

Sommaire

Le mot du président	3
Les directeurs membres	4
La charte	6
Les études menées en 1997-1998	8
- L'entreprise et les technologies de l'information : évolution ou révolution ?	8
- Commerce électronique	8
- Centres d'appel	9
- Ressources humaines	10
- Référentiels du système d'information	10
- Veille, anticipation et promotion	11
- Opération An 2000	12
- Passage à la monnaie unique	12
- Télécoms et réseaux	13
- Relations avec l'offre en informatique	13
- Club benchmarking	14
- Club EDI	14
- Club radiocommunications	14
Un dialogue permanent avec les acteurs	15
- Les petits déjeuners DSI	15
- Les petits déjeuners VIP	15
- Commentaires de textes réglementaires	16
- Représentations auprès d'organismes français et européens	16
- Relations avec des organismes partenaires	16
Les sujets pour 1998-1999	18
Communication électronique	19

Le mot du président

Un an d'activité

Il m'est agréable de vous présenter le rapport annuel de notre association au terme de la troisième année de mon mandat de président. Notre activité toujours intense s'est concrétisée, comme à l'accoutumée, en échanges entre grands utilisateurs, en communication avec tous les acteurs et en actions ciblées et fermes auprès de nos fournisseurs.

Nos membres ont recherché la meilleure pratique dans la mise en œuvre de leurs systèmes d'information en échangeant des réflexions et des expériences sur plusieurs thèmes : commerce électronique, centres d'appel, passage à l'an 2000, passage à la monnaie unique, référentiels du système d'information de l'entreprise, rôles et compétences de la maîtrise d'ouvrage, veille et anticipation, etc. Autant de sujets dont l'intérêt très pratique est évident. Plus de 1 500 personnes ont ainsi participé à nos groupes de travail dont le nombre a dépassé la douzaine.

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

Le Cigref a pu aussi cette année faire valoir auprès de qui de droit, les intérêts légitimes des utilisateurs. Ainsi avons-nous exposé nos points de vue auprès de la Mission An 2000 que les Pouvoirs publics ont confié à Gérard Théry. Ainsi également avons-nous largement conversé avec l'ART.

Notre outil électronique de communication Cigroup s'est enrichi et s'est ouvert aux accès via Internet. Aujourd'hui, plus de 600 personnes chez nos membres se connectent régulièrement. Ce chiffre devrait raisonna-

blement doubler d'ici l'an 2000. L'intérêt évident d'un tel *Extranet* est de développer entre nos membres une communication interactive qui permet de partager les expériences. Par ailleurs, certains de nos rapports de groupes de travail sont rendus disponibles pour le monde entier sur le web du Cigref.

Notre activité en 1998-1999 se partagera, selon le désir de nos membres, entre des sujets d'ordre très pratique (An 2000 ou Euro par exemple) et des sujets plus stratégiques à terme : orientation client final du système d'information, marketing des nouvelles technologies de l'information auprès des décideurs, etc.

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

Enfin, pour la bonne règle, je porte à votre connaissance que la gestion du Cigref a dégagé cette année un résultat d'exploitation positif.

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

Claude Cargou

Les directeurs membres

Au 1^{er} septembre 1998

Société	Directeur
Assurance	
AGF-SI	Jacques Lè Foll
AXA	Claude Cargou
AZUR GMF	Patrick Grosjean
CCMSA	Gérard Chevrot
CNP	Gérard Gratton
COMMERCIAL UNION	Yann Xoual
GAN	Denis Bourg
GROUPAMA	Didier Roques
MUTUELLES DU MANS	Yves Vidis
MACIF	Bernard Papet
SMABTP	Jean-Luc Cholet
Banque	
BANQUE DE FRANCE	Alain Nicolle
BNP	Hervé Gouezel
CAISSE D'ÉPARGNE	Philippe Crosnier
CCBP	Luc Jarny
CCF	Guy Lapassat
CEPME	André Saura
CIC PARIS	Dominique Canh
CNCA	Antoine Puerto
CRÉDIT FONCIER DE FRANCE	Dominique Thierry
CRÉDIT LYONNAIS	Pierre Carli
FNCA	Joseph Araud
INFORMATIQUE CDC	Yann Boaretto
MATIF SA	François-Guy Hamonic
PARIBAS	Paul-Camille Bentz
SOCIÉTÉ GÉNÉRALE	Alain Brodelle
BTP	
BOUYGUES	Alain Pouyat
C ^{IE} GÉNÉRALE DES EAUX	Bernard Cerf
SUEZ-LYONNAISE DES EAUX	Hubert Certes
Distribution et Services	
CARREFOUR	Pierre Flauto
DANONE	Philippe de Suzzoni
FRANCE TÉLÉCOM	Jean-Paul Maury
GROUPE ANDRÉ	Bertrand Amilhat
LA FRANÇAISE DES JEUX	Pierre Caron
LA POSTE	Philippe Verdier
LA REDOUTE	Jean-Luc Pinto
LVMH	Patrick Giraudeau
MAIRIE DE PARIS	Alain Fauvet
MANPOWER	Philippe Tassin (p.i.)
PMU	Joël Mery
RADIO FRANCE	François Rochiccioli

Société	Directeur
Énergie	
CEA	Alain Hoffmann
COGEMA	Louis-François Durret
EDF	Michel Pavard
EDF-GDF	Jacques Laurelut
ELF AQUITAINE	Philippe Chalon
TOTAL	Jean Bisseliches
Industrie	
AEROSPATIALE	Max Renaud
AIR LIQUIDE	Maurice Thä
ALCATEL	Patrick Jost
CARNAUD METALBOX	Bertrand Callou
C ^{IF} de SAINT-GOBAIN	Alain Guillet
CNES	Gérard Raphanel
DASSAULT AVIATION	Jeannine Lafon
ELECTROLUX	Sylvain Faurie
FRAMATOME	Hervé Nora
GEC ALSTHOM	Jean-Pierre Dehez
GIAT INDUSTRIES	Christian Jaguenet
HOFFMANN LA ROCHE	Karl Schnirel
L'ORÉAL	Patrick Dupin
MICHELIN	Philippe Tulane
PÉCHINEY	Pierre Dubarry
PSA PEUGEOT CITROËN	Denis Lafaurie
RENAULT SA	Jean-Paul Meriau
RHÔNE-POULENC	Jacques Beer-Gabel
SEITA	Alain Cadenel
SNECMA	Jérôme Trollet
TECHNIP	Jean-Jacques Avezou
THOMSON	Jean-Pierre Walbecque
USINOR	Jean-Pierre Corniou
Services sociaux et santé	
AGIRC	Jean-Marc Willmann
ANPE	Bernard Helie
AP-HP	Jean-François Penciolelli
CNAF	Alain Folliet
CNAM-TS	Robert Grandi
CNAV-TS	Alain Poussereau
HOSPICES CIVILS DE LYON	Antoine Servetti
MGEN	Alain Maisonneuve
UNEDIC	Patrick Dailhé
Transport	
AIR FRANCE	Jean-Paul Hamon
AMADEUS	Jacques Lignières
BOLLORÉ TECHNOLOGIES	Francis Aaron
RATP	André Ampelas
SNCF	Claude Rossignol

La charte

Finalité, valeurs et missions du Cigref

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

La nouvelle donne technique et culturelle

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

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

Les techniques de l'informatique et des télécommunications accélèrent tous les processus de travail et de décision au sein des entreprises, et modifient le fonctionnement traditionnel des organisations grâce à un partage plus complet et plus rapide de la connaissance. Elles rapprochent également les entreprises entre elles, et avec les services publics et administratifs, offrent des

potentiels nombreux de création de biens et de services nouveaux. Enfin, outil de connaissance et de culture, elles induisent de nouveaux comportements des consommateurs, des salariés et des citoyens qu'il convient d'intégrer dans une vision dynamique de notre communauté.

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

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

Finalité du CIGREF

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

Nos valeurs

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

Nos missions

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

- Partager les expériences des membres pour faire émerger les meilleures pratiques.
- Discerner les courants majeurs de l'offre par des relations directes.
- Faire connaître et respecter les intérêts légitimes des entreprises membres.
- Réaliser des études pratiques.
- Collecter et traiter des informations et analyses sur l'évolution des courants de pensée en matière technique et managériale.
- Développer une vision à long terme de l'impact des systèmes et technologies de l'information sur la société et l'entreprise.

- Faire connaître et partager les enjeux, opportunités et contraintes de l'usage des systèmes d'information en entreprise.
- Clarifier les rôles et responsabilités des acteurs dans et hors de l'entreprise.
- Alerter les entreprises sur les risques liés à l'usage des systèmes d'information et contribuer à leur prévention.
- Participer aux réflexions collectives sur les enjeux sociétaux des systèmes et technologies de l'information.

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

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

Les études menées en 1997-1998

Groupes de travail et clubs

Chaque année, les membres du Cigref choisissent des sujets d'intérêt commun, stratégiques ou opérationnels. Des groupes de travail sont alors constitués, animés par un administrateur ou parfois par un directeur membre. Un chargé de mission accompagne également ces travaux. La plupart de ces groupes donnent lieu à la publication d'un rapport, diffusé en premier lieu aux membres mais aussi à la communauté informatique et télécoms.

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

Administrateur délégué : Jean-Pierre Corniou (Usinor)

Chargé de mission : Eddie Soulier

Après maints atermoiements, témoins de nos pesanteurs culturelles, la société française se met enfin en marche vers la société de l'information. Tous les signes convergent : équipement micro-informatique des ménages, abonnements Internet, explosion des téléphones portables, reprise de l'investissement informatique, tensions sur le marché du travail, engagement de l'État, etc.

Ce décalage, heureusement temporaire, entre le formidable potentiel libéré par les nouvelles technologies de l'information et le faible niveau de prise de conscience des impacts sociaux et économiques par les élites avait été anticipé par le Cigref.

Ce sujet entre pleinement dans la vocation du Cigref, telle qu'elle s'exprime dans sa charte : « promouvoir l'usage des systèmes d'information comme facteur de création de valeurs pour l'entreprise » et « participer aux réflexions collectives sur les enjeux sociétaux des systèmes et technologies de l'information ».

Cela a pris deux formes :

- d'une part, l'élaboration et la publication d'un document de « politique générale »

qui propose aux décideurs des clefs de compréhension des composants de la société de l'information pour leur permettre d'orienter leurs investissements dans les systèmes d'information, leurs choix d'organisation et leurs orientations stratégiques et managériales. Ce document a été rédigé par un groupe restreint de DSI ;

- d'autre part, la conduite d'une grande enquête en partenariat avec la Sofres sur la « nouvelle prise de décision en informatique dans les entreprises » qui a pour but de mieux cerner l'évolution des paramètres de la « décision informatique » dans les grandes organisations, en particulier auprès des présidents, directeurs généraux et directeurs fonctionnels et opérationnels. Cette enquête sera restituée lors du petit déjeuner VIP annuel de décembre 98 consacré justement... à la nouvelle prise de décision.

● **Commerce électronique**

Administrateur délégué : Jacques Beer Gabel (Rhône-Poulenc)

Chargé de mission : Olivier Porte

Le commerce électronique, déjà présent dans les grandes entreprises françaises sous la forme de services minitel, de numéros verts ou d'échange de données informatisées (EDI), a franchi une nouvelle étape avec l'arrivée d'Internet et des extranets. Les directions des systèmes d'information

(DSI) ont un rôle majeur à jouer dans la prise en compte de ce phénomène.

Dans ce contexte, le Cigref a constitué un groupe de travail au périmètre d'investigation très large, pour que chacun puisse faire entendre sa voix sur les trois axes fondamentaux du commerce électronique :

- l'axe économique :
 - évolution de l'organisation des échanges,
 - modalités d'exécution des transactions,
 - impact sur la chaîne de valeur,
 - marketing *one-to-one* et fidélisation client ;
- l'axe politique et réglementaire :
 - enjeux locaux à l'heure de la mondialisation,
 - refonte du cadre législatif et réglementaire, notamment sur la cryptologie,
 - mise à niveau des infrastructures et traitement du « cas minitel » ;
- l'axe technologique et *business* :
 - analyse du marché du commerce électronique sur Internet,
 - le vrai-faux débat sur la sécurité,
 - perspectives du *Business Reengineering*,
 - implication des directions générales et directions opérationnelles, et les opportunités de contribution pour la DSI.

Cette démarche s'est déroulée avec sans cesse présentes à l'esprit deux questions :

- Puis-je échapper à l'asphyxie provoquée par l'absorption d'une dose massive de discours sur le commerce électronique ?
- Dois-je dès maintenant prendre en compte le commerce électronique dans la stratégie de mon entreprise ?

À ces deux questions, le groupe a répondu « oui ». Mais c'est au lecteur de l'étude d'en juger.

● Centres d'appel

Administrateur délégué : Serge Seletzky (Elf Aquitaine)

Chargé de mission : Olivier Porte

Les centres d'appel sont certainement un des nouveaux services les plus populaires parmi la gamme que les entreprises offrent à leurs clients et débordent très largement les frontières traditionnelles de l'informatique et des télécoms.

Pour mieux comprendre ce phénomène, le Cigref a mis en place un groupe de travail, avec un but clairement affiché : faire une analyse critique d'un service qui ne date pas d'aujourd'hui, mais qui est à un tournant de son évolution.

Le Cigref a procédé par :

- des auditions d'experts ;
- des visites de sites importants, comme ceux du réseau Ligne Directe de la SNCF ou d'Inter Mutuelles Assistance ;
- une série d'enquêtes auprès des membres afin de mieux connaître l'état des réalisations dans les grandes entreprises ;
- des retours d'expérience.

L'étude du Cigref se veut en effet un outil accessible à tous ceux qui par leurs responsabilités dans l'entreprise sont conduits à évaluer les opportunités amenées par les centres d'appel ou les *help desks*.

Elle s'articule autour des points suivants :

- l'état des lieux et les questions préalables à se poser ;
- le point sur ce qui marche vraiment bien... et ce qui marche moins bien ;
- le cas du help desk, lorsque les utilisateurs internes sont aussi des clients ;

- les leçons à retenir et les facteurs de succès des grandes réalisations existantes ;
- les évolutions possibles et la contribution de la direction des systèmes d'information ;
- des exercices pratiques et une liste de sources d'information complémentaires pour ceux qui veulent en savoir plus.

Cette réflexion se poursuivra l'an prochain au sein du groupe sur « le système d'information orienté client final ».

• **Ressources humaines**

Administrateur délégué : Patrick Dailhé
(Unedic)

Chargé de mission : Eddie Soulier

En rupture avec les travaux précédents du Cigref consacrés aux nomenclatures d'emplois-métiers dans l'informatique et les télécommunications (1995) et à la mobilité des professionnels de l'informatique (1996), le thème « ressources humaines » a cette année produit deux documents complémentaires :

- une étude approfondie sur les acteurs, les rôles et les compétences de la maîtrise d'ouvrage. Cette étude, conduite en collaboration avec des représentants de maîtrises d'ouvrage, de responsables informatiques et de responsables RH :
 - aborde les nouveaux enjeux du système d'information pour l'entreprise,
 - définit les processus clés de la maîtrise d'ouvrage,
 - décrit précisément les principales activités pour chaque processus,
 - identifie les acteurs de la maîtrise d'ouvrage, leur rôle et les compétences associées,
 - propose enfin un modèle de relation maîtrise d'ouvrage-maîtrise d'œuvre ;
- un document synthétique de référence à vocation de sensibilisation, de promotion et de pédagogie, qui a fait l'objet

d'un travail de communication important.

Avec ce complément, le Cigref dispose dorénavant de référentiels sur l'ensemble des familles d'acteurs maîtrise d'ouvrage et maîtrise d'œuvre du système d'information.

L'exercice a également été marqué par deux initiatives importantes :

- La participation active au montage d'un Master de haut niveau, en partenariat avec HEC et l'École des mines de Paris, consacré au management des systèmes d'information et qui a pour vocation de former en un an des managers ayant les deux cultures : informatique et gestion.
- La participation, sous l'égide du ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie, en partenariat avec les professionnels du secteur (Syntec, SFIB, FIEEC, UIMM...), la coopération des pouvoirs publics concernés (ANPE, Apec, Afp...), les écoles d'ingénieurs sous la tutelle du secrétariat à l'Industrie (Mines, Télécommunications, Supélec et les écoles consulaires) et autres écoles et universités associées (Cnam...), au montage et au lancement de l'initiative « FIDJIT » (Formation à l'informatique des jeunes ingénieurs et techniciens) qui vise à sélectionner, pré-recruter et former quelque 2 000 futurs informaticiens, issus de cursus scientifiques et techniques non informatiques, dans quatre principaux métiers (concepteur-réalisateur, administrateur de réseaux, techniciens micro et réseaux locaux et technicien support micro).

• **Référentiels du système d'information**

Administrateur délégué : Guy Lapassat
(CCF)

Chargé de mission : Eddie Soulier

La charte du Cigref, publiée fin 1997, fait le constat d'une mutation profonde des entre-

prises et de la société, à tous les niveaux, et dont les nouvelles technologies de l'information sont le moteur principal. C'est dans cet esprit que la question des référentiels du système d'information de l'entreprise a été abordée.

En effet, lorsque tout change et que le changement s'accélère en termes de vitesse, d'amplitude et d'impact, il est important que les managers et les professionnels d'une entreprise puissent partager quelques vues communes du monde nouveau. Dans le domaine qui nous occupe, cela passe par la définition et la fixation d'un vocabulaire de référence, qui a pour objectif de préciser les valeurs, les missions, les acteurs, les rôles, les processus et les responsabilités des parties prenantes du système d'information dans l'entreprise.

- La première valeur ajoutée du groupe a été de rassembler et d'éditer un recueil d'une dizaine de guides DSI communément utilisés dans ces entreprises par les acteurs des maîtrises d'ouvrage et des maîtrises d'œuvre.
- La seconde contribution est l'étude proprement dite, organisée en deux parties bien distinctes :
 - un premier volet consacré aux différentes problématiques de référentiels et qui a pour vocation de fournir aux membres du Cigref tous les éléments conceptuels nécessaires à la construction et à l'animation d'un référentiel d'entreprise sur le système d'information ;
 - un second volet, plus pragmatique, qui propose plus de 350 entrées organisées selon un réseau conceptuel hiérarchique (des concepts les plus généraux aux plus spécifiques).
- La troisième contribution sera de porter ce vocabulaire sur l'extranet du Cigref, Cigroup, afin d'en élargir l'accès, d'enrichir les définitions et de maintenir cet outil de référence au fil des ans.

● **Veille, anticipation et promotion**

Administrateur délégué : Jacques Laurelut (EDF-GDF)

Chargé de mission : Eddie Soulier

Tout le monde s'accorde aujourd'hui sur la nécessité d'anticiper, dans un monde de plus en plus complexe et incertain. En témoigne l'engouement actuel des entreprises pour le thème de « l'intelligence économique ». Sans compter l'Internet et le Web qui renforcent encore cette nécessité.

Pourtant, tout le monde s'accorde aussi pour reconnaître le retard français en matière de gestion de l'information stratégique, pour des raisons culturelles notamment (relation à l'information, poids des structures hiérarchiques, culture introvertie).

Ce constat s'applique pleinement dans le domaine des technologies de l'information. Or, au moment où celles-ci passent de l'état de simple support aux métiers à celui de véritable levier de compétitivité pour l'entreprise, il est important pour le Cigref d'animer un partage d'expérience sur l'organisation et les pratiques de veille sur les nouvelles technologies de l'information.

La conclusion principale de l'étude est que, jusqu'à présent du moins, la veille sur les nouvelles technologies de l'information n'est pas clairement organisée dans les grandes organisations, à de rares exceptions près.

Face à ce constat, l'étude propose un répertoire de pistes d'action, notamment tout un ensemble de démarches et d'outils qui devraient permettre aux entreprises et aux veilleurs :

- de définir plus clairement leur stratégie de veille ;
- de se doter d'instruments de gestion plus puissants (modèles, méthodes et d'outils d'analyse) ;

- de disposer d'éléments pour organiser leur veille stratégique sur les NTIC ;
- de mieux identifier les facteurs de succès et d'échecs d'un système de veille.

● **Opération An 2000**

DSI délégué : Antoine Puerto (CNCA)

Chargé de mission : Vincent Balouet

Le problème du passage à l'an 2000 concerne tous les systèmes techniques et informatiques, et donc toutes les entreprises. Il doit être traité sans délai. L'échéance fixe et le caractère inédit de ce problème ont nécessité la mise en place d'un important dispositif interentreprises permettant de favoriser les échanges et d'identifier les meilleures pratiques.

Les DSI se sont réunis trois fois sur le thème du passage à l'an 2000 pour faire le point sur la situation générale.

Le comité de pilotage An 2000, qui rassemble les directeurs de projets An 2000 des grandes entreprises, a poursuivi son « opération déminage », en mettant en place des sous-groupes spécialisés pour traiter les différents problèmes.

En 1997-1998, le Cigref a travaillé sur :

- les risques d'entreprise ;
- la préparation au jour J ;
- la trajectoire des projets An 2000 ;
- les plates-formes techniques ;
- les tests ;
- les systèmes de télécommunications ;
- les systèmes industriels ;
- la communication ;
- la micro-informatique ;
- la sécurité.

Au total, 55 réunions de travail ont été organisées comptant environ 600 inscrits.

Le rapport *Opération An 2000, 2^e partie*, qui fait suite au rapport *Opération An 2000* publié en septembre 1997, reprend l'intégralité des différents travaux des groupes de travail.

Par ailleurs, le Cigref a mis à disposition de ses membres le service Cigroup qui permet de prolonger les travaux sous la forme de forums électroniques et d'accès à des bases documentaires sur l'an 2000.

● **Passage à l'euro**

DSI délégué : Michel Morisseau (Renault)

Chargé de mission : Vincent Balouet

La mise en place de la monnaie unique est l'un des projets majeurs de cette fin de siècle. Elle constitue une échéance proche et incontournable. Les grandes entreprises doivent réaliser des modifications significatives de leurs systèmes d'information afin de satisfaire les impératifs réglementaires et stratégiques liés à la mise en place de l'euro.

Le comité de pilotage, qui rassemble les directeurs de projet, supervise les travaux des groupes thématiques. Il a permis aux entreprises d'échanger et de partager leurs expériences.

Les différents travaux ont été organisés autour de :

- l'étude et la mise en place de convertisseurs dans les systèmes d'information ;
- la « bascule » d'un monde « franc » vers un monde « euro », les préparatifs et les précautions nécessaires
- les implications de la monnaie unique sur les progiciels, en particulier les intégrés de gestion (ERP), les problèmes de conversion des stocks et les modalités fonctionnelles de basculement ;
- le volet « ressources humaines », en particulier pour les opérations de bascule ;

- le suivi du risque projet, en particulier pour les ressources (moyens informatiques et humains) au moment où les entreprises préparent également le passage à l'an 2000 ;
- les tests, la construction des jeux d'essai ainsi que les vérifications et les contrôles à effectuer avec les tiers.

Les groupes de travail ont pu faire progresser la réflexion, sur la base de la recherche de solutions « jouables » ou en organisant des présentations de retours d'expérience.

Les opérations d'adaptation que doivent mener les entreprises sur leurs systèmes s'avèrent profondes et complexes. Les difficultés techniques et organisationnelles sont nombreuses et ne doivent pas être sous-estimées.

● **Télécommunications et réseaux**

Administrateur délégué : Hervé Nora
(Framatome)

Chargé de mission : Olivier Porte

Le Cigref a poursuivi son activité de veille technologique, économique et réglementaire dans les principaux secteurs des télécoms et des réseaux.

Pour enrichir cette réflexion, le Cigref a mis en place des « petits déjeuners télécoms » réservés aux membres, autour des thèmes suivants :

- les perspectives d'évolution réglementaire, en présence de Bruno Lasserre ;
- les technologies hauts débits sans fil, en présence de Thomson CSF ;
- les enjeux du *benchmarking* des coûts télécoms à l'heure de la concurrence ;
- une radioscopie des télécoms d'un grand groupe, présentée par Axa ;
- et enfin, à l'occasion de l'organisation de la Coupe du Monde de football en France, une visite commentée des infra-

structures de communication mises en place à cet effet.

Mais le Cigref ne s'est pas contenté d'activités de veille, il a aussi chaque fois que possible tenu sa place avec son regard d'association de grands utilisateurs dans les débats sur la construction des réseaux d'aujourd'hui et de demain :

- participation active aux comités consultatifs de l'ART dans les domaines de la téléphonie et des réseaux radio ;
- réponse au livre vert sur la convergence de l'informatique, des télécommunications et des médias de la Commission européenne ;
- entrée au conseil d'administration de l'Afnic, afin de défendre les intérêts des entreprises utilisatrices dans les évolutions d'Internet en France ;
- développement de « l'observatoire des opérateurs », avec les auditions de France Télécom, Cegetel, Siris, Equant et 9 Telecom Entreprises. Cette activité sera poursuivie l'an prochain et s'enrichira d'un « tableau de bord des opérateurs » bimestriel.

En 1998-1999, plusieurs autres points sensibles seront traités par le Cigref : l'an 2000, bien sûr, qui touche aussi les télécoms ; les mobiles, qui deviennent un dossier à part entière ; les hauts débits et la boucle locale ; et pour les services, la téléphonie d'entreprise et la maîtrise d'Internet.

● **Relations avec l'offre en informatique**

Administrateur délégué : Gérard Léger
(LVMH)

Chargé de mission : Eddie Soulier

L'exercice 1997-1998 a principalement porté sur l'examen critique des programmes commerciaux de Microsoft. En effet, les nouveaux programmes (Select 4, accord entreprise) se sont traduits chez la plupart

de nos membres par des augmentations plus que substantielles.

Notre action a connu un temps fort avec la venue de Steve Ballmer, reçu par notre conseil d'administration, lequel lui a fait part de notre position très ferme et solidaire sur la politique de prix de ce fournisseur.

En parallèle, une enquête a été menée auprès des entreprises participantes portant sur les principaux éléments du budget Microsoft (nombre de poste, budget, OS, type d'applications...), la situation contractuelle de l'entreprise, la situation probable à 3 ans ainsi qu'un état des lieux sur l'« accord entreprise ». Il a été décidé de pérenniser cette démarche pour réunir des éléments plus objectifs et concrets à opposer aux principaux fournisseurs. C'est également une base d'information et d'échange précieuse pour nos membres.

Enfin, le conseil d'administration a décidé de consacrer une réunion spécifique sur le lobbying au Cigref. Ceci ne manquera pas d'avoir des conséquences importantes sur l'organisation des actions d'influence du Cigref.

● **Club benchmarking**

Administrateur délégué : Pierre Carli
(Crédit Lyonnais)

Chargé de mission : Eddie Soulier

Chaque année, le Cigref étudie une des facettes de l'économie des systèmes d'information. Après la réflexion sur la maîtrise des coûts (1995) et la contribution à la performance (1996), il aborde le *benchmarking* informatique dans ses différentes dimensions (centres de production, développement, informatique distribuée et réseaux).

Le *benchmarking* est dorénavant une pratique qui tend à s'installer progressivement dans les entreprises, même si elle n'est pas encore totalement intégrée dans le mana-

gement quotidien des systèmes d'information.

Deux points d'orgue ont rythmé les réflexions du Club :

- la conduite d'une enquête très complète qui permet de tracer un portrait-robot fidèle des pratiques actuelles et en tendance du *benchmarking* informatique dans les grandes entreprises ;
- l'émergence d'un nouveau thème sur lequel le Club a abondamment travaillé : le « *benchmarking* de processus ».

Le rapport issu du Club aborde successivement :

- les différents domaines de *benchmarking* en synthétisant les points forts, les points faibles et la mise en œuvre des plans d'action ;
- le cas particulier du *benchmarking* de processus ;
- l'intégration du *benchmarking* dans le management des SI ;
- enfin, les résultats de l'enquête.

● **Club EDI**

Animatrice : Martine Blanchet (Elf Aquitaine)

Chargé de mission : Olivier Porte

Le club EDI (Échange de données informatisées) a continué son activité autour du contrat d'interchange. Il a aussi permis de favoriser les échanges entre responsables EDI de secteurs différents.

● **Club radiocommunications**

Animateur : Albert Renaudin (Cigref)

Chargé de mission : Olivier Porte

Le club a continué son activité, principalement autour des dossiers réglementaires, à travers des relations avec divers organismes (voir ci-dessous).

Un dialogue permanent avec les acteurs

Manifestations et consultations

Le Cigref entretient des relations suivies avec les principaux acteurs des nouvelles technologies de l'information et de la communication. Il dialogue avec les constructeurs, éditeurs de logiciels, prestataires de services, opérateurs, groupements professionnels. Il converse également avec les pouvoirs publics et les organismes chargés de la réglementation qui le consultent fréquemment.

Le Club des directeurs des systèmes d'information (DSI)

• Les petits déjeuners DSI

Les petits déjeuners sont organisés une fois par mois à l'intention spécifique des directeurs des systèmes d'information des entreprises membres. Ces rencontres thématiques sont l'occasion d'échanger entre pairs autour de thèmes d'intérêt commun, de rencontrer des personnalités du monde de l'offre en informatique et télécoms ou des personnalités du monde de la recherche.

En 1997-1998, des directeurs des systèmes d'information, membres de l'association, ont présenté à leurs collègues des problématiques particulières. Jacques Beer-Gabel (Rhône-Poulenc) est intervenu sur la coordination d'un groupe international. Guy Lapassat (CCF), sur la question de la nécessité d'une architecture technique pour développer le système d'information. Serge Seletzky (Elf Aquitaine) et Christophe Binot (Sanofi), sur des exemples d'applications nouvelles des agents intelligents.

Des directeurs d'entreprises utilisatrices ont également présenté des projets intéressants. Antoine de Tarlé, directeur général adjoint d'Ouest-France et Christian Philibert, directeur de Télématique et Communication sont intervenus sur le thème « Le journal économique de demain, Internet

va-t-il tuer l'écrit ? ». Alain Pouyat, directeur général « informatique et technologies nouvelles » et Yves Caseau, du groupe Bouygues ont présenté le thème : « La télévision va-t-elle l'emporter sur le PC ? » et les nouvelles technologies du Comdex 1997 - CES 1998.

Des dirigeants d'entreprises partenaires de l'offre ont expliqué leur stratégie : Léo Apotheker, président de SAP France ; Yves Couillard, président du directoire de Hewlett-Packard France ; Guy de Panafieu, PDG de Bull. Enfin, Ulrich Bos, PDG de Hiserv, a présenté le cas du *reengineering* du groupe allemand Hoechst, dont Hiserv est une filiale. Par ailleurs, des rencontres ont été organisées ponctuellement avec Steve Ballmer, président de Microsoft, Scott McNealy, PDG de Sun Microsystems, Lew Platt, PDG de Hewlett-Packard et Pat Gelsinger, vice-président d'Intel.

• Les petits déjeuners VIP

Organisés une fois par an, ils regroupent les dirigeants d'entreprises utilisatrices et de fournisseurs, ainsi que les DSI, autour d'une table ronde, en collaboration avec un important organe de presse. Le petit déjeuner du 10 décembre 1997 avait pour thème : « Créer de la valeur en entreprise grâce aux nouvelles technologies de l'information ». Animée par Gilles Bridier, rédacteur en chef de La Tribune, elle a réuni quatre présidents de société :

- Yves Barraquand, président de Delmas (groupe Bolloré Technologies) ;
- Claude Darnault, DG d'Essilor ;
- Luc Doublet, président des établissements Doublet ;
- Jean-Pierre Walbaum, président du directoire de la caisse d'épargne de Picardie.

Dans la dernière partie du petit déjeuner, Jean-Marie Messier, président de la Compagnie Générale des Eaux, a donné sa vision concernant la création de valeur en entreprise à partir d'exemples pris dans le groupe CGE.

Les relations institutionnelles

• Commentaires de textes réglementaires

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

- la participation au Comité consultatif de la numérotation (CCN) sous l'égide de l'Autorité de régulation des télécommunications (ART) ;
- la réponse au livre vert sur la convergence de la Commission européenne ;
- les commentaires sur les principaux projets de textes réglementaires relatifs aux radiocommunications professionnelles ;
- la participation aux consultations réalisées dans le cadre de la mission conduite par Francis Lorentz sur le commerce électronique ;
- la participation à la Commission consultative des radiocommunications (CCR) ;
- la participation à la Commission consultative des réseaux et services de télécommunication (CCRST).

• Représentations auprès d'organismes français et européens

Le Cigref représente les grands utilisateurs de systèmes d'information auprès d'un certain nombre de structures chargées de réglementer l'activité du secteur de l'informatique et des télécommunications :

- Afnic (Association française pour le nommage Internet en coopération) ;
- Afnor (Association française de normalisation) ;
- ART (Autorité de régulation des télécommunications) ;
- Commissariat général du Plan ;
- Commission des affaires économiques et du plan du Sénat ;
- Edifrance, avec une participation au conseil d'administration ;
- GTERP (Groupe de travail sur l'évolution des radiocommunications professionnelles) ;
- Mission An 2000, confiée à Gérard Théry ;
- secrétariat d'État à l'Industrie ;
- Serics (service des industries de communication et de service).

• Relations avec des organismes partenaires

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

- AFAI (Association française d'audit informatique) ;
- AFUU (Association française des utilisateurs d'Unix et des systèmes ouverts) ;

- AIM (Association informatique et management) ;
- Clusif (Club de la sécurité informatique français), sur les dossiers « sécurité » et « an 2000 » ;
- DGES (direction générale de l'enseignement supérieur), pour le dossier « formation des informaticiens » ;
- Ficome (Fédération interprofessionnelle de la communication d'entreprise) ;
- GPEM (Groupement permanent des études de marché) ;
- Groupe Syntec - Sfib - ministère des finances - CNPF - AFB, auquel était associé le Cigref, pour le dossier « Euro » ;
- Inria (Institut national de recherche en informatique et en automatique) ;
- OCDE (Organisation pour la coopération et le développement économique) ;
- Sfib (syndicat de l'industrie des technologies de l'information), sur les dossiers « An 2000 » et « Euro » ;
- Syntec Informatique, sur les dossiers « An 2000 », « Euro » et « Ressources humaines ».

Les sujets pour 1998-1999

Études, action et communication

Le conseil d'administration du Cigref a retenu pour l'année 1998-1999 des axes majeurs pour guider l'action, la réflexion et la communication du Cigref. Il a tenu compte, pour cela, des attentes de tous les grands groupes autour de problématiques stratégiques ou plus opérationnelles. Les thèmes abordés lors du prochain exercice seront :

Sujets d'étude

Système d'information orienté client final

Évolution des attentes des clients, investissements consacrés aux systèmes d'information marketing et commercial, organisation orientée client final, solutions fonctionnelles et technologiques.

Marketing des technologies de l'information et de la communication auprès des décideurs

Rôle et image des directeurs des systèmes d'information.

Maîtrise d'Internet

Maîtrise des accès et maîtrise des usages, dialogue avec les branches métiers, suivi du déploiement.

Coût de possession du poste de travail

Gestion économique du poste de travail, enjeu, vérité des coûts, niveaux d'investissement.

Retour d'expérience ERP

Bilan sur les stratégies, l'urbanisme et l'architecture, les interfaces, les coûts, les acteurs, l'évolutivité en cas de fusions d'entreprises, etc.

Ressources humaines

Nomenclature des nouveaux emplois-métiers de l'informatique et des télécommunications.

Passage à l'an 2000

Dernière ligne droite, préparation du jour J et des jours suivants.

Passage à l'euro

Passage à l'euro des établissements financiers puis des entreprises, retour d'expérience.

Réseaux et télécoms

Observatoire des opérateurs, réglementation.

Clubs

EDI et commerce électronique

Contrat d'interchange EDI, marketing *business-to-business*.

Radiocommunications

Réglementation, besoins et offre.

Communication électronique

L'envolée du réseau Cigroup

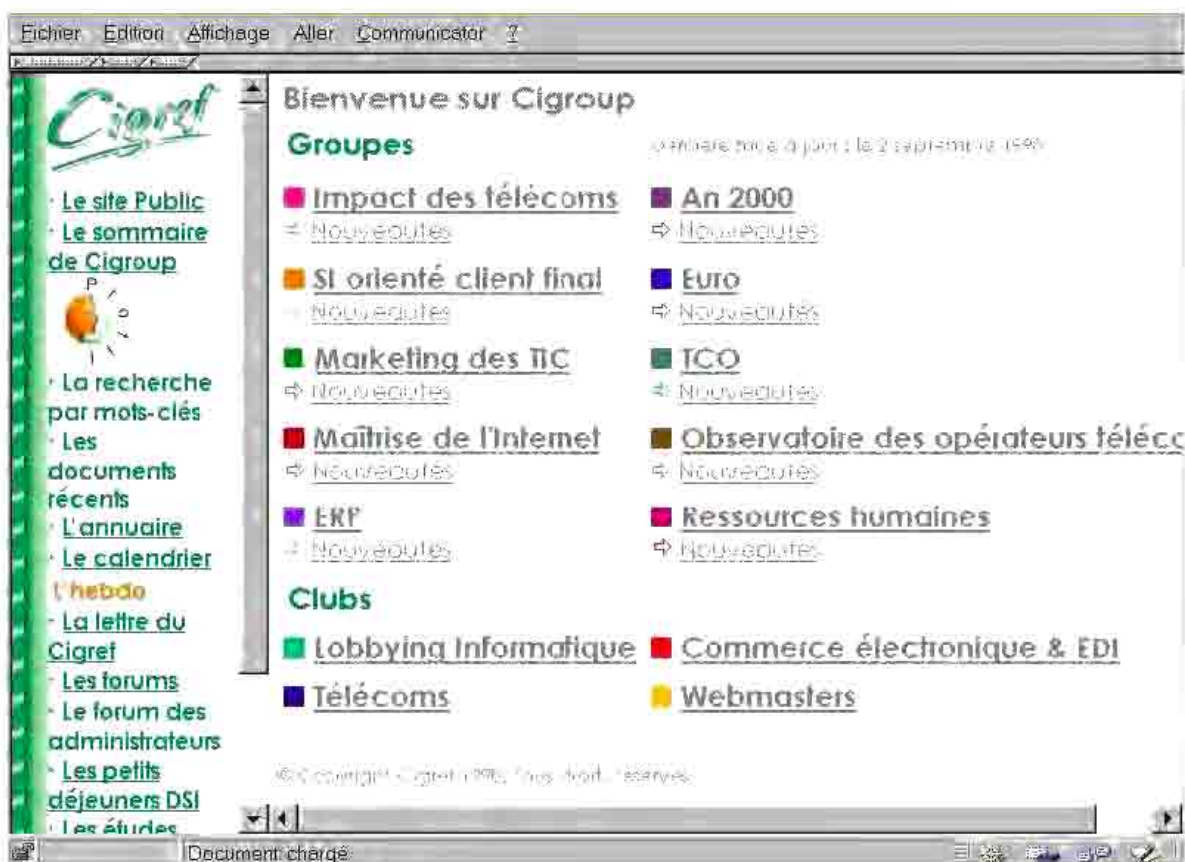
Le site public (www.cigref.fr) a fait l'objet d'une réorganisation et d'un nouvel habillage, pour présenter distinctement l'identité du Cigref : sa charte, son conseil d'administration, ses membres, les études en cours, les rapports édités, ses permanents et sa revue de presse. Mais cet exercice 1997-1998 marque surtout un véritable tournant dans la montée en charge de Cigroup (www.cigref.fr puis mot de passe), le service en ligne réservé aux membres.

Cigroup, l'extranet du Cigref, a pris les dimensions d'un important réseau interactif entre professionnels utilisateurs.

Doté depuis janvier 1998 d'une chargée de publication-webmaster, les membres retrouvent sur Cigroup l'esprit convivial et la richesse des échanges qu'ils apprécient en réunion.

Aujourd'hui, 97 % des membres du Cigref ont accès à Cigroup. Le trafic durant les dix derniers mois a été multiplié par 10.

Quant aux abonnés à « L'hebdo électronique du Cigref » (qui signale les documents de la semaine recommandés par l'équipe des permanents), ils sont près de 600 !



Cigroup propose à ses utilisateurs une gamme diversifiée de services :

- les comptes rendus des réunions ;
- des documents utilisateurs, partenaires, officiels ou fournisseurs en relation directe avec les thèmes des groupes de réflexion ;
- des enquêtes réalisées auprès des membres ;
- les dates des prochaines réunions ;
- l'annuaire en ligne des membres.

À noter cette année, la naissance de forums « An 2000 » qui permettent aux responsables de projets de nos membres de prolonger les réunions de travail. Ils y échangent des informations, des points de contacts et construisent leur propre base de données, notamment pour les compatibilités des matériels et logiciels.

Après enquête de satisfaction, le Cigref a mis en place pour l'exercice 1998-1999, de nouveaux services répondant à l'attente des membres :

- un module d'envoi de messages par courrier électronique ou à défaut par télécopie, permettant d'adresser rapidement des informations à une catégorie de membres concernés par un sujet : « An 2000 » ou « Télécoms » par exemple ;
- la possibilité de commander en ligne des rapports sur le site public ;
- un module d'enquête en ligne avec possibilité de visualiser immédiatement les résultats ;
- une sélection par groupe de travail dans l'annuaire en ligne.