



Piratage téléphonique : informez vos clients grâce à notre fiche pratique

Chers adhérents,

Nous avons le plaisir de vous communiquer, en avant-première, la **fiche pratique de prévention de la fraude téléphonique** que nous avons élaborée dans le cadre des **ateliers entreprises de l'ARCEP**.

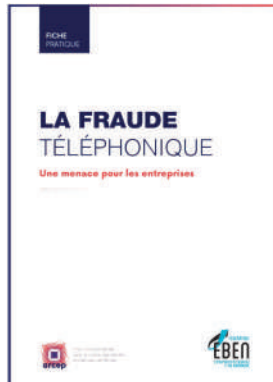
Après des mois de sensibilisation et même d'alerte, nous avons été entendus : le détournement des lignes téléphoniques, ou « phreaking », est devenu une menace réellement prise au sérieux par les autorités publiques tant ses conséquences peuvent être dramatiques.

Nous sommes nombreux à avoir constaté que bien trop souvent les structures victimes d'une attaque font retomber la responsabilité sur les installateurs. Là où nous devrions être les soutiens de nos clients nous en devenons les ennemis tout désignés. Il est urgent de renverser cette tendance et de nous réapproprier notre véritable rôle.

Ainsi, nous vous encourageons vivement à diffuser cette fiche à l'ensemble des entreprises, administrations et toutes autres structures avec lesquelles vous travaillez.

Sachez en tirer profit...

- Elle sera votre support d'information
- Elle s'intégrera de fait dans vos obligations d'information et de mise en garde
- Elle crédibilisera votre démarche par la présence des logos de votre fédération et de l'ARCEP
- Vous deviendrez le relais d'une action d'ampleur nationale



Pour la télécharger : www.federation-eben.com

AU SOMMAIRE...

La fiche pratique contre le phreaking	p. 1
Bilan des Rencontres EBEN	p. 2-3
IT Partners 2017	p. 4
Les événements EBEN sur My Agenda EDI	p. 4
Rançongiciels : téléchargez le flyer client	p. 4
La Tribune de nos partenaires	p. 5-6



Edito

André VIDAL
Président

EBEN,
unique syndicat représentatif de la branche

Plus que jamais, les chefs d'entreprises de TPE ou de PME que nous sommes doivent pouvoir disposer d'un syndicalisme clarifié et identifié. Un syndicalisme qui ne soit pas seulement revendicatif mais une véritable force de proposition et qui doit accompagner les entreprises dans leur quotidien.

Comme cela a été fait en 2008 pour les syndicats de salariés, le Gouvernement a mis en place une réforme de la représentativité patronale. Jusqu'à très peu encadrée, la représentativité patronale reposait essentiellement sur une légitimité acquise au fil de l'histoire et une jurisprudence fluctuante. Les règles sont désormais clairement établies et à compter de 2017, les organisations professionnelles, pour être reconnues représentatives, devront remplir un critère d'audience et représenter au moins 8% de l'ensemble des entreprises de la branche. A ce critère d'audience, s'ajoutent l'ancienneté minimale de 2 ans, le respect des valeurs républicaines, l'indépendance et l'influence caractérisées par l'activité.

La Fédération va donc déposer son dossier de candidature et devrait être déclarée seule et unique organisation représentative de notre secteur, ce qui renforcera notre légitimité, notre crédibilité et notre influence auprès des pouvoirs publics notamment.

Parce qu'ensemble,
nous sommes plus forts !

TOUTS METIERS

Les Rencontres EBEN : de la diversité et de la qualité

Nous vous avons promis un programme riche et convivial et nous n'avions pas menti : les Rencontres EBEN ont, cette année encore, été un concentré interactif d'intelligence et de réflexion et ce grâce à votre présence et à celle de nos partenaires. C'est dans les salons du Crowne plaza que nous nous sommes réunis autour de diverses interventions et de nombreux moments d'échange.



Un bilan riche et positif pour les commissions

Cet événement vient couronner des mois passés à agir pour nos entreprises et nos métiers. Les vice-présidents ont présenté l'ensemble des projets en cours et à venir, fruits de réflexions menées par les commissions métier qui se sont réunies en moyenne six fois en un an (dont la moitié en visioconférence). Ce sont les membres de ces commissions métier qui vous ont aussi représentés auprès des instances publiques et organismes divers (ministère de l'environnement, Direction générale du travail, ARCEP, ministère de l'Intérieur, UGAP, commission filière cartouches, CGPME...).

Il s'agit d'un bilan particulièrement riche et positif pour nos cinq commissions métiers, comme pour la commission sociale et formation qui espère aboutir à la signature d'un accord sur les salaires ainsi que sur les classifications prochainement. Le Président André VIDAL a par ailleurs annoncé la mise en ligne au cours des prochaines semaines du nouveau site internet EBEN, plus moderne, dynamique et intuitif, ainsi que le relooking de *Trait d'Union*.

Indicateurs économiques : des signes d'amélioration

La matinée s'est poursuivie par l'intervention de Sophie HERVÉ et Philippe JOUGLARD de BNP PARIBAS LEASING SOLUTIONS qui ont fait le point sur la conjoncture économique et nous ont annoncé des signes d'amélioration à fin 2016. Ils nous ont ensuite donné les tendances 2017 de nos marchés :

- la bureautique résiste grâce aux MPS (+14 en 2016) ;
- L'informatique retrouve la croissance (+2,3%) portée par les logiciels et une reprise du marché des PC professionnels. Notre partenaire nous indique qu'en 2018, 60% du budget de la DSI sera consacré à des services externalisés.
- Mobilité et convergence au cœur de la stratégie télécoms des entreprises. On note une baisse du marché des IPBX en faveur des solutions Centrex qui ne représentent encore que 8% du marché.

Retrouvez toutes les données transmises par BNP PARIBAS LEASING SOLUTIONS sur notre site internet.



Marchés publics : une table ronde très attendue

Enfin, moment tant attendu, nous avons clôturé la matinée par une table ronde sur le thème de l'accès des PME à la commande publique. Pour en débattre, Patrick BADARD, chef du Bureau des achats informatiques, télécoms et impression de la Direction des Achats de l'Etat (DAE), Marc THIERCELIN, Directeur de la Qualité, de l'Emploi et des Politiques publiques à l'UGAP, Laurent, DELPLANQUE, Acheteur public au service des achats de la ville de Niort, Marc GILLES, P-DG du Groupe COM6, membre du GROUPEMENT SÉQUENCE et Pascal CHAVERNAC, Président du Groupe RESADIA, étaient réunis.

La réforme du Code des marchés publics a été abordée. Elle a notamment pour objectif de simplifier le droit des marchés publics et de favoriser l'accès des PME à la commande publique. Aujourd'hui 30% des contrats (en valeur) sont alloués aux PME, l'objectif du gouvernement est de pouvoir augmenter ce chiffre à 50% d'ici 2 ans.

Parmi les mesures phare de cette réforme, nos invités ont tenu à parler du « sourcing » qui est encouragé par la réforme (articles 4 et 5 du décret n° 2016-630 du 25 mars 2016 sur les marchés publics). Il s'agit pour les acheteurs de conduire des études de marché, d'acquiescer une connaissance précise du marché, de ses opérateurs, des solutions qu'ils proposent, notamment en termes d'innovations technologiques. Cette pratique se heurte souvent à beaucoup de réticences de la part des acheteurs et prescripteurs qui étaient jusque là, peu enclins à dialoguer avec des fournisseurs sans cadre réglementaire prédéfini. Laurent DELPLANQUE a donc encouragé les entreprises présentes à démarcher leurs collectivités locales pour se faire connaître, présenter leur organisation et leurs offres aux services concernés.

TOUS METIERS (SUITE)

Bien évidemment, les interrogations n'ont pas manqué et certains d'entre vous ont rappelé que les conditions formulées dans les appels d'offres peuvent parfois exclure de fait nos entreprises ou les mettre en difficulté. (ex. : durée d'un marché bureautique fixée à un an alors que le matériel est financé par des solutions de financement locatif sur 3 ans). Face à la richesse des échanges que la thématique a suscités, le temps imparti n'a pas suffi pour aborder l'ensemble des points et questions.

De cette table ronde, nous retiendrons qu'acheteurs et distributeurs doivent se professionnaliser et plus se parler. Pour ce faire, la Fédération mettra en place un groupe de travail « marchés publics ».

Solutions et perspectives pour nos métiers



Développement des marges, renouvellement des offres de service, nouveaux produits..., l'après-midi a été consacré à des ateliers animés par nos partenaires (LEXMARK, BNP PARIBAS LEASING SOLUTIONS, CANON, LIFESIZE, HP, KASPERSKY, KYOCERA, MITEL, RICOH, HUMANIS). Chacun a présenté pendant 20 minutes ses nouvelles solutions.

Laurent FRELAT, directeur général de l'institut I+C et Frédéric LEROI, rédacteur en chef du magazine PNP ont animé un atelier consacré à l'avenir de la Papeterie et se sont demandés comment faire face à la diminution des ventes de produits qui hier étaient au cœur du métier et quelles sont les opportunités à saisir.

Un auditorat conquis

Pour finir sur une note plus légère mais tout autant sagace et prospective, Me ALAIN BENSOUSSAN, avocat spécialisé en droit des technologies avancées et père du droit de l'informatique a abordé la question du droit des robots.

Vaste question qui nous semble bien lointaine et pourtant... Avec l'ingéniosité et le talent d'orateur qui sont les siens, il a démontré que cette problématique est déjà d'actualité : Siri, Cortana ou Google Now sont des robots assistants que nous utilisons au quotidien, les voitures autonomes ne sont plus seulement des créations de l'imaginaire mais s'apprêtent à envahir nos rues... En cas d'accident, qui aura la responsabilité ? Le propriétaire ? Le développeur ? Comme il y a une personnalité homme, une personnalité femme, il faut définir une personnalité robot.« Avec les robots, les cadres juridiques d'aujourd'hui ne sont plus possibles » a expliqué Me BENSOUSSAN. Le nier serait dangereux. Il a aussi expliqué que dans la chaîne de distribution qui va se mettre en place, nos entreprises auront peut-être un rôle à jouer.

Une intervention qui a suscité de nombreuses questions et de vifs applaudissements de la part de l'auditoire qui s'est empressé ensuite de se procurer le livre *Le droit des robots* que l'orateur a dédié.



La journée a bien évidemment été ponctuée de nombreux moments de networking qui vous ont permis d'échanger avec les partenaires. C'est au son de musiques jazz que la soirée s'est déroulée avant de se clôturer par un spectacle de danses brésiliennes.



SOLUTIONS D'IMPRESSION, INFORMATIQUE & TELECOMS

IT PARTNERS 2017

une 12ème édition qui s'enrichit de nouveaux marchés



Lancée en 2006, IT PARTNERS orienté 100% Channel n'a cessé de s'enrichir pour répondre toujours mieux aux évolutions des marchés des solutions IT, télécoms et plus récemment à la convergence audiovisuelle. Rendez-vous incontournable de la communauté des décideurs du Channel IT français, l'événement fédère l'ensemble des fournisseurs de solutions de nouvelles technologies destinées à un usage professionnel. Véritable place de marché, IT PARTNERS est un lieu unique d'immersion et de rencontres

d'affaires entre partenaires, décideurs, fournisseurs et intégrateurs.

De nouvelles orientations en 2017 à la pointe des tendances stratégiques :

« Pour sa 12ème édition, IT Partners ouvrira ses portes le **mercredi 8 et jeudi 9 mars 2017**. Depuis l'édition 2016, l'accent est fortement mis sur l'intégration des technologies au service de solutions métiers. Ce nouvel axe sera renforcé en 2017 par l'arrivée de nouveaux secteurs technologiques. Promouvoir l'innovation et ouvrir à de nouveaux marchés est notre engagement. L'internet des objets, la robotique de services, les drones et la réalité virtuelle destinées à des usages professionnels seront les dignes représentants en 2017 de cet engagement » explique Laurent EYDIEU, Directeur de la division Nouvelles Technologies de Reed Expositions France.

Et toujours :

- Un service exclusif et inédit d'hospitalité des revendeurs et intégrateurs invités au sein du 1er site de tourisme d'affaires européen, Disneyland® Paris
- **Une soirée conviviale le 8 mars organisée par la Fédération pour faire une pause festive entre deux journées de business intense.**

Dès le 9 novembre 2016, vous pourrez procéder à votre pré-enregistrement ou obtenir votre badge gratuit en remplissant le formulaire en ligne accessible via www.monreseau-it.fr ou www.itpartners.fr et découvrir l'ensemble des services exceptionnels qui vous son proposés.

Les événements EBEN maintenant visibles sur My Agenda EDI

Près de 1700 utilisateurs dont plus de 1100 distributeurs, 60 annonceurs (marques et grossistes), 416 événements lancés en 2016... On peut dire que l'application My Agenda EDI a su trouver sa place dans le monde de la distribution IT.

Conscients des possibilités offertes par cet outil, nous avons également décidé de nous en servir pour communiquer avec vous. Désormais, vous serez informés de nos événements (Rencontres EBEN, ateliers, convention nationale...) et en tant qu'adhérent, vous pourrez aussi l'utiliser pour vous inscrire.

Si vous n'avez pas encore téléchargé l'application, n'hésitez plus !



INFORMATIQUE

Rançongiciels : n'oubliez pas de télécharger le flyer de prévention

Déjà plus de 1700 téléchargements ont été enregistrés sur le site de l'Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information (ANSSI) et de la Fédération EBEN. Un véritable succès pour ce flyer que nous vous avons présenté en avant-première le 27 septembre dernier mais aussi le constat sans appel d'un réel besoin d'information.

Que se soit auprès des entreprises ou des administrations, il est important d'être les relais de la sécurité des systèmes d'information et notamment à l'échelle locale.

Si ce n'est pas déjà fait, rendez-vous donc au plus vite sur [notre site](#) et téléchargez ce document afin de le diffuser à vos clients et prospects !

Enfin, n'hésitez pas à vous rendre sur le site de l'ANSSI, mine d'information pour les professionnels que vous êtes. Vous y trouverez un ensemble de documents qui viendront en appui de votre information client :

- Catalogue de produits de sécurité [certifiés](#) et [qualifiés](#)
- [Catalogue de prestataires de confiance qualifiés par l'ANSSI](#)
- [Bonnes pratiques](#), [documents de prévention](#) et guides méthodologiques comme par exemple <http://www.ssi.gouv.fr/guide/recommandations-pour-la-definition-dune-politique-de-filtrage-reseau-dun-pare-feu/>, <http://www.ssi.gouv.fr/guide/recommandations-et-methodologie-pour-le-nettoyage-dune-politique-de-filtrage-reseau-dun-pare-feu/>



LA TRIBUNE DE NOS PARTENAIRES

Strasbourg, agence capitale

GRENKE® Le siège historique de Grenke en France abrite aussi l'une des premières agences du réseau. Aux manettes : Sandrine Zerr, tête haute et pieds sur terre, pour incarner l'ambition d'une équipe.

Grenke est ancrée à Strasbourg depuis 1999. Une présence naturelle et stratégique pour le groupe sur l'un des marchés les plus dynamiques de l'Hexagone. De l'Alsace au Territoire de Belfort en passant par la Lorraine, la région est marquée par l'esprit d'entreprise, la créativité et l'ouverture internationale. Championne des exportations - 30 milliards d'euros à l'export et deuxième région exportatrice de France - l'Alsace attire les investisseurs internationaux.

Plus de 35 % des entreprises alsaciennes ont des capitaux étrangers. Dans ce contexte d'hyperactivité économique, Grenke s'est résolument positionnée aux côtés des entreprises - de l'artisan au groupe international jusqu'aux collectivités - pour accompagner leurs investissements matériels. « Nous comptons aujourd'hui près de 300 partenaires, actifs dans le secteur de la bureautique, des nouvelles technologies mais aussi de l'agroalimentaire, des équipements industriels ou encore du matériel médical, indique Sandrine Zerr.

À tous les niveaux de l'agence, rigueur et transparence

Cette diversité de secteurs répond à un élargissement de notre positionnement depuis trois ans, face à une demande croissante de financement locatif. » Sous sa conduite, depuis près de six ans, l'équipe strasbourgeoise s'est affûtée et organisée pour coller au plus près des mouvements du marché régional : deux collaboratrices en back office pour traiter les dossiers, deux commerciaux aux avant-postes pour détecter les besoins et

un autre en relais sur le terrain proche du client final. « À tous les niveaux, nous apportons rigueur et transparence. C'est la marque de fabrique de Grenke. Notre métier, et c'est encore plus vrai au cours de ces dernières années, impose une parfaite connaissance de nos clients pour être capable de leur proposer rapidement des solutions adaptées. Ce qui nous distingue, c'est la souplesse de nos solutions. Le client interagit à sa guise avec l'enveloppe de financement que nous mettons à sa disposition. Les besoins sont permanents, de l'entreprise qui s'installe dans de nouveaux locaux avec de nouveaux équipements de sécurité, à celle qui renouvelle sa flotte d'ordinateurs ou de téléphones portables.

Comment Grenke crée la différence

L'adaptabilité de nos financements et la réactivité de nos équipes créent la différence.



L'AGENCE EN BREF

Création

L'agence de Strasbourg a été créée en 1999. Partenaire à l'origine d'un leader régional de la bureautique, elle a rapidement diversifié son portefeuille

Effectif

Entre gestion administrative et relations commerciales, l'effectif est composé de six personnes

Territoire

De Thionville à Belfort, l'agence de Strasbourg étend son territoire du sillon lorrain aux rives du Rhin

Signe particulier

L'agence de Strasbourg affiche son positionnement transfrontalier et collabore avec l'Allemagne, la Belgique, la Suisse et le Luxembourg

La location reflète de la croissance des entreprises ? Beaucoup d'entreprises ont pris le virage de la location, financière, confirme Sandrine Zerr. Elles achètent ce qui prend de la valeur et louent ce qui en perd. Plus de 50 % du parc informatique et bureautique est renouvelé en moyenne après trois ou cinq ans. Notre rôle est d'être à l'écoute de leurs attentes, de les anticiper même et de contribuer à concrétiser leurs projets futurs dans une relation de confiance. C'est là que l'expérience et la connaissance de l'environnement économique de Grenke prennent tout leur sens. »

Source : Grenke

LA TRIBUNE DE NOS PARTENAIRES



Afin d'aller à la rencontre de nouveaux partenaires, LOCAM a initié depuis 6 mois un partenariat avec la fédération

EBEN.

Cette collaboration doit permettre de créer du lien avec les adhérents EBEN et les accompagner dans leur business

Le métier de LOCAM

Depuis 40 ans, LOCAM accompagne le développement des entreprises en apportant des solutions de financement originales incluant des services associés.

Fidèle à son positionnement de « designer de solutions », LOCAM est reconnue pour sa capacité à s'adapter aux besoins des ses partenaires, de la conception de l'offre jusqu'à sa mise en œuvre.

Filiale d'un grand groupe bancaire*, elle compte aujourd'hui plus de 3000 partenaires et un réseau de 18 agences de proximité réparties sur toute la France.

Grâce à son expertise et son savoir-faire reconnus sur le marché financier, elle est la première société de financement à être certifiée ISO 9001:2015 sur l'ensemble de ses activités.



Comme l'explique Alexandre COPPIN, Responsable du Pôle Solutions, « En partenariat avec EBEN, LOCAM souhaite aller à la rencontre des adhérents, en leur proposant la solution la plus adaptée pour booster leur business et développer leurs ventes.

Pour construire une solution pertinente, nous devons comprendre comme fonctionne le partenaire, partir des besoins et attentes qu'il exprime, et au final « designer » une solution 100% individualisée.

C'est également pour eux que nous avons créé un laboratoire d'idées : l'Atelier des solutions by LOCAM. Un atelier qui permet

aux participants d'expérimenter des approches innovantes et d'intégrer le financement dans leur business model. »



Le témoignage d'ALPES Innovation autour des solutions LOCAM

Alpes Innovation est depuis 20 ans, le spécialiste du logiciel de phoning professionnel : sa solution, PhonePlus V10, permet de booster l'efficacité des forces de vente dans leur prise de RDV, téléprospection,

télévente. Le succès de sa réussite : la transformation de son modèle de vente qui intègre désormais le financement locatif.

Comme l'explique Amélie Marrone, Directrice Commerciale d'Alpes Innovation, "La force de Locam, c'est d'une part la souplesse de leur formule de location, intégrant un loyer mensuel tout compris (logiciel - formation - hotline), et d'autre part, la proximité avec les équipes commerciales et administratives. Ce qui nous permet de proposer des solutions sur mesure et novatrices à nos clients, comme à ce client spécialisé dans la création de site internet : suite à l'équipement de sa téléprospectrice avec notre solution, il a rapidement doublé son nombre de RDV. Il a alors pu embaucher un téléprospecteur supplémentaire et équiper ce nouveau poste sans changer sa mensualité. Le partenariat avec LOCAM crée de la valeur ajoutée au niveau de notre offre, mais aussi au niveau du relationnel entre nos équipes. LOCAM est le partenaire n°1 avec qui nous comptons poursuivre notre développement ces prochaines années "

Résultat : une intensification du partenariat et 20% de chiffre d'affaires en plus pour Alpes Innovation sur l'année 2015.

Vous l'aurez compris, à travers toutes nos actions, l'ambition de LOCAM est de révéler le potentiel de croissance caché de ses partenaires.

Plus d'informations sur www.locam.fr

*LOCAM est une filiale à 100% du Crédit Agricole Loire- Haute-Loire.

NOS PARTENAIRES

