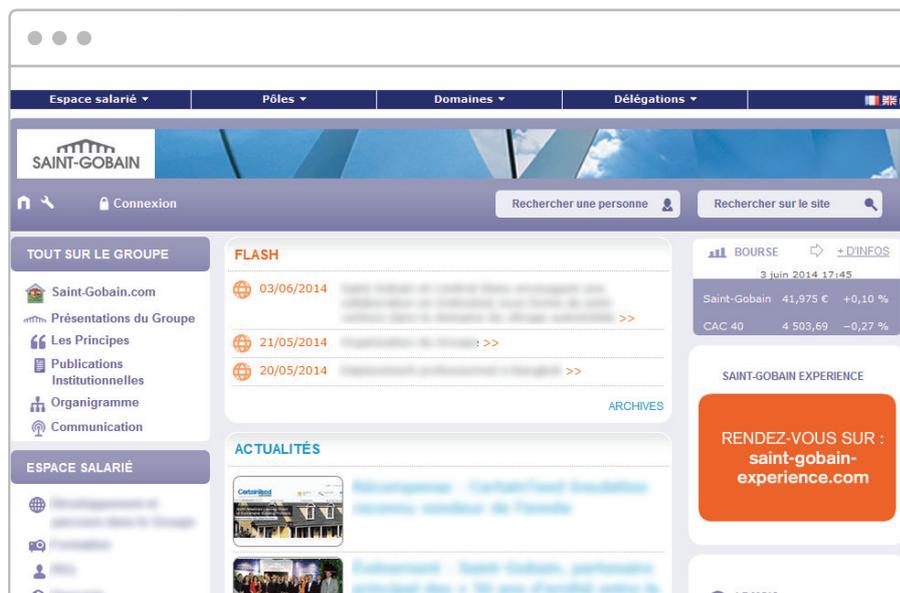


Saint-Gobain

www.saint-gobain.com



Le portail Intranet Groupe est devenu une « usine à sites » bien maîtrisée aux mains des utilisateurs métiers.

Edouard Joppé

Responsable Services Portail & Collaboration, Equipe Digital Solutions, Saint-Gobain DSI Groupe

Organisation

Fort d'un Chiffre d'Affaires de plus de 42 milliards d'euros, Saint-Gobain se positionne parmi les 100 plus grands groupes industriels au monde. Ses équipes, près de 200 000 salariés répartis dans 64 pays, interviennent sur quatre pôles principaux - matériaux innovants, produits pour la construction, distribution bâtiment, conditionnement - tournés vers une seule stratégie : l'habitat du futur. Son expertise industrielle et de distribution unique, prouvée depuis 350 ans, lui procure un potentiel d'innovation exceptionnel pour apporter des solutions aux défis de la croissance, des économies d'énergie et de la protection de l'environnement. L'organisation matricielle de Saint-Gobain se décline en trois axes : métier, fonctions (Finances, R&D, RH, Marketing/Communication, Juridique/fiscal, IT, qui dépendent de la holding « La Compagnie Saint-Gobain »), et pays au travers de 13 délégations générales. Celles-ci coordonnent une cinquantaine d'activités exercées par 1 000 sociétés/marques distinctes comme Lapeyre, Point.P, Isover, La Plateforme du Bâtiment, KparK, en France, par exemple.

Défi

1 produit sur 4 vendu par Saint-Gobain n'existait pas il y a 5 ans. C'est dire la capacité d'innovation du groupe qui, en 2013, a déposé près de 400 brevets. Pour soutenir cette innovation, source de croissance et de compétitivité, le groupe s'est doté d'un système d'information performant, et notamment d'un intranet groupe. Ce portail d'informations, consulté par plus de 12 000 utilisateurs quotidiennement, est vieillissant et manque de flexibilité. Les utilisateurs se connectent de manière anonyme ou s'identifient mais les temps de réponse sont très longs en particulier depuis l'Asie. La maintenance de la solution arrivant à échéance fin 2013 pousse l'équipe Digital Solutions à étudier d'autres outils. « Nous voulions que les utilisateurs soient autonomes pour gérer les contenus et construire les pages des sites » indique Sarah Mocchi, Chef de Projet Outils de Communication. D'autre part, Saint-Gobain a des contraintes de délais et de coûts et souhaite réduire le nombre de ses serveurs.

Décision

Au terme de l'étude, Liferay est retenu, les autres solutions ne répondant pas de manière satisfaisante à l'ensemble des besoins recensés du groupe. Le choix de migrer le portail existant sous Liferay s'est fait pour plusieurs raisons.

Tout d'abord l'adhésion des utilisateurs. Ces derniers ont trouvé le portail plus ouvert, plus simple à utiliser. Au-delà de la technologie, la solution sert les métiers. « Liferay correspondait à l'état d'esprit dans lequel se trouvaient les utilisateurs » indique Edouard Joppé, Responsable Services Portail & Collaboration. « Ils ont tout de suite vu la richesse de la solution qu'ils ont prise en main rapidement ». La solution est également jugée plus robuste, plus évolutive, et sa capacité d'intégration à des applications tierces est appréciée. Beaucoup utilisent des applications (portlets) pour afficher leurs documents présents dans l'outil de gestion documentaire interne, les communautés de la plateforme collaborative ou suivre le cours de bourse...

Par ailleurs, les autres solutions sont jugées trop « francophones ». La moitié de l'équipe technique qui travaille sur la solution portail est en Inde : les ressources en ligne et les forums utilisateurs facilitent la montée en compétence de l'équipe indienne. La flexibilité et la maturité des technologies Open Source et Java sont également des critères de choix importants. Enfin, le coût de la solution et les délais de mise en place sont étudiés. Liferay répond définitivement à tous ces critères.

Valeur ajoutée pour l'entreprise

Les principales valeurs ajoutées pour Saint-Gobain résident dans l'autonomie de contribution des utilisateurs et dans une délégation de la gestion des sites aux métiers. En moins d'une heure l'équipe Digital Solutions crée un site en appliquant le thème « Saint-Gobain » et forme les utilisateurs. L'équipe n'impose pas de modèle mais est le garant de la cohérence de la navigation. Ensuite, les utilisateurs gèrent leur site de manière autonome. Ils créent leurs pages, leurs contenus, gèrent leurs membres et visualisent instantanément le rendu grâce au « staging ou remote staging ». Cette fonctionnalité, activée sur tous les sites, est très appréciée des utilisateurs métiers. « Cela permet d'abandonner les maquettes, d'être plus agile » déclare Edouard Joppé. « Le portail Intranet Groupe est devenu une usine à sites » renchérit-il. Aujourd'hui, 255 sites publics ou accessibles à des communautés restreintes ont vu le jour. La gouvernance de l'information est importante et l'équipe pourra prochainement mesurer plus précisément les statistiques d'accès aux différentes pages.

Le ROI financier est également remarquable. Malgré le fait que les deux portails aient vécu en parallèle quelque temps, les coûts de maintenance ont été extrêmement réduits et le nombre de serveurs a été diminué par deux. « En un an, le coût de la migration de la solution existante vers Liferay a été amorti grâce aux économies que nous avons réalisées sur la souscription et la diminution du nombre de serveurs » précise Edouard Joppé. « De plus nous n'avons rencontré aucun obstacle technique ou métier lors de la migration. L'adhésion des utilisateurs, tous très enthousiastes, s'est faite facilement car Liferay est beaucoup plus simple et souple que la précédente solution. Au début, notre partenaire SQLI nous a accompagnés dans le cadrage et l'architecture du projet et a réalisé quelques développements spécifiques. Aujourd'hui, tous sont faits par nos équipes en France et en Inde. Ils sont malgré tout moins nombreux qu'auparavant car Liferay intègre nativement de nombreuses fonctionnalités comme l'aspect multilingue essentiel pour nous ».

Les attentes de l'équipe Digital Solutions de Saint-Gobain ont été pleinement satisfaites. Le trafic sur le portail a doublé. 24 000 personnes l'utilisent chaque jour, sans dégradation de service, et les temps de réponses avec l'Asie sont plus rapides lors de l'identification des utilisateurs. « Liferay a transformé notre manière de travailler. Cette décentralisation de la gestion du portail a permis à l'équipe support de se consacrer à d'autres tâches à valeur ajoutée » conclut Monsieur Joppé.

Dans l'avenir, Saint-Gobain envisage de continuer la consolidation de ses différents portails intranet métiers. Par ailleurs, l'équipe informatique réfléchit à la mobilité et étudie la manière de rendre le portail accessible, en interne, aux utilisateurs munis de tablettes et de smartphones.