



En 1999, le Cigref représente :

*120 milliards de francs d'investissements
en informatique et en télécommunications.*

*1/3 du budget informatique
et télécommunications
de l'ensemble des entreprises françaises.*

*100 000 professionnels de
l'informatique et des télécommunications.*

LE CIGREF

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

29 ans

Association de loi 1901, créée en 1970.

plusieurs missions

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

un objectif

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

des membres représentatifs

93 grandes entreprises privées ou semi-publiques, françaises ou européennes, appartenant à tous les secteurs socio-économiques et faisant partie des 100 premiers groupes en France.

des relations avec les principaux acteurs du domaine

Des constructeurs, des opérateurs, des chercheurs, des éditeurs, des prestataires de service, des syndicats et organismes professionnels, les pouvoirs publics, les autorités européennes...

Sommaire

Le mot du président	6
Les directeurs membres	8
La charte	10

LES ÉTUDES MENÉES EN 1998-1999 **12**

- Coût de possession informatique
- Maîtrise d'internet
- Marketing de l'informatique auprès des décideurs
- Observatoire des ressources humaines
- Passage à l'an 2000
- Passage à l'euro
- Télécommunications et réseaux
- Club "EDI et commerce électronique"
- Club "Retours d'expérience ERP"
- Club des webmasters

LES SUJETS POUR 1999-2000 **21**

UN DIALOGUE PERMANENT AVEC LES ACTEURS 22

- Les petits déjeuners DSI
- Les petits déjeuners VIP
- Les relations institutionnelles

COMMUNICATION ÉLECTRONIQUE 25

COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION 26

L'ÉQUIPE DU CIGREF 27



le mot

du Président


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

■ ■ ■ Nos membres se sont appliqués cette année à rechercher les meilleures pratiques sur des thèmes dont l'importance n'échappe à personne :

- maîtrise d'internet en termes d'accès et d'usages ;
- approche d'une métrique des coûts de possession ;
- observatoire des nouveaux opérateurs de télécommunication ;
- retours d'expériences sur les progiciels intégrés de gestion ;
- marketing des technologies de l'information ;
- évolution des emplois-métiers ;
- évolution de la prise de décision en matière d'investissement informatique vers un modèle plus collégial.

Nous avons aussi développé une activité intense autour de la préparation du passage à l'an 2000. Tant sur le plan technique que sur le plan juridique, nous avons recommandé des lignes d'action, des points de contrôle, des précautions essentielles. Nos positions, dont on peut dire sans forfanterie qu'elles sont désormais très observées et très appréciées, ont été volontairement communiquées largement à l'extérieur de l'association proprement dite. Ainsi entretenons-nous une collaboration forte avec la Mission An 2000 de Monsieur Gérard Théry. Ainsi avons-nous aussi créé un site web Cigref2000.com ouvert au grand public et contenant des résultats de tests et des conseils que certains de nos membres ont, de façon très civique, apportés à la communauté.

Notre propos, pour l'exercice 1999-2000 qui vient de commencer, est de contribuer au maintien sous tension de tous les acteurs afin que le passage à l'an 2000 se réalise dans les meilleures conditions et dans



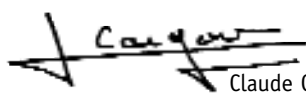
le respect des intérêts légitimes des grands utilisateurs. Notre volonté est aussi d'ouvrir de nouveaux champs de réflexion et d'échange. Ainsi nos membres souhaitent-ils aborder des sujets prometteurs : gestion de la connaissance, gestion de la relation client final dans le "B-to-C", nouveaux métiers, tout en échangeant également sur la sécurité des systèmes étendus ou sur la qualification des nouvelles technologies, etc.

Inutile de préciser que nous demeurerons très vigilants et très fermes dans nos relations avec nos partenaires fournisseurs.

Je me réjouis de voir arriver de nouveaux membres dont la confiance et l'intérêt nous honorent et, pour la bonne règle, je porte à votre connaissance que la gestion du Cigref a dégagé cette année un résultat d'exploitation positif.

Les membres du conseil d'administration, dont moi-même, avons proposé à l'assemblée générale de prolonger exceptionnellement de six mois nos mandats afin de mieux assurer la continuité de la supervision du passage à l'an 2000.

Enfin je remercie l'équipe permanente du Cigref et son délégué général, ainsi que toutes celles et tous ceux qui nous aident.


Claude Cargou



ASSURANCE

AGF-SI
AXA
AZUR GMF
CCMSA
CNP
CGU
GAN
GROUPAMA
MAAF
MACIF
MMA
SMABTP

Jacques Le Foll
Claude Cargou
Patrick Grosjean
Gérard Chevrot
Gérard Gratton
Philippe Renault
Daniel Blanchard
Didier Roques
Nacer Mechri
Bernard Papet
Jean-Pierre Bonnargent
Jean-Luc Cholet

les directeurs

des membres

au 1^{er} septembre 1999

BANQUE

BANQUE DE FRANCE
BNP
CENCEP
CCBP
CCF
CEPME
CIC PARIS
CNCA
CRÉDIT FONCIER DE FRANCE
CRÉDIT LYONNAIS
FNCA
INFORMATIQUE CDC
PARIS BOURSE^{SBF} SA
PARIBAS
SOCIÉTÉ GÉNÉRALE

Alain Nicolle
Hervé Gouëzel
Philippe Crosnier
Luc Jarny
Guy Lapassat
André Saura
Dominique Canh
Alain Brodelle
Dominique Thierry
Pierre Carli
Joseph Araud
Yann Boaretto
Dominique Brutin
Paul-Camille Bentz
René Querret

BTP

BOUYGUES
C^{IE} GÉNÉRALE DES EAUX
SUEZ-LYONNAISE

Alain Pouyat
Bernard Cerf
Hubert Certes

DISTRIBUTION ET SERVICES

ACCOR	Gilles Bonnin
AUTOROUTES DU SUD DE LA FRANCE	Jean-Alain Galibert
CARREFOUR	Pierre Flauto
CEGETEL	Sinclair Stockman
COMPASS EUREST	Ludovic Penin
GROUPE DANONE	Mohamed Marfouk
FRANCE TÉLÉCOM	Jean-Paul Maury
GROUPE ANDRÉ	Laurent Barbet
INTERMARCHÉ	Georges Épinette
LA FRANÇAISE DES JEUX	Pierre Caron
LA POSTE	Philippe Verdier
LVMH	Patrick Giraudeau
MAIRIE DE PARIS	Jean-Gabriel Fauconneau
MANPOWER	Bertrand Amilhat
PMU	Jacques Mougénou
RADIO FRANCE	Philippe Rouaud
VIVENDI	Jean-Michel Henrard

ÉNERGIE

BP	Emmanuel Gausset
COGEMA	Louis-François Durret
EDF	Michel Pavard
EDF-GAZ DE FRANCE	Yves Bamberger
ELF AQUITAINE	Philippe Chalon
TOTAL	Jean Bisseliches

RECHERCHE

CEA	Alain Hoffmann
CNES	Gérard Raphanel
CNRS	Claude Gaillard

INDUSTRIE

AEROSPATIALE	Max Renaud
AIR LIQUIDE	Maurice Thai
ALCATEL	Philippe Blanchet
ALSTOM	Jean-Pierre Dehez
C ^{IE} DE SAINT-GOBAIN	Alain Guillet
DASSAULT AVIATION	Jean Sass
FRAMATOME	Hervé Nora
GIAT INDUSTRIES	Christian Jaguenet
HOFFMANN LA ROCHE	Karl Schnirel
L'ORÉAL	Patrick Dupin
MICHELIN	Philippe Tulane
PÉCHINEY	Xavier Rambaud
PSA PEUGEOT CITROËN	Daniel Zamparini
RENAULT SA	Jean-Paul Meriau
RHÔNE-POULENC	Jacques Beer-Gabel
SCHNEIDER ELECTRIC	Daniel Victoir
SEITA	Alain Cadenel
SNECMA	Jérôme Trollet
TECHNIP	Jean-Jacques Avezou
THOMSON	Serge Druais
USINOR	Jean-Pierre Corniou

SERVICES SOCIAUX ET SANTÉ

AGIRC	Marie-Thérèse Lance
ANPE	Bernard Helie
AP-HP	Bernard Albigès
CNAF	Alain Folliet
CNAM-TS	Alain Bourez
CNAV-TS	Alain Pousereau
HOSPICES CIVILS DE LYON	Antoine Servetti
MFP	Daniel Guilchard
MGEN	Alain Maisonneuve
UNEDIC	Patrick Dailhé

TRANSPORT

AIR FRANCE	Jean-Paul Hamon
AMADEUS	Jacques Lignières
BOLLORÉ TECHNOLOGIES	Francis Aaron
GEODIS	Charles Canetti
RATP	André Ampelas
SNCF	Claude Rossignol



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.

Nos valeurs

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

Nos missions

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

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

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

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

Finalité du Cigref

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

menées en 1998-1999

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 par un directeur membre ou l'un de ses collaborateurs proches. 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.

COÛT DE POSSESSION INFORMATIQUE**ADMINISTRATEUR DÉLÉGUÉ : MICHEL PAVARD (EDF)****CHARGÉE DE MISSION : VIRGINIE BAUVAIS**

Chaque année, le Cigref étudie une des facettes de l'économie des systèmes d'information. En effet, la détermination et la maîtrise des coûts de l'informatique demeurent une préoccupation constante des directeurs des systèmes d'information et, au-delà, des directions générales. Depuis une dizaine d'années, deux phénomènes renforcent ce besoin : le premier est l'accélération de la déconcentration de l'informatique accompagnée de la généralisation des postes de travail individuels ; le second est l'obligation pour les entreprises de réduire leurs budgets de fonctionnement à des fins de compétitivité.

À plusieurs reprises, le Cigref s'est penché sur les démarches d'approche et de contrôle des coûts informatiques, notamment dans ses études intitulées *Benchmarking informatique* (mai 1999) et *Contrôle de gestion informatique et maîtrise des coûts* (septembre 1995).

Cependant, la notion de coût reste entachée d'ambiguïté s'il n'est pas précisé exactement de quels coûts il est question. Cette notion demeure vaine si n'apparaissent pas clairement quelles actions peuvent être envisagées pour réduire les coûts.

Ce groupe de travail s'est donné pour objectif de préciser les attentes et les pratiques de grandes entreprises françaises en matière de coût de possession informatique et de déterminer quelles retombées pouvaient en être escomptées et réellement utilisées, notamment autour des questions que se posent les DSI des grandes entreprises :

- Le TCO (*Total Cost of Ownership*) est-il fiable ?
- Le TCO peut-il nous aider à obtenir des résultats significatifs ?
- Quelle est la signification du TCO face à la réalité de nos environnements ?

MAÎTRISE D'INTERNET

ADMINISTRATEUR DÉLÉGUÉ : PIERRE CARLI (CRÉDIT LYONNAIS)

CHARGÉ DE MISSION : OLIVIER PORTE

Dans la continuité des travaux menés les années précédentes autour de la montée en charge du phénomène internet dans les grandes entreprises, les membres du Cigref ont décidé de mettre à l'ordre du jour le thème de la maîtrise de la croissance d'internet.

Deux dimensions sont apparues autour de ce thème :

La maîtrise des accès à internet : quelle politique d'ouverture ? quelles restrictions éventuelles ? quels coûts de fonctionnement ? quel niveau de sécurité ? quelle gestion des partenaires ?...

La maîtrise des usages d'internet : à quoi cela sert ? à qui cela sert ? comment le développer ? comment en mesurer les retombées ?...

Dans ce contexte, les travaux se sont organisés autour de deux axes :

- Le dialogue avec les branches métiers et les autres fonctions de l'entreprise sur le montage de projets internet, de la conception jusqu'à l'appropriation par les utilisateurs... ou l'abandon.

- Le suivi du déploiement et des bonnes pratiques, tant pour les accès que pour les usages.

La restitution de ces travaux que l'on pourra trouver dans le rapport *Maîtrise d'internet* du Cigref met quant à elle l'accent sur :

- L'étude conjointe avec les maîtres d'ouvrage de cas d'école de projets internet. Trois domaines ont retenu l'attention : les applications de ressources humaines (avec des DRH), les applications achats et approvisionnements (avec des représentants de directions des achats) et les applications de relation client (avec des spécialistes de la gestion de la relation client, ou GRC).

- Les bonnes pratiques sur les fonctions de management général d'internet dans les grandes entreprises : droits d'accès web et messagerie, interconnexion au réseau interne, responsabilité des différentes unités, impact sur les relations avec les partenaires sociaux.

Nous espérons que ces contributions permettront de nourrir le débat sur un sujet en perpétuelle évolution. Le Cigref a quant à lui d'ores et déjà prévu pour l'exercice 1999-2000 d'axer la poursuite de ses réflexions sur les aspects financiers de l'internet et les moyens pour une entreprise de développer une stratégie opportuniste sur ce nouveau média.



MARKETING DE L'INFORMATIQUE AUPRÈS DES DÉCIDEURS

ADMINISTRATEUR DÉLÉGUÉ : GUY LAPASSAT (CCF)

CHARGÉ DE MISSION : OLIVIER PORTE

Ce groupe de travail est né d'un constat et d'une volonté.

Le constat, c'est la pénétration massive des technologies de l'information et de la communication (TIC) dans l'ensemble des activités économiques, et la somme d'incompréhensions qui en a souvent résulté, notamment chez certains décideurs.

La volonté, c'est celle exprimée en 1998 par les directeurs des systèmes d'information (DSI) membres du conseil d'administration du Cigref de lancer des études avec l'objectif suivant : Montrer pourquoi il faut considérer les TIC comme une des meilleures choses qui soient arrivées aux entreprises au cours des dernières décennies, et comment apprendre à en tirer meilleur parti demain.

Le thème du "marketing des TIC vers les décideurs" a dès lors émergé assez naturellement comme une des conditions préalables à l'optimisation de la contribution nette de l'informatique à la réalisation des objectifs métiers des grandes entreprises.

Le sujet couvre en effet trois points essentiels :

- les missions des directions des systèmes d'information (le développement de ces fameuses TIC qui font peur à certains) ;
- les cibles pouvant donner aux DSI les moyens d'exercer leurs missions de la façon la plus efficace pour l'entreprise (les décideurs) ;
- et enfin les outils qui vont permettre aux DSI d'atteindre plus souvent leur cible (le marketing).

Pour cette raison, un groupe de travail a été constitué fin 1998, s'adressant en priorité aux directeurs des systèmes d'information et à leurs collaborateurs directs, c'est-à-dire à des personnes amenées à se retrouver dans des situations où se prennent des décisions sur l'évolution du système d'information de leur entreprise.

Le rapport se veut un résumé aussi fidèle que possible des débats qui ont eu lieu au sein de ce groupe pendant le premier semestre 1999. Il s'organise autour des thèmes suivants :

- le marketing stratégique, mis en perspective sur deux domaines d'application : l'innovation et les services ;
- le marketing opérationnel, sur ces deux mêmes domaines d'application ;
- les raisons pour lesquelles il faut s'intéresser maintenant au marketing de l'informatique.

Pour étayer ce dernier point, le Cigref s'appuie sur des citations recueillies auprès de directeurs généraux de grands groupes français lors d'une enquête menée conjointement avec la Sofres.

En tout état de cause, nous espérons contribuer à populariser la pratique du marketing dans les DSI, pratique qui reste encore trop méconnue.

OBSERVATOIRE DES RESSOURCES HUMAINES

ADMINISTRATEUR DÉLÉGUÉ : PATRICK DAILHÉ (UNEDIC)

CHARGÉE DE MISSION : VIRGINIE BAUVAIS

Le référentiel des "emplois-métiers" de l'informatique et des télécommunications est une publication récurrente du Cigref depuis 1991. Durant plus de cinq ans, des responsables de ressources humaines et des représentants des directions informatiques ont principalement travaillé à son élaboration et à sa maintenance. Cependant, ce référentiel, complété de nouvelles fiches en 1997, n'avait pas été révisé depuis 1995. Et cela, alors que l'informatique des grandes entreprises a connu d'importantes évolutions technologiques, stratégiques et organisationnelles.

Devant l'évolution croissante du rôle et des activités des informaticiens dans les grandes entreprises, il est donc apparu nécessaire de réviser les profils des différents acteurs afin qu'ils reflètent les évolutions de ces métiers au cours des trois dernières années.

Le travail entamé en 1999 par l'observatoire des ressources humaines du Cigref est donc une refonte de la nomenclature des emplois-métiers s'appuyant sur les travaux des années précédentes, notamment sur la nomenclature publiée en 1995 et son annexe de 1997. Cette refonte est elle-même prolongée par une mise en perspective de carrière pour chaque emploi-métier et par un avis du Cigref sur l'évolution du métier concerné.

Cette refonte de l'existant sera complétée au printemps 2000 par cinq nouvelles fiches d'emplois-métiers identifiés par les responsables des ressources humaines ainsi que par l'intégration des fiches des métiers de la maîtrise d'ouvrage (cf. le rapport *Pour un pilotage efficace du système d'information de l'entreprise* - septembre 1998).

Avec ce complément, le Cigref disposera dorénavant de référentiels sur l'ensemble des familles

d'acteurs de la maîtrise d'ouvrage et de la maîtrise d'œuvre du système d'information.

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

- La participation et l'organisation de différentes réunions sur la problématique RH dans le passage à l'an 2000. Nous y avons par exemple abordé les thèmes suivants :

- Quelles sont les informations à obtenir des chefs de projets An 2000 ?

- Quels types de compensations sont envisageables pour les équipes mobilisées ?

- Quel type de communication envers les partenaires sociaux ?

- Quelles dérogations sont souhaitables ou nécessaires par rapport au droit du travail ?

- Qui assure et comment gérer la communication ?

- La participation, sous l'égide du ministère de l'éducation nationale, de la recherche et de la technologie, en partenariat avec le Syntec-Informatique, le Sessi, le Sfib, l'UIMM, la Fieec, la Digitip, l'Insee et la coopération de fournisseurs informatiques et des pouvoirs publics concernés (le commissariat au Plan, le ministère de l'emploi et de la solidarité, le ministère de l'industrie...), l'ANPE, l'Apec, l'Afpa, etc. aux réunions de l'Ofmi (Observatoire des formations et des métiers de l'informatique) dont la mission est de détecter les nouveaux besoins, pour adapter les cursus et faire évoluer les modes d'enseignement.

Le Cigref est présent dans deux groupes de travail de l'observatoire :

- Prospective sur l'évolution des métiers et des compétences.

- Dénombrement des informaticiens.



PASSAGE À L'AN 2000

ANIMATEURS : PIERRE-YVES LE BIHAN (CIGREF) ET ANTOINE PUERTO (CNCA)

CHARGÉ DE MISSION : JACQUES FRADIN

L'année 1999, dernière ligne droite avant le passage à l'an 2000, a vu une réorganisation des groupes de travail et le recentrage de leurs activités sur les sujets stratégiques : la fin des tests, l'organisation du passage, la mise en place des plans de continuité.

- Bureautique.
- Communication
- Industrie
- Infrastructures
- Jour J et RH
- Juridique
- Télécoms et PABX
- Tests

Le comité de pilotage comme les années précédentes, a réuni régulièrement les directeurs de projets An 2000 pour orienter les travaux en fonction des problèmes rencontrés.

Plusieurs éditeurs et constructeurs ont été invités à venir présenter aux membres l'évolution de leurs produits dans le cadre de la conformité An 2000 et les incidences commerciales qui pouvaient en découler. À ces occasions, une mise en garde contre les modifications de dernier moment a largement été faite en rappelant que les grandes entreprises gèrent des parcs de matériels importants et des systèmes complexes.

Dans le cadre de sa participation au Comité national An 2000, le Cigref a pris clairement position pour une trêve des modifications qui est indispensable pour valider les tests et stabiliser les exploitations.

Le groupe RH a été associé, sur sa demande, au groupe Jour J pour bénéficier de toutes les informations sur l'organisation du passage et donc des moyens humains nécessaires.

Le groupe Jour J se consacre :

- aux actions à mener dans les jours qui précèdent et qui suivent le passage. Par exemple : les méthodes de sauvegarde des données, des programmes et des paramètres de configuration, les contrôles après le passage, la reprise d'activité des services ;
- aux plans de continuité qui seront l'une des priorités du quatrième trimestre.

Sur le plan juridique, les positions du Cigref, désormais bien connues, n'ont pas varié. Elles ne sont évidemment pas partagées par les fournisseurs.

Il convient de privilégier le passage opérationnel à l'an 2000 mais il est hautement recommandé de garder trace et preuve de tout l'historique du passage.

Le rapport *Passage à l'an 2000, Jour J* du Cigref fait suite aux deux premiers rapports en ciblant l'organisation du passage et les plans de continuité. Il reprend les travaux de l'ensemble des groupes de travail.

Le Cigref a mis en place un service accessible *via* internet pour mettre à disposition de tous une base de données de compatibilité An 2000 alimentée par cinq membres : Axa, EDF-Gaz de France, La Poste, France Télécom et Thomson-CSF.

Cette base qui se présente sous la forme de fiches techniques et de rapports permet des recherches par mots clés et par la source des documents. Elle est accessible à l'adresse : <http://www.cigref2000.com>.

PASSAGE À L'EURO

ANIMATEUR : MICHEL MORISSEAU (RENAULT)

CHARGÉ DE MISSION : JACQUES FRADIN

L'exercice 1998-1999 a marqué l'entrée de l'euro dans les faits. Le 1^{er} janvier 1999 a notamment constitué une date décisive pour certains secteurs comme les banques.

Au-delà de cette première étape qui s'est très bien déroulée chez nos membres (et dont certaines leçons sur la mobilisation de tous les acteurs autour du jour J pourront utilement être reprises pour le passage à l'an 2000), le Cigref a maintenu son dispositif de groupes d'échanges, qui ont été réorientés sur les sujets suivants, en fonction des nouvelles échéances à préparer :

1. les convertisseurs et autres outils requis pour la bascule, en privilégiant les retours d'expérience sur les conditions d'utilisation et les performances de ces outils dans le cas de grands basculements à gérer ;

2. les progiciels, au premier rang desquels SAP et Oracle Applications

3. les méthodologies de tests et de recettes, avec un accent mis sur la distinction très nette qui doit être faite dans le cas de l'euro entre les vérifi-

cations d'aptitude au bon fonctionnement et les vérifications en service régulier ;

4. la question de la bureautique et plus généralement des postes de travail, qui hébergent de nombreuses applications très opérationnelles et très *business*, et pour lesquels beaucoup de zones d'ombre subsistent ;

5. les aspects liés aux ressources humaines, puisque les flux avec le personnel sont un des principaux flux à faire basculer vers l'euro et peuvent par là même contribuer à faire comprendre dans l'entreprise que la réussite du projet est l'affaire de tous ;

6. les aspects légaux et administratifs, qui nécessitent un renforcement des liens avec les pouvoirs publics afin que ceux-ci remplissent leur mission d'information sur l'environnement légal et fiscal qui prévaudra lors du passage à l'euro, non seulement en France mais aussi dans les autres pays de la zone *in*.

Comme on le voit, un programme qui n'autorisera pas beaucoup de temps de récupération...



TÉLÉCOMMUNICATIONS ET RÉSEAUX

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

CHARGÉS DE MISSION : **OLIVIER PORTE ET STÉPHANE ROUHIER**

Les travaux du Cigref ont tourné cette année autour de quatre problématiques : le lobbying opérationnel, le suivi du cadre réglementaire, l'analyse des offres des opérateurs et l'évolution des besoins des membres. Les deux premières activités ont été conduites par le comité de pilotage des télécoms, tandis que les deux dernières ont été menées par l'observatoire des opérateurs.

Dans le cadre de cadre du comité de pilotage des télécoms, les "petits déjeuners télécoms" ont permis d'éclairer la stratégie de certains opérateurs et de faire le point sur des technologies clés. Les principaux thèmes abordés ont été :

- présentation de Cesmo sur le bilan de la concurrence en France après 9 mois de déréglementation ainsi que le panorama des principaux opérateurs en présence ;
- présentation de Solucom sur les réseaux de données, l'engagement et la qualité de service (SLA) et les outils à mettre en place pour choisir un opérateur de données ;

- présentation de France Télécom sur l'évolution de la stratégie internationale de l'opérateur suite à la rupture de son alliance avec Deutsche Telekom.

Par ailleurs, dans le cadre de l'observatoire des opérateurs, le Cigref a mené les actions suivantes :

- Participation aux commissions consultatives de l'ART dans le domaine de la téléphonie et du sans fil. Le Cigref a participé cette année aux travaux de trois instances de réglementation, la commission consultative des radiocommunications (CCR), le groupe de travail UMTS et le groupe de travail relatif aux radiocommunications professionnelles (GTR).

- Réponses aux consultations ouvertes et restrictions de l'ART sur les offres sur mesure de France Télécom et le dégroupage de la boucle locale.

- Audition d'opérateurs dans le cadre de l'observatoire des opérateurs, notamment France Télécom, Cegetel, Siris et Level 3.

- Mise en place d'un tableau de bord des opérateurs trimestriel sur les aspects contractuels, la qualité des offres voix fixe, mobile et données des opérateurs.

Les grands chantiers pour l'an prochain porteront sur la convergence fixe-mobile, la boucle locale, IP, les hauts débits, les cahiers des charges et les pratiques contractuelles des opérateurs.

CLUB "EDI ET COMMERCE ÉLECTRONIQUE"

ANIMATEURS : BERNARD JEANNEAU (USINOR) ET HUBERT EVRARD

CHARGÉE DE MISSION : OLIVIER PORTE

Le club "EDI et commerce électronique" du Cigref fournit aux membres du Cigref un moyen de s'informer et d'échanger sur les outils, les fournisseurs, les réalisations et l'environnement de l'EDI (échange de données informatisé) et du commerce électronique. Il assure en outre une veille technique. Il est représenté au conseil d'administration d'Edifrance.

La session 1998-1999 s'est caractérisée par la publication d'un document important : le contrat d'interchange EDI du Cigref, élaboré par un groupe d'adhérents, experts en EDI et juristes, adopté et diffusé par Edifrance et par Galia comme version de référence. Ce document fixe les responsabilités de chacune des parties à l'échange, en distinguant les aspects juridiques standard et les annexes techniques personnalisées, clarifiant les rôles respectifs des directions juridique et informatique.



CLUB "RETOURS D'EXPÉRIENCE ERP"

ADMINISTRATEUR DÉLÉGUÉ : PIERRE DUBARRY (PÉCHINEY)

CHARGÉE DE MISSION : VIRGINIE BAUVAIS

Les progiciels de gestion intégrés (ERP) ont aujourd'hui pris une place de choix dans les systèmes d'information de gestion qui équipent la plupart des grandes entreprises et les nouveaux projets se multiplient. Aussi le Cigref a-t-il lancé cette année un groupe de réflexion intitulé "Retours d'expérience ERP". 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".

Le Cigref a souhaité organiser un échange d'expériences sous la forme d'un club afin d'appréhender la nature des projets implémentés chez les membres, les approches des entreprises pour mettre en œuvre ces solutions, les budgets investis, les responsabilités de leur initialisation et les impacts sur les organisations. Elle restitue également des commentaires "à chaud" sur le déroulement des projets dans les entreprises, qui font apparaître en particulier les principaux freins et les facteurs de succès des projets ERP.

Ce rapport s'organise en trois points :

- le marché des ERP en France : positionnement des acteurs et principales offres en présence ;
- analyse des expériences des entreprises du Cigref : les principales recommandations pour le bon déroulement d'un projet ERP ;
- les retours d'expérience de 10 membres du Cigref.

CLUB DES WEBMASTERS

ANIMATEUR : JEAN-PIERRE WALBECQUE (THOMSON-CSF)

CHARGÉE DE MISSION : CAROLINE BARBE

Le club des webmasters a permis tout d'abord d'identifier plusieurs fonctions derrière le terme de "webmaster" :

- l'administrateur de site ;
- le responsable de sites ;
- l'intégrateur HTML ;
- le rédacteur ;
- le traducteur ;
- le chargé de communication *on line* ;
- le graphiste.

Le club s'est réuni avant tout pour permettre l'échange des meilleures pratiques au cours de réunions plénières. Plusieurs thèmes ont été abordés : l'utilisation des statistiques pour l'évolution fonctionnelle d'un site, la charte qualité d'une boîte aux lettres électronique, les chartes graphiques, organisationnelles, fonctionnelles et ergonomiques. Par ailleurs, un atelier a été créé afin de mettre en évidence les moyens de sensibiliser la direction générale aux enjeux de ce nouvel outil de travail.

les sujets

pour 1999-2000

ÉTUDES, ACTION ET COMMUNICATION

Le conseil d'administration du Cigref a retenu pour l'année 1999-2000 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 :

Formation générale à l'informatique

Méthodes et expériences pour la formation de masse des utilisateurs.

Gestion des connaissances

Tirer parti du capital informationnel de l'entreprise.

Gestion de la relation client

Les outils du *Business-to-Consumer*.

Identification et qualification des nouvelles technologies

Linux, logiciels libres, Java, IP...

Messagerie

Pénétration et usages de la messagerie dans l'entreprise.

Métrieque et opportunité de l'internet

Coût et valeur de l'internet. Veille active.

Observatoire des ressources humaines

Nouveaux emplois-métiers. Formation et reconversion, etc.

Passage à l'an 2000

Préparation du jour J et des jours suivants.

Passage à l'euro

Enjeu informatique et enjeu d'entreprise.

Relations avec les fournisseurs

Veille et échanges sur les acteurs et leurs pratiques.

Réseaux et télécoms

Observatoire des opérateurs, réglementation.

Sécurité

Sécurité interne et externe de l'entreprise (applicatifs et infrastructures).

Club EDI et commerce électronique

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

un dialogue permanent avec les acteurs

Le Cigref entretient des relations suivies avec les principaux acteurs des nouvelles technologies de l'information et de la communication. Il dialogue avec les constructeurs, éditeurs de logiciels, prestataires de services, opérateurs, groupements professionnels. 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 et réservés aux directeurs des systèmes d'information des entreprises membres. Ces rencontres thématiques sont l'occasion d'échanger entre pairs autour de thèmes d'intérêt commun, de rencontrer des personnalités du monde de l'offre en informatique et télécoms, des personnalités du monde de la recherche ou des représentants des pouvoirs publics.

En 1998-1999, des directeurs des systèmes d'information, membres de l'association, ont présenté à leurs collègues des problématiques particulières. Hervé Nora, directeur des activités informatiques de Framatome a proposé une démonstration de "l'auto-formation tutorée" mise en place dans son entreprise. Alain Pouyat, directeur général informatique et nouvelles technologies de Bouygues a fait une présentation sur le thème : "L'après internet dans les foyers américains".

Des directeurs d'entreprises utilisatrices ont également présenté des projets intéressants. Giorgio Roncolini, directeur de la planification et du contrôle de direction chez ITS, filiale du groupe Fiat, a parlé des grandes lignes d'évolution dans l'organisation et les choix informatiques du groupe ; Jean-Claude Pelissolo, président de e-conseil (Laser - groupe Galeries Lafayette) est intervenu sur le thème : "Commerce électronique : aujourd'hui, demain ou après-demain ?"

Des dirigeants d'entreprises partenaires de l'offre ont expliqué leur stratégie : Christophe Bedier, directeur associé et Patrick Wetzel, directeur de Mc Kinsey, ont présenté une étude intitulée : "Do IT smart" ; Jean-Pierre Temime, directeur grands comptes de France Télécom est venu révéler la stratégie internationale de son entreprise tandis qu'Hervé Crespel, également de France Télécom et président du club des utilisateurs de Java est intervenu sur le bilan et les enjeux de Java après trois ans d'existence ; enfin, Guido Jouret, directeur des systèmes d'information de Cisco Systems Europe et Thierry Labbé, directeur général de Cisco France, ont montré comment, "à l'air d'internet", le système d'information de Cisco pouvait constituer un outil de

compétitivité pour leur entreprise.

Jean-Noël Tronc, conseiller technique du Premier ministre, est venu échanger avec les directeurs membres du Cigref sur de nombreux sujets : nommage sur Internet, libéralisation de la cryptographie, an 2000, etc.

Par ailleurs, un petit déjeuner spécial a été organisé sur le thème : "Avez-vous pensé à protéger le nom de votre entreprise et de vos marques sur Internet ?" Sont intervenus Denis Croze, de l'Institut national de la propriété industrielle, Olivier Iteanu, avocat à la cour d'appel de Paris et secrétaire général du chapitre français de l'Internet Society et Jean-Michel Planche, président de la société Oléane, premier fournisseur d'accès internet en France.

LES PETITS DÉJEUNERS VIP

Organisés une fois par an, ils regroupent les décideurs d'entreprises utilisatrices et les dirigeants des fournisseurs, ainsi que les DSI, autour d'une table ronde, en collaboration avec un important organe de presse. Le petit déjeuner du 9 décembre 1998 avait pour thème : "La décision d'investissement en systèmes d'information : une nouvelle donne ?" Animée par Alain Pérez, journaliste aux Échos, la table ronde a réuni quatre grands décideurs :

- Antoine de Tarlé, directeur général adjoint d'Ouest France ;
- Serge Catoire, directeur technique et

industriel d'Aérospatiale ;

- Pierre Coppey, directeur de la communication de SGE (groupe Vivendi) ;
- Jean-Philippe Delcroix, responsable Euro du groupe Paribas.

Une enquête réalisée en collaboration avec la Sofres auprès de 70 décideurs a mis en lumière plusieurs phénomènes et évolutions dans la prise de décision. Dans la dernière partie du petit déjeuner, Denis Kessler, vice-président du Medef, a donné sa vision du rôle des technologies et systèmes d'information dans l'entreprise.



LES RELATIONS INSTITUTIONNELLES

COMMENTAIRE 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 réponse à plusieurs consultations de l'Autorité de régulation des télécommunications (ART) ;
- la participation au groupe de travail relatif aux radiocommunications professionnelles (GTR) ;
- 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 ET RELATIONS AVEC DES 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. Il entretient également des relations continues avec des organismes partenaires, sur des thèmes d'intérêt commun.

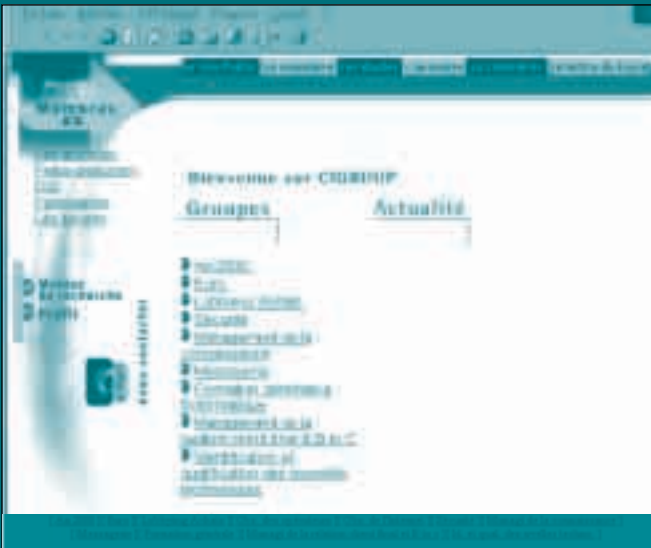
- Afecei (Association française des établissements de crédit et d'investissement) et AFB (Association française des banques) sur le dossier "An 2000" ;
- Afnic (Association française pour le nommage internet en coopération), avec une participation au conseil d'administration ;
- Afnor (Association française de normalisation) ;
- Aftel-CEE (Association française de la télématique, du commerce et des échanges électroniques) ;
- Afuu (Association française des utilisateurs d'Unix et des systèmes ouverts) pour l'organisation de la manifestation Intranet 99 ;
- Clusif (Club de la sécurité informatique français), sur les dossiers "sécurité" et "an 2000" ;
- Comité national pour le passage à l'an 2000, présidé par Dominique Strauss-Kahn et suivi par Stéphane Boujnah ;
- Commission des installateurs ;
- Commissariat général du Plan ;
- Edifrance, avec une participation au conseil d'administration ;
- Global 2000, association mondiale bancaire relative au passage informatique à l'an 2000 ;
- Ican (Internet Corporation for Assigned Names and Numbers) et le collège "entreprises" du DNSO (Domain Name Supporting Organisation) dont le Cigref a assuré le secrétariat ;
- ICC (International Chamber of Commerce) ;
- Inria (Institut national de recherche en informatique et en automatique) ;
- Medef, sur le dossier "An 2000" ;
- Ministère des Affaires Étrangères (An 2000, francophonie, etc.)
- Mission An 2000, confiée à Gérard Théry ;
- MTIC (Mission interministérielle de soutien technique pour le développement des technologies de l'information et de la communication dans l'administration)
- OCDE (Organisation pour la coopération et le développement économique) ;
- Ofmi (Observatoire des formations et des métiers de l'informatique) ;
- Sfib (Syndicat de l'industrie des technologies de l'information), sur le dossier "An 2000" ;
- Syntec Informatique, sur les dossiers "An 2000", "Euro" et "Ressources humaines".
- Digitip (Direction générale de l'industrie, des technologies de l'information et des postes) ;
- Serics (Service des industries de communication et de service).

communication

électronique

www.cigref.fr

Avec la nouvelle charte graphique du Cigref, le site a bénéficié d'un nouvel habillage. Plus dynamiques et plus colorés, les deux grands volets du site sont très clairement différenciés. La partie privée, Cigroup, reste conviviale dans l'esprit des groupes de travail. Un certain nombre de services vont voir le jour durant cette année : un nouvel annuaire, un module d'enquête en ligne, un moteur de recherche globale, une partie personnalisée et un module de discussion en direct entre les membres. Ces améliorations répondent aux demandes des abonnés à Cigroup toujours plus nombreux : ils étaient 750 cette année.



www.cigref2000.com

Un nouveau site pour passer le cap.

Dans une optique citoyenne, les membres du Cigref ont décidé de mettre à la disposition de toutes les entreprises les résultats de leurs tests de compatibilités an 2000. Axa, EDF-Gaz de France, France Télécom, La Poste, Thomson-CSF ont ainsi mis en ligne plus de 15 000 fiches de résultats de tests et une dizaine de documents de méthodologie de tests.

En 15 jours, plus de 300 000 connexions ont été relevées avec 3 000 fiches vues chaque jour et plus de 300 documents téléchargés.

Le Cigref a procédé à des mises à jour de ces documents durant l'été 1999 : EDF-Gaz de France et Thomson-CSF ont ajouté à eux deux plus de 2 500 nouvelles références.

Une dernière mise à jour est prévue avant la fin de l'année 1999 afin d'aider efficacement les entreprises.



Composition

du CA
Composition du conseil d'administration

- PRÉSIDENT :** Claude Cargou – Axa
- VICE-PRÉSIDENTS :** Hervé Nora – Framatome
Jean-Pierre Corniou – Usinor
- TRÉSORIER :** Bertrand Amilhat - Manpower
- ADMINISTRATEURS :** Francis Aaron – Bolloré Technologies
Pierre Carli – Crédit Lyonnais
Patrick Dailhé – Unedic
Guy Lapassat – CCF
Yves Bamberger – EDF-Gaz de France
Jean-Paul Mériaux – Renault
Philippe Verdier – La Poste

L'équipe

des permanents du cigref



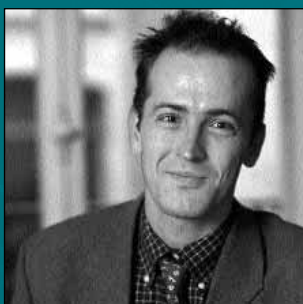
JACQUES FRADIN
CHARGÉ DE MISSION
AN 2000



PIERRE-YVES LE BIHAN
DÉLÉGUÉ GÉNÉRAL



OLIVIER PORTE
CHARGÉ DE MISSION
EURO, LOBBYING, TÉLÉCOMS



STÉPHANE ROUHIER
CHARGÉ DE MISSION
SÉCURITÉ, OBSERVATOIRE DES OPÉRATEURS



VIRGINIE BAUVAIS
CHARGÉE DE MISSION
INFORMATIQUE DE GESTION,
RESSOURCES HUMAINES



FRÉDÉRIC LAU
CHARGÉ DE MISSION
NOUVELLES TECHNOLOGIES



CAROLINE BARBE
CHARGÉE DE PUBLICATION
CHARGÉE DE MISSION
MÉTRIQUE D'INTERNET



ARMEL GUILLET
RESPONSABLE DE LA COMMUNICATION



JOSETTE LEMAN
ASSISTANTE DE DIRECTION



JOSETTE WATRINEL
SECRÉTAIRE DE DIRECTION
CHARGÉE DE LA COMPTABILITÉ



JACQUELINE FERRARI
SECRÉTAIRE

