

RAPPORT D'ACTIVITE 1995/1996

Les Directeurs membres du Cigref	2
Le Conseil d'Administration.....	4
Message du Président	5
1. Champs d'investigation 1995/1996.....	7
Champ 1 : Nouvelles organisations et nouvelles technologies :	
Le travail en groupe	8
Champ 2 : Intégration et middleware	8
Champ 3 : Progiciels.....	9
Champ 4 : Métrique de la rentabilité :	
Contribution de la DSI à la performance de l'entreprise	9
Champ 5 : Ressources humaines :	
Mobilité et formation des professionnels I&T	10
Champ 6 : Relations avec l'Offre	10
Champ 7 : Télécommunications	11
Les « groupes-Club »	13
2. Un dialogue permanent avec les grands acteurs I&T.....	15
3. Le Cigref en réseau : le projet Cigroup	19
4. Les champs d'études pour 1996/1997	21

Les Directeurs membres Au 1er septembre 1996

Société	Directeur	Suppléant	Correspondant
Assurance			
AGF	Francis MOISE	Jean-Marc HEIMBURGER	Jean-Marc HEIMBURGER
AXA	Claude CARGOU		Dominique MARCHENOIR
CCMSA	Christian VIOLET	Denis RICHARD	Françoise BAUDET-BEILLARD
GAN	Louis DEMERCIERE		
GMF	Daniel URBANI		Nathalie DELFINO
GROUPAMA	Jacques PIERLOT	Bernard FAUCHET	Bernard FAUCHET
GROUPE AZUR	Patrick GRÔSJEAN		
LES MUTUELLES DU MANS	Yves VIDIS		
MACIF	Bernard PAPET		
MGEN	Alain MAISONNEUVE	Claude GNEMMI	
SMABTP	Jean-Pierre BOSSET		Nicole GUILLY
Banque			
BANQUE DE FRANCE	Yves BARROUX	Jean-Yves GRESSER	Françoise CRETIN
BNP	Hervé GOUÉZEL	Claude BRACHET	Claude BRACHET
CAISSE D'ÉPARGNE	Jean-Claude SAUVAGE		Jean-Claude LANDRE
CAISSE DES DEPOTS	Jean BISSELICHES		Yves CAZENAVE
CCBP	Gilbert THOMAS		
CEPME	André SAURA		Laldji OUZANI
CIC PARIS	Raymond PHILIPPON		Max-Henri PINTON
CNCA	Antoine PUERTO	Ngô QUANG	Michèle-Annick MAROIS
COMPAGNIE BANCAIRE	René-André RENAUDIN		
CCF	Guy LAPASSAT		
CREDIT FONCIER	Philippe STEFF	Michel CHEVRIER	
CREDIT LYONNAIS	Christian LAPIE	Alain GLATRON	
PARIBAS	Jean CLAMON		
SOCIETE GENERALE	Alain BRODELLE	René QUERRET Nord ZOULIM	Arnaud-Louis CHEVALLIER
BTP			
BOUYGUES	Alain POUYAT		Martine PIGNOT
C ^{IE} GENERALE DES EAUX	Philippe COPELLO		
LYONNAISE DES EAUX-DUMEZ	Bruno SCHILTZ		
Distribution et services			
FRANCE TELECOM	Michel DAVANCENS		Jean-Claude CAILLE
LA FRANÇAISE DES JEUX	Bernard LAPEYRERE		Jean-Luc JAMAUX
LA POSTE	Jean-Joseph VIARD		Michel GERTOSIO
PMU	Bernard BROUCHON		
RADIO FRANCE	François ROCHICCIOLI	Martine CHICAULT	Marc LEBLOND
REDOUTE FRANCE	Denys DUCORNET		Suzanne BERTIN
VILLE DE PARIS	Alain FAUVET		Marie-Gabrielle LACHAT

Société	Directeur	Suppléant	Correspondant
Energie			
CEA	Bertrand FRAUDET		
COGEMA	Louis-François DURRET	Jean-Claude CHAUSSET	
EDF	Michel PAVART		
ELF AQUITAINE	Serge SÉLETZKY	Henri TOLLET DE SANTERRE	Henri TOLLET DE SANTERRE
GDF	Jacques LAURELUT		
TOTAL	Pierre-Antoine GRISLAIN		

Industrie

AEROSPATIALE	Max RENAUD	Françoise LARAN	François LARAN
C ^{TE} DE SAINT GOBAIN	Roger PERTUISET	Jean RIBIERE	Jean RIBIERE
DASSAULT AVIATION	Jeanine LAFON	Georges RIVAT	Georges RIVAT
FRAMATOME	Hervé NORA		Henri-Gérard VEAUX
GEC ALSTHOM	Michael G. HOLT	Jacques MARLIER	
GIAT INDUSTRIES	Christian JAGUENET		
HOFFMANN - LA ROCHE	Karl SCHNIREL	Christophe LEGRENZI	
LVMH	Gérard LEGER		
MICHELIN	Philippe TASSIN		
PECHINEY	Pierre DUBARRY		Pierre DUBARRY
PSA PEUGEOT CITROËN	Jean-Pierre CABART		
L'OREAL	Jean-Daniel KAHN		
RENAULT SA	Michel MORISSEAU		Françoise GAUDEUL
RHONE-POULENC	Guy LE PECHON		
SEITA	Jean-Pierre CHAUSLAUX	Marc CODRON	François-Gérard PARIS
SNECMA	Jérôme TROLLET	Jean REICHLE	
THOMSON CSF	Jean-Pierre WALBECQUE		Jean JUNG
USINOR - SACILOR	Pierre DION Jean-Pierre CORNIOU Pierre-André GAIFFE		

Services sociaux & Santé

AGIRC	Jean-Marc WILLMANN		
ANPE	Bernard HELIE		Jean-Louis PLOUVIEZ
AP-HP	Réginald ALLOUCHE		Martine SPIEGELMANN
CNAF	Alain FOLLIET		
CNAM-TS	Robert GRANDI		Jacques-Olivier VAN HOOF
CNAV-TS	Gérard LEROUX	Georges BOURINET	Marie-Marguerite PLANÇHON
HOSPICES CIVILS DE LYON	Antoine SERVETTI		Gérard PLANTIER
UNEDIC	Jean-Luc MOYAUX		

Transport

AIR FRANCE	Alain GUETROT		
AMADEUS	Jean-Paul HAMON		
BOLLRE TECHNOLOGIES	Yves LAFARGUE		
C ^{TE} AIR FRANCE EUROPE	Hubert CERTES		
RATP	André AMPELAS	Daniel POIRIER	
SNCF	Philippe HAMEL	Claude ROSSIGNOL	Jean-Pierre PFISTER

Le Conseil d'administration Au 1er septembre 1996

Président

Claude CARGOU - AXA

Vice-Président

Hervé NORA - FRAMATÔME

Vice-Président

Serge SELETZKY - ELF-AQUITAINE

Administrateurs

Jean-Pierre CHAUSIAUX - SEITA
Yves LAFARGUÉ - BOLLORE TECHNOLOGIES
Christian LAPEYRÈRE - FRANÇAISE DES JEUX
Christian LAPIÉ - CREDIT LYONNAIS
Jacques LAURELUT - GAZ DE FRANCE
Gérard LEGER - LVMH
Jean-Luc MOYAUX - UNEDIC
Max RENAUD - AEROSPATIALE
René-André RENAUDIN - COMPAGNIE BANCAIRE

Trésorier

Michel MORISSEAU - RENAULT SA

Message du Président

Vous m'avez fait l'honneur de me confier la présidence du Conseil d'administration du Cigref lors de l'Assemblée Générale de 1995. Il me revient donc celui de présenter ce rapport qui rend compte de ce qu'a été l'activité de notre Association durant cet exercice.

Je souhaite avant tout rappeler combien les membres et permanents du Cigref ont été attristés par le décès soudain de Georges-Frédéric Lecocq, en mars dernier. Délégué Général Adjoint du Cigref, il a partagé la vie de l'Association durant près de six ans, et fait bénéficier chacun de ses compétences tout comme de ses profondes qualités humaines. Je tenais à ce qu'un hommage, que je sais unanime, lui soit à nouveau rendu ici.

Durant cette année 1995-1996, après la célébration du quart de siècle, le Cigref a travaillé dans un esprit de continuité et de développement, tant en ce qui concerne les champs d'études, que les relations avec les partenaires des grands utilisateurs.

***Les champs d'études** choisis reflètent en effet la persistance de certains thèmes qui touchent à des préoccupations par nature pluriannuelles, comme la métrique de la rentabilité des systèmes d'information ou la mobilité des ressources humaines ; d'autres reflètent la volonté de se concerter sur des problèmes émergents qui prennent de l'importance dans nos organisations respectives : le passage à l'an 2000 ou le passage à l'Euro par exemple. La forte participation aux différents groupes de travail et les rapports qui en résultent, confirment cette année encore la qualité des échanges d'expériences entre les participants, et l'apport précieux que cela constitue pour nos pratiques professionnelles quotidiennes.*

*Autre volet traditionnel de l'Association, **les rencontres avec les responsables d'entreprises** partenaires témoignent elles aussi d'une double volonté. Les « petits déjeuners DSI », comme les rencontres bilatérales, sont d'abord l'occasion d'échanger, hors cadre professionnel « stricto sensu » avec ces décideurs. Elles nous aident à comprendre la stratégie*

de leur entreprise et la place qu'y tiennent nos préoccupations. En second lieu, elles reflètent souvent l'existence d'une démarche commune aux membres du Cigref pour faire entendre de façon claire leurs demandes et propositions dans des domaines essentiels tant techniques que stratégiques.

*L'année 1996 marque une étape importante pour le Cigref, celle de l'introduction au plan opérationnel du réseau « **Cigroup** ». Cet outil d'information et de travail coopératif est conçu pour faciliter les relations entre l'Association et les membres, et entre les membres eux-mêmes. A côté des rencontres, nécessaires et agréables, Cigroup ouvre ainsi un nouvel espace et une nouvelle forme de dialogue. Cette nouvelle dimension du service de l'Association (messagerie, forums...) constitue une véritable opportunité, qu'il nous appartient de faire vivre et évoluer en fonction de nos besoins..*

Dans ces conditions, les perspectives pour l'année à venir m'apparaissent tout à fait prometteuses. Le Cigref compte 4 nouveaux membres, que je salue ici, et qui, je l'espère, tireront autant de satisfactions que nous de leur adhésion. Les activités futures se présentent sous de bons auspices, tant au sein des groupes qu'en matière de rencontres. Nous avons en particulier pris l'initiative de renouveler en fin d'année la manifestation « VIP », dont la première édition en 1995 avait rencontré un franc succès.

Un dernier mot concernant la gestion de l'Association, dont les comptes confirment qu'elle est cette année encore restée prudente et avisée. Le résultat de l'exercice se solde par un excédent de 400.000 francs, après affectation de provisions, liées notamment aux dépenses de mise en réseau du Cigref.

Je remercie toute l'équipe permanente du Cigref, son délégué général, ainsi que les membres du Conseil d'administration pour le travail, les idées et le soutien qu'ils ont su apporter avec sérieux et bonne humeur.

Claude Cargou



1. CHAMPS D'INVESTIGATION 1995/1996

Champ 1 Nouvelles organisations et nouvelles technologies : Le Travail en groupe

Administrateur délégué :

Jacques Laurelut (GDF)

Animateur : Lionel Régnier (Sollac)

Chargé de mission : Eddie Soulier

Champ 2 Intégration et Middleware

Administrateur délégué :

Christian Lapie (Crédit Lyonnais)

Animateur : Philippe Bénard (La Poste)

Chargé de mission : Eddie Soulier

Champ 3 Progiciels

Administrateur délégué : Guy Lapassat (CCF)

Chargé de mission : Vincent Balouet

Champ 4 Métrique de la rentabilité Contribution de la DSI à la perfor- mance de l'entreprise

Administrateur délégué :

Bernard Lapeyrère (La Française des Jeux)

Chargé de mission : Eddie Soulier

Champ 5 Ressources humaines Mobilité et formation des professionnels I&T

Administrateur délégué :

Jean-Luc Moyaux (UNEDIC)

Chargée de mission : Claire Rubin, avec la partici-
pation de Sophie Lacassagne.

Champ 6 Relations avec l'offre

Administrateur délégué :

René-André Renaudin (Compagnie Bancaire)

Chargés de mission :

Olivier Porte & Eddie Soulier

Champ 7 Télécommunications

Administrateur délégué :

Hervé Nora (Framatome)

Chargé de mission : Olivier Porte

- *Comité de pilotage télécommunications*
- *Club des responsables télécommunications*
- *Numérotation à Dix Chiffres (NDC)*
- *Suivi tarifaire et commercial de France Télécom*
- *Réglementation des télécommunications*
- *Numérotation et adressage*
- *Club-Radio*

Groupes-Club :

- *Accompagnement du changement*
Animateurs : Philippe Coppello (G^e des Eaux) et
Eric de Dreuzy (C^e Air France Europe)
- *An 2000*
Animateur : Philippe Steff (Crédit Foncier)
- *Comité de pilotage EDI*
Animatrice : Martine Blanchet (Elf)
- *Contrôle fiscal des comptabilités informatisées*
Animateur : Vincent Balouet
- *Monnaie Unique*
Animateur : Yves Barroux (Banque de France)
- *Club des responsables Qualité*
Animateur : Michel Morisseau (Renault)
- *Systèmes de production de l'usine*
Animateur : Pierre-Yves Le Bihan

Champ 1 Nouvelles organisations et nouvelles technologies :



Le Travail en Groupe

Administrateur délégué :
Jacques Laurelut (EDF/GDF)
Animateur : Lionel Régnier (Sollac)

Le travail en groupe n'est pas une découverte récente. Depuis des siècles, toutes les formes de coopération ont été expérimentées dans le but d'améliorer l'efficacité collective. Ce qui est nouveau, ce sont :

- les nouvelles contraintes en terme de complexité, de temps, d'espace, de coût et de performance ;
- la nécessité pour les entreprises de repenser entièrement le fonctionnement de ces groupes en termes d'objectifs, de management, de structure, de performances, etc ;
- l'existence de nouvelles technologies susceptibles d'améliorer les situations de coopération.

Dans un nombre croissant d'entreprises, le groupe associé aux outils modernes de travail coopératif constitue l'entité de performance la plus efficace dont dispose le management.

Le rapport d'étude comporte cinq volets :

- Le premier traite de la notion de travail en groupe, des problèmes qu'il pose et de la contribution des technologies dédiées.
- Le second volet tente de mieux définir la notion de "groupware" et les différentes fonctionnalités qui lui sont associées.
- Le troisième propose une description et une analyse des modes d'introduction des technologies de groupware dans les entreprises.
- Le quatrième volet propose une analyse des tendances du marché technologique, notamment les convergences entre le monde du groupware et le monde Internet / Intranet.
- Le cinquième, enfin, essaie de recenser les principaux impacts du groupware sur l'organisation, la culture et les comportements, et propose quelques leviers d'action pour faire du travail en groupe une réalité■

Champ 2 Intégration et Middleware



Administrateur délégué :
Christian Lapie (Crédit Lyonnais)
Animateur : Philippe Bénard (La Poste)

Dans la continuité des études sur les architectures distribuées et ouvertes, ce champ a étudié la place que tient le "middleware" dans une approche d'architecture d'entreprise, et son rôle intégrateur.

L'architecture constitue l'élément essentiel d'un système d'information. Composant majeur de cette architecture, le middleware doit être robuste, si possible universel et orienté client / services. L'approche architecturale vise à structurer le système informatique en composants indépendants, de façon à faire évoluer l'ensemble avec un impact minimum sur les applications. La mutualisation des composants permet l'interopérabilité, et la normalisation facilite la maîtrise de la complexité.

Paradoxalement, on constate de nombreux freins pour mettre en oeuvre une telle approche. L'un d'entre eux est économique, car les investissements sont lourds, et les critères de performance encore à imaginer. La pression de la maîtrise d'ouvrage conduit à rechercher des solutions toutes faites. L'évolution rapide du marché rajoute un élément perturbateur. Enfin, les équipes de développement vivent souvent mal les contraintes de la réutilisation et de la mise en commun.

Dans ce contexte peu favorable, l'étude du Cigref réaffirme la nécessité de structurer, de normaliser et réutiliser. Elle voit dans le middleware un facteur essentiel d'intégration. Les questions abordées par l'étude couvrent :

- le contexte d'évolution des nouvelles architectures applicatives ;
- la définition et la classification des différents types de middleware ;
- leur mode d'introduction dans les entreprises ;
- la mise en oeuvre que cela suppose ;
- les différents "chantiers" à lancer■

Champ 3 Progiciels



Administrateur délégué : Guy Lapassat (CCF)

Les entreprises se tournent de plus en plus régulièrement vers les progiciels. Ces produits sont parfois complexes, non seulement dans leur technique de mise en oeuvre et de paramétrage, mais également dans la nature du projet qu'ils induisent. Pourtant, il n'existe peu ou pas de documentation, de méthodes ni de standards de développement par les éditeurs ou de mise en oeuvre par les clients.

Entre la vision idyllique d'un progiciel facile à mettre en oeuvre qui résout tout et celle d'un produit cher et qui répond mal aux besoins, il existe une réalité parfois difficile à appréhender - et différente d'une entreprise à l'autre.

Le rapport du groupe de travail, fruit de l'expérience pratique de ceux qui ont installé des progiciels, est probablement l'un des premiers documents à présenter la démarche, l'organisation et les pièges inhérents à la recherche, la sélection, l'adaptation, la mise en oeuvre et la maintenance de ces produits-logiciels. Les aspects méthodologiques, techniques, pratiques, contractuels et financiers propres au progiciel sont ainsi abordés.

Il est possible de mettre en oeuvre avec succès un progiciel, à condition de respecter quelques règles qui paraîtront certainement de bon sens une fois qu'elles auront été lues et comprises. A ceux qui penseraient résoudre tous leurs problèmes avec des progiciels, le rapport rappelle qu'il convient d'être prudent ; le meilleur juge de paix étant finalement l'équation économique des solutions possibles. Une solution progiciel peut coûter moins cher qu'une solution classique, mais son coût d'installation représente bien souvent 5 à 7 fois le coût de la licence du produit... et parfois plus■

Champ 4 Métrique de la rentabilité



Contribution de la DSI à la performance de l'entreprise

Administrateur délégué :

Bernard Lapeyrère (Française des Jeux)

En 1994, le groupe consacré à la maîtrise des coûts avait conclu qu'il existait des techniques de mesure permettant d'appréhender les composantes des coûts informatiques.

Le problème est tout autre quand on aborde la rentabilité des systèmes d'information. Il n'y a souvent pas de véritable justification économique des projets au moment du démarrage et le suivi est inexistant une fois les opérations terminées. Les Directions informatiques sont encore très focalisées sur les coûts et beaucoup moins sur la valeur ajoutée des systèmes qu'elles mettent en place. Les pratiques en cours dans les entreprises le confirment.

Il a semblé nécessaire d'élargir le champ des investigations et de substituer, à la notion de la rentabilité, celle de performance qui permet d'aborder la notion de gain de façon plus large.

Le paradoxe de la productivité informatique ("notre informatique coûte trop cher"), désigne en fait le réel problème de l'impact des technologies de l'information sur la performance des entreprises. Il a donc semblé capital de poser la question de l'efficacité réelle des technologies de l'informatisation.

Pour ce faire, l'étude s'articule principalement autour de quatre questions :

- la problématique de la performance n'est-elle pas liée à l'organisation des responsabilités et au positionnement de la fonction informatique dans l'entreprise ?
- peut-on identifier de nouvelles sources de contributions d'une DSI à la performance de son entreprise ?
- qu'en est-il des nouvelles approches de la performance ?
- quel système d'indicateur peut-on proposer pour mesurer la contribution d'une DSI ?■

Champ 5 Ressources Humaines



Mobilité et Formation

Administrateur délégué :
Jean-Luc Moyaux (UNEDIC)

En 1995, le groupe avait actualisé la description des emplois-métiers informatiques et télécommunications, proposant une nouvelle nomenclature de compétences qui constitue aujourd'hui une référence reconnue.

Dans le prolongement de ce travail, le groupe a souhaité cette année réfléchir à l'évolution des professionnels I&T en termes de mobilité et de formation au service de celle-ci. Le programme comporte quatre axes :

1. Une réflexion prospective à l'horizon 2000, avec notamment l'émergence de nouveaux emplois-métiers, dont le contenu en termes d'activités et de compétences a été décrit ;
2. L'identification de « passerelles » de mobilité entre emplois-métiers : compte tenu des tendances d'évolution prévisibles pour chacun d'entre eux, quels sont les parcours susceptibles d'offrir de nouvelles opportunités aux professionnels I&T ;
3. L'examen des facteurs qui influent sur le succès de la mobilité dans l'entreprise, avec la construction d'un scénario-type de mobilité réussie prenant aussi en compte les facteurs spécifiques aux professions I&T ;
4. L'élaboration de guides de mobilité montrant, selon le parcours concerné, quels sont les leviers de succès, les difficultés prévisibles et les mesures à privilégier en termes d'accompagnement et de formation.

La réflexion du groupe s'appuie également sur une enquête statistique auprès des membres du Cigref, qui permettra de mesurer l'évolution prévisible des effectifs I&T entre 1996 et 2000. Le champ ressources humaines publiera les résultats de son travail et de l'enquête sous la forme d'un rapport, en décembre 1996■

Champ 6 Relations avec l'Offre



Administrateur délégué et animateur :
René-André Renaudin (C^{ie} Bancaire)



Relations avec les fournisseurs

Chargé de mission : Eddie Soulier

L'exercice 1995/1996 a été marqué par l'audition des principaux distributeurs de logiciels, ainsi que des représentants de Microsoft. L'objectif de ces rencontres était de clarifier les relations triangulaires "grands comptes / éditeurs / distributeurs", sur des sujets tels que la tarification, le service rendu et le support.

Un document d'étape et de synthèse retraçant les positions respectives des parties en présence a été élaboré. Il servira de document de référence dans la poursuite des réflexions et des actions du Cigref dans le domaine des relations avec les fournisseurs informatiques■



Relations avec les acteurs du monde des télécommunications

Chargé de mission : Olivier Porte

Les activités dans ce domaine sont décrites dans le cadre du champ télécommunications (voir page suivante)■

Champ 7 Télécommunications



Administrateur délégué : Hervé Nora (Framatome)

De même que l'année précédente, l'exercice 1995/1996 a été rythmé par les trois grandes mutations en cours :

- la Numérotation à Dix Chiffres (NDC),
- les modalités réglementaires de l'ouverture à la concurrence début 1998,
- le rééquilibrage tarifaire de France Télécom pour préparer ces échéances.

Par ailleurs, les activités du club radio se sont poursuivies. La participation aux travaux de l'ETSI¹ a quant à elle montré la difficulté des utilisateurs à faire entendre la voix de l'interopérabilité. L'an prochain verra donc une intensification de la pression exercée directement sur les offreurs, au détriment d'un processus de normalisation, à l'avenir et au calendrier incertains, qui sera laissé à des spécialistes■



Comité de pilotage télécoms

L'ensemble des travaux a continué à être supervisé par un Comité de Pilotage regroupant les responsables télécoms des membres. Les principaux points à retenir de l'activité de ce comité sont :

- La validation des documents produits par les différents groupes de travail, en particulier réglementaires.
- La production de deux notes de synthèse sur la place des services télécoms dans les grandes entreprises.
- Le choix du programme 96/97, qui reflète la nette montée des enjeux financiers et du multimédia chez les membres :
 - Ouverture à la concurrence
 - Observatoire des opérateurs
 - Maîtrise des coûts télécoms
 - Réseaux Internet / Intranet
 - Réseaux hauts débits■

¹ ETSI : European Technical Standard Institute



Ouverture à la concurrence

Animateurs :

Anne-Sophie Gauthier (Crédit Lyonnais)
Jean-Yves Gresser (Banque de France)

Compte tenu de la diversité des projets réglementaires, deux groupes avaient été constitués :

- un groupe « Loi de Réglementation des Télécommunications » (LRT), chargé de rédiger les réponses du Cigref pendant la phase législative et les consultations préalables du ministère ;
- un groupe « Numérotation » (NUM), représentant le Cigref au sein du Comité Consultatif de la Numérotation et de ses sous-comités.

Ces groupes ont été très vigilants sur la défense des droits des utilisateurs, dans un contexte où la pression d'industriels axés sur la rentabilité des investissements pour 1998 était très forte.

Le groupe LRT a notamment produit :

- une réponse à la consultation de la DGPT2 fin 1995, défendue lors d'une table ronde réunissant des membres de l'Assemblée Nationale, de la DGCCRF³ et des nouveaux opérateurs ;
- une réponse à l'avant-projet de loi envoyée au Parlement en mai 1996, et défendue lors d'une audition au Sénat.

Le groupe NUM a mis l'accent sur :

- la sélection du transporteur, en militant pour autoriser dès 1998 les utilisateurs à s'abonner à l'opérateur international ou longue distance de leur choix sans changer de numérotation ;
- la portabilité des numéros, en demandant la mise en place rapide de techniques modernes permettant l'accès des entreprises à cette facilité prévue par la Loi.

Ces groupes ont produit un rapport commun intitulé « 1995/96 : le tournant de la réglementation », offrant une mise en perspective globale d'une année entamée par la valse des présidents chez France Télécom et achevée par le vote des lois entérinant l'ouverture et le changement de statut■



Numérotation à Dix Chiffres

² Direction Générale des Postes et Télécommunications

³ Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes

Animateurs :

Jean Dorléans (Saint Gobain)

Gérard Adam (CNCA)

L'objectif principal était de poursuivre l'activité entamée en septembre 1994 et d'aider les membres du Cigref à préparer l'opération nationale de basculement vers la Numérotation à Dix Chiffres. Les axes majeurs de réflexion et d'action de cette deuxième année ont été :

- la participation au Comité de suivi de la NDC, où le Cigref est resté attentif à l'état d'avancement, mais a également évité que des points fondamentaux pour les entreprises soient laissés de côté : moyens de test, communication, dispositif d'assistance au jour J, durée du gel des commandes ;
- l'envoi d'un courrier à la DGCCRF, dressant le constat de la dérive de certaines pratiques commerciales, et demandant la création d'un Comité d'expertise ;
- l'audition des deux principaux constructeurs, Alcatel et Matra, afin de connaître en détail la structure mise en place pour la NDC et d'infléchir le dispositif dans le sens d'une meilleure prise en compte des besoins des membres du Cigref.
- la production régulière de notes d'information comportant des comptes-rendus des principales décisions du Comité de suivi de la NDC, des questionnaires, des mises au point et des informations diverses sur les offres des fournisseurs ;
- les points particuliers à traiter pour la conversion d'applicatifs informatiques, confiés par certains membres aux mêmes personnes que celles en charge du passage à l'an 2000 ;
- l'échange d'expériences sur les outils de communication à utiliser en interne ou vis à vis des clients.

Le groupe continue ses travaux jusqu'au 18 octobre, en se concentrant sur la mise en place d'un dispositif d'assistance. Le rapport du groupe de travail est prévu pour la fin de l'année 1996■

Ce groupe a permis de développer les relations avec la Direction de France Télécom. Le Cigref a pu faire valoir ses positions auprès de Jacques Champeaux, Directeur exécutif de la branche Entreprises, avant de rencontrer bientôt Michel Bon.

Principaux résultats obtenus :

- la négociation des tarifs des lignes louées et des barèmes de remise pour 1997 ;
- la visibilité donnée sur les évolutions tarifaires du téléphone d'ici 1998 ;
- la modification de la définition d'un groupe et du périmètre des filiales pris en compte dans les barèmes de remise France Télécom.

Compte tenu de l'évolution du paysage télécoms français en 1998, le groupe poursuivra ses travaux en maintenant une relation privilégiée avec France Télécom, mais en élargissant aussi les discussions aux autres opérateurs■

**Club Radio**

Animateur : Albert Renaudin (Cigref)

Dans le cadre des travaux de la Commission consultative des radio-communications, le groupe a préparé des commentaires sur les documents soumis à consultation par la DGPT, notamment :

- le futur « Guide des radio-communications » qui remplacera le Guide de l'installateur en radio-communications ;
- la définition d'un cadre réglementaire pour l'introduction des systèmes de boucle locale radio ainsi que pour les systèmes mondiaux de communications personnelles par satellite ;
- le service de radio-communications simplifiées.

Par ailleurs, une typologie des réseaux radio fixes et mobiles a été réalisée, avec l'objectif d'examiner leur interopérabilité et de définir des services intégrés normalisés■

**Relations avec France Télécom**

Animateur : René-André Renaudin (C^{ie} Bancaire)

Les Groupes - Clubs



Monnaie Unique

Administrateur délégué : Yves Barroux (BDF)

La mise en place de la monnaie unique pose des difficultés importantes dans l'adaptation des systèmes d'information. Les règles détaillées de passage n'étant pas encore connues, les objectifs fixés pour cette première année étaient de :

- favoriser la prise de conscience, au sein des entreprises, des enjeux liés au passage à la monnaie unique, ainsi que de la charge de travail et des délais nécessités par l'adaptation corrélative des systèmes d'information internes ;
- mettre en évidence - et en commun - les principales difficultés à surmonter pour mettre en oeuvre cette adaptation, ainsi que les informations et décisions préalables, indispensables à l'engagement dans de bonnes conditions des travaux informatiques nécessaires■



An 2000

Administrateur délégué :
Philippe Steff (Crédit Foncier)

L'approche de l'an 2000 incite un nombre croissant de responsables de systèmes d'information à engager les études et travaux nécessaires au bon passage de leurs systèmes d'information, dans le triple objectif :

- de minimiser les risques de défaillance sur les fonctions vitales de l'entreprise,
- de minimiser les coûts de ce projet,
- d'effectuer les opérations préparatoires, tout en maintenant le niveau de sécurité générale.

Le groupe de travail a une double finalité :

- constituer un groupe d'échange sur les méthodes, techniques et informations nécessaires à la satisfaction de ses objectifs,
- d'autre part, entreprendre des actions spécifiques pour éviter toute distorsion économique : ainsi, par exemple, a été engagée une étude détaillée visant à déterminer le partage des responsabilités, dont les résultats seront présentés à la rentrée 1996■



Comité de pilotage EDI

Animatrice : Martine Blanchet (Elf)

Le groupe EDI s'est réuni régulièrement au cours de l'année, permettant aux participants de bénéficier des retours d'expérience concernant la mise en place de systèmes EDI dans leurs sociétés respectives. La rédaction d'un contrat type d'interchange a été engagée■



Club des responsables Qualité

Administrateur délégué :

Michel Morisseau (Renault SA)

La fonction informatique constitue essentiellement une fonction de support aux unités opérationnelles et fonctionnelles, et peut être considérée comme une activité de service à ses « clients ». Les démarches Qualité sont effectivement le plus souvent centrées sur le client, et la plupart des directions informatiques affirment clairement leur orientation dans ce sens. Mais l'expérience prouve que la réalité est souvent éloignée de ces intentions.

Au vu d'échanges d'expériences et du témoignage d'entreprises avancées en la matière, le groupe a constaté qu'il existe de nombreux bons exemples et qu'une démarche systématique peut produire des résultats significatifs.

Parallèlement aux séances plénières, trois groupes de travail se sont réunis pour étudier la démarche, la mesure et la communication ; leurs premières conclusions font l'objet d'un rapport d'étape.

Au cours du prochain exercice seront abordés en priorité les sujets visant à apporter rapidement des gains concrets dans les entreprises membres■



Systèmes de production de l'usine

Animateur : Pierre-Yves Le Bihan

Après une première réunion consacrée à « la gestion des données techniques », le club Systèmes de production de l'usine a organisé une rencontre portant sur la réalité virtuelle, donnant ainsi à plusieurs utilisateurs engagés dans cette technologie l'opportunité de témoigner sur ses applications et perspectives■



Accompagnement du changement

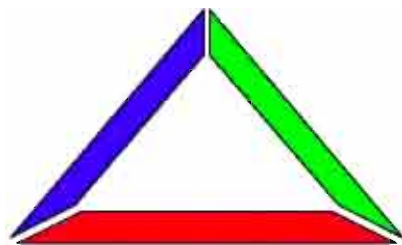
Animateur : Eric de Dreuzy (Air France Europe)

La recherche d'avantages concurrentiels contraint nos entreprises à se doter de systèmes d'information complexes, et rend impérative leur intégration rapide au sein des processus organisationnels. Anticipation, adaptation, réactivité, sont présentées comme les clés de la réussite de ces évolutions.

Cependant, nos entreprises sont-elles aptes, au-delà des réponses technologiques ou organisationnelles, à faciliter leur appropriation par les individus par le biais de politiques d'accompagnement du changement ?

Après avoir, en 1994, proposé des repères méthodologiques sur la conduite du changement (démarche « ACUITE¹ »), le club a souhaité cette année compléter sa réflexion avec une vision plus globale sur le changement et les méthodes d'accompagnement. Le rapport présente des témoignages d'expériences capitalisées au cours de projets innovants en entreprise et les interventions d'experts du monde du conseil ■

¹ *Accompagnement du Changement chez l'Utilisateur d'Informatique et des Télécommunications*



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

A côté des champs d'investigation décrits précédemment, qui rassemblent régulièrement de nombreux experts appartenant aux entreprises membres, le Cigref poursuit également un dialogue permanent avec les principaux acteurs du monde de l'informatique et des télécommunications :

- constructeurs,
- éditeurs de logiciels,
- prestataires de services,
- opérateurs,
- groupements professionnels,

ainsi qu'avec les pouvoirs publics et organismes chargés de la réglementation.

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

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



LE CLUB DES DSI

Les petits déjeuners DSI

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

En 1995-96, ont ainsi pris place :

- Des rencontres au cours desquels un DSI a évoqué une expérience ou une préoccupation. *Gérard Léger, de LVMH*, a ainsi présenté la mise en place dans son groupe d'un réseau privé virtuel international. *Jean-Luc Moyaux* a quant à lui présenté l'expérience de *l'UNEDIC* en matière de coopération entre Maîtrise d'ouvrage et Maîtrise d'oeuvre.
- Des petits déjeuners durant lesquels les dirigeants d'entreprises partenaires de l'offre sont venus exposer la stratégie de leur groupe, et entendre le point de vue que les grands utilisateurs portent sur celui-ci, en termes d'offre et de relations commerciales. Parmi les invités cette année :
 - Alain Péchon, PDG de Sun,
 - Bernard Dufau, PDG d'IBM,
 - Kléber Beauvillain, PDG de Hewlett-Packard,
 - Didier Ruffat, PDG de Digital.

Les petits déjeuners «VIP»

Suite au succès rencontré par le premier petit déjeuner de dirigeants en septembre 1995, le Cigref a entrepris d'organiser une manifestation en décembre 1996, sur le thème de « l'Entreprise étendue et les technologies de l'information ». Animés par un journaliste des Echos, les débats entre participants seront précédés d'exposés d'un panel de hauts dirigeants, et de la présentation des résultats d'une enquête spécifique lancée dès cet automne auprès des directions générales des grandes entreprises françaises.

Note de lecture :

Le Cigref a, comme l'an dernier, proposé à ses membres un commentaire du rapport annuel de McKinsey, qui portait cette année sur les communautés virtuelles.



DES RENCONTRES ET NEGOCIATIONS AVEC LES PARTENAIRES DE L'OFFRE

Le Cigref conduit un dialogue avec certains fournisseurs et suit leur stratégie contractuelle et tarifaire.

Au cours de l'année 1995-96 ont ainsi eu lieu des rencontres, notamment avec Digital et IBM, et des négociations avec des représentants de Microsoft, de Novell ainsi qu'avec plusieurs distributeurs de logiciels.

Différentes rencontres ont également eu lieu avec France Télécom et divers fournisseurs, dans le cadre spécifique du suivi de la numérotation à dix chiffres (NDC, voir p.12). D'autres négociations avec France Télécom portent sur les grilles tarifaires de 1996/1997 pour les services fixes professionnels et la téléphonie.



COMMENTAIRES DE TEXTES REGLEMENTAIRES

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

- le suivi de la préparation au basculement vers la Numérotation à Dix Chiffres ;
- la consultation publique des nouvelles règles du jeu pour les télécommunications en France (DGPT) ;
- les liaisons louées (contribution à la consultation publique de la Direction Générale de la Concurrence et de la DGPT) ;
- la loi de réglementation des télécommunications (réponse au projet de loi) ;
- la gestion du plan de numérotation ;
- la sélection du transporteur ;
- la portabilité des numéros ;
- l'environnement réglementaire des mobiles (dans le cadre du Club Radio).

**REPRESENTATION AUPRES D'ORGANISMES
FRANÇAIS ET EUROPEENS**

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

- l'AFNOR - Association Française de Normalisation ;
- la Commission Consultative des Radiocommunications ;
- la DGPT - Direction Générale des Postes et Télécommunications ;
- EdiFrance - Conseil d'administration ;
- le GTERP - Groupe de travail sur l'évolution des radiocommunications professionnelles ;
- la Commission de la Production et des Echanges de l'Assemblée Nationale ;
- la Commission des Affaires Économiques et du Plan du Sénat.

Le Cigref participe également à la réglementation et à la normalisation européenne, par le biais d'organismes permanents :

- l'ECTUA - Association des utilisateurs européens de télécommunications ;
- l'ETSI - Institut européen de normalisation des télécommunications ;
- l'ONP/CCP - Open Network Provision / Consultation & Coordination Platform.

**RELATIONS AVEC DES ORGANISMES
PARTENAIRES**

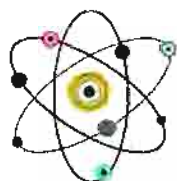
Le Cigref entretient des relations continues avec des organismes partenaires, sur des thèmes d'intérêt communs, parmi lesquels :

- l'AFAI - Association Française d'Audit Informatique ;
- l'AF CET - Association Française des Sciences et Technologies de l'Information et des Systèmes (« Prix de l'innovation ») ;

- l'AFUTT - Association Française des Utilisateurs de Téléphone et de Télécommunications ;
- l'AIM - Association Informatique et Management ;
- le Clusif - Club de la Sécurité Informatique Française (dossier Sécurité) ;
- le CNPF - Conseil National du Patronat Français (dossiers Multimédia et Contrôle des comptabilités informatisées) ;
- le CP2I - Cercle des projets innovants en informatique (dossiers sur l'innovation) ;
- la DFP - Délégation à la formation professionnelle (Mobilité professionnelle des informaticiens) ;
- le GPEM - Groupement permanent des études de marché (dossier Eurométhode) ;
- l'INRIA - Institut National de Recherche en Informatique et Automatismes ;
- OSITOP - Utilisateurs européens pour la promotion des systèmes ouverts ;
- SOTIP
- Syntec Informatique.
- WO ITC

Le Cigref participe enfin à certains comités de programmes de séminaires, et intervient lors de manifestations diverses :

- Les métiers de l'informatique (Assemblée Générale de l'AFAI) ;
- les Entretiens d'Opio ;
- les Entretiens Télécoms des Arcs ;
- Votre informatique fonctionnera-t-elle encore le 1er janvier 2000 ? (PACT Conférences) ;
- le 14ème congrès international de la protection, de la sécurité informatique et des communications (SECURICOM).

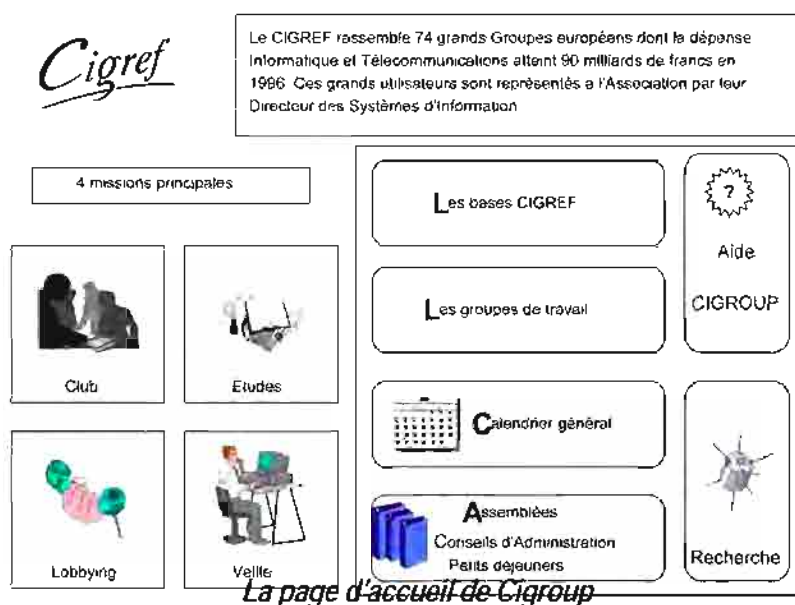


3. LE CIGREF EN RESEAU : LE PROJET CIGROUP

Le service CIGROUP, qui doit faire progressivement passer le Cigref à l'ère de l'information « en ligne » et le doter d'outils le rendant encore plus proche de ses membres, est arrivé dans sa phase de déploiement.

Dès la rentrée, *Cigroup* permettra à chacun des membres connectés de :

- ⇒ disposer des rapports du Cigref des années passées,
- ⇒ consulter le calendrier des activités,
- ⇒ se constituer sa bibliothèque de référence,
- ⇒ participer à des forums de discussion thématiques,
- ⇒ poser des questions et envoyer des annonces aux autres membres,
- ⇒ savoir quotidiennement où en sont les groupes de travail dans lesquels il est inscrit.



Cigroup attend désormais que les membres se raccordent en nombre et consultent souvent le service. Pour donner à tous l'envie de venir...et de revenir, les tarifs de mise en service et d'accès seront spécialement étudiés. Chaque chargé de mission gèrera ses bases en éditeur, publiant des documents, signalant les prochains événements et animant des espaces de libre discussion.

Le Cigref sur le Web

Le Cigref dispose également d'un serveur sur Internet depuis le printemps 1996, destiné à offrir au grand public hexagonal et international une synthèse de ce qu'est l'Association, de ses missions et ses activités. A partir d'une page d'accueil proche de celle de Cigroup, les « internautes » y trouveront également un résumé de certains travaux, et une bibliographie des études publiées - les études elles-mêmes étant accessibles sur Cigroup.

Ce serveur, répertorié par les meilleurs annuaires Internet, est accessible avec l'adresse suivante :

⇒ <http://www.cigref.fr>.

Des messages peuvent également être transmis au Cigref via l'adresse électronique :

⇒ pylebihan@cigref.fr.



4. LES CHAMPS D'ETUDES EN 1996/1997

Le Conseil d'administration propose, pour l'exercice à venir, de structurer le travail en **8 champs principaux**, dont chacun sera piloté par un directeur membre du Cigref et animé par un chargé de mission permanent. D'autres thèmes seront abordés sous formes d'études ponctuelles. Les clubs continueront également de fonctionner selon leur rythme pluriannuel.

1. L'Entreprise étendue et en réseau

Ce groupe de travail, constitué de DSI, s'attachera à décrire et qualifier toutes les formes d'extension et de mise en réseau de l'entreprise, selon une approche plus stratégique que technique ; les technologies étant envisagées comme porteuses d'opportunités d'extension.

2. Du client/serveur à Intranet

Ce groupe traitera des impacts de la problématique Internet/Intranet sur les architectures techniques actuelles. Il s'adressera prioritairement aux architectes de systèmes d'information.

3. Passage à l'An 2000

Le Club An 2000 réunit déjà les chefs de projets désignés dans les entreprises membres. Groupe de travail à part entière, il examinera cette année particulièrement les points suivants : analyse des outils disponibles, évaluation des coûts, planning. L'accent sera mis sur l'analyse juridique des responsabilités et des charges financières subséquentes des différents acteurs concernés.

4. Passage à la monnaie unique

Formé des responsables désignés par les membres, ce groupe travaillera essentiellement sur les plannings et sur l'explicitation précise

des contraintes fonctionnelles auxquelles seront soumis les systèmes d'information. Un pont sera établi à cet effet entre la Banque de France, qui anime le groupe de travail, et le Ministère de l'Économie et des Finances.

5. Ressources Humaines

Après avoir finalisé le travail sur la mobilité et la formation des professionnels I&T, le groupe pourra, soit poursuivre la réflexion consacrée à la formation et en étudier certains aspects plus spécifiques (formation continue, alternée, de reconversion...), soit entamer une réflexion plus large sur l'organisation des directions des systèmes d'information.

6. Service à l'utilisateur final

L'objectif de ce groupe est d'échanger sur la notion de « service » à l'utilisateur final, depuis la conception de celui-ci jusqu'à sa prestation et son évolution. Un accent particulier sera mis sur les expériences de déploiement et d'animation de « help desks ».

7. Télécommunications

L'importante activité télécommunications du Cigref se structurera cette année encore en plusieurs groupes de travail, parmi lesquels :

- Suivi de France Télécom
- Observatoire des opérateurs
- Ouverture à la concurrence
- Réseaux hauts débits
- Intranet/Internet : risques et opportunités
- Maîtrise des coûts

D'autres thèmes seront traités au sein de clubs ou sous forme de réunions ponctuelles : réseaux PABX, annuaires, sécurité, le métier de responsable télécoms...

8. Workflow

Le groupe concerné sera composé de responsables et chefs de projet chargés de mettre en oeuvre des applications "workflow" dans leur entreprise. Seront privilégiés les retours d'expériences, l'analyse des obstacles majeurs et la mesure économique des projets.

Les « groupes-club » du Cigref continueront eux aussi de fonctionner, en particulier :

- Accompagnement du changement
- Contribution de la DSI à la performance
- Comité de pilotage EDI
- Club des gestionnaires RH
- Club des responsables Qualité
- Club Radio
- Club des responsables Sécurité
- Systèmes de production de l'usine.

Par ailleurs, des études seront lancées, ayant pour objectif de faire le point sur « ***l'état de l'art*** » concernant par exemple :

- le "Datawarehouse",
- l'externalisation,
- le contrôle fiscal des comptabilités informatisées,
- l'organisation des directions de systèmes d'information.

Enfin, bien entendu, l'activité ***de représentation des intérêts*** des grands utilisateurs se poursuivra auprès des principaux acteurs et partenaires du monde de l'informatique et des télécommunications■