

rapport annuel

a n n u a l r e p o r t

t h i r t y y e a r s

30 ANS



2 0 0 0



En 2000, le Cigref représente :

*140 milliards de francs
d'investissements
en informatique et en télécommunications*

*Plus d'un tiers du budget informatique
et télécommunications
de la France*

*Plus de 110 000 professionnels
de l'informatique et des télécommunications*

LE CIGREF

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

30 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 auprès des 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 valeurs pour l'entreprise.

des membres représentatifs

106 des plus grandes entreprises privées ou publiques, françaises ou européennes, appartenant à tous les secteurs socio-économiques.

des relations avec les principaux acteurs du domaine

Constructeurs, opérateurs, chercheurs, éditeurs, prestataires de service, syndicats et organismes professionnels, pouvoirs publics, autorités européennes...



Sommaire

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

LES ÉTUDES MENÉES EN 1999-2000 **12**

- Formation de base à l'informatique
- Gestion des connaissances
- Gestion de la relation client
- Identification et qualification des nouvelles technologies
- Messagerie
- Observatoire des télécoms
- Observatoire des ressources humaines
- Métrique et opportunités d'internet
- Passage à l'an 2000
- Passage à l'Euro
- Sécurité
- Club EDI et commerce électronique

LES SUJETS POUR 2000-2001 **23**

UN DIALOGUE PERMANENT AVEC LES ACTEURS	24
- Les petits déjeuners DSI	
- Les petits déjeuners VIP	
- Les relations institutionnelles	
- Les relations avec les fournisseurs	
COMMUNICATION ÉLECTRONIQUE	29
COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION	30
L'ÉQUIPE DU CIGREF	31



le mot

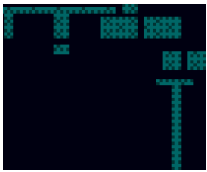
du Président

Notre exercice 1999-2000 aura été très actif. Dans la première partie, nos équipes se sont très largement mobilisées autour de la problématique du passage à l'an 2000, sous l'efficace présidence de mon prédécesseur, Claude Cargou.

Nos membres, mais aussi les pouvoirs publics, ont clairement reconnu la qualité du travail fourni par l'association et le civisme dont elle a fait preuve. L'ampleur de l'investissement qu'il a fallu consentir pour franchir sans encombre cette période critique a pesé sur nos comptes qui montrent un petit déficit d'exploitation, avec un résultat net final qui demeure, malgré tout, légèrement positif.

Dans la seconde partie de l'exercice, nous avons repris notre travail de réflexion à moyen terme pour intégrer pleinement les potentialités et les risques du monde internet. De même, n'avons-nous pas négligé, à la demande de nos membres, notre travail de fond sur des sujets tels que l'évolution des emplois-métiers ou l'observatoire des opérateurs. Je m'attacherai à intensifier l'action du Cigref pour que la maîtrise des technologies de l'information et de la communication, dans le cadre de la nouvelle économie, demeure le domaine d'excellence des informaticiens d'entreprise.

Qu'il s'agisse d'accroissement de la compétitivité ou de création de valeur dans les métiers, c'est bien à la mise en réseau de l'ensemble des composants de l'entreprise étendue que les grands groupes sont confrontés. Ce mouvement touche les processus, l'organisation, le style même de management. Les informaticiens d'entreprise doivent adapter leurs compétences à cette nouvelle donne. Interrogés sur les thèmes qu'ils souhaitent voir traités dans le courant de l'exercice 2000-2001, nos membres ont confirmé qu'ils souhaitaient à la fois prolonger le travail sur les thèmes traditionnels, engager des investigations de fond autour d'internet : sécurité des



réseaux, portails, places de marché, etc. et, surtout, développer l'activité internationale de l'association. C'est sur ces indications avisées de nos membres que nous avons bâti notre plan d'action pour le nouvel exercice.

Notre association s'apprête à intégrer dans son fonctionnement interne les outils et méthodes nécessaires à notre temps : créer un portail de services pour nos membres, générer des rencontres internationales de directeurs des systèmes d'information de grands groupes européens...

D'ores et déjà, nos projets attirent de nouvelles demandes d'adhésion. J'ai grand plaisir à annoncer que l'association a atteint puis dépassé l'objectif que je lui avais donné : 100 membres en septembre 2000. Chiffre symbolique qui en rencontre un autre : les 30 ans du Cigref. Bienvenue à ces nouveaux membres qui viennent s'associer à notre travail.

Enfin, je remercie nos administrateurs et l'équipe permanente qui, croyez-moi, ne ménagent pas leur peine.

Jean-Pierre Corniou



Les directeurs membres

Au 1^{er} septembre 2000

ASSURANCE

AGF
AXA
AZUR GMF
CCMSA
CGU
CNP
GAN
GROUPAMA
MAAF
MACIF
MFP
MGEN
MMA
SMABTP

Paul-Camille Bentz
Claude Cargou
Patrick Grosjean
Gérard Chevrot
Philippe Renault
Gérard Gratton
Jacques Guyot
Didier Roques
Nacer Mechri
Bernard Papet
Daniel Guilchard
Alain Maisonneuve
Jean-Pierre Bonnargent
Jean-Luc Cholet

les directeurs

membres

au 1er septembre 2000

BANQUE

BANQUE DE FRANCE
BDPME
BNP PARIBAS
CCF
CIC PARIS
CNCA
CNCE
CRÉDIT FONCIER DE FRANCE
CRÉDIT LYONNAIS
FNCA
GROUPE CAISSE DES DÉPÔTS
GSIT
NATEXIS BANQUES POPULAIRES
PARISBOURSE^{SBF} SA
SOCIÉTÉ GÉNÉRALE

Alain Nicolle
André Saura
Hervé Gouëzel
Jalil Berrada
N.
Alain Brodelle
Philippe Crosnier
Dominique Thierry
Aline Bec
Alain Bellaïche
Nord Zoulim
Sylvain Omnes
Luc Jarny
François-Guy Hamonic
Jacques Beer Gabel

DISTRIBUTION

AUCHAN
BRASSERIES HEINEKEN
CARREFOUR
INTERMARCHÉ
LVMH
OCP
PINAULT PRINTEMPS REDOUTE

Marc Réthoré
Gérard Leborgne
Pierre Flauto
Georges Épinette
Patrick Giraudeau
Philippe Cailly
Philippe Buendia

**ÉNERGIE**

ATOFINA	Michel Dupuis
BP	Yves Thouvenin
COGEMA	Louis-François Durrett
EDF	Michel Pavard
EDF-GAZ DE FRANCE	Yves Bamberger
TOTALFINA ELF	Jean-Louis Loisy

INDUSTRIE

AIR LIQUIDE	Maurice Thai
ALCATEL	Philippe Blanchet
ALSTOM	Jean-Pierre Dehez
ALTADIS	Alain Cadenel
AVENTIS	Ragnar Nilsson
C ^{IE} de SAINT-GOBAIN	Alain Guillet
DANONE	Mohamed Marfouk
DASSAULT AVIATION	Jean Sass
EADS	Max Renaud
ESSILOR	Didier Lambert
FRAMATOME	Hervé Nora
GIAT INDUSTRIES	Christian Jaguenet
GROUPE ANDRÉ	Laurent Barbet
GROUPE LAFARGE	Dominique Malige
L'ORÉAL	Patrick Dupin
MICHELIN	Philippe Tulane
NESTLÉ	Philippe Vossen
PÉCHINEY	Xavier Rambaud
PSA PEUGEOT CITROËN	Daniel Zamparini
RENAULT SA	Jean-Pierre Corniou
RHODIA	Jean-Michel Le Nevé
SANOFI-SYNTHÉLABO	François Hureau
SCHNEIDER ELECTRIC	Daniel Victoir
SNECMA	Jérôme Trollet
SPIE	Jean Delmas
TECHNIP	Maurice Tayeh
THOMSON	Serge Druais
USINOR	Jean-Louis Pierquin

RECHERCHE

CEA	Bernard Barbier
CNES	Gérard Raphanel
CNRS	Claude Gaillard

SERVICES

ACCOR	Gilles Bonnin
AUTOROUTES DU SUD DE LA FRANCE	Jean-Alain Galibert
BOUYGUES	Alain Pouyat
CEGETEL	Jean-Pierre Duthoit
CLUB MÉDITERRANÉE	Christian Pilaud
COMPASS EUREST	Ludovic Penin
FRANCE TÉLÉCOM	Jean-Paul Maury
GÉNÉRALE DES EAUX	Guy Lapassat
Gr. SUEZ LYONNAISE DES EAUX - PÔLE EAU	Hubert Certes



LA FRANÇAISE DES JEUX	Pierre Caron
LA POSTE	Philippe Verdier
MAIRIE DE PARIS	Jean-Gabriel Fauconneau
MANPOWER	Bertrand Amilhat
MTIC	Jean-Pierre Dardayrol
PMU	Jacques Mougenot
RADIO FRANCE	Philippe Rouaud
SODEXHO	Marie-Thérèse Delaunay
SUEZ LYONNAISE DES EAUX	Emmanuel Vignes
VIVENDI	Michel Audi

SERVICES SOCIAUX ET SANTÉ

AGIRC	Ludovic Grangeon
ANPE	Bernard Helie
AP-HP	Bernard Albigès
CNAF	Alain Folliet
CNAM-TS	Alain Bourez
CNAV-TS	Alain Poussereau
HOSPICES CIVILS DE LYON	Antoine Servetti
UNEDIC	Patrick Dailhé

TRANSPORT

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



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 de 1997.

La nouvelle donne technique et culturelle

Depuis le début des années 1990, 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 1999-2000

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 directs, avec l'aide d'un chargé de mission. La grande majorité des groupes de travail restituent une partie de leurs travaux sous la forme d'un rapport diffusé largement. Celui-ci dresse un état de l'art et donne la vision des grands groupes sur le sujet étudié.

FORMATION DE BASE À L'INFORMATIQUE

ADMINISTRATEUR DÉLÉGUÉ : JEAN-PIERRE CORNIOU (RENAULT)

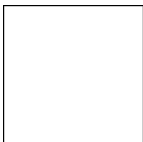
CHARGÉ DE MISSION : FRÉDÉRIC LAU

Le groupe de travail « Formation de base à l'informatique » a été créé pour répondre à la problématique de la connaissance informatique nécessaire d'un utilisateur face aux applications mises en œuvre par la direction des systèmes d'information.

Dès la première réunion, il est apparu que le sujet était trop vaste pour être traité au cours de la seule année. Les objectifs identifiés ont été de fournir des recommandations (concernant les enjeux de la formation et une charte du bon usage des outils informatiques) et de mettre en place trois référentiels (méthodes et outils, compétences métiers et typologies des formations).

Le groupe de travail, s'est réuni une fois par mois et un ensemble de présentations de fournisseurs (Bull, PCIE – permis de conduire informatique européen –, IBM Learning Services) et de membres (Générales des Eaux, Air France, BNP Paribas) ont été effectuées.

Parallèlement, un ensemble de sous-groupes de travail ont été mis en place avec un rythme de session rapide. Un premier résultat est directement consultable sur Cigroup, l'extranet du Cigref : il s'agit du référentiel de typologies des formations, un tableau dynamique de recommandations des types de formation en fonction des populations et des besoins. La mise à jour de cette grille se poursuivra l'an prochain.



GESTION DES CONNAISSANCES

ADMINISTRATEUR DÉLÉGUÉ : **PATRICK DAILHÉ (UNEDIC)**

CHARGÉE DE MISSION : **VIRGINIE BAUVAIS**

La gestion des connaissances connue sous le terme anglo-saxon de « *Knowledge Management* » a aujourd'hui pris une place de choix dans les pré-occupations des grandes entreprises, quels que soient les secteurs d'activité. Et cela pour de multiples raisons :

- la taille et la complexité des organisations qui rendent difficile l'identification des experts et autres détenteurs du savoir ;
- l'évolution de l'entreprise dans son environnement et face à de nouveaux enjeux externes qui la contraignent à être beaucoup plus performante que par le passé en limitant les risques de redondances et d'actions répétitives, souvent élevés dans les grands groupes ;
- le constat que plus de 80 % des connaissances stratégiques, métiers et opérationnelles de l'entreprise ne résident pas dans les systèmes d'information, mais que les connaissances cruciales sont de plus en plus tacites ;
- la perte des compétences liée à des départs en retraite imminents ou à un *turn-over* accéléré des spécialistes et des experts ;
- l'importance des clients : personnaliser la relation avec ses clients et offrir à ceux-ci une certaine homogénéité dans la gestion des processus et des prestations proposées est une préoccupation majeure des grandes entreprises ;
- etc.

Les nouveaux outils informatiques et de télécommunications permettent aujourd'hui de faire de la gestion des connaissances de façon efficace.

Dans ce contexte, le Cigref a donc souhaité organiser un échange d'expériences afin de saisir la nature des projets des membres, les approches choisies pour mettre en place ces projets et leurs impacts sur les organisations.

L'objectif assigné au groupe de travail était de préciser les attentes et les pratiques de grandes organisations françaises en matière de gestion des connaissances. Le rapport qui en résulte présente des démarches concrètes et diversifiées pour traiter les problématiques de gestion des connaissances et, au regard de ces expériences, apporte des éléments de sensibilisation pouvant permettre aux décideurs d'en comprendre les gains potentiels.

Dans ce cadre, l'enjeu premier de ce rapport est d'éclairer les points essentiels qui doivent faire l'objet de réflexions approfondies et de choix importants avant le lancement d'une telle initiative.

Ce rapport s'articule autour des points suivants :

- les apports de la gestion des connaissances pour les grandes entreprises ;
- les différentes réactions et comportements consécutifs au développement d'initiatives de gestion des connaissances ;
- les points sensibles du pilotage d'un projet de gestion des connaissances.



GESTION DE LA RELATION CLIENT

ADMINISTRATEUR DÉLÉGUÉ : PIERRE CARLI (RENAULT)

CHARGÉE DE MISSION : VIRGINIE BAUVAIS

Les lois de la concurrence et la surabondance de l'offre ont rendu les clients plus difficiles et exigeants. Fidéliser, proposer le « bon produit » et faire passer le « bon message », au « bon client », au « bon moment » et par le « bon canal » sont actuellement les défis stratégiques de beaucoup d'entreprises.

Cela était moins vrai dans le passé. Les entreprises se bornaient à garantir un niveau minimum de satisfaction de leurs clients en privilégiant la sortie de nouveaux produits et l'acquisition de nouveaux clients. Aujourd'hui les entreprises mettent d'avantage l'accent sur les moyens d'identifier les besoins des clients, d'y répondre rapidement et efficacement et de fidéliser la clientèle.

Dans ce contexte, l'objectif de ce groupe de travail a été, dans un premier temps, d'étudier les stratégies, les différents axes d'applications et les solutions de gestion de la relation client et de présenter rapidement, par l'intermédiaire de retours d'expériences des membres ou par l'intermédiaire de présentations de cabinets extérieurs des premiers exemples de réalisations concrètes.

Dans un second temps, le groupe a abordé plus particulièrement les objectifs opérationnels pour les différents métiers et les aspects techniques de la mise en œuvre d'une solution de gestion de la relation client. Analyse des besoins, objectifs et stratégies de gestion de la relation client, contraintes d'urbanisme et d'intégration avec le système d'information existant, avantages et contraintes d'un choix d'une solution intégrée de gestion de la relation client ou de plusieurs solutions spécialisées ont fait l'objet des échanges du groupe. L'objectif identifié a été de rassembler les différentes interrogations, expériences et conclusions des entreprises qui ont mis (ou qui étudient) la mise en œuvre de solutions de gestion de la relation client.

IDENTIFICATION ET QUALIFICATION DES NOUVELLES TECHNOLOGIES

ADMINISTRATEUR DÉLÉGUÉ : GUY LAPASSAT (GÉNÉRALE DES EAUX)

CHARGÉS DE MISSION : FRÉDÉRIC LAU ET STÉPHANE ROUHIER

Le groupe « Identification et qualification des nouvelles technologies » s'est fixé pour objectif de devenir le pôle d'évaluation et de prospective du Cigref en matière de nouvelles technologies. Pour sa première année, sa mission initiale, à savoir « fournir des informations synthétiques, objectives et orientées *business* sur les nouvelles technologies » a été remplie.

Privilégiant une logique de club, dans une approche volontairement pragmatique, critique mais sans *a priori*, le groupe s'est efforcé de replacer dans leur contexte et de mettre en perspective les différents usages et technologies en dégageant de manière systématique les freins et les moteurs, les usages, le coût, les avantages et les inconvénients et les perspectives de développement.

Le club a ainsi offert aux membres du Cigref un espace d'échange et de confrontation des expériences ainsi qu'un lieu de découverte et de présentation des nouvelles technologies. Pendant une année, à raison d'une réunion toutes les trois semaines, plusieurs intervenants sont venus présenter, échanger et débattre avec les membres du Cigref.

La liberté de ton a d'emblée été la règle pour qu'il y ait débat et animation. Plusieurs éditeurs,

sociétés de services et universitaires ont été invités à venir présenter leur vision du marché des nouvelles technologies, les offres et perspectives pour l'avenir, le tout sur des sujets choisis à l'avance par les membres du club et enrichis par les remarques et le savoir-faire des participants.

Les travaux menés dans le cadre de ce groupe de travail ont porté sur plusieurs thèmes d'actualité :

- Java
- XML
- Linux et les logiciels libres
- L'internet mobile (téléphonie mobile et assistants personnels)
- Le télétravail

La rédaction des documents de synthèse s'est appuyée à la fois sur les retours d'expérience des membres, les échanges d'information entre membres du Cigref et les présentations de fournisseurs (Sun, Gemplus, Palm, Nokia, Oracle...) ou de cabinets de conseil (Fi System, SQLi, CosmosBay, Genicorp, Weebis).

Par ailleurs, dans le cadre de ces travaux, le Cigref a entretenu des relations avec les différents acteurs du marché, notamment le Club Java sur le thème de Java et l'Aful sur le thème de Linux et des logiciels libres.



MESSAGERIE**ADMINISTRATEUR DÉLÉGUÉ : JEAN-PAUL MERIAU (RENAULT)****CHARGÉ DE MISSION : FRÉDÉRIC LAU**

Parmi les outils informatiques, certains sont indispensables. Le Cigref s'est intéressé cette année 2000 à l'un d'entre eux, essentiel dans la vie des entreprises : la messagerie électronique.

L'objectif n'était pas de faire un groupe de travail technique – car les différents forums d'échange y répondent très bien – mais de se pencher sur ce qui est beaucoup moins connu, à savoir les usages qui sont faits de la messagerie dans les entreprises.

Un groupe de travail composé majoritairement de responsables messagerie s'est donc réuni une fois par mois pour venir écouter Framatome, la SNCF, Renault, Danone et EDF nous décrire leurs systèmes de messagerie.

D'emblée, le groupe de travail a défini deux types de travaux : d'une part échanger les expériences des participants sur le sujet, d'autre part interroger les membres du Cigref sur l'usage qu'ils font de cet outil afin d'en sortir une synthèse. Il est à noter que l'intérêt était d'autant plus important qu'il n'existait pas ou peu de publications sur les usages de la messagerie ; cela explique donc l'excellente participation qui a prévalu tout au long des sessions.

Au cours des échanges, des interrogations d'ordre juridique sur les aspects de la responsabilité et de la sécurité sont apparues. Une session spéciale a permis de lever certaines interrogations et de fournir des conseils pour se prémunir contre d'éventuels problèmes juridiques.

Parallèlement, dès le mois de février, un petit groupe de membres s'est réuni plusieurs fois pour élaborer le questionnaire adressé aux directeurs des systèmes d'information membres du Cigref. Ce dernier a été finalisé en mai, soumis en juin et dépouillé de juin à juillet : 25 membres du Cigref, représentant tous les secteurs d'activité y ont répondu.

La synthèse du questionnaire fait l'objet du rapport messagerie pour l'année 2000.



OBSERVATOIRE DES TÉLÉCOMS

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

CHARGÉ DE MISSION : **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 du comité de pilotage, les « petits déjeuners » télécoms ont permis d'éclaircir la stratégie de certains opérateurs et de faire le point sur des technologies clés. Les principaux thèmes abordés ont été :

- l'évolution de la stratégie et les nouvelles offres de Cegetel Entreprises ;
- le dispositif de passage à l'an 2000 de France Télécom ;
- la qualité de service sur les réseaux de données, fixes, mobiles et IP et les indicateurs à mettre en place pour mesurer les engagements de l'opérateur, présenté par Solucom ;
- les centres d'appels web et la gestion de la relation client, présenté par Cesmo ;
- les nouveaux services clients développés par les opérateurs, présenté par CSC Peat Marwick.

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 (CCR, CCN...) ;
- réponse à la consultation de l'ART sur la réattribution du préfixe 6 ;
- audition d'opérateurs dans le cadre de l'observatoire des opérateurs, notamment Colt, Equant, Worldcom, Global One, Cegetel, Siris et Kaptech ;
- audition de constructeurs sur le thème de la messagerie unifiée et celui de la téléphonie sur IP, notamment Alcatel, Cisco, Lucent et Nortel ;
- consolidation du tableau de bord des opérateurs sur les aspects contractuels, la qualité des offres voix fixe, mobile et données ;
- réalisation, avec l'Institut national des télécommunications, d'une étude sur la convergence fixe-mobile chez les grands comptes.

Les grands chantiers pour l'an prochain porteront sur l'internet mobile, la concurrence sur boucle locale, l'international, les cahiers des charges, les pratiques tarifaires et contractuelles des opérateurs.



OBSERVATOIRE DES RESSOURCES HUMAINES

 ADMINISTRATEUR DÉLÉGUÉ : **PATRICK DAILHÉ (UNEDIC)**

 CHARGÉE DE MISSION : **VIRGINIE BAUVAIS**

La nomenclature des « emplois-métiers » de l'informatique et des télécommunications est une publication récurrente du Cigref depuis 1991. Face à l'évolution du rôle et des activités des informaticiens dans les grandes entreprises, il est apparu nécessaire au Cigref de continuer à maintenir et à 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 prolongé par une mise en perspective de carrière pour chaque emploi-métier et par un avis du Cigref sur l'évolution du métier concerné. Quatre nouvelles fiches emplois-métiers identifiées par les responsables des ressources humaines ont été ajoutées à la dernière version. Une intégration des métiers de la maîtrise d'ouvrage a également été faite (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

MÉTRIQUE ET OPPORTUNITÉS D'INTERNET

 ANIMATEUR : **SERGE DRUJAS (THOMSON-CSF)**

 CHARGÉ DE MISSION : **STÉPHANE ROUHIER**

Dans la continuité de l'activité du groupe de l'an dernier, les travaux du Cigref sur la métrique et les opportunités d'internet ont porté cette année sur plusieurs problématiques :

- la rationalisation de l'accès à l'information (les portails) ;
- l'optimisation de l'aide à la décision (intelligence économique) ;
- l'amélioration de la visibilité de l'entreprise sur internet (référencement et noms de domaine) ;
- les nouveaux modes de gestion de la relation client (centres d'appels web) ;
- la simplification du processus d'achat (*e-procurement* et places de marché électroniques).

Plutôt que de se contenter d'une approche théorique et de se limiter à un ou deux thèmes de travail, les membres du groupe ont préféré privilégier une approche pragmatique, évaluative et systématique en traitant des sujets en fonction de leurs besoins et de l'actualité.

Les réflexions du groupe ont été nourries à la fois par les retours d'expérience de certains membres (portail, intelligence économique) et par les présentations de cabinets de conseil (portails, référencement, centres d'appels web, places de marché). On peut citer notamment les travaux des intervenants suivants : présentation de Weebis sur les portails d'entreprise, présentation d'Abondance sur le référencement, présentation de Cesmo sur les centres d'appels web et les nouveaux modes de gestion de la relation client, présentation de CSC Peat Marwick sur les opportunités et les enjeux des places de marché électroniques.

Ces différentes réunions ont permis aux responsables internet des grandes entreprises d'échanger leurs points de vue et de faire le point

sur l'ensemble des familles d'acteurs de la maîtrise d'ouvrage et de la maîtrise d'œuvre du système d'information.

Les travaux de l'observatoire se sont ensuite focalisés sur les problèmes de mobilité interne et de gestion de carrière des professionnels du système d'information. Les travaux sur le sujet se poursuivront sur l'exercice 2000-2001.

Le Cigref a par ailleurs continué de participer, sous l'égide du ministère de l'éducation nationale, 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 particulièrement présent dans deux groupes de travail de l'observatoire :

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



sur des technologies clés. Le thème des places de marché et du *e-procurement* fera l'objet d'un groupe de travail à part entière l'an prochain. Mais les autres problématiques, notamment les aspects juri-

diques et techniques d'internet ne seront pas pour autant négligées et seront traitées soit dans le cadre de groupes de travail *ad hoc*, soit dans le cadre de forums de discussion.

NOMS DE DOMAINE INTERNET

La gestion des noms de domaine internet est aujourd'hui à un tournant de son histoire, qui a déjà fait couler beaucoup d'encre.

L'organisme international qui s'est mis en place au cours des deux dernières années, l'Icann, pour définir de nouvelles règles du jeu, va d'ici la fin de l'année 2000 renouveler la moitié de son conseil d'administration et prendre une série de décisions sur le processus de création de nouveaux noms de domaine qui pourront à terme concurrencer le *dot com*. Sur ce dernier point, le Cigref a cherché à attirer l'attention des entreprises européennes sur l'importance d'agir en ce moment. Il gère en effet le secrétariat international du collège entreprises de l'Icann, qui regroupe des sociétés prestigieuses comme Walt Disney, Worldcom, IBM, Danone, Deutsche Telekom, Ford ou Oracle ainsi que des associations comme l'International Chamber of Commerce ou l'Association internationale des marques.

L'enjeu est de contribuer à dessiner ce que sera le paysage des noms de domaine internet demain. Création de nouveaux noms, protection des marques notoires, définition de chartes comme celle adoptée en France pour le .fr, reconnaissance des pouvoirs des instances d'arbitrage et de médiation, diversité linguistique...

Le Cigref par sa position de secrétaire du collège entreprises de l'Icann, par sa représentation au Conseil d'administration de l'Afnic (organisme qui gère le .fr), entend bien sûr continuer à participer directement à ces débats. Pour recueillir des réactions sur le sujet, le Cigref a mis en place une boîte aux lettres spéciale : domaines@cigref.fr. Par ailleurs, le site www.bcdnso.org donne toutes les informations utiles pour les entreprises qui souhaitent défendre leur capital image sur internet en rejoignant le collège entreprises.



PASSAGE À L'AN 2000**ADMINISTRATEUR DÉLÉGUÉ : CLAUDE CARGOU (AXA) - DÉLÉGUÉ : PIERRE-YVES LE BIHAN
CHARGÉS DE MISSION : JACQUES FRADIN ET OLIVIER PORTE**

Le Cigref a eu l'occasion de publier son bilan de l'opération en avril 2000. Rappelons-en trois points majeurs :

- l'opération a représenté un coût total de 21 milliards de francs pour les membres du Cigref ;
- sa réussite a dépendu très directement de la très forte mobilisation des directions informatiques, des directions générales et des directions utilisatrices des membres ;
- le Cigref a joué un rôle de carrefour d'informations qui a été largement apprécié.

Sur ce dernier point, il n'est peut-être pas inutile de mentionner que :

- Le Cigref a démarré son action sur l'an 2000 dès 1996 et a permis durant ces quatre années à plus de 1 000 responsables d'échanger des informations sur le sujet.
- Cette participation a culminé pendant le week-end du jour J, où 450 experts ont participé au dispositif du Cigref.
- La coopération du Cigref avec la mission nationale an 2000 dirigée par Gérard Théry a été jugée exemplaire
- Le Cigref a également mis à la disposition de tous des données directement exploitables à travers le site public www.cigref2000.com (aujourd'hui fermé) qui a recensé plus de 13 000 fiches de tests et a fourni des comptes rendus réguliers d'avancement lors de l'opération elle-même.

À bien des égards, cette opération est et restera certainement pour longtemps unique dans l'histoire de l'informatique. Elle doit néanmoins servir à rappeler trois principes de bon sens qui eux ne s'usent que si l'on ne s'en sert pas.

- Le développement et la livraison de bons produits sont un défi permanent et il est temps pour la qualité informatique de rejoindre les standards de l'industrie.
- Pour réussir, les vertus du dialogue sont irremplaçables : dialogues aussi bien avec la direction générale qu'avec les représentants des utilisateurs de l'entreprise ou avec d'autres informaticiens au travers de lieux d'échanges comme le Cigref.
- Les relations avec les fournisseurs ont beaucoup de clarté et d'efficacité à gagner dans des actions concertées d'un nombre suffisant de grands clients. Ce que le Cigref compte bien développer à son niveau dans les prochaines années...



PASSAGE À L'EURO

ANIMATEUR : MICHEL MORISSEAU (RENAULT)

CHARGÉ DE MISSION : OLIVIER PORTE

L'exercice 1999-2000 a constitué une étape importante dans le passage à l'euro. L'attention des grands groupes apparaît d'ailleurs de plus en plus soutenue dans ce domaine. Les points réguliers faits sur l'avancement des membres ont montré qu'après le passage à l'an 2000 qui a mobilisé beaucoup de ressources, la préparation de la fin de la période transitoire du passage à l'euro (fin 2001-début 2002) est à son tour devenue un enjeu majeur.

Pour en rendre compte le plus fidèlement possible et fournir aux responsables euro l'occasion de rencontrer leurs homologues sur des sujets d'actualité, quatre sous-groupes du Cigref ont été organisés :

- sous-groupe « progiciels » ;
- sous-groupe « ressources humaines » ;
- sous-groupe « bureautique » ;
- sous-groupe « communication ».

À ces discussions entre responsables chez nos membres sont venues s'ajouter d'autres formes d'échanges :

- discussion avec des représentants des pouvoirs publics sur les principes et le rythme de l'adaptation des législations et réglementations françaises pour intégrer l'euro. La question des contre-valeurs et des seuils réglementaires a ainsi été longuement débattue ;
- discussion avec des représentants d'organismes de normalisation afin d'évaluer le champ d'application des standards dans la conformité du passage à l'euro ;
- discussion avec des fournisseurs, notamment ceux regroupés au sein de l'Euro Working Group et participation à une manifestation commune afin de sensibiliser le plus grand nombre d'entreprises.

Concernant ces efforts de sensibilisation, il a été également décidé de procéder à des actions plus systématiques à partir de la rentrée 2000, moment où le compte à rebours va commencer à s'accélérer. Le moyen retenu est la publication d'une « lettre Cigref de l'Euro », qui sera bimestrielle. Celle-ci sera l'occasion de dégager les grandes tendances pour tous ceux qui s'intéressent au dossier, informaticiens ou non, et de rappeler, témoignages d'expert à l'appui, les principes à respecter dans l'optique du passage.



SÉCURITÉ**ADMINISTRATEUR DÉLÉGUÉ : PHILIPPE VERDIER (LA POSTE)****CHARGÉ DE MISSION : STÉPHANE ROUHIER**

Les travaux de ce groupe de travail ont porté à la fois sur les aspects techniques, organisationnels et juridiques de la sécurité. L'accent a surtout été mis sur les risques et les opportunités liés à l'ouverture des systèmes d'information de l'entreprise à l'heure d'internet et du commerce électronique.

Les réflexions de ce groupe se sont appuyées sur des retours d'expérience de responsables de la sécurité, des échanges d'information entre membres du Cigref, des présentations de constructeurs (Cisco, ISS, Microsoft) ou de cabinets de conseil (Ernst & Young, Lexsi, Solucom).

En résumé, le groupe a publié des travaux sur les thèmes suivants :

- la sécurité des réseaux IP (protocole internet) ;
- la sécurité des messageries ;
- la sécurité des accès distants ;
- la sécurité des systèmes d'exploitation (Unix, NT) ;
- les outils de détection et les tests d'intrusion (objectifs, instruments, méthodologie, limites) ;
- l'évaluation des différents moyens

d'authentification ;

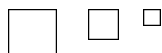
- l'administration de la sécurité et la gestion des droits d'accès (méthode, instruments, limites) ;
- les aspects juridiques de la sécurité (chiffrement, signature électronique, vie privée) ;
- le rôle et le positionnement du responsable sécurité dans l'entreprise (missions, rattachement, qualités requises, perspectives d'évolution).

Le Cigref a également entretenu au cours de l'année des relations avec le Clusif (Club de la sécurité informatique française), la DCSSI (direction centrale de la sécurité des systèmes d'information) et le CERT IST (groupement d'experts en sécurité du secteur privé).

Les grands axes de travail retenus pour l'an prochain concerneront principalement l'élaboration et la mise en place des tableaux de bord, la définition des architectures de sécurité, la gestion des annuaires, la gestion de la sécurité et de la mobilité.

CLUB EDI ET COMMERCE ÉLECTRONIQUE**ANIMATEURS : BERNARD JEANNEAU (USINOR) ET HUBERT ÉVRARD****CHARGÉ DE MISSION : OLIVIER PORTE**

Le club « EDI et commerce électronique » du Cigref a fourni 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.



Thèmes de travail pour 2000-2001

GROUPES, CLUBS ET FORUMS

Pour augmenter sa réactivité face aux attentes des grands groupes et pour profiter pleinement des nouveaux moyens de communication qu'il met en œuvre avec ses membres, le Cigref abordera les thèmes retenus par son conseil d'administration sous trois formes : des groupes de travail, des clubs et observatoires et des forums de discussion. Le choix des sujets se fait en tenant compte des attentes des entreprises membres autour de problématiques stratégiques, opérationnelles ou plus prospectives. Sur l'exercice 2000-2001, seront abordés les thèmes suivants :

Architecture internet

Briques techniques et modèles d'architectures pour le commerce électronique.

Communication informatique

Spécificités et enjeux d'une communication réussie de la direction des systèmes d'information.

Contrôle de gestion des systèmes d'information

Méthodes, indicateurs et critères de choix de projets.

Éthique et déontologie dans la fonction informatique

Normes de comportement interne et externe de la direction des systèmes d'information et des directions utilisatrices.

Externalisation

Infogérance des matériels, des applications et des réseaux et télécoms.

Gestion des connaissances

Conduite de projet, solutions techniques et méthodologiques, refonte des processus...

Internet juridique

Les enjeux juridiques de l'usage d'internet en entreprise.

Observatoire des nouvelles technologies

Marché, besoins, pérennité, support, contraintes, coût, formation nécessaire pour chaque nouvelle technologie.

Observatoire des ressources humaines

Mobilité et gestion de carrière des professionnels du système d'information.

Observatoire des télécoms

Observatoire des opérateurs. Réglementation.

Passage à l'euro

Enjeu informatique et enjeu d'entreprise.

Carrefours d'affaires sur internet

Rationalisation de la chaîne logistique et automatisation des approvisionnements.

Relations avec les fournisseurs

Veille et échanges sur les acteurs et leurs pratiques.

Sécurité

Tableaux de bord, architectures de sécurité, annuaires et mobilité.



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. Le passage informatique à l'an 2000, l'euro, la prise en compte des problèmes sous un angle international par un nombre croissant d'entreprises du Cigref ont renforcé ce souhait de discuter avec ces acteurs. Le Cigref converse également avec les pouvoirs publics et les organismes chargés de la réglementation qui le consultent fréquemment.

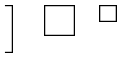
LE CLUB DES DIRECTEURS DES SYSTÈMES D'INFORMATION (DSI)

LES PETITS DÉJEUNERS DSI

Les petits déjeuners sont organisés une fois par mois spécifiquement pour les 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 1999-2000, des directeurs des systèmes d'information ont présenté à leurs collègues des réalisations ou des problématiques particulières : Gilles Bonnin, directeur général des technologies de l'information du groupe Accor sur le sujet : « Le système d'information d'un groupe hôtelier international en ligne et en temps réel » ; et Bernard Albigès, DSI de l'Assistance publique – Hôpitaux de Paris sur le sujet : « Quoi de neuf dans l'informatique hospitalière ? ».

Des fournisseurs informatiques ou des organismes sont venus présenter leur stratégie ou leur vision prospective : Guido Jouret, DSI de Cisco Systems Europe et Thierry Labbé, DG de Cisco France sur le thème « Le système d'information Cisco à l'ère d'internet, un outil de compétitivité » ; Bruno Fontaine, président du comité d'orientation stratégique ITC de l'Afnor et Xavier Lespinasse, secrétaire du comité, sur le thème « Normes et standards : un incroyable regain d'activité. Pourquoi ? Comment ? » ; Bertrand de Maigret, administrateur délégué de



l'Association pour l'union monétaire de l'Europe, sur le thème « Le passage à l'euro, un investissement à mieux rentabiliser » ; Patrick Stark, DG de Compaq France sur le thème « *Non stop & zero latency* : des avantages concurrentiels pour les utilisateurs en *e-business* » ; Bernard Maître, directeur associé de Galileo Investissement, sur le thème « Création de valeur dans les *start-up high tech* et valorisation » ; Mark Templeton, PDG de

Citrix, sur le thème : « L'évolution du coût total de possession d'applications » ; Scott Mc Nealy, PDG de Sun Microsystems, sur l'évolution du paysage informatique mondial et sur le passage à la *net economy*.

Deux petits déjeuners ont par ailleurs été consacrés exclusivement au passage informatique à l'an 2000, l'un avant le passage et l'autre juste après.

LES PETITS DÉJEUNERS VIP

Organisés une fois par an, les petits déjeuners VIP regroupent les décideurs d'entreprises utilisatrices et les dirigeants des fournisseurs pour un débat, en collaboration avec un important organe de presse.

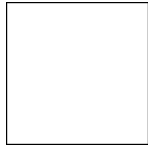
Le petit déjeuner du 8 décembre 1999 avait pour thème : « Commerce électronique : de la prudence à l'engagement ». Animée par Pierre Briançon, directeur adjoint de la rédaction de L'Expansion, une table ronde a réuni cinq personnalités ayant une forte expérience sur le sujet :

- Vincent Pilloy, responsable du service des produits numériques de Michelin ;
- Roland Martinez, directeur du commerce électronique de la Camif ;

- Jean-Jacques Gomez, premier vice-président du tribunal de grande instance de Paris ;
- Pierre Alzon, directeur général de Dégri-tour ;
- Max-Henry Pollak, directeur des achats de Spie.

Jacques Beer Gabel, aujourd'hui directeur des systèmes d'information de la Société générale, a présenté les résultats d'une enquête menée auprès des entreprises du Cigref sur la réalité du commerce électronique dans les grands groupes. Dans la dernière partie du petit déjeuner, Philippe Lemoine, coprésident du directoire du groupe Galeries Lafayette, a livré quelques-unes de ses réflexions sur le sujet.



**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 :

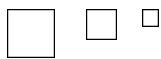
- la réponse à plusieurs consultations de l'Autorité de régulation des télécommunications (ART) ;
- la participation au groupe de travail relatif aux radiocommunications professionnelles (GTR) ;
- la participation aux commissions consultatives de l'ART (CCR, CCN...) ;
- la participation à la Commission 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 régulières avec des organismes partenaires, sur des thèmes d'intérêt commun.

- Acel (Association pour le commerce et les services en ligne) ;
- 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 un siège au conseil d'administration ;
- Afnor (Association française de normalisation) ;
- Aful (Association francophone des utilisateurs de Linux et des logiciels libres) ;
- Afuu (Association française des utilisateurs d'Unix et des systèmes ouverts) pour l'organisation de la manifestation Net 2000 ;
- AIM (Association internationale des marques) ;
- ART (Autorité de régulation des télécommunications) ;
- AUME (Association pour l'union monétaire européenne) ;
- Autipac (Association des utilisateurs de réseaux et de services de télécommunications), qui a demandé au Cigref de reprendre son activité suite à sa dissolution ;
- Clusif (Club de la sécurité informatique français), sur les dossiers « sécurité » et « an 2000 » ;
- Cabinet du Premier ministre ;
- Cert (Computer Emergency Response Team) ;
- Comité national pour le passage à l'an 2000, présidé par Dominique Strauss-Kahn puis Christian Sauter ;
- Commission des installateurs ;
- Commissariat général du Plan ;
- DCSSI (Direction centrale de la sécurité des systèmes d'information) ;
- Edifrance, avec un siège au conseil d'administration ;





ETSI (European Telecommunications Standards Institute) ;
Euro Working Group ;
Global 2000, association mondiale bancaire relative au passage informatique à l'an 2000 ;
Icann (Internet Corporation for Assigned Names and Numbers) et le collège « entreprises » du DNSO (Domain Name Supporting Organisation) dont le Cigref assure le secrétariat international ;
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, noms de domaine...) ;
Mission An 2000, confiée à Gérard Théry ;
OCDE (Organisation pour la coopération et le développement économique) ;
Ofmi (Observatoire des formations et des métiers de l'informatique) ;
RNTL (Réseau national de recherche et d'innovation en technologies logicielles) ;
Sfib (syndicat de l'industrie des technologies de l'information) ;
SGDN (Secrétariat général de la Défense nationale) ;
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).



LES RELATIONS AVEC LES FOURNISSEURS

Le Cigref a connu un regain d'activité dans ce domaine au cours de l'exercice 1999-2000, sous l'effet conjugué de trois facteurs :

- des circonstances exceptionnelles ;
- des changements réglementaires ;
- une volonté particulière des membres.

Les circonstances exceptionnelles, ce sont bien évidemment les opérations de passage à l'an 2000. Cet événement, qui a mobilisé des sommes et des ressources considérables, a servi à bien des égards de révélateur des pratiques des fournisseurs, qu'elles soient bonnes ou mauvaises. Le Cigref a pour sa part tiré le bilan avec ses membres, bilan partiellement publié au mois d'avril 2000.

Les changements réglementaires sont de deux types :

- Le premier, c'est la poursuite du mouvement de libéralisation du secteur des télécommunications qui a accéléré l'ouverture à la concurrence de ce marché. C'est la raison pour laquelle le Cigref a décidé de rendre à nouveau publics cette année les résultats de son tableau de bord des opérateurs, qui montre que sur le terrain, la situation a évolué de façon sensible chez les grands comptes.
- Le deuxième, c'est le passage programmé aux 35 heures qui s'accompagne de discussions entre les clients et leurs grands fournisseurs afin d'évaluer l'impact du changement.

Enfin, la volonté particulière des membres s'est exprimée principalement en 1999-2000 sur le désir d'une meilleure prise en compte du marché français dans les contrats de quelques grands fournisseurs américains et des demandes d'adaptation de ces contrats. Les résultats obtenus à l'issue de ces discussions devraient inciter encore plus de membres à soutenir les actions prévues en 2000-2001.

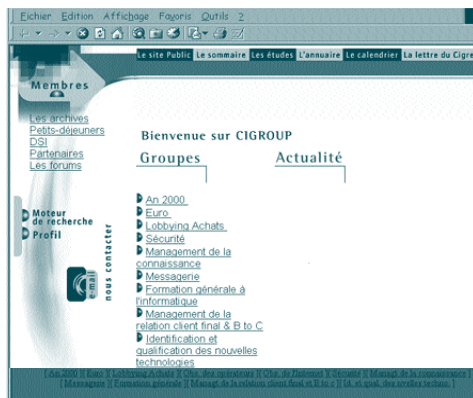
communication

www.cigref.fr

Le Cigref est entré aujourd'hui entièrement dans une logique de communication électronique.

L'année 1999- 2000 a été l'année de la réflexion et de l'adaptation pour préparer de radicales évolutions.

Les rapports du Cigref sont désormais principalement diffusés sous forme électronique, via le site web. Le



nombre de services en ligne a augmenté : forums, questionnaires en lignes... La lettre interne n'existe plus sous version papier. Elle est aujourd'hui diffusée uniquement en version électronique. De même, de plus en plus d'invitations aux groupes de travail du Cigref étaient envoyées par courrier électronique. À partir de septembre 2000, elles le seront uniquement par voie électronique.

Pour aller plus loin dans cette logique, Cigroup, l'extranet du Cigref, va continuer d'augmenter le nombre des services proposés et va se transformer en un véritable portail. À ce jour, plus de 1 000 personnes ont un accès à Cigroup.

Sur son site web, le Cigref met à disposition tous ses rapports publics publiés depuis 1996. Plusieurs centaines d'exemplaires sont téléchargés chaque année. En 1999 et en 2000, le Cigref a publié les rapports suivants :

- Benchmarking informatique
- Contrat d'interchange EDI (français et anglais)
- Coût de possession du poste de travail
- Gérer les connaissances
- Impacts et usages de la messagerie électronique
- Java, langage et architecture
- La sécurité à l'heure d'internet

- Maîtrise d'internet
- Marketing de l'informatique auprès des décideurs
- Nomenclature 2000 des emplois-métiers
- Observatoire 2000 des télécoms
- Passage à l'an 2000. Le jour J
- Retours d'expérience ERP
- XML, vers un format universel ?



Composition

du CA
Composition du conseil d'administration

- PRÉSIDENT :** Jean-Pierre Corniou – Renault
- VICE-PRÉSIDENTS :** Patrick Dailhé – Unedic
Hervé Nora – Framatome
- TRÉSORIER :** Bertrand Amilhat - Manpower
- ADMINISTRATEURS :** Francis Aaron – Bolloré Technologies
Gilles Bonnin – Accor
Patrick Giraudeau – LVMH
Mohamed Marfouk – Danone
Nacer Mechri – Maaf
Philippe Verdier – La Poste

L'équipe

des permanents du cigref

PIERRE-YVES LE BIHAN
DÉLÉGUÉ GÉNÉRAL

OLIVIER PORTE
DÉLÉGUÉ GÉNÉRAL ADJOINT
EURO, LOBBYING, INTERNATIONAL

STÉPHANE ROUHIER
CHARGÉ DE MISSION
INTERNET, SÉCURITÉ, TELECOMS

VIRGINIE BAUVAIS
CHARGÉE DE MISSION
E-BUSINESS, APPLICATIONS D'ENTREPRISE

FRÉDÉRIC LAU
CHARGÉ DE MISSION
RESSOURCES HUMAINES, TECHNOLOGIES

STÉPHANE MARNRES A
WEBMESTRE

ARMEL GUILLET
RESPONSABLE DE LA COMMUNICATION

JOSETTE LEMAN
ASSISTANTE DE DIRECTION

JOSETTE WATRINEL
SECRÉTAIRE DE DIRECTION
CHARGÉE DE LA COMPTABILITÉ

JACQUELINE FERRARI
SECRÉTAIRE

