

Les systèmes de management de la sécurité informatique bientôt normalisés par l'AFNOR

La norme ISO 27001 permet de gérer la sécurité des SI

▶ La **norme ISO 27001** définit la Politique du Management de la Sécurité des SI au sein d'une entreprise (1). Elle est **issue de la BS 7799-2:1999** « *Specification for information security management systems* » qui définit les exigences à respecter pour créer un ISMS (*Information Security Management System*).

▶ Elle spécifie en annexe certains **contrôles de sécurité**, tirés de la 17799, dont la mise en oeuvre est **obligatoire**. La norme ISO 27001 comprend **6 domaines** de processus :

- Définir une politique de la sécurité des informations,
- Définir le périmètre du Système de Management de la sécurité de l'information,
- Réaliser une évaluation des risques liés à la sécurité,
- Gérer les risques identifiés,
- Choisir et mettre en oeuvre les contrôles,
- Préparer un SoA (" Déclaration d'Applicabilité ").

▶ L'interconnexion des systèmes d'information et le commerce électronique donnent à cette norme un **poinds grandissant**. Recueil des bonnes pratiques de sécurité des systèmes d'information, certaines de ses recommandations peuvent être **contractualisées**.

Une homologation d'ici fin 2007

▶ Comme l'ISO 9000, l'ISO 27001 porte moins sur l'efficacité des dispositions mises en place, que sur leur existence et la **mise en place de facteurs d'amélioration (PDCA)**.

▶ Pour former sa position, l'AFNOR a soumis le projet ISO 27001 à une **enquête probatoire nationale** qui s'est terminée le 20 juillet 2007. Notifiée au Journal Officiel du 1er juillet 2007, cette enquête a été **ouverte à tous** (2).

▶ Les **résultats** sont actuellement **dépouillés** par la commission compétente, la « Commission Générale des Technologies de l'Information » (**CGTI**).

▶ Cette commission est une structure ouverte qui rassemble, sur la base d'un engagement volontaire, des **industriels de l'informatique**, opérateurs de télécommunication, sociétés de service spécialisées, représentants de l'administration, groupements d'utilisateurs, etc.

▶ Après traitement des résultats de l'enquête, la norme sera alors **l'homologuée NF**, peut être **avant la fin de l'année** !

Les enjeux

Mettre en place les bonnes pratiques en matière de sécurité des systèmes d'information pour mieux gérer la sécurité des SI entre partenaires.

(1) Projet PR NF ISO 27001 (indice de classement : Z74-221PR).

Les conseils

Faire référence à la norme ISO 27001 dans les contrats passés avec des prestataires ou des sous-traitants pour la rendre obligatoires.

(2) Avis relatif à l'instruction de projets de normes paru au JO du 1er juillet 2007.

Isabelle Pottier
isabelle.pottier@alain-bensoussan.com

Informatique

Les ERP (1) dans les systèmes d'information professionnels

Quel statut juridique ?

▸ En tant que logiciels, les ERP bénéficient de la **protection juridique particulière** des œuvres de l'esprit. L'auteur en a donc le monopole d'exploitation au titre duquel il est seul habilité à organiser les modalités de reproduction, de représentation et d'adaptation de ses productions et ce pour une durée de **soixante-dix ans** à compter de la mise à disposition du public.

▸ En 1994, le législateur a voulu limiter cette situation de monopole en essayant de créer les **droits de l'utilisateur** (2), mais cette tentative n'a eu qu'une portée très limitée.

▸ De par ces dispositions, l'éditeur dispose plus particulièrement du **monopole de l'adaptation** de ses produits : il se réserve ainsi la maintenance corrective et évolutive de ses produits. Et bien que l'utilisateur ait acquis un **droit d'exploitation**, il n'a, en réalité, les droits d'exploitation que d'une version du progiciel.

▸ Ces mêmes textes prévoient également que l'utilisateur peut **rectifier les erreurs** affectant le produit, mais seulement si l'éditeur ne s'est pas lui-même réservé ce droit de correction. Et le fait de ne pas réaliser de modification ne vaut pas **renoncement** au droit de correction.

Des progiciels paramétrables

▸ Par nature, les ERP sont des produits destinés à couvrir les **besoins fonctionnels génériques** d'une catégorie d'utilisateurs, et la question de l'adéquation plus ou moins fine de ces produits aux besoins des utilisateurs se pose donc.

▸ Pour tenter de palier ce type de difficulté, les ERP sont très **modulables** et fortement **paramétrables**. La forte « paramétrabilité » peut néanmoins poser des problèmes d'intégration et de tierce maintenance applicative en termes de coûts et de maîtrise de la solution.

▸ Il est en effet plus économique que l'utilisateur s'adapte au progiciel plutôt que de l'adapter à ses besoins en réalisant de nombreux développements spécifiques.

▸ De même qu'en cas **d'infogérance** l'entreprise doit s'interroger sur la pertinence de confier à un tiers tout ou partie de son système d'information, dans l'intégration d'un ERP elle devra s'interroger sur la pertinence d'organiser les fonctions de l'entreprise concernées par le progiciel conformément aux **règles envisagées par l'éditeur** du progiciel ou au contraire de privilégier une **organisation métier spécifique**.

Le principe

La nature même de l'ERP crée une dépendance juridique de l'utilisateur vis-à-vis de l'éditeur et donc un facteur d'insécurité au regard de la stabilité et de la pérennité de la solution.

(1) En français, « progiciel de gestion intégré ».

(2) Art. L.122-6-1 du Code de la propriété intellectuelle.

Les conseils

Pour ne pas être trop dépendant de l'éditeur du progiciel, l'utilisateur doit veiller à ce que le contrat de licence convenu entre les parties comporte une garantie d'évolutivité technique et fonctionnelle du progiciel pendant toute la durée du contrat.

Benoît de Roquefeuil
benoit-de-roquefeuil@alain-bensoussan.com

Sécurité du système d'information

Confirmation du décret sur les données de connexion

L'obligation de conservation des données durant un an

▶ Le Conseil d'État ⁽¹⁾ a **rejeté le recours de l'AFA** (Association des fournisseurs d'accès et de services internet) contre le décret sur la conservation des données de connexion qui fixe à **un an** la durée du **stockage des logs** de connexions des abonnés par les FAI et les opérateurs fixes et mobiles (art. L. 34-1 CPCE) ⁽²⁾.

▶ On peut dire que les opérateurs de communications électroniques ainsi que les défenseurs des libertés publiques seront **décus** et sans doute les consommateurs eux-mêmes, par le **rejet de l'ensemble des arguments** opposé par l'association.

▶ L'AFA avait notamment soulevé le défaut de notification préalable du décret à la Commission européenne, le caractère irrégulier de la consultation de la Commission nationale de l'informatique et des libertés, ainsi que l'absence d'une « juste rémunération » du coût de l'obligation.

▶ L'article L. 34-1 du CPCE **ne s'applique pas aux hébergeurs** et aux FAI pris dans leur fonction d'hébergeurs de pages personnelles, qui eux, relèvent de l'article 6-II de la loi du 21 juin 2004 sur confiance dans l'économie numérique (LCEN).

▶ Un **projet de décret** d'application de l'article 6-II de la LCEN doit mettre en œuvre d'ici la fin de l'année, la même obligation à leur égard, même si la jurisprudence estime que cet article est applicable en l'absence de décret ⁽³⁾.

Des arguments repoussés malgré leur pertinence

▶ Le Conseil d'État a décidé que le gouvernement n'avait pas à **notifier** préalablement le décret à la **Commission européenne** en application de la directive 98/34 CE et ce, bien que cette dernière ait été modifiée pour étendre cette obligation à l'ensemble des règles visant les "services de la société de l'information" au motif que ce **décret n'édicte pas de "règles techniques"**.

▶ Rappelons à cette occasion que, selon la jurisprudence de la CJCE ⁽⁴⁾, le défaut de notification préalable est sanctionné par l'inopposabilité du texte concerné.

▶ Il a aussi estimé que le décret ne constituait pas une atteinte disproportionnée aux libertés publiques au regard des buts de **sécurité publique** poursuivis et que les données dont le décret impose la conservation et la communication ne vont pas au-delà des dispositions de l'article L. 34-1 précité.

▶ Pour finir, l'argument selon lequel seules les **dépenses de fonctionnement**, c'est-à-dire celles liées à la communication des données aux autorités habilitées, seraient prises en compte et non pas, comme le prévoit l'article L. 34-1 précité, les dépenses d'investissement, a été également écarté.

▶ Selon le Conseil d'État, il n'est pas démontré que "*les tarifs établis en vue de compenser les surcoûts des opérateurs ne puissent prendre en compte les investissements consentis par chacun d'entre eux pour la fourniture des informations requises*". Rappelons que l'article L. 34-1 n'a pas prévu d'indemniser les **coûts de stockage**, malgré les critiques justifiées des opérateurs, lesquelles échappaient à la compétence du juge administratif.

L'enjeu

Imposer aux opérateurs télécoms, fournisseurs d'accès à internet et professionnels assimilés, de garder durant un an les données techniques des communications de leurs clients pour des besoins de la recherche, de la constatation et de la poursuite d'infractions.

- (1) CE n°293774 du 7 août 2007.
 (2) Décr. du 24 mars 2006.
 (3) CA Paris 7 juin 2006 Tiscali Media c. Dargaud Lombard - Lucky Comics.
 (4) CJCE 30 avril 1996, Aff. CIA Security International

Les conseils

Le système à mettre en place doit permettre la collecte et la conservation durant un an, des données d'identification des :

- utilisateurs,
- équipements utilisés,
- communications passées (date, horaire, durée, destinataire, etc.),
- services complémentaires demandés ou utilisés et leurs fournisseurs.

Philippe Ballet
 philippe-ballet@alain-bensoussan.com

Propriété intellectuelle

La nouvelle extension des noms de domaines en Asie

Naissance du « .asia »

▶ Le « .asia » a vu le jour le **2 mai 2007** et recouvre une zone englobant 73 pays situés en Asie, en Australie et dans le Pacifique. Ce nom de domaine sponsorisé vise à promouvoir l'intérêt collectif d'une **zone géographique** qui correspond à une réalité économique, mais non politique.

▶ La zone Asia est d'ores et déjà la **plus grande** en termes d'internautes : selon l'enquête de « InternetWorldStats.com », plus de **400 millions** de personnes sont en ligne en Asie (Moyen-Orient, Australie et Asie inclus). À titre comparatif, en Europe, on dénombre 315 millions d'internautes et, en Amérique du Nord, 253 millions.

▶ La **Dot Asia Organisation Limited** est l'**unique registre** en charge de la zone de nommage « .asia » en vertu d'un contrat signé avec l'Icann le **6 décembre 2006**, pour une durée de dix ans renouvelable.

▶ les règles de l'enregistrement du « .asia » sont gouvernées par le souci de **protéger** les droits des tiers et de **refrèner** les enregistrements abusifs. L'enregistrement par étapes qui a été mis en place débutera le **9 octobre 2007**.

Comment obtenir un « .asia » ?

▶ L'enregistrement des « .asia » se décompose en trois phases :

- **Sunrise 1 (SR1)** : est dédiée à l'enregistrement des noms gouvernementaux réservés à la communauté Dot Asia. Elle débutera le 9 octobre 2007 et se terminera en février 2008.
- **Sunrise 2 (SR2)** : est réservée aux titulaires de marques enregistrées, dans l'un des pays de la liste des 73 pays établie par l'Organisation Mondiale de la propriété intellectuelle dite Wipo Standard 3. Cette sunrise se découpe en trois périodes correspondant à des statuts de marque différents. La première sous-période débutera le 9 octobre 2007.
- **Sunrise 3 (SR3)** : est réservée aux titulaires de noms d'entités juridiques enregistrés depuis au moins le 6 décembre 2006. Elle est destinée aux entreprises qui sont situées en Asie et qui en raison de leur petite taille n'ont pas de marque. Elle débutera le 13 novembre 2007.

▶ Une dernière étape dite « **Landrush** » permettra l'enregistrement à tous ceux qui sont éligibles au « .asia » en **février 2008** : le tarif d'enregistrement sera **plus élevé** pendant ce laps de temps.

▶ L'ouverture totale de la zone « .asia » est prévue en mars 2008.

▶ Lors de SR1, et à partir de **mars 2008**, c'est la règle du « **premier arrivé premier servi** » qui s'appliquera. En revanche, lors des périodes SR2, SR3 et « landrush », en cas de dépôt de noms de domaine identiques par des entités différentes, un système **d'enchères** sera mis en place pour déterminer le titulaire du nom de domaine.

L'enjeu

Le « .asia » est né d'une initiative visant à faire émerger une identité régionale sur l'internet.

La condition commune d'éligibilité au « .asia » est que l'un des contacts (titulaire, contact administratif, technique ou de facturation) soit situé dans l'un des 73 pays de la région Asie telle que définie par l'Icann.

Les conseils

Afin de saisir l'opportunité d'être visible sur la zone « .asia », les titulaires de marques devraient préparer leurs dossiers de demandes pour les déposer dès le premier jour de l'ouverture de la Sunrise 2, le 9 octobre 2007.

Laurence Tellier Loniewski
laurence-tellier-loniewski@alain-bensoussan.com

Anne-Sophie Cantreau
anne-sophie-cantreau@alain-bensoussan.com

Fiscalité et sociétés

Voter à distance par voie électronique aux assemblées générales

La mise en place du vote à distance par voie électronique

▸ La **loi NRE** sur les nouvelles régulations économiques du 15 mai 2001 (1) et le **décret** du 3 mai 2002 (2) avaient ouverts la possibilité aux actionnaires de sociétés anonymes de voter aux assemblées générales par des moyens électroniques de télécommunication.

▸ Le vote électronique peut être utilisé soit en séance, soit préalablement à l'assemblée, auquel cas on parle de **vote à distance par voie électronique**.

▸ La mise en place d'un procédé de vote par voie électronique nécessite une mention expresse dans les **statuts** et l'aménagement d'un **site** exclusivement consacré à ces votes (3).

▸ Le vote à distance par voie électronique est exercé au moyen d'un **formulaire** dont les **mentions obligatoires** sont fixées par décret (4).

▸ Les formulaires électroniques de vote à distance peuvent être reçus par la société jusqu'à la **veille de la réunion** de l'assemblée au plus tard à 15 heures, heure de Paris (5).

Les enjeux

Développer le vote à distance par voie électronique aux assemblées générales.

- (1) Loi n°2001-420.
- (2) Décret n°2002-803.
- (3) Art. R 225-61 du C. om.
- (4) Art. R225-76 et R225-77 du C. com.
- (5) Art. R225-77 du C. com.

L'identification et la signature électronique de l'actionnaire

▸ Le décret du 11 décembre 2006 (6) a précisé la **nature** de la signature électronique pour permettre l'**identification** des actionnaires utilisant le vote à distance par voie électronique.

▸ La signature électronique peut prendre la forme soit d'une **signature sécurisée** au sens du décret du 30 mars 2001 (7) et de l'article 1316-4 du Code civil, soit d'une **signature électronique** dite « **simple** » (utilisation d'un procédé fiable d'identification de l'actionnaire) sous réserve que les statuts prévoient cette signature simplifiée et définissent son procédé (8).

▸ Le procédé de la signature dite « simple » pourra être mis en place en **modifiant les statuts** lors de la prochaine assemblée générale extraordinaire ou mixte, puisque les dispositions du **décret du 11 décembre 2006** ne sont pas applicables à la première assemblée générale convoquée après le 1^{er} janvier 2007 (9).

▸ Les associés d'une société par actions simplifiée, qui ont toute liberté pour déterminer dans leurs statuts les conditions et les formes dans lesquelles sont prises les décisions collectives (10), peuvent utilement mettre en place le vote à distance par voie électronique tel qu'il est prévu par la **loi pour les sociétés anonymes**.

Les conseils

- Modifier les statuts pour permettre le vote à distance par voie électronique.

- Aménager un site exclusivement destiné à cet effet.

- (6) Décr. n°2006-1566.
- (7) Décr. n°2001-272.
- (8) Art. 1316-4, al. 2 du C. civil.
- (9) Décret 2007-431 du 25 mars 2007, art. 5-I.
- (10) Art. L.225-107 du C.com.

Pierre-Michel Sauvage
pierre-michel.sauvage@alainbensoussan.com

Relations sociales

Le CNE jugé contraire à la Convention 158 de l'OIT

► La Cour d'appel de Paris vient de juger l'ordonnance (1) créant le contrat nouvelles embauches comme étant contraire aux dispositions de la convention 158 de l'Organisation Internationale du Travail.

► Dans un arrêt en date du 6 juillet 2007 (2), l'ordonnance du 2 août 2005 a été jugée contraire à 4 dispositions de la convention 158 de l'OIT :

- art. 2 : caractère raisonnable de la durée dérogatoire de 2 ans aux règles de rupture et qui comporte, en contrepartie, un régime indemnitaire spécifique

- art. 4 : un travailleur ne devra pas être licencié sans motif valable de licenciement

- art. 7 : un travailleur ne devra pas être licencié pour des motifs liés à sa conduite ou à son travail avant qu'on ne lui ait offert la possibilité de se défendre contre les allégations formulées

- art. 9 : possibilité pour les juridictions d'examiner les motifs invoqués pour justifier le licenciement

► Le CNE bien que créé il n'y a que deux ans est déjà source de litiges comme l'atteste les décisions judiciaires de 2006 (3) puis de 2007 (4).

L'essentiel

Le CNE n'est pas pour autant abrogé et un employeur qui souhaiterait se séparer d'un salarié en CNE devra respecter la procédure de licenciement.

(1) Ord. n°2005-893 du 2 août 2005.

(2) CA Paris, 18e ch. E, 6 juillet 2007.

(3) CPH Longjumeau du 28 avril 2006.

(4) T. confl., 19 mars 2007.

La renonciation à la clause de non-concurrence

► Dans cette affaire (5), un salarié avait été engagé en qualité de directeur commercial. Son contrat de travail comportait une clause de non-concurrence d'une durée de 2 ans, qui s'étendait à toute la France métropolitaine et comportait une contrepartie financière. Cette clause était assortie d'une faculté de renonciation à tout moment par l'employeur.

► Le salarié a pris acte de la rupture de son contrat de travail aux torts de son employeur le 21 octobre 2000 et a demandé à son employeur de lui faire part de ses intentions quant à l'application de ladite clause.

► Puis, il a saisi la juridiction prud'homale le 23 octobre 2000 notamment d'une demande de paiement de la contrepartie financière de la clause de non-concurrence, en raison de la renonciation trop tardive de son employeur.

► Par courrier en date du 20 novembre 2000, la société l'a délié de sa clause de non-concurrence.

► En appel, les juges du fond ont débouté le salarié car ils ont considéré que la décision de l'employeur de délier le salarié de sa clause de non-concurrence était intervenue dans un délai raisonnable à compter de la réception par l'employeur de la notification de la prise d'acte de la rupture par le salarié. La cour d'appel a jugé le délai d'un mois comme étant un délai raisonnable.

► La cour de cassation a suivi les juges du fond. Pour motiver son arrêt, la haute juridiction s'est appuyée sur le fait que ni le contrat de travail ni la convention collective applicable n'avaient fixé les modalités de renonciation au bénéfice de la clause de non-concurrence. La haute cour a fixé le point de départ du délai en cas de prise d'acte de la rupture par le salarié, aux torts de l'employeur à la date à compter de laquelle l'employeur a eu connaissance de la prise d'acte de la rupture par le salarié.

L'essentiel

« en l'absence de fixation par le contrat de travail ou la convention collective des modalités de renonciation au bénéfice de la clause de non-concurrence, l'employeur doit notifier dans un délai raisonnable qu'il renonce à l'application de cette clause ; que ce délai court à compter de la date à laquelle l'employeur a eu connaissance de la prise d'acte de la rupture par le salarié »

(5) Cass. Soc., 13 juin 2007, n°04-42.740

Céline Attal-Mamou
celine-attal-mamou@alain-bensoussan.com

Prochains petits déjeuners

Cybersurveillance : 12 septembre 2007

À travers la possibilité des entreprises de pouvoir accéder aux messages émis et reçus par les salariés ainsi qu'aux logs de connexion, de plus en plus de sociétés sont confrontées à des problèmes liés à la cybersurveillance de leurs salariés.

Or la mise en place d'un tel dispositif nécessite le respect d'un certain nombre d'exigences légales strictes étoffées par les décisions de la CNIL.

Nous vous proposons, au cours d'un petit-déjeuner débat animé par **Alain Bensoussan**, d'aborder l'ensemble des thèmes suivants :

- la définition et les justifications de la cybersurveillance ;
- la mise en place de la cybersurveillance à travers les avis de la CNIL ;
- le rôle clef du DSI en matière de cybersurveillance et sa marge de manoeuvre ;
- la nécessité d'une charte pour encadrer strictement la cybersurveillance.

Nous vous remercions de bien vouloir confirmer votre présence avant le 3 septembre par courrier électronique en indiquant vos coordonnées et le nombre de personnes qui assisteront au petit-déjeuner débat à l'adresse suivante : invitation-conference@alain-bensoussan.com ou en faxant le bulletin d'inscription joint au 01 41 33 35 36.

Bilan Arcep 2006 : 16 octobre 2007

L'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes (ARCEP) a publié son rapport d'activité pour l'année 2006.

C'est l'occasion de faire un bilan sur la mise en œuvre des nouvelles dispositions issues de la loi du 9 juillet 2004 et sur les enjeux en matière de communications électroniques, tels que :

- l'appel à candidature pour la 4ème licence UMTS ;
- le lancement des nouveaux services de renseignements téléphoniques ;
- l'arrivée des réseaux très haut débit (FTTx) ;
- l'intervention des collectivités locales dans le secteur, notamment au travers du haut débit mobile (Wimax) ;
- la mise en conformité des conventions câble.

L'année 2006 a été riche et marquera nécessairement le paysage du secteur des communications électroniques tout au long de l'année 2007.

Nous vous invitons, autour d'un petit déjeuner animé par **Frédéric Forster**, à examiner ces différents thèmes qui vous permettront de débattre sur les grandes orientations du secteur, à l'aune du bilan de l'année 2006.

Nous vous remercions de bien vouloir confirmer votre présence avant le 8 octobre 2007 par courrier électronique en indiquant vos coordonnées et le nombre de personnes qui assisteront au petit déjeuner débat à l'adresse suivante : invitation-conference@alain-bensoussan.com ou en faxant le bulletin d'inscription joint au 01 41 33 35 36.

Actualité

Nouvelles normes techniques pour les systèmes de vidéosurveillance

- Un arrêté paru à la fin de l'été spécifie les normes à respecter pour pouvoir utiliser dans des **procédures judiciaires**, les images vidéo stockées (1).
- Le système d'enregistrement doit avoir la capacité d'associer aux images stockées trois données essentielles en matière de **preuve** : la date de la séquence vidéo, son heure et l'emplacement de la caméra. Des méthodes sont préconisées.

L'essentiel

Pouvoir certifier les informations spatiales et temporelles associées aux images vidéo enregistrées.

(1) Arr. du 03/08/2007 et son rectific., *JO* du 25/08/2007

Rapport 2006 de l'ARCEP

- Cette année, l'Autorité fête un anniversaire, 1997-2007. Le rapport est donc l'occasion, en plus de son activité 2006, de dresser un bilan décennal de l'activité de régulation (455 pages) (2).

Dix ans de régulation en télécommunication.

(2) www.arcep.fr

Confirmation du décret sur la conservation des données de connexions

- Le 7 août 2007, le Conseil d'État a rejeté le recours de l'AFA (Association des fournisseurs d'accès et de services internet) contre le décret du 26 mars 2006 sur la conservation des données de connexion par les FAI et les opérateurs télécoms (3).
- Le même jour, il a également annulé certaines dispositions de l'arrêté du 22 août 2006 sur la tarification s'appliquant aux réquisitions des opérateurs de communications électroniques (4).

Confirmation de l'obligation de conserver un an les données de connexion.

(3) CE 07/08/2007, Afa, cf. p. 3 ci-dessus.

(4) CE 07/08/2007, Afors Telecom.

Rapport CADA sur la diffusion des données publiques en 2006

- La CADA a rendu au cours de l'été son rapport d'activité annuel. Elle y dénonce le **manque de célérité** dans la mise en œuvre par les personnes publiques de l'ordonnance du 6 juin 2005 en matière d'**accès aux documents administratifs** et de **réutilisation des informations publiques**.
- Les personnes publiques doivent favoriser l'accès et la réutilisation par des tiers des données qu'elles détiennent, notamment par la tenue de répertoires, la désignation de personnes responsables, la mise en place de **licences types**, la diffusion de leurs données de bases sur leur **site internet**

Favoriser l'accès et la réutilisation par des tiers des données publiques.

(4) Rapport d'activité 2006 disponible sur le site de La Documentation Française.

Directeur de la publication : Bensoussan Alain

Rédigée par les avocats et juristes de ALAIN BENSOUSSAN SELAS

Animée par Isabelle Pottier, avocat

Diffusée uniquement par voie électronique

ISSN 1634-071X

Abonnement à : avocats@alain-bensoussan.com

Interview

Un CRM pour optimiser la relation client et la gestion de ses forces de vente

Jérôme Boulon, Société Masao (*)

par Isabelle Pottier



Pouvez-vous nous dire brièvement en quoi consiste exactement l'activité CRM ⁽¹⁾ de Masao ?

Nous sommes distributeur et intégrateur d'une solution de CRM ⁽¹⁾, Selligent. Fort de son expérience de 16 ans dans la gestion de la relation client, Selligent se présente comme l'un des acteurs incontournables du marché. Les préoccupations des entreprises sont toujours les mêmes : augmentation de leur chiffre d'affaires, amélioration de leur productivité et de leur rentabilité. Le CRM permet d'atteindre ces objectifs en plaçant simplement le client au centre du système d'information de l'entreprise. L'entreprise optimise ainsi son suivi client, augmente le taux de satisfaction de ce dernier et donc, à terme, s'assure de sa fidélisation. Notre métier est de comprendre les process métiers de nos clients et d'adapter Selligent à leurs impératifs et à leurs contraintes.

Concrètement comment fonctionne une solution de CRM aujourd'hui ?

Un certain nombre de process de vente sont redondants, le CRM permet de les automatiser. Ainsi, lors de la saisie d'une nouvelle société, certaines actions seront automatiquement générées (prise de rendez-vous, envoi de propositions commerciales ou de documentations, etc.). Ces actions viennent enrichir le planning du commercial en charge du compte. Au-delà de ces aspects opérationnels, la plus value d'un outil CRM est sa capacité à reproduire les process métiers (WorkFlow dans notre jargon) et à s'adapter aux impératifs fonctionnels de l'entreprise ; ainsi un contrat peut suivre un processus de validation précis avant d'être envoyé au client. Jusqu'à présent un commercial gérait son portefeuille clients de manière individuelle, il avait son propre fichier, voire son propre format de fichier (tableur Excel), ce qui posait un problème de consolidation des informations notamment au niveau du Management. Aujourd'hui, grâce au CRM, l'information est consolidée, exploitable par tous et accessible à tout moment.

Comment est assurée l'intégrité des données personnelles des clients ?

Les problématiques de sécurité vont bien au-delà des droits d'accès liés à l'application. Chaque CRM est différent, si bien que les normes de sécurité et les points d'accès changent d'une solution à l'autre. Nous concernant, Selligent est accessible via Internet et ne nécessite aucune installation sur les postes utilisateurs. L'application est installée sur un unique serveur distant. Il suffit alors de se connecter via Internet Explorer grâce à un login et un mot de passe. Enfin, le serveur et de la base de données doivent être sécurisés à deux niveaux : physiquement tout d'abord, grâce à une salle climatisée fermée à clé, puis électroniquement, par sécurisation de la connexion Internet, comme pour la gestion en ligne de comptes bancaires. Enfin, il est aussi possible de cloisonner l'information en interne et de répartir les portes-feuilles clients par territoire, par secteur d'activité, par équipe... et d'en limiter l'accès.

Le retour sur investissements (ROI) dépend-il de la taille de la base client ?

Le retour sur investissement est une notion très importante dans le CRM. La plupart du temps, il est plus rapide que le taux d'amortissement d'un logiciel (3 ans). Certains clients ont en base de données 200 ou 300 clients seulement. Mais cette base génère un chiffre d'affaires important. Ce n'est donc pas une simple question de taille mais plutôt de qualité. Si l'on souhaite optimiser cette relation client et créer une relation de qualité, le CRM est incontournable. La capacité de centraliser ces informations et que chacun y ait accès en temps voulu est une plus value sans commune mesure pour toute entreprise.

Que diriez-vous aux entreprises encore réticentes au recours au CRM ?

En France, il subsiste une réticence à investir dans l'immatériel. Entant que commercial il faut déployer une grande force de conviction. Malgré tout, certains arguments sont imparables. Je dirais simplement que grâce au CRM, le coût d'une vente chez un client existant est divisé par trois ; de plus la connaissance du client permet de déployer les ressources adéquates pour s'assurer d'un nouvel acte d'achat. Non seulement notre outil optimise la consolidation des informations, mais facilite leur remontée à des fins décisionnelles. Le module « AnalytiX » de Selligent prend ainsi le relais. Il offre la possibilité d'éditer des tableaux de bord pour les prises de décisions stratégiques.

(1) Customer Relationship Management (*) <http://www.masao.eu/societe.html> (**) <http://www.selligent.com/fr/home.html>