-forme et un centre de gravité déplacé vers la collaboration. Cette dernière tendance se concrétisera notamment à travers la montée en puissance du moteur Workflow Foundation, le rapprochement de deux périmètres fonctionnels, celui de SharePoint Portal (portail collaboratif) et CMS (gestion de publication de contenus), et enfin le renforcement de la communication synchrone (messagerie instantanée, voix sur IP). ■

Illico devient OpenPortal

Par Jenny de Montaigne

OpenPortal Software est la nouvelle appellation de l'éditeur français auparavant connu sous le nom d'Illico Edition, spécialisé dans les outils de gestion de portails collaboratifs et les solutions de gestion de la formation et des compétences. Son offre OpenPortal, une suite d'outils de création de portails collaboratifs et de solutions métier, a bénéficié cet été d'une nouvelle version, référencée OpenPortal V3.2, complétée par une offre ASP.

La plate-forme regroupe, sous l'appellation d'OpenPortal Xnet : un socle collaboratif (SSO, moteur de workflow, outils d'administration, etc.), supportant les trois «piliers» que sont les modules Annuaire, CMS (Content Management) et GTA (Gestion des Temps et des Activités, en fait un agenda partagé, doté de fonctions de gestion de projets), et capable d'accueillir une série de modules additionnels (publipostages, etc.).

La partie Gestion de Contenus vient, pour sa part, de sortir sous une troisième version, caractérisée par un renforcement des fonctions «utilisateur final» : pré-paramétrages, intégration Office et Windows plus poussée, création de contenus en mode pré-visualisation, navigation contextuelle avec une arborescence évolutive, etc.

OpenPortal cible le mid-market, les prix démarrant à 20 000 € pour une réalisation modeste (jusqu'à 120 000 € pour une réalisation d'envergure), ce qui représente une tarification plutôt attractive compte tenu du périmètre fonctionnel couvert.

Au chapitre des solutions métiers proposées, citons les déclinaisons suivantes : OpenPortal (OP) Formation Professionnelle, OP RH/RF, OP OPCA/Branches, OP ENT Ecoles Supérieures, OP Secteur Public (Xnet et Formation).

Créé en 1999, l'éditeur revendique une base installée approchant la soixantaine d'entreprises clientes. ■

EN BREF...

Lefebvre Software a annoncé le lancement d'une nouvelle version, ouverte et construite sur une architecture Java/J2EE, de sa gamme de progiciels de gestion financière : **Openlris**. Cette offre se décline en trois versions : **Openlris Finance** pour grandes et moyennes entreprises (en mode projet), **Osiris Finance** pour PME (approche best of breed) et **Openlris Entreprise** (l'application peut être embarquée dans une solution métier). Parmi les nouveautés, la possibilité de définir, en plus de l'organisation classique par société et établissement, une organisation fonctionnelle par unités de gestion. De plus, la notion de rôle, s'ajoutant à celle d'utilisateur, permet d'attribuer à une fonction métier un ensemble de droits d'accès. Lefebvre Software propose à ses clients PME des outils "assistants experts" permettant d'élaborer simplement un pré-paramétrage de base pour un démarrage rapide de l'application. Surtout, sur le plan technique, la technologie Java/J2EE apporte d'incontestables atouts : portabilité, sécurité, réduction des coûts hardware. L'architecture **Web Access** d'Openlris permet un déploiement rapide et la possibilité de partager le référentiel de données avec les modèles de données utilisés par **Business Objects** dans l'élaboration d'applications décisionnelles.

Divalto (nouveau nom d'Interlogiciel, éditeur français de PGI pour PME) annonce des changements d'organisation interne. Le président et fondateur de la société, Maurice Vallet, qui envisage de cesser son activité, passe le relais à Thierry Meynle, auparavant directeur commercial. De nouveaux actionnaires entrent au capital de l'éditeur. L'objectif de Divalto en terme de croissance est de multiplier par deux son chiffre d'affaires d'ici à 2011, pour atteindre 13 millions d'euros. Ceci passera notamment par l'internationalisation de son produit phare Divalto Edition Complète, que l'éditeur prévoit de traduire et de localiser en fonction des attentes de ses clients internationaux. Une mise à jour de Divalto, commercialisée en 2007, apportera une nouvelle interface Web. Une analyse de cette offre est présente sur notre site www.cxp.com.

Staff&Line, éditeur français de progiciels pour la gestion des actifs informatiques (gestion de parcs et help desk), annonce la signature d'un contrat en vue de l'acquisition de **SAM UK**, un spécialiste britannique de solutions d'IT Management. Créé en 1998, **SAM UK** (300 clients et environ 2 M€ de chiffre d'affaires) commercialise et intègre des solutions d'audit et d'inventaire de parc informatique. Il propose des prestations d'audit de conformité logicielle (reconnues par la BSA et la FAST). Cette acquisition va permettre à **Staff&Line**, déjà présent en Espagne, Italie, Portugal et Etats-Unis, de se déployer sur le marché britannique, "à fort potentiel".

HOTEL SCRIBE PARIS

Un reporting financier global et analytique conforme aux normes internationales

Hotel Scribe Paris en bref

- Activité : hôtellerie et restauration haut de gamme (213 chambres, restaurant gastronomique, bar, salles de conférence...)
- Chiffre d'affaires (annuel moyen) : environ 14 millions d'euros (hors taxes)
- Effectif : 160 salariés (hors saisonniers et «extras»)
- Problématique : optimiser la gestion financière et le reporting
- Solution : outils SunSystems et Vision de Systems Union
- Date du choix : fin 2004



Dès lors que leur structure capitalistique est complexe et internationale, les entreprises françaises, même de petite taille, connaissent de fortes contraintes de reporting. Le cas n'est pas rare dans le secteur de l'hôtellerie. Ainsi, intégré dans le Groupe Accor (qui détient 10% de son capital), et ayant des comptes à rendre à des actionnaires étrangers (Pakistanaï), l'Hôtel Scribe de Paris est amené à gérer en parallèle trois plans de comptes : local français (PGC), reporting (groupe Accor) et US GAAP (pour le reporting international), et doit conformer la présentation de ses rapports financiers aux normes IFRS.

Trois plans comptables différents

Ayant modernisé sa structure de gestion, cet établissement parisien situé près de l'Opéra a souhaité réorienter son offre de services vers des prestations destinées à capter et à fidéliser une clientèle haut de gamme, d'affaires et de tourisme (toute une série de travaux de rénovation et de décoration de l'hôtel seront d'ailleurs entrepris dans cette optique). Mais, dès 2003, les managers de l'Hôtel se rendent à l'évidence : son système informatique de gestion, vieilli et éclaté, n'est plus adapté aux contraintes d'un reporting exigeant et d'une communication financière efficace. «Aucune interface n'existait alors entre la gestion de l'hôtel (achats, ventes, stocks), la comptabilité, les immobilisations et les règlements, ce qui nous obligeait à des ressaisies lourdes, fastidieuses et sources d'erreurs» se souvient Sylvie Morin-Pierre, directeur administratif et financier de l'Hôtel Scribe. Le système informatique se constituait de plusieurs briques logicielles : le système Hottix (Optims) pour la comptabilité, la gestion des immobilisations et la paie, le logiciel métier Fidelio (progiciel de gestion hôtelière édité par Micros Fidelio), une gestion des stocks et du magasin général signée également Micros Fidelio mais non intégrée. Il n'y avait pas de système de gestion de trésorerie et le reporting manquait cruellement de souplesse et de réactivité, les restitutions imposant d'importants retraitements sur Excel.

La réflexion engagée en 2003 conclut à la nécessité de remettre à plat le système de gestion financière, de trésorerie et de reporting, en s'appuyant sur un produit stable, standard, facile à utiliser. Plusieurs progiciels de gestion financière sont évalués, et trois éditeurs figureront en short list : Cegid, Sage et Systems Unions. C'est l'offre de ce dernier, la solution SunSystems, avec ses modules Comptabilité, Immobilisations, Interfaces bancaires et Reporting Vision, qui sera plébiscitée. Elle assure une fonction de reporting disposant d'un axe analytique fort. De plus, l'outil est déjà en place chez Accor à l'étranger, ce qui facilitera les échanges et la communication de rapports avec le groupe. Enfin, la solution SunSystems offre plus que

ses concurrents une grande autonomie de paramétrage pour les gestionnaires, un atout pour l'hôtel qui ne dispose pas d'équipe informatique interne.

Retenu fin 2004, le progiciel de Systems Unions sera opérationnel en avril 2005, comme prévu, grâce à un bon accompagnement de l'éditeur. En parallèle, l'Hôtel Scribe installait l'offre Cegid, retenue à la même époque pour automatiser la gestion de la paie.

«L'installation de SunSystems s'est très bien passée. Heureusement, car nous avons été très mobilisés à cette période sur celle de Cegid qui, faute d'un accompagnement suffisant de l'éditeur, nous a obligés à doubler notre paie pendant trois mois». Le seul point délicat dans la mise en place de Systems Union a consisté en la création d'interfaces avec le progiciel métier Fidelio (toujours en place), qui devaient être réalisées conjointement par les deux éditeurs. Un travail de longue haleine, puisqu'un an plus tard, tout n'était pas terminé. En juin 2006, si les liens stocks/facturation fonctionnaient bien, il restait à mettre en œuvre l'interface permettant de comptabiliser en fin de mois les consommations par centre analytique. De plus, le lien entre la gestion de la paie Cegid et la gestion financière (à des fins de reporting analytique) n'a pu être établi en direct : il faut continuer dans ce cas à transiter par Excel.

Gain de temps sur le traitement des stocks

Cela dit, après un an de recul, l'équipe de Sylvie Morin-Pierre se félicite des avantages apportés par le changement du système, accueilli avec intérêt, pour sa facilité d'utilisation et sa souplesse, par les quatre utilisateurs gestionnaires financiers et comptables de l'Hôtel. Le reporting peut maintenant être assuré sans problèmes sur les trois plans comptables, en conformité avec les normes internationales et selon le format souhaité par le groupe. Aux anciens états recréés, il a été facile d'ajouter bon nombre de tableaux d'analyse et d'états : rapports de profits, récapitulatifs d'activités, rapports détaillés par centre d'activité, analyse de la paie par service, synthèses d'activité pour les chefs de service, analyses de seuils de rentabilité par activité, etc. L'intégration des aspects «front office» gérés par Fidelio (gestion de l'hôtel au quotidien : réservations, restaurant, bar...) avec le back-office (comptabilité, gestion du personnel...) est un point très positif : «Nous avons gagné beaucoup de temps, notamment sur le traitement comptable des stocks, qui autrefois nous réclamait deux heures de ressaisie par jour». Le module de trésorerie a permis d'automatiser le traitement des virements fournisseurs en passant par l'envoi direct aux banques (là encore, du temps a été gagné sur les saisies).

«Il nous reste beaucoup à faire pour améliorer encore le système». Parmi les travaux de développement prévus à court terme : l'arrêté comptable au format US ainsi que le développement d'états complémentaires et plus détaillés pour le reporting consolidé, «de manière à nous aligner sur les mêmes procédures de reporting que les autres filiales du groupe Accor», précise Sylvie Morin-Pierre. ■

CENTRE HISTORIQUE DES ARCHIVES NATIONALES

Un plan de numérisation à fortes contraintes

Le CHAN en bref

- **Activité :** conservation des documents produits par l'Etat depuis les Mérovingiens jusqu'en 1958
- **Structure :** dépend de la Direction des Archives de France (Ministère de la Culture), de même que le CAOM (archives de l'outre-mer), le CAC (archives contemporaines), le CAMT (archives du monde du travail) et Espeyran (centre national du microfilm).
- **Effectif :** environ 300 personnes
- **Problématique :** numériser une partie de ces fonds avec diverses contraintes de volumétrie, de haute définition et de confidentialité
- **Solution :** outils et services proposés par Jouve, Safig, Archimaine, Azentis, E.critur.
- **Date du projet :** plusieurs projets dont le premier a démarré en 1999

Les différents centres des Archives ont une double mission : d'une part, conserver dans le meilleur état possible des documents parfois très anciens, uniques, d'une valeur historique précieuse, et, d'autre part, être capable de communiquer ces documents à qui en souhaite l'accès, chercheurs, historiens ou simples particuliers effectuant une recherche à titre privé (à des fins généalogiques par exemple). Or, conserver et communiquer, témoigne François Merlin, responsable du département Nouvelles Technologies du CHAN, constituent des objectifs difficiles à concilier, en particulier quand il s'agit de documents fragiles ne souffrant guère des manipulations. Le CHAN (Centre Historique des Archives Nationales) est le plus important, en volume d'archives, des centres de la Direction des Archives de France.

Plus de 100 km de rayonnages d'archives papier

Ce centre veille à la conservation des documents produits par l'Etat français depuis les Mérovingiens jusqu'en 1958. Aux archives des organismes et établissements de l'Ancien Régime supprimés à la Révolution se sont ajoutées au fil des siècles les archives des administrations centrales de l'Etat, des archives privées et les minutes des notaires parisiens. Ce qui représente au total plus de 100 kilomètres (!) de rayonnages d'archives papier.

Il existe certes une solution technique éprouvée pour la conservation de documents, c'est le microfilmage. Cependant, si la durée de vie du microfilm est l'une des plus longues que peuvent offrir les techniques modernes de conservation (une centaine d'années), ce support analogique, outre qu'il ne permet qu'une visualisation en noir et blanc, n'est pas adapté à une large diffusion. Or, dès l'année 1998, à une époque où l'on parlait beaucoup des « autoroutes de l'information », le Ministère de la Culture a souhaité que les services publics d'archives (archives nationales mais également archives territoriales pour leurs fonds les plus consultés -registres paroissiaux, tables décennales, cadastre, recensements de la population...) comme l'ensemble des autres services patrimoniaux, démocratisent l'accès aux documents du patrimoine, en recourant notamment aux technologies Internet. C'est à cette condition qu'il a consenti les crédits nécessaires à un vaste chantier informatique (le Plan National de Numérisation) qui devait associer numérisation et diffusion.

Depuis, c'est en fait plusieurs projets, chacun dédié à des lots particuliers d'archives, qui vont alors se succéder. Les centres des archives nationales participent à ce mouvement et notamment le CHAN et le CAOM. Bien sûr, toutes les archives ne sont pas concernées : les documents à numériser doivent être libres de droits, avoir un caractère patrimonial et historique fort (seront numérisés en priorité les documents trop fragiles pour être communiqués physiquement), ou administratif (dont la consultation apporte un service réel à l'utilisateur : c'est le cas des actes notariés et des décrets de naturalisation notamment).



Un appel d'offres lancé dès 1998, suivant la réglementation de consultation des marchés publics, aboutit, après plusieurs tests auprès de divers prestataires, au choix de Jouve comme fournisseur de solutions de numérisation et intégrateur du projet. « Nous étions très exigeants sur le rendu de la numérisation, il nous fallait vraiment recourir à des spécialistes », explique François Merlin. En l'occurrence s'imposait en effet un système sophistiqué de scannérisation (avec des plateaux compensateurs) pour pouvoir photographier les pages intérieures d'un livre épais ou des documents en mauvais état (fragiles, parfois humides, à la reliure délicate). La volumétrie des documents était une contrainte, mais moins que le niveau de qualité d'image et de colorimétrie requis (256 niveaux de gris ou 64 millions de couleurs, entre 200 et 400 dpi de résolution, jusqu'à 4000 x 6000 pixels pour certains documents). « La qualité a été déterminante dans notre choix, plus que le coût ». Il fallait aussi que la solution retenue englobe des fonctions avancées d'indexation avec une base de données intégrée et des fonctions de workflow

pour l'indexation et la validation par les conservateurs et les documentalistes. Jouve a donc été retenu pour répondre à ces besoins de numérisation, toutefois sans OCR (les besoins de lecture avec reconnaissance optique de caractères ne concernaient qu'un très faible pourcentage du projet : les pré-imprimés, ou documents dits secondaires : registres, catalogues...).

Une indexation à géométrie variable

En huit ans, le CHAN a pu numériser et indexer près d'un million d'images sources, sous deux formats (TIF pour l'archivage et JPG pour le web). Ce n'est encore qu'un faible pourcentage de la totalité des archives du centre, « mais le but n'est pas de tout numériser ». Ont été enregistrés à ce jour : 4 600 clichés (sur 100 000) du fonds photographique de la 5ème République, 9 500 fiches d'affaires jugées par la Cour spéciale de Justice de la Seine (sous accords stricts de confidentialité et indexation fine), 20 000 décrets de naturalisation (établis entre 1883 et 1930), 2100 inventaires après décès de l'année 1751 pour la Ville de Paris, ainsi que 218 registres médiévaux (120 000 pages estimées) du Trésor des Chartes, 176 000 vues sur le fonds Napoléon, 900 000 concernant les répertoires des notaires. Les références de chaque image (cote, descriptif de la pièce, date et commentaires plus ou moins développés selon le type de document) sont enregistrées dans les diverses bases de données (ARCHIM, ARNO, BORA, NAT, et PLEADE). Ces bases de données ont été mises en ligne sur Internet (1). L'ensemble des fonds numérisés du ministère de la culture (services centraux mais également décentralisés) sont recensés dans le catalogue des collections numérisées du ministère (2). Les fonds d'archives représentent 45 % des fonds ainsi répertoriés.

L'indexation, donc « à géométrie variable » selon les spécificités de chaque fonds, permet de croiser des critères thématiques et géographiques : les tâches d'indexation, de tri, de contrôle et de préparation à la numérisation incombant aux conservateurs et documentalistes du CHAN, qui ont (à des degrés divers) bien adhéré à l'esprit « pionnier » de ce projet hors du commun. Pour la DAF, la numérisation représente au total un budget annuel moyen compris entre 200 000 et 300 000 euros (cette somme recouvre des financements propres à la DAF qui existent depuis 2003 ainsi que des subventions de la Mission Recherche et Technologie dans le cadre du plan de numérisation du ministère de la culture). ■

(1) consultables à l'adresse : www.archivesnationales.culture.gouv.fr/chan/

(2) accessible sur : www.culture.gouv.fr/culture/mrt/numerisation/fr/f_02.htm

ARIANE DELVOIE, ALAIN BENSOUSSAN - AVOCATS

Canaliser les réseaux P2P, mode d'emploi

Si les logiciels P2P de type BitTorrent sont capables de transférer de gros fichiers, ils constituent un danger contre lequel les majors cherchent à lutter. Le points sur la législation depuis la très controversée loi DADVSI.



Ariane Delvoie

Conçus pour optimiser le partage d'informations sur le web au moyen d'un logiciel particulier, les réseaux Peer-to-Peer (P2P) ont beaucoup évolué, passant d'une architecture centralisée (type Napster) où l'utilisateur se connecte à un serveur, à une architecture décentralisée (type Kazaa) où les internautes sont reliés directement entre eux. Avec la technique de fractionnement des fichiers, puis la nouvelle génération d'échanges cryptés et anonymes, il devient presque impossible de savoir qui possède un fichier en entier et qui l'a transmis sur le réseau.

Si les logiciels P2P de type BitTorrent ont l'avantage d'assurer le transfert de gros fichiers, ils constituent un danger contre lequel les titulaires des droits sur une oeuvre, et en particulier les majors, semblent avoir trouvé des parades. Ces derniers cherchent à lutter contre l'échange non autorisé de fichiers protégés par le droit d'auteur auprès de trois cibles: les éditeurs de logiciels P2P, les utilisateurs de ces logiciels, et les intermédiaires contribuant plus ou moins directement à l'utilisation de ces logiciels en renvoyant vers les sites litigieux. Pour faire respecter les droits d'auteurs, il existe deux moyens :

- la loi : aussi bien aux Etats Unis qu'en France, avec l'entrée en vigueur le 4 août 2006 de la loi DADVSI ⁽¹⁾ ;
- la pression : la menace de procès et la conclusion d'accords visant plus spécifiquement les éditeurs de logiciels P2P et les intermédiaires.

Tout d'abord, face aux utilisateurs de logiciels P2P, le titulaire des droits peut invoquer le délit de contrefaçon. A cet égard, la loi DADVSI du 1er août 2006 a mis un terme à un long débat relatif à la répression des utilisateurs de logiciels P2P. Après l'amendement très controversé et finalement retiré en mars 2006 relatif à la « licence globale » ⁽²⁾ une dichotomie a été opérée ⁽³⁾ entre :

- d'une part, le téléchargement de fichiers en général (passible des peines de contrefaçon) et le téléchargement via un réseau P2P (constituant une contravention),
- d'autre part, l'acte de reproduction non autorisé à des fins personnelles d'une oeuvre mise à disposition au moyen d'un logiciel P2P (amende de 38 € par oeuvre téléchargée) et la mise à disposition à des fins non commerciales d'oeuvres sur le réseau P2P (amende de 150 € par oeuvre).

Dans sa décision du 27 juillet 2006, le Conseil constitutionnel a considéré que ces distinctions étaient inconstitutionnelles car ces différences de

traitement n'étaient pas justifiées ⁽⁴⁾. Le fait que les utilisateurs de logiciels P2P puissent être poursuivis selon le droit commun, c'est-à-dire pour contrefaçon, ne règle pas tous les problèmes.

D'une part, l'éventuelle bonne foi de l'utilisateur ignorant avoir téléchargé des oeuvres piratées ⁽⁵⁾ ou la détermination des limites de la copie privée suivant que la source du téléchargement est elle-même illicite ou non ⁽⁶⁾, relèveront de l'appréciation souveraine des juges sur le fond. Certes, le ministre de la culture a déclaré, lors de l'entrée en vigueur de la loi DADVSI, qu'il n'y aura pas de peines de prison contre les internautes qui téléchargent des fichiers illégaux, mais des amendes (jusqu'à 300 000 euros par acte constaté), encore faut-il que de telles déclarations soient formalisées. D'autre part, le traçage des utilisateurs s'avère presque impossible avec les techniques de fractionnement des fichiers sur les réseaux P2P. Ces difficultés techniques expliquent pourquoi les titulaires de droits se sont retournés relativement tôt contre les éditeurs de logiciels P2P.

En France, comme aux Etats Unis, les éditeurs de logiciels P2P seront passibles des peines de contrefaçon s'ils sont de mauvaise foi. Cependant, les critères pour déterminer la mauvaise foi varient. Aux Etats Unis, ils ont été posés par la décision de la Cour Suprême du 27 juin 2005 ⁽⁷⁾. En France, le critère est plus flou, puisque l'éditeur du logiciel P2P ne sera coupable que s'il a sciemment communiqué au public « un logiciel manifestement destiné à la mise à disposition du public non autorisée d'oeuvres ou d'objets protégés » ⁽⁸⁾. La peur des condamnations à des montants exorbitants de dommages et intérêts pousse de nombreux éditeurs de logiciels P2P à conclure des transactions avec les maisons de disque et les studios de cinéma qui déposent des plaintes à leur rencontre. La conséquence directe de ces accords est le reclassement de ces éditeurs en exploitants de sites de vente légale en ligne d'oeuvres ⁽⁹⁾. La croisade des titulaires de droits se poursuit jusqu'aux intermédiaires, c'est-à-dire ceux qui renvoient vers des réseaux P2P sans mise en garde sur les utilisations illicites.

Face aux abus possibles quant aux actions visant des intermédiaires ⁽¹⁰⁾, la loi française DADVSI du 1er août 2006 a édicté deux principes :

- l'obligation pour les fournisseurs d'accès à Internet d'adresser à leurs frais aux utilisateurs de cet accès des « messages de sensibilisation aux dangers du téléchargement et de la mise à disposition illicites pour la création artistique » ; un décret en Conseil d'Etat doit déterminer les modalités de diffusion de ces messages ⁽¹¹⁾ ;

- la constitution du délit de contrefaçon en cas d'incitation volontaire, y compris à travers une annonce publicitaire, à l'usage d'un logiciel « manifestement destiné à la mise à disposition du public non autorisée d'oeuvres ou d'objets protégés » ⁽¹²⁾ .

Les effets pervers de ce deuxième principe n'ont pas tardé à apparaître. Ainsi, le site Open-Files qui a pour objet de parler des nouvelles technologies et particulièrement des usages légaux du P2P a souligné que tout site relatif aux nouvelles technologies pouvait être visé par la loi DADVSI face à l'absence de critères précis ⁽¹³⁾. Face aux adaptations nécessaires des réseaux P2P afin d'être en conformité avec la loi et les désirs des titulaires de droits, une redéfinition du marché de l'entertainment semble poindre. En effet, après le combat, l'alliance se dessine entre éditeurs de logiciels P2P et majors qui souhaitent bénéficier des avantages de cette technologie hors pair permettant la distribution de films en ligne à moindre coût par rapport à la mise en place de services d'hébergement avec bande passante nécessairement très élevée. Des accords de distribution ont déjà été passés entre Warner Bros Entertainment et la start-up éditant le logiciel P2P BitTorrent en mai 2006. ■

(1) Loi n°2006-961 du 1er août 2006 relative au droit d'auteur et aux droits voisins dans la société de l'information.

(2) Amendement prévoyant que tout téléchargement, même par réseau P2P, pouvait être assimilé à de la copie privée, avec un système de versement d'une rémunération par le biais du fournisseur d'accès aux ayants droits.

(3) Projet d'article 24 pour le projet de loi DADVSI

(4) Décision n°2006-540 DC du 27 juillet 2006

(5) Tribunal de Grande Instance de Paris, 8

décembre 2005, cf. www.juriscom.net

(6) Cour de cassation, chambre criminelle, 30 mai 2006 www.juriscom.net

(7) Supreme Court of the United States, June 27, 2005. : <http://news.findlaw.com>

(8) Article 21 de la loi DADVSI du 1er août 2006

(9) A titre d'exemple, voir l'accord conclu le 7

novembre 2005 entre Grokster Ltd et les maisons de disque et studios d'Hollywood l'ayant assignée : 50 millions de dollars versés aux ayants droits

(10) Tribunal de Grande Instance de Paris, 21 juin

2006 « Pathe Renn Production et autres/ 9

Telecom Réseau et autres », www.legalis.net

(11) Article 28 de la loi DADVSI du 1er août 2006

(12) Article 21 alinéa 2 de la loi DADVSI du 1er août 2006

(13) « DADVSI : un site dédié au P2P contraint de changer sa ligne », Marc Rees, PC Inpact, <http://fr.news.yahoo.com>

THIERRY DESBOUIS, GLOBAL 360

BPM et SOA, outils complémentaires pour l'entreprise agile

Le concept de SOA est aujourd'hui sur toutes les lèvres : la mise en place d'une architecture orientée services apparaît comme la solution pour optimiser les performances de l'entreprise, la rendre plus flexible aux changements tout en réduisant les coûts. Mais alors, SOA serait-il concurrent du BPM (Business Process Management), qui lui aussi se targue d'offrir à l'entreprise les moyens pour rendre ces processus plus efficaces et donc d'améliorer la productivité et le ROI des applications ?

Non. Ces deux visions ont le même objectif, mais utilisent des moyens différents pour y arriver. SOA est une approche conduite par l'IT, alors que le BPM est orienté business. La réunion de ces deux outils assure donc une meilleure adéquation entre les objectifs des services informatiques et ceux du métier. De même, la communication entre les deux est ainsi assurée, dans un souci commun d'amélioration des performances.

Une approche SOA, bien que visant l'interaction des applications informatiques pour une optimisation de leur utilisation, peut très bien s'appuyer au départ sur une modélisation des processus : il est nécessaire d'identifier quels processus on souhaite exécuter, et sous quelles formes, afin de prendre en compte les applications concernées. L'implémentation d'une architecture orientée services sera efficace à partir du moment où elle découle d'un objectif business et donc processus. Inversement, la mise en place de solutions BPM nécessite, par définition, elle aussi une mise à plat des processus. Son objectif est de rationaliser l'utilisation des applications pour la réalisation d'un processus métier. Une architecture SOA permettra une implémentation des applications BPM beaucoup plus simple et rapide, pour de meilleurs résultats.

SOA représente les processus métier comme des services. Le BPM devra intégrer cette notion en orientant ses applications pour assurer une communication optimale et une meilleure flexibilité. BPM et SOA participent donc de la même stratégie, offrant une infrastructure ouverte, permettant un changement rapide des applications ou services, dans le but d'obtenir un retour sur investissement tout en assurant des objectifs business.

Néanmoins, la mise en oeuvre d'une architecture SOA représente un coût important pour l'entreprise, et bien que son efficacité ne soit plus à démontrer, certaines entreprises peinent à l'implémenter. Le BPM peut alors intervenir, en proposant une architecture plus flexible pour l'automatisation des processus. Des outils comme la solution Case Manager s'appuient sur la notion de dossier réunissant les données relatives à une même activité ou un même client provenant d'applications diverses. L'utilisateur dispose donc d'une vision globale et totalement transparente. Ce type de produits répond donc aux besoins de l'entreprise de fédérer des applications. S'appuyant sur les web services, ces solutions apportent une ouverture de l'infrastructure.

SOA et BPM ont donc beaucoup à apporter à l'entreprise, mais aussi l'un à l'autre pour offrir une adéquation totale entre l'IT et le business. ■



Thierry Desbouis est Senior Consultant chez Global 360

BRUNO COUDERC, APROGED

Le marché de la GEIDE est désormais en développement rapide en raison d'une augmentation notable de la demande des entreprises et des organisations. Plusieurs tendances sont à noter. Même si aucune d'elles n'est réellement nouvelle, ce qui est nouveau c'est la vigueur de la demande.

Tout d'abord, il convient de signaler les évolutions sémantiques : on parle encore de GED, ou de GEIDE, mais progressivement pour les acteurs le sens s'éloigne de sa définition ancienne liée à la numérisation et à l'archivage de documents numérisés. Désormais, on parle plus de gestion de contenu, de dématérialisation ; pour sa part, l'Aproged a lancé le concept fédérateur de « gestion du cycle de vie du document numérique » et a produit avec plusieurs organismes, dont l'ADAE, un premier rapport sur ce sujet.

La tendance la plus notable porte sur la gestion de contenu, avec les possibilités offertes de gérer l'ensemble des phases régissant le cycle de vie des documents depuis leur création ou leur validation jusqu'aux règles de diffusion et publication, pour l'ensemble des processus métiers de l'entreprise. L'emploi de ce type de solution est largement facilité par la généralisation des interfaces de type navigateur et des portails. On associe fréquemment à ces solutions des offres en matière de maîtrise des processus métier et de traçabilité.

On relève ensuite les solutions et les offres de



Bruno Couderc est président de l'Aproged

La GED concerne toute la gestion du cycle de vie du document numérique

services dans le domaine de la dématérialisation, soit des échanges soit des documents. Les offres de solutions de dématérialisation des flux entrants (notamment de factures) avec l'extraction des informations et l'intégration aux applications répondent à des besoins pressants des entreprises de réduction des coûts de traitement et des délais de prise en charge. Dans les secteurs administratifs et financiers, une demande très forte d'industrialisation des back-offices, de modernisation des circulations des informations entre les différentes entités concernées pousse vers des solutions qui combinent la circulation de flux numériques et des outils d'organisation tels que les workflow.

Les offres (logiciels et services) d'archivage électronique représentent désormais une composante importante de la gestion de documents et d'informations numériques. La montée régulière des offres et des demandes traduit la réalité vécue par les entreprises et les organisations : le poids de plus en plus lourd des documents numériques dans les échanges, l'absence d'alternative avec le papier et donc la nécessité d'en assurer la conservation. Ces offres se développent d'autant mieux que les technologies et les solutions deviennent matures, que la réglementation évolue et que des normes deviennent disponibles.

La dernière tendance notable concerne les solutions en Open Source. Quelques domaines fonctionnels commencent à être bien couverts par des offres de ce type : les solutions de web content management et les portails. La tendance est portée par les objectifs de mutualisation particulièrement mis en avant dans le secteur public et notamment les collectivités locales ou territoriales. ■

A VOS AGENDAS ! LES ÉVÉNEMENTS CXP A VENIR AVANT FIN 2006

- ✓ **24 octobre. RENCONTRE CXP LYON.** Le décisionnel appliqué aux métiers.
- ✓ **5 décembre. RENCONTRE "Paie et RH : les domaines impactés par les outils décisionnels"**, animée par un expert du CXP avec des témoignages utilisateurs, Hôtel Régina, Paris.
- ✓ **Décembre, Journée SYNTEC INFORMATIQUE : "Editeurs, explorez les nouvelles voies de la croissance !"**, Paris La Défense.

Pour en savoir plus : www.cxp.fr/cxp/ Rubrique Evénements.

Octobre - novembre 2006

WEB CONF'

Infrastructures de gestion de clés (IGC ou PKI Public Key Infrastructure)

Le 19 octobre à 15h

web conférence animée par Jacques Pantin – PDG de Dictao, partenaire CXP.

Cette web conférence dressera l'état de l'art des technologies existantes et précisera les grandes tendances autour des sujets suivants : quelles sont solutions d'IGC aujourd'hui disponibles ? Quelle IGC pour quel type d'applications ? Comment aller au-delà d'une « simple » implémentation d'une IGC ?

PUBLICATIONS

Les Services Experts sont des thèmes de recherche mis à jour en continu, pour lesquels les clients bénéficient de l'interactivité avec les analyses CXP (voir Espace Abonnés de www.cxp.fr). Les Focus sont des compléments d'analyse sur un point particulier.

FOCUS Pilotage opérationnel des activités métier (BAM)

Muriel Guénon

L'Oeil expert est une publication électronique mensuelle du CXP.



12, rue Godot de Mauroy
75009 Paris

Rédaction en chef :
Claire Leroy
01 53 05 05 85 / 06 19 47 72 89

cleroy@lecxp.com

Abonnement annuel (accès aux archives par moteur de recherche) : 190 € HT, soit 227,24 € TTC (11 numéros).

Tarifs préférentiels pour intranets.
Pour tout renseignement concernant l'abonnement, contacter Laurence Vienot au 01 53 05 05 91 ou lvienot@lecxp.com

Les Informations contenues dans L'Oeil expert ne peuvent être reproduites sans l'autorisation du CXP. La reproduction de L'Oeil expert est réservée à usage personnel.

© CXP International, 2006. Tous droits réservés.

Le point sur le marché et sur l'offre consacrée au pilotage des activités métier (Business Activity Monitoring).

SERVICE EXPERT Data Integration Management et ETL

Laurence Dubrovin

Les offres DIM / ETL ont pour ambition de résoudre la problématique d'intégration au sens large : données, événements et services relatifs au système décisionnel. Les architectures orientées services augmentent la réutilisabilité des processus d'intégration. Editeurs expertisés : Business Objects, Hummingbird, Informatica, Microsoft, Sunopsis, IBM et Oracle.

SERVICE EXPERT Gestion de la performance financière

Vincent Liefroy

Quel est pour votre entreprise le moyen optimal pour canaliser, consolider et analyser vos informations financières ? Progiciels évalués dans cette étude : Cognos Enterprise Planning, Cartesis Magnitude, GEAC MPC, AS Goupe Global, Hyperion System 9 Applications, Outlooksoft CPM, SAS Financial Management Solution, Invoke Toscane FAS et Sage E-Report.

SERVICE EXPERT CRM : Gestion de la Relation Client

Stéphanie Wailliez

Version réactualisée du Service Expert consacré aux outils de la gestion clientèle. Ont été évaluées les offres des éditeurs suivants : Coheris, Saratoga, Microsoft, Oracle, Pivotal, Sage, Selligent, Siebel et KDP. Un axe d'analyse a été ajouté sur le workflow et le paramétrage des règles métier.

FOCUS EXPERT Les Portails d'Entreprise

Jenny de Montaigne

Un portail d'entreprise est la brique du système d'information fournissant un point d'accès unique aux ressources documentaires et informatiques de l'entreprise. Ce dossier positionne ce domaine par rapport aux domaines connexes : Gestion de Contenus d'Entreprise (ECM), Gestion des Connaissances (KM), Travail Collaboratif (TCOA), EAI (Intégration d'Applications), BPM (Gestion de Processus Métier), BI (Business Intelligence). Il présente de manière détaillée sept offres représentatives du marché et, de manière plus rapide, deux plates-formes au positionnement plus ciblé.

SALONS

OCTOBRE

Forum de la GeoIntelligence 3 octobre, CNIT Paris La Défense

Thème de cette 5ème édition : "Le local, nouvel eldorado du marketing global?". Organisé par Asterop.

www.asterop.com

Forum des Acteurs du Numérique et de la GEIDE

3, 4 et 5 octobre, CNIT La Défense
Treizième édition de ce salon des professionnels de la GEIDE et de l'information numérique.

Organisé par l'APROGED.

www.forumdelageide.com

SOA Forum Le 5 octobre, Paris

1ère édition de cette rencontre d'experts sur les architectures orientées services, avec des témoignages utilisateurs. Organisé par Le Monde Informatique.

www.idg.fr/ForumSOA/

Conférence itSMF France 2006 Le 17 octobre, Paris, Palais de Congrès

Une série de conférences et un lieu d'échanges pour comprendre les avantages de l'ITIL. Pour toute demande d'information :

s.roche@itsmf.fr

SITL Italia 2006 Les 24, 25 et 26 octobre, Vérone, Italie

Semaine internationale du transport et de la logistique. Focus sur les besoins logistiques des secteurs de la pharmacie et de l'agro-alimentaire.

www.eventseye.com/fairs/salon_professionnel_8233.html

NOVEMBRE

Maintenance Expo 2006 Du 7 au 10 novembre, Paris-Nord Villepinte

Toute l'offre de compétences et de solutions pour la maintenance sous toutes ses formes, sous-traitance, multi-services, multi-technique, facilities management.

Organisé par Reed Expositions France

www.maintenanceandco.com

1ères Assises du M.E.S. Le 14 novembre, CAP 15 Paris

Une journée pour tout savoir sur le MES (Manufacturing Execution System). Organisé par le Club M.E.S.

www.club-mes.com

Intranet, Portail et Travail Collaboratif

Les 15 et 16 novembre
Hôtel Concorde Lafayette, Paris
Etudes de cas, démos, formation et échanges. Organisé par Infopromotions.

www.rencontre-intranet.com