

Le forum pour tous les DSI et les responsables d'ITIL

# ITIL 2007

22 – 23 mai 2007, Hotel Concorde LAFAYETTE, Paris

**Le cycle de vie ITIL - Atteindre une qualité de service élevée et obtenir une gouvernance IT orientée business**

## ■ Témoignages d'utilisateurs de:

- Clearstream Services – Deutsche Börse Group
- Fédération des Entreprises Romandes
- France Télécom
- Groupe Mutuel Assurance SA
- Merck Serono International SA
- RATP
- Renault SA
- Services Industriels de Genève (SIG)
- TOTAL France

## ■ Au programme:

- ITIL V3 Refresh
- L'alignement Business IT et ITIL
- SOA & ITIL
- Les processus ITIL en pratique
- Certifications – ISO 9001 – ISO 20000 – ITIL
- La CMDB

## ■ Comité d'experts :



**Jean-Claude Fouquet**,  
Expert certifié ITIL, Conseil  
en Organisation, JCF, Paris



**Serge Thorn**,  
Président itSMF Suisse, Director  
IT Research & Innovation, Merck  
Serono International SA, Genève

## Offre Early-Bird

Lors d'une inscription  
avant le 31 mars 2007

un **APPLE IPOD  
SHUFFLE 1GB**

est inclus dans le prix d'inscription



## En coopération avec:



## Partenaires Média:

**Dataevent**  
agenda des TIC



**indexel**  
L'informatique professionnelle  
www.indexel.net



ProgiSphere.com

## L'organisation:

**ipfp**

Institut pour la  
formation des professionnels

**Mesdames, Messieurs,**

En avril 2007, la première mise à jour d'ITIL depuis 10 ans sera disponible: ITIL V3. Cette version actualisée donne beaucoup plus d'informations et d'orientations facilitant sa mise en œuvre. ITIL V3 souligne l'importance du cycle de vie des services IT, entraîne une plus forte orientation service des SI et facilite la mise en relation avec des thèmes de l'IT Gouvernance. Une qualité de service élevée et un apport du SI à la valeur ajoutée de l'entreprise devraient alors être des priorités pour les départements informatiques pour 2007.

Venez au Forum ITIL 2007 afin de savoir comment satisfaire ces priorités. Pendant deux jours, des experts ITIL et des praticiens d'entreprises renommées témoigneront de leurs expériences.

Vous écouterez des témoignages d'utilisateurs sur des sujets comme l'alignement Business IT, les indicateurs clés de performance et la qualité de service. Renseignez-vous sur les meilleures pratiques des processus ITIL ainsi que sur les nouveautés de la version 3 d'ITIL.

Profitez de la possibilité d'un échange intense et pertinent avec vos collègues et informez-vous au sein de l'exposition spécialisée sur les nouveaux services et progiciels du marché ITIL.

Je serais ravie de vous accueillir personnellement sur cet événement !

Cordialement,



Bettina Ernst  
Conference Manager  
E-Mail: [bettina.ernst@iir.de](mailto:bettina.ernst@iir.de)

**Après le forum, chaque participant recevra les présentations de la conférence sous format électronique.**



## L'organisateur se présente

**ipfp**  
Institut pour la  
formation des professionnels  
Une division de  
IIR Deutschland GmbH

L'IPFP, spécialiste de la formation inter-entreprises, vous propose des conférences et séminaires de haut niveau dans les domaines de l'informatique, la logistique, l'achat et le management qualité. Chaque événement est à la pointe de l'actualité et réunit pour vous les experts de la branche d'activité concernée. Tirez profit du retour d'expérience des acteurs phares de votre secteur et améliorez vos performances! Nos formations spécialisées s'adressent aux cadres et dirigeants d'entreprises privées, du secteur public et du milieu associatif. L'IPFP, division française de la société IIR - l'un des leaders mondiaux de la formation professionnelle - dispose d'une solide expérience dans l'organisation de congrès, conférences et séminaires.

## Partenaires



ADELI offre à l'ensemble des professionnels des Systèmes d'Information une structure pour débattre librement de leurs idées et publier leurs points de vue et retours d'expériences. LA LETTRE trimestrielle aborde tous les sujets relatifs aux Systèmes d'Information. Les ouvrages de référence sont rédigés collectivement sous la direction d'un membre de l'association et constituent des synthèses sur des thèmes spécifiques. Le site Web [www.adeli.org](http://www.adeli.org) accueille chaque mois plus de 10.000 visiteurs.

## Lundi, 21 mai 2007: Ateliers d'introduction

### 9-17h I: Comment mettre en œuvre ITIL ?

- Bref rappel des modules et processus d'ITIL et d'IT Service Management
- Les éléments déclencheurs d'un projet ITIL
- Les différentes démarches éprouvées pour mettre en œuvre ITIL
- Le Projet ITIL : facteurs de succès, risques et pièges à éviter
- Le Projet ITIL : son organisation
- Le Projet ITIL : la Conduite du Changement
- Des retours d'expérience

**Jean-Claude Fouquet**, Expert certifié ITIL, Conseil en Organisation, JCF, Paris



### II: Mesurer et piloter la qualité des services

- Définir les services et mettre en œuvre les SLA
- Aligner les services sur les objectifs métiers avec COBIT
- Identifier les indicateurs clés avec une approche BSC (balanced scorecard)
- Piloter les processus et les services en suivant les principes de l'ITIL

**Donat Rohr**, Gérant, Consilium-IT, Seilh Toulouse



## Mardi, 22 mai 2007: 1<sup>er</sup> jour du forum

8h30 **Accueil des participants et distribution des comptes-rendus de conférence**

9h00 **Allocution d'ouverture du président de séance**

**Dr. Jacqueline Sidi**, Vice-présidente, ADELI et Consultant, Capgemini, Paris



### Le projet ITIL V3

9h15 **ITIL V3 Refresh: le cycle de vie ITIL**

- Pourquoi ITIL V3 ?
- Qu'est-ce qui changera ?
- Les avantages du nouveau standard

**Conférencier à annoncer**

### L'alignement Business IT et ITIL

10h00 **L'optimisation des processus informatiques face aux enjeux de Management et de Modernisation des DSI**

- Positionnement de la démarche d'optimisation des processus informatiques par rapport aux grandes problématiques managériales d'entreprise et des SI
- Les enjeux, les indicateurs et les bénéfices
- Passage d'une logique processus informatique à processus système d'information
- Une nouvelle gouvernance des SI



**Christoph Legrenzi**, PDG, Acadys, Mulhouse

10h45 Pause-café au sein de l'espace exposition

11h30 **Gestion des changements : Ecueils, parades et compromis dans une expérience pratique**

- Gestion des changements dans le cadre d'une refonte du SI: initier sur l'existant pour éprouver sur le futur
- Gestion des changements et changements organisationnels: impact sur les rôles et responsabilités
- Indicateurs d'objectifs et indicateurs de performance: instrumenter pour faire adhérer
- Gestion des changements sans CMDB: gageure ou défi
- Catégorisation des changements: clé pour une mise en œuvre pragmatique



**André-Philippe Borgazzi**, Resp. Département Opérations IT, Groupe Mutuel Assurance SA, Martigny

12h15 **Les relations entre IT Service Management et Service Oriented Architecture (SOA)**

- Les liens entre IT Service Management et SOA
- La relation de certains processus ITIL avec SOA. Où sont les intersections?
- La gouvernance SOA, ses composantes, le cycle de vie des services
- Un exemple, comment le processus de Release Management s'intègre dans une gouvernance SOA
- Les outils qui peuvent supporter les processus, l'architecture et la gouvernance



**Serge Thorn**, Président itSMF Suisse, Director IT Research & Innovation, Merck Serono International SA, Genève

13h00 Déjeuner commun et visite de l'exposition spécialisée

14h30 **Atelier Sponsor**

15h00 **Mise en œuvre d'un Business Service Management (BSM) avec ITIL**

- De l'IT Service Management au Business Service Management
- Bénéfice pour les processus ITIL
- L'implémentation du BSM



**Hervé Decker**, Head of Unit Technical Test & Benchmark, Clearstream Services - Deutsche Börse Group, Luxembourg

15h45 Pause-café au sein de l'espace exposition

16h15 **Atelier Sponsor**

Vous aimeriez présenter vos solutions dans le cadre du Forum Solution? Veuillez vous adresser à Leonie Schäfer, qui établit volontier un paquet de présentation personnalisé pour vous.

16h45 **ITIL à SIG : gadget ou réalité d'entreprise ?**

- Le contexte : les besoins et la transformation engagée
- La démarche : intégration au système de management de l'entreprise et notre démarche pour fixer des objectifs, notre plan directeur ITIL
- Point de situation : les processus déployés et les ressources engagées
- Retour d'expérience : les questions les plus fréquentes dans une telle démarche, points à ne pas oublier, les freins, etc
- Conclusion



**François Maréchal**, Responsable Production, Système et Réseau, Services Industriels de Genève (SIG), Genève

### Certifications – ISO 9001 – ISO 20000 – ITIL

17h30 **La certification au service de la transformation**

- Utiliser et appliquer les bonnes pratiques des normes (ISO 9001, ISO 20000, ITIL) au service de l'entreprise
- Éviter les pièges normatifs
- Construire un projet de changement autour de la certification



**Pierre Le Gall**, Responsable Qualité, France Télécom, Paris

18h15 **Allocution par le président de séance et discussion de clôture**

18h30 Cocktail-Rencontre



## Mercredi, 23 mai 2007: 2<sup>ème</sup> jour du forum

### 9h00 CMMI® en support à la maîtrise des Services des TMA

- Principes de maîtrise des processus avec les modèles de maturité, utilisation dans le cadre de la Tierce Maintenance Applicative (TMA),
- Déploiement de pratiques issues du modèles CMMI® pour assurer l'efficacité de processus essentiels à la réalisation des Services de TMA,
- Application à l'organisation des relations front-office / back-office.



**Jean-Martin Simon,**  
Directeur, Qualium,  
Crémieu

## Les processus ITIL en pratique

### 9h45 ITIL dans une entreprise à taille humaine

Etude de Cas

- Approche par la constatation
- Démarche d'introduction de la méthode
- Un projet ITIL
- Etat d'avancement du projet
- Vision globale
- Cahier des charges Incident management
- Cahier des charges configuration management

10h30 Pause-café au sein de l'espace exposition

### 11h15 Comment passer du concept de gestion des Configurations à la réalité du terrain ?

Etude de Cas

- Apprendre les quelques principes de base pour bien Comprendre et partager la même vision
- Définir une trajectoire en prenant en compte les objectifs de tous
- Démontrer les résultats par l'exemple, en mesurer la performance et éviter quelques pièges
- Questions Réponses

### 12h00 Fondamentaux de la Gestion des Configurations et de la CMDB

- Définitions - Gestion de Configuration, CMDB, CI, illustration de l'utilité d'une CMDB
- Définir les objectifs stratégiques de la CMDB - Objectifs opérationnels, stratégiques, business, financiers, légaux
- Que faut-il mettre dans sa CMDB? - Définition des classes de CI, et de la granularité
- L'approche ITIL, la clé du succès de sa CMDB - CMDB et gestion des changements, modèles d'organisation, intégration de la CMDB au cœur des processus de Service Support
- Cas pratique d'une mise en œuvre chez un client  
Situation initiale, problématiques principales, approche retenue, résultats

12h45 Déjeuner et visite de l'exposition spécialisée

### 14h15 Atelier Sponsor

Vous aimeriez présenter vos solutions dans le cadre du Forum Solution? Veuillez vous adresser à Leonie Schäfer, qui établit volontier un paquet de présentation personnalisé pour vous.

### 14h45 Gestion des changements chez Total France - un rapport d'expérience

Etude de Cas

- L'idée
- La situation
- La réalisation
- Les petits problèmes
- Axe d'amélioration

15h30 Pause-café au sein de l'espace exposition

### 16h00 Mettre en place le processus de GNS dans une grande entreprise de service

Etude de Cas

- Prise en compte de la culture d'entreprise
- Diagnostic de la situation / Méthodologie pour réaliser une cartographie de l'existant valorisant les acteurs et les livrables
- Freins et leviers face au changement
- Mise en place de « quickwins »
- Modélisation du catalogue des services

### 16h45 Addressing security in ITIL compliant incident management

- Gestion des incidents de sécurité
  - Différence entre incidents (ITIL) et incidents de sécurité
  - Stratégie
  - Description du processus
  - Définition des intervenants
- Autres processus ITIL et leur lien avec la sécurité
- Rôles et responsabilités
- Outils et support
- Mesure et evaluation

### 17h30 Allocution du président de séance et discussion de clôture

17h45 Fin de la conférence



**Raoul Diez,**  
Responsable Systèmes et  
Réseaux, Fédération des  
Entreprises Romandes, Genève



**Patrick Le Deaut,** Responsable  
de la cohérence des processus  
ITIL du service support et des  
procédures associées, Renault  
SA, Montigny Le Bretonneux



**Arnaud Bonneville,**  
Directeur de Projet et Consultant  
Principal, Baccou Bonneville  
Consultants, Osthoffen



**Robert Hellwig,**  
Chef de service « Gestion des  
changements et des configurati-  
ons », TOTAL France, Paris



**Pascal Crimet,**  
Responsable qualité, RATP, Paris  
**Xavier Crombez,**  
Chef de projet ITIL, RATP, Paris



**Gunnar Mortier,**  
Manager ERS, Deloitte,  
Luxembourg

## Jeudi, 24 mai 2007: Workshops

### 9-17h A: Une approche pragmatique de la mise en œuvre d'une CMDB

- Comment mettre en place un projet de mise en œuvre d'une CMDB?  
Cette question sera au centre du groupe de travail et sera abordée tout au long de la journée à travers les ateliers thématiques suivants
- Construire le modèle de données cible de la CMDB
- Construire les activités du processus de Gestion des Configurations
- Impacts de la Gestion des Configurations sur l'organisation informatique
- La communication : un facteur clé de succès de la mise en œuvre
- Peupler la CMDB
- Intégrer la CMDB aux outils de production informatique
- Choisir les indicateurs clés de performance pour piloter la Gestion des Configurations
- Débat : une CMDB entièrement automatique: mythe ou réalité?

**Arnaud Bonneville,** Directeur de Projet et Consultant Principal,  
Baccou Bonneville Consultants, Osthoffen



### B: Exhaustivité et souplesse, deux attentes aussi contradictoires que légitimes, comment les Services Level Agreement (SLA) y répondent-ils ?

Très concret et pragmatique, cet atelier s'appuie sur de nombreuses années d'expérience acquise sur le terrain à construire et négocier SLA et contrats de service, des deux côtés de la relation client-fournisseur. Il apporte une démarche pratique et des conseils pour mieux comprendre, se repérer, savoir comment faire.

- Comment s'adapter à ses interlocuteurs, gérer les attentes et trouver les bons indicateurs ?
- Comment avoir des points de référence et savoir ce que l'on peut demander ou proposer ?
- Comment construire des unités d'œuvre et en fixer le prix ?
- Comment faire vivre et piloter une convention de services ?

**Henri Gilabert,** Associé, GLG Conseil, Paris



Lors de la mise à l'impression de la brochure les entreprises suivantes ont confirmé leur participation:

## Exposants:



Axios Systems, éditeur du progiciel assyst, propose une offre complète de «gestion de services» selon ITIL:

- Formation certifiante ITIL (Foundation à Service Manager)
  - Diagnostic et plan d'actions
  - Accompagnement à la certification ISO/CEI 20000
  - Vente et implémentation du progiciel assyst pour faire vivre ITIL
- assyst, progiciel «natif ITIL», est la solution de Gestion de Help Desk et de Services Informatiques qui supporte toutes les disciplines de l'ITIL et les intègre en un seul produit prêt à l'emploi. Placé au cœur des opérations informatiques, assyst est le système d'information de la DSI. Axios Systems créateur de l'itSMF France est sponsor depuis sa création. [www.axiossystems.fr](http://www.axiossystems.fr)

Axios Systems S.A., 42 Avenue Montaigne, 75008 Paris  
Contact: **Valérie Muziot**, Attachée Marketing  
Tel.: +33 (0) 1 53 67 44 58, Fax: +33 (0) 1 53 67 53 53  
E-Mail: [valerie.muziot@axiossystems.com](mailto:valerie.muziot@axiossystems.com)



EMC Corporation (NYSE:EMC) est le leader mondial de produits, services et solutions pour la gestion et le stockage de l'information. EMC offre des solutions permettant de stocker, protéger, optimiser et valoriser l'information digitale. Les solutions EMC Smarts se concentrent sur quatre centres majeurs de l'automatisation de processus au travers d'ITIL: Triage automatisé d'incidents, Analyse de la gestion des problèmes, Population de CMDB, et Gestion de l'impact des changements.

EMC Computer Systems France, Immeuble „Le Capitole“, 55 ave des Champs Pierreux, TSA 20003, 92729 Nanterre  
Contact: **Christophe Bernoud**, National Account Manager  
Tel.: +33 (0) 1 46 95 82 21, Fax: +33 (0) 1 46 95 80 80  
E-Mail: [EMCsmartsEMEA@emc.com](mailto:EMCsmartsEMEA@emc.com), [www.emc.com/smarts](http://www.emc.com/smarts)



Consilium-IT est une société de conseil spécialisée dans le pilotage de la fonction informatique de l'entreprise. Notre objectif est d'être l'interlocuteur privilégié:

- des directeurs de service informatique, dans leur recherche de la performance opérationnelle
- des dirigeants d'entreprises qui désirent utiliser le système d'information comme un élément de création de valeur

Notre expertise s'articule autour des méthodes ITIL, Cobit et CMMI. Notre mission est de vous accompagner dans vos préoccupations d'évolution de votre organisation informatique et de définir et mettre en place des plans d'améliorations.

Consilium-IT, 21 Allée du camp de Catis, 31840 Seilh Toulouse  
Contact: **Donat Rohr**, Gérant  
Tel.: +33 (0) 6 25 95 76 91  
E-Mail: [donat.rohr@consilium-it.fr](mailto:donat.rohr@consilium-it.fr), [www.consilium-it.fr](http://www.consilium-it.fr)



SYNOPSE est une société de conseil spécialisée dans la mise en œuvre du référentiel ITIL. SYNOPSE aide les Directions Informatiques à concevoir une politique de services répondant aux attentes des métiers et au meilleur coût. SYNOPSE propose une offre complète de prestations: sensibilisation, formation, audit, conseil, accompagnement à la mise en œuvre, outillage, et pilotage. SYNOPSE intervient dans les domaines de l'Assurances, la Banque, l'Industrie, et les Services Publics. SYNOPSE est accrédité par l'EXIN pour ses formations, et est membre fondateur et sponsor Platinum de l'itSMF. SYNOPSE publie des livrets d'information sur le référentiel ITIL dans le but de partager les «meilleures pratiques».

Synopse France, 1 rue de Terre Neuve - Les Ulis - B.P. 95, 91943 Courtaboeuf  
Contact: **Laurent Duenas**, Directeur Général délégué de SYNOPSE  
Mobile: +33 (0) 6 14 15 12 49, Fax: +33 (0) 1 69 35 30 69  
E-Mail: [laurent.duenas@kentron.fr](mailto:laurent.duenas@kentron.fr), [www.synopse.fr](http://www.synopse.fr)

Souhaitez-vous devenir exposant au Forum ITIL? Désirez-vous l'élaboration d'un concept de sponsoring fait sur mesure?

**Leonie Schäfer** vous compose votre devis individuel:  
Tel.: +49 61 96 58 52 92  
Fax: +49 61 96 58 51 189  
E-Mail: [leonie.schaefer@iir.de](mailto:leonie.schaefer@iir.de)



**Steffi Anding** vous compose votre devis individuel:  
Tel.: +49 61 96 58 51 185  
Fax: +49 61 96 58 51 189  
E-Mail: [steffi.anding@iir.de](mailto:steffi.anding@iir.de)



## Partenaires Média:



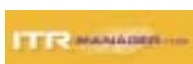
Dataevent, portail des salons informatiques, annonce les événements incontournables des technologies de l'information et de la communication sur toute la France: salons, séminaires, conférences, business events. Le visiteur peut effectuer des recherches par régions, par thèmes ou par mots clés. Un espace privé permet aux exposants et organisateurs d'inscrire gratuitement leurs manifestations ou de diffuser un communiqué de presse. Possibilité de s'abonner au fil rss ou à la newsletter. En 2006, près de 1.500 événements référencés.



Rédigé par des DSI, Guide-Informatique.com fait la synthèse des principaux thèmes recherchés par les décideurs. Il s'adresse non seulement aux directions générales et informatiques mais aussi responsables financiers, RH, marketing-vente, qualité, sécurité. Outre sa lettre mensuelle attendue pour la qualité de sa rédaction et le choix des sujets qui y sont abordés, Guide-Informatique.com rassemble en un seul et même support une encyclopédie de 230 dossiers, un dictionnaire de plus de 2200 définitions, 1000 fournisseurs et 2000 ouvrages spécialisés... c'est la plus large source d'information sur l'informatique et les systèmes d'entreprise.



Conseils pratiques, témoignages d'entreprises, avis d'experts, actualités du secteur high-tech et télécoms, comparatifs sur les matériels, les logiciels, les services, offres d'emploi... toute l'information réellement utile aux professionnels de l'informatique est sur [www.indexel.net](http://www.indexel.net).



ITRmanager, le magazine en ligne des professionnels de l'informatique ITRmanager est une lettre d'information quotidienne en ligne qui s'adresse à la communauté des informaticiens (DSI, responsables informatiques, chefs de projet, développeurs, responsables d'administration), mais aussi aux directions fonctionnelles des entreprises. Elle est diffusée à 38 000 lecteurs qui ont aussi accès à une base d'articles de plus de 35 000 articles. ITR Manager est une publication du groupe ITR qui édite d'autres lettres spécialisées: ITRNews, IT Channel.info, ITRMobiles, ITRGames et la Vie Numérique. [www.itrmanager.com](http://www.itrmanager.com)



[www.Progisphere.com](http://www.Progisphere.com) est la communauté francophone des utilisateurs et fournisseurs de solutions informatiques de gestion. Vous y trouverez toute l'actualité des ERP (Progiciels intégrés de gestion) et des progiciels modulaires dans les domaines de la comptabilité, gestion commerciale, logistique, paie et ressources humaines... Vos services: actualité en temps réel, newsletter gratuite, emploi, annuaires... Rejoignez les 6.000 membres de cette communauté en ligne. Progisphere est complétée de clubs utilisateurs indépendants comme [www.ClubSAP.net](http://www.ClubSAP.net) et d'un forum annuel, Stratégie Industrie.

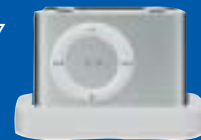


22 - 23 mai 2007, Hotel Concorde LAFAYETTE, Paris

**Le cycle de vie ITIL - Atteindre une qualité de service élevée et obtenir une gouvernance IT orientée business**

**\*Offre Early-Bird**

Lors d'une inscription avant le 31 mars 2007 un **APPLE IPOD SHUFFLE 1GB** est inclus dans le prix d'inscription



# Formulaire d'inscription

Merci de le copier, remplir et envoyer par fax!

**+49 61 96 58 54 85**

Nous vous prions de bien vouloir utiliser ce formulaire d'inscription afin que nous soyons en mesure de traiter votre inscription le plus rapidement possible.

4444

**Oui, nous aimerions participer:** RHLPXBF07HM

Option	T7687	jusqu'au 31.03.2007	jusqu'au 30.04.2007	à partir du 01.05.2007
<input type="checkbox"/> Conférence, 22.-23.05.07		*€ 1.695,- iPod Shuffle + Economisez € 100,-	€ 1.695,- Economisez € 100,-	€ 1.795,-
<input type="checkbox"/> Atelier d'introduction et Conférence, 21.-23.05.07		*€ 2.295,- iPod Shuffle + Economisez € 100,-	€ 2.295,- Economisez € 100,-	€ 2.395,-
<input type="checkbox"/> Atelier d'introduction et Conférence, et Workshop 21.-24.05.07		*€ 2.695,- iPod Shuffle + Economisez € 100,-	€ 2.695,- Economisez € 100,-	€ 2.795,-
<input type="checkbox"/> Conférence et Workshop, 22.-24.05.07		*€ 2.295,- iPod Shuffle + Economisez € 100,-	€ 2.295,- Economisez € 100,-	€ 2.395,-
<input type="checkbox"/> Atelier d'introduction, 21.05.07		€ 995,-	€ 995,-	€ 995,-
<input type="checkbox"/> Workshop, 24.05.07		€ 995,-	€ 995,-	€ 995,-

Si vous souhaitez participer à un Atelier d'introduction et/ou un Workshop, merci de choisir ici:

Atelier d'introduction:  I  II

Workshop:  A  B

\_\_\_\_\_  
Votre numéro de commande en interne

\_\_\_\_\_  
Nom (1<sup>er</sup>) Prénom

\_\_\_\_\_  
Fonction Département

\_\_\_\_\_  
Nom (2<sup>e</sup>) Prénom

\_\_\_\_\_  
Fonction Département

\_\_\_\_\_  
Responsable décisionnel

\_\_\_\_\_  
Fonction Département

\_\_\_\_\_  
Société Secteur d'activité

\_\_\_\_\_  
Adresse Code Postale / Ville / Pays

\_\_\_\_\_  
Téléphone direct Téléfax direct

\_\_\_\_\_  
E-Mail

\_\_\_\_\_  
Signature Date

**Je souhaite recevoir des informations sur les manifestations de l'IPFP par E-Mail:**

\_\_\_\_\_  
E-Mail

Signature Date

**Merci de bien vouloir remplir au cas où l'adresse de facturation différerait de l'adresse client:**

\_\_\_\_\_  
Service / Dépt de facturation Personne à contacter / Téléphone

\_\_\_\_\_  
Adresse Code Postale / Ville / Pays

**Téléfax**

**+49 61 96 58 54 85**

**E-Mail**

**ipfp@iir.de**

**Internet**

**www.ipfp.fr**

**Courrier**

**IPFP**  
**Boîte postale 1050**  
**D-65836 Sulzbach/Ts.**

**ipfp**  
Institut pour la  
formation des professionnels  
Une division de IIR Deutschland GmbH

**Téléphone**

**M. Saoud Nour Eddine**  
**+49 61 96 58 51 35**

Les prix (Hors Taxes) s'entendent par personne et comprennent la documentation de conférence, la visite de l'exposition, les repas de midi, les boissons et le Cocktail-Rencontre. Vous recevez après l'enregistrement de votre inscription une confirmation d'inscription et une facture. Le montant de la facture est dû - sans déduction ou montant net - dès réception de la facture, au plus tard 14 jours avant le début de la manifestation. Merci pour votre compréhension que nous vous envoyons le Apple iPod Shuffle 1GB qu'après le forum et l'encaissement des payments.

**Rabais de groupe:** Si plusieurs personnes d'une entreprise s'inscrivent en même temps et à la même date, le deuxième participant obtient 20% de réduction, le troisième 30% et le quatrième 40%. (Ces réductions ne sont valables que si aucun autre rabais/prix avantageux n'a été au préalable accordé.)

**Votre adresse est-elle correcte?**

Si ce n'est pas le cas, merci de bien vouloir prendre contact avec notre département „Service Direct Marketing“

**Fax: +49 61 96 58 54 00, E-Mail: address@iir.de**

**Date et Lieu :**

<b>Ateliers d'introduction:</b>	Lundi	21 mai 2007	09h00 - 17h00
<b>Conférence:</b>	Mardi	22 mai 2007	08h30 - 18h30
	Mercredi	23 mai 2007	09h00 - 17h45
<b>Workshops:</b>	Jeudi	24 mai 2007	09h00 - 17h00

**Hotel Concorde LAFAYETTE**, 3, Place du Général Koenig - 75017 Paris  
Tel: + 33 1 40 68 50 25, Fa: + 33 1 40 68 50 87, E-mail: groups@concorde-hotels.com

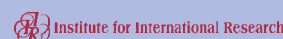
**Conditions de participation:** Après réception du formulaire d'inscription par IPFP vous recevrez la confirmation d'inscription accompagnée de la facture. Veuillez effectuer un virement correspondant au montant de la facture avant le début de la manifestation ou joindre un chèque à votre formulaire d'inscription. Afin de pouvoir gérer correctement votre inscription, nous vous prions d'inscrire le numéro de la facture et le nom du participant sur votre confirmation de paiement. L'accès à la manifestation ne peut être autorisé que si IPFP a reçu votre paiement ou si le montant de la facture est réglé le jour de la manifestation par chèque ou par carte de crédit. En cas de virement du montant moins de 14 jours avant le début de la manifestation, nous vous prions de présenter une copie du bordereau de virement à l'accueil le jour de la manifestation. Nous nous réservons le droit de modifier le programme dans des circonstances exceptionnelles.

**Protection des données:** (plus d'infos sur [www.iir.de/datenschutz.html](http://www.iir.de/datenschutz.html))

Vos données sont enregistrées pour le traitement des données interne et à des fins promotionnelles privées conformément à la loi de protection des données. Il arrive que nous communiquions des adresses à des entreprises dont l'offre ou regard du contenu, de la qualité et du service pourrait être intéressante pour vous. Si vous ne souhaitez pas l'enregistrement ou la communication de vos données, ou recevoir à votre adresse notre publicité, merci de bien vouloir envoyer un message à IIR Deutschland GmbH, Pf 1050, 65836 Sulzbach, Tel. 00 49 61 96 58 50, ou bien un email à [datenschutz@iir.de](mailto:datenschutz@iir.de) et vos données ne seront pas communiquées.

**Conditions d'annulation:** Si une annulation nous parvient au plus tard 30 jours avant le début de la manifestation, nous ne percevons pas de frais d'annulation. Pour toute annulation nous parvenant au plus tard 14 jours avant le début de la manifestation, nous percevons des droits de constitution de dossier d'un montant de € 100 (prix H.T.) + T.V.A. En cas d'annulation effectuée plus tard (à partir de 14 jours avant le début de la manifestation), nous facturerons le tarif total de la manifestation si la preuve de dépenses ou de dommages divergents n'est pas fournie par vous même dans un cas isolé. L'annulation doit être faite par écrit. Il est possible à tout moment d'envoyer un remplaçant. Dans ce cas, nous facturerons des frais de transfert d'un montant de € 50 (prix H.T.) + T.V.A. En cas de transfert de manifestations, nous facturerons des droits de constitution de dossier d'un montant de € 50 (prix H.T.) + T.V.A. Par transfert nous désignons l'intention de participer à la même manifestation à un jour autre que celui initialement prévu ou bien l'intention de participer à une autre manifestation. Un transfert de date de la manifestation n'est possible qu'une seule fois.

**IPFP est une division de IIR Deutschland GmbH**



**Sous toutes réserves de corrections**