

Le web meeting permet aux réseaux métiers de Suez de fonctionner

Très soucieux de travail collaboratif et de KM, travaillant beaucoup en terme de projets, Suez étudie les outils business pour voir comment ils peuvent améliorer la productivité. Après une étude des besoins, le web meeting est apparu comme un moyen d'améliorer la qualité du travail sans avoir à se déplacer.

Suez c'est 190000 personnes, 20000 cadres, de grands clients industriels dans les domaines de l'énergie et de l'environnement (eau, déchets).

"Je fais partie d'un groupe de travail sur le KM", explique Jérôme Steenbrink, Vice-président e-business de Suez. " Nous n'avons pas véritablement défini la notion de communautés de pratiques, mais de réseaux métiers qui existent au sein du groupe, comités techniques sur le traitement thermique, les eaux usées, etc..., responsables financiers, communicants, responsables RH. Le web meeting permet à ces réseaux de fonctionner. Ces groupes de travail sont animés via les web meetings. Les échanges sont réguliers, soit mensuels, soit plus fréquents. Ils permettent de rassembler des gens qui sont dans des géographies différentes en support des communautés métiers".

Six personnes dont un spécialiste KM ont réalisé l'étude des besoins. Ce dernier a demandé une simplicité maximum du produit et la transparence de l'informatique - pas besoin d'expert pour mettre en place une réunion. Il fallait que l'outil permette à la fois un partage de documentation et l'aspect communication : pouvoir partager des applications et avoir en plus des fonctionnalités de chat, de forum, de communication pure. Du coaching a été consacré à la préparation du lancement. Pour créer une émulation, un concours d'utilisation a été lancé. Un réseau d'utilisateurs a commencé à supporter et développer l'outil. Depuis le lancement du service en 2002, les réunions se font au rythme de 300 à 400 par mois. "Les réunions web sont souvent plus efficaces que les réunions face à face," note Jérôme Steenbrink. "L'organisateur doit être préparé. La discipline et l'efficacité sont plus grandes." Une réunion coûte – hors coûts téléphoniques -10 euros à Suez, et dure en moyenne 90 minutes avec 4 participants. Il peut y en avoir 50 simultanés. 1500 personnes peuvent organiser des web meetings. Le ROI, en terme d'économies de transports autorisés par le web meeting a été d'emblée, évident. "Nous avons économisé plus de 1M€ en frais de transports et temps de déplacement en 6 mois," affirme Jérôme Steenbrink.

Deux types d'actions sont les plus fréquentes. Le substitut à une réunion classique (au lieu d'un face à face) et le support à la formation. L'outil est particulièrement bien adapté à la formation à distance. Il permet de se donner la main. C'est sous forme Word, Excel, Powerpoint que les documents sont échangés le plus souvent.

Systématiquement, on couple le webmeeting avec une audioconférence ou le téléphone. Quelques uns ont utilisé la voix sur IP, mais le logiciel n'est que half duplex, on attend le full duplex, et tous les postes PC ne sont pas équipés d'un microphone et de hauts-parleurs. Suez a des salles de vidéoconférence. On utilise la vidéoconférence pour une taille critique d'utilisateurs, plutôt dans les gros sites administratifs, les sièges. Le webmeeting couplé à la vidéoconférence sert alors à partager les documents.

"Nous avons regardé différents outils du marché," précise Jérôme Steenbrink. "Le choix s'est porté sur Webex. Depuis, nous recevons les statistiques d'utilisation. C'est un service qui donne satisfaction dans le groupe." Le produit Meeting Center de WebEx intègre la transmission de données, la téléphonie, la vidéo et les communications multimédias en temps

réel dans un navigateur web standard. Webex est une solution de service ASP. La prise en charge de la norme de cryptage SSL permet de procéder aux réunions sensibles.

Pour assurer la sécurité en terme de participants, un mot de passe est nécessaire pour accéder aux réunions. Par ailleurs, les documents eux-mêmes ne sont pas stockés en dehors des systèmes de Suez. On n'échange que des images des documents. Il n'y a pas d'archivage. Voilà deux éléments qui peuvent rassurer les utilisateurs. Plus de 3000 réunions ont été organisées chez Suez sans problèmes.

"Nous pensons à des évolutions de plusieurs types," conclut Jérôme Steenbrink "Une intégration plus forte aux outils bureautiques pour que les réunions soient automatiquement notifiées dans les agendas . De plus, le produit existe en 8 langues. Notre système fonctionne actuellement en français et en anglais, nous examinons l'ajout l'espagnol en raison de demandes d'Amérique du Sud. Nous regardons les liens possibles avec les outils collaboratifs de type teamrooms. Nous pensons à la facilité d'offrir une plate-forme mutualisée de travail collaboratif."

Mireille Boris