dialogue

N°38
LE JOURNAL D'UN COLLABORATEUR DE BOUYGUES TELECOM
DECEMBRE 2014

DEBUT DE CARRIERE
Mon entrée dans le groupe Bouygues en 1996 P.2

LE VILLAGE GAULOIS
Mes premières années chez Bouygues Telecom p.3

REWORK ATTITUDE
Une posture et un management différents p.5

DOSSIER LE DIGITAL INTERNE
Focus sur 14 ans de digital interne p.8

BUREAUTIQUE DIGITALE
Retour sur une success Story p.22

DREAM TEAM
Rencontre avec une équipe pas comme les autres p.25

AUTOUR DE BYTEL
14 ans de souvenirs p.30



Christophe tourne la page

Numéro spécial
Séquence nostalgie retour sur mes 19 ans de carrière au sein du groupe

Bouygues Telecom

EDITO

L'HEURE EST VENUE DE TOURNER LA PAGE ET DE TROUVER D'AUTRES CHALLENGES



Presque 19 ans d'ancienneté au sein du Groupe Bouygues...

Impossible de conclure une telle aventure par un simple mail laconique. Et puis, vous me connaissez, j'ai toujours un peu besoin de "faire autrement", tout simplement parce que c'est comme ça qu'on innove, c'est comme ça qu'on progresse et surtout, c'est comme ça qu'on s'amuse !

Je voulais aussi conserver une trace de cette grande aventure dans ma bibliothèque, tout simplement parce que l'histoire est magnifique, même si elle se termine pour moi aujourd'hui.

La direction de la communication interne, Sylvie BOCCOGNANO et Sarah ALEZRAH en tête, me pardonneront je l'espère ce crime de lèse majesté, que de ressusciter ce magnifique DIALOGUE qui a rythmé la vie de l'entreprise pendant de nombreuses années, jusqu'au dernier numéro 37 de décembre 2010. Il faut voir dans ce choix un ultime hommage rendu à notre belle et forte collaboration pendant 14 ans.

Voici donc le numéro spécial N° 38 qui n'a jamais existé, que j'ai écrit pour rendre un bel hommage à mes formidables équipiers, à mes collègues talentueux, et à la Bureautique digitale de façon plus générale.

Merci à mon épouse Agnès, qui m'a laissé consacrer toutes mes soirées, et une (très) grande partie de mes nuits à la rédaction de ce document, pendant ces dernières semaines. Et merci à mes équipiers et collègues qui se sont pliés de bonne grâce à mes mystérieuses séances photo, et qui ont répondu à mes questions sur des projets passés, dans trop savoir ce que j'allais en faire

Bouygues

L'entrée dans un grand groupe

A 26 ans, à la sortie de l'école, j'ai quitté mon Nord natal pour la région parisienne à la recherche de mon premier travail. Quelques semaines plus tard, j'intégrais le Groupe Bouygues.

Auditeur informatique

En 1995, après une MIAGE et un DESS en gestion de projets, je suis parti à la recherche d'un travail.

Parmi les annonces du journal 01INFORMATIQUE d'octobre 1995, l'une d'elles se détachait nettement avec la photo d'une espèce de château: c'était challenger, le siège de BOUYGUES SA à Guyancourt.



J'ai passé un entretien, puis un second, un troisième et finalement,... C'est comme ça qu'un beau jour de janvier 1996, je suis devenu auditeur en informatique pour le groupe BOUYGUES SA, sous les ordres d'un chef de mission rigoureux. Un certain... Henri FAVREAU. Vous connaissez?

Cette période très forte a été très riche en enseignements, avec un patron très exigeant, Gabriel DURGET aujourd'hui disparu et à qui je rends hommage.

J'ai pu participer à diverses missions d'audit informatique dans plusieurs sociétés du groupe, dont Bouygues Telecom avec l'audit de la valo en 1997. Une formidable école de la rigueur.



Merci d'avoir l'amabilité de ne pas rire !

Speig / Colas

Après ma période d'audit, je voulais concevoir, créer, travailler sur un projet. J'ai pu faire un mobilité interne chez SPEIG, filiale informatique de COLAS.

J'ai travaillé sur un projet d'application client serveur déployée sur 450 sites. Et puis un jour, fin 1999, Henri m'appelle pour me faire une proposition qui ne pouvait pas se refuser.

Naissance d'une vocation

Retour sur la naissance d'une vocation, qui a abouti à mon choix de carrière.



12 ans, découverte de l'informatique

Dans un magazine, je suis tombé sur une pub pour cette drôle de machine : le SINCLAIR ZX 81 avec 1 kilo octet de mémoire. Ma première machine !

14 ans, mon premier salaire d'informaticien !

En 1984, le journal « Hebdogiciel » publiait des listings de programmes pour les micro ordinateurs de l'époque. Je venais de terminer un jeu vidéo pour le THOMSON MO5.

Sans trop y croire j'ai envoyé mon programme, et il a été publié. Quelques semaines après, je recevais mon premier salaire : un chèque de 1100 Frs de l'époque, environ.

Gagner de l'argent en s'amusant

De 1984 à 1988, j'ai publié quatre autres programmes dans Hebdogiciel, puis dans un autre magazine, avec des chèques toujours plus importants, jusqu'à 4000 Frs.

J'ai eu un déclic : on peut donc gagner de l'argent en faisant ce qu'on aime, et en s'amusant. C'est ainsi que j'ai choisi de faire de l'informatique mon métier.



Mon livre

Paru en octobre 2014

Cela fait plus de dix ans que nous abordons les projets différemment

Cette méthode tient plus de la posture que d'une méthodologie académique.

Elle cumule les avantages de l'agilité, et des cycles en V. Elle repose sur l'importance cruciale de la co-construction et de la solidarité MOA / MOE, et sur l'importance capitale d'un maximum de précision avant développement.

Les derniers projets réalisés en date: le centre d'assistance bureautique, et Blue SKY RT.

Cette posture fait l'objet d'un livre que j'ai publié en Octobre 2014, sous le titre « PENSER AUTREMENT vos projets informatiques ».

Pour en savoir plus, consultez le site

http://leslivres.projetsinformatiques.com

Les premières années chez Bouygues Telecom

Je suis arrivé chez Bouygues Telecom pile le jour de mes 30 ans le 23 février 2000. J'ai intégré l'équipe d'Henri FAVREAU alors en charge de la MOE intranet et EDI. Wooby venait de naître 6 mois plus tôt : tout restait à inventer.

Village gaulois

C'est Henri FAVREAU qui, un jour, a utilisé cette expression pour évoquer notre manière de faire. Car très rapidement, j'ai pris des libertés avec les normes de la DSI, en particulier pour la documentation des projets (EB, SBU, STBL, SAL, STQL, ...).

Je la trouvais inappropriée à nos projets Web, très différents des projets des autres structures de l'époque : le Web était quelque chose de très nouveau.

Je m'étais permis de l'adapter à ma sauce, en utilisant notamment les outils collaboratifs dès 2004. Ce n'était pas du tout «*qualité DSI*», mais c'était diablement plus efficace.

Henri a eu l'intelligence de me laisser explorer de nouvelles voies et innover, là où d'autres m'auraient obligé à suivre le chemin balisé par des normes qui n'étaient à l'évidence pas adaptées à nos projets Web. Qu'il en soit ici remercié.





eContrat, le projet fondateur

Et puis, en 2002, un projet (eContrat), a changé radicalement ma vision du projet.

A l'origine du projet, deux jeunes juristes passionnés et pragmatiques, Juliette LALLEMAND, et Stéphane LARRIERE.



Soirée de lancement de la commercialisation par Legal Suite, à la Tour Eiffel

Il m'était paru évident qu'une telle innovation ne pouvait pas se faire dans un mode classique, mais plutôt en ateliers avec la MOA, en direct.

En 2003, ce projet à été la fondation de notre méthode basée sur la co-contruction et le storyboarding, qui m'a inspiré un livre paru en octobre 2014 (voir l'encart ci-contre).

eContrat a eu un destin glorieux :

- un brevet déposé à nos trois noms,
- une licence vendue à une société (Legal Suite) qui le commercialise encore aujourd'hui et qui rapporte toujours de l'argent à BYTEL, plus de 10 ans plus tard
- en 2004 un prix Européen Legal IT award pour Bouygues Telecom : « meilleure utilisation de l'informatique par une direction juridique »
- La même année, le trophée de la PME innovante » pour la société Legal Suite qui a commercialisé notre produit

La mobilité

C'est en 2003 (il y a 11 ans) qu'on m'a chargé de mettre en place une infrastructure pour créer un intranet mobile accessible depuis un téléphone iMode : la révolution !

Christophe DE LA BARRE a conçu et mis en place le système permettant l'authentification avec le numéro de téléphone couplé à l'Annuaire Référentiel Utilisateurs (ARU).

Cela a permis de faire de notre WOOBY MOBILE l'un des tous premiers intranets d'entreprise accessible via un téléphone, en quasi SSO.

Cette activité prenant de l'importance, c'est Sébastien ROGER qui l'a reprise ensuite avec son équipe pour développer avec talent et passion l'innovation autour du mobile, notamment avec l'arrivée des Smartphones et tablettes. J'en reparlerai plus tard.

Innovation

Au sein de sa structure, Henri FAVREAU a su faire la promotion des innovations sur tous nos domaines.

Il nous a encouragé à participer aux trophées de l'innovation, créés en 2005.

Guillaume FOLTRAN par la suite a poursuivi et amplifié cet effort en interne et l'a ouvert également à l'externe.

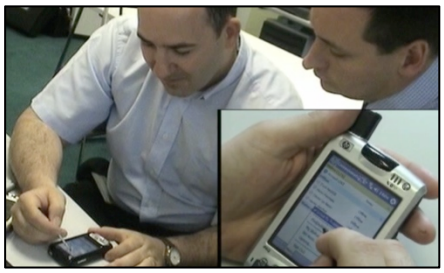
Inventer en interne les usages de demain pour nos clients Entreprise

Après le succès de la mise en place de WOOBY MOBILE, et des premières applications mobiles métier (pour la Direction du Réseau), les opportunités business pour les entreprises sont devenues évidentes.

Pour y répondre, vers 2003, Henri FAVREAU a étoffé son équipe d'experts en innovation (et de passionnés de technos) pour développer à la fois les usages bureautiques modernes pour la productivité interne de Bouygues Telecom, et développer la passerelle entre ces usages et les opportunités business auprès des entreprises.

L'équipe devait également aider les commerciaux à vendre les services aux entreprises. Ces réalisations permettaient aussi d'apporter de la crédibilité à nos propositions commerciales, et de donner une image d'innovation à l'entreprise sur ces domaines.

Ainsi naissait la DREAM TEAM, avec à l'époque Isabelle BERRIEN, Arnaud LINZ, Xavier DAHMET, Cyril NAJOS, Sébastien ROGER, Olivier LE NOAN, Christophe DE LA BARRE



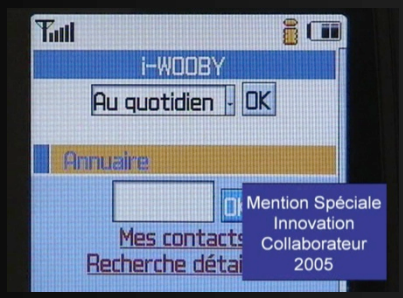
Photos souvenir

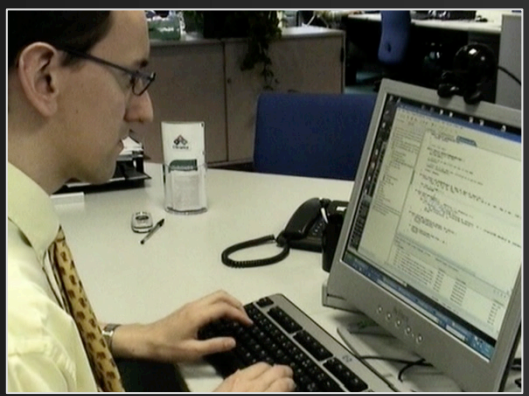


Une pensée pour Xavier, aujourd'hui décédé

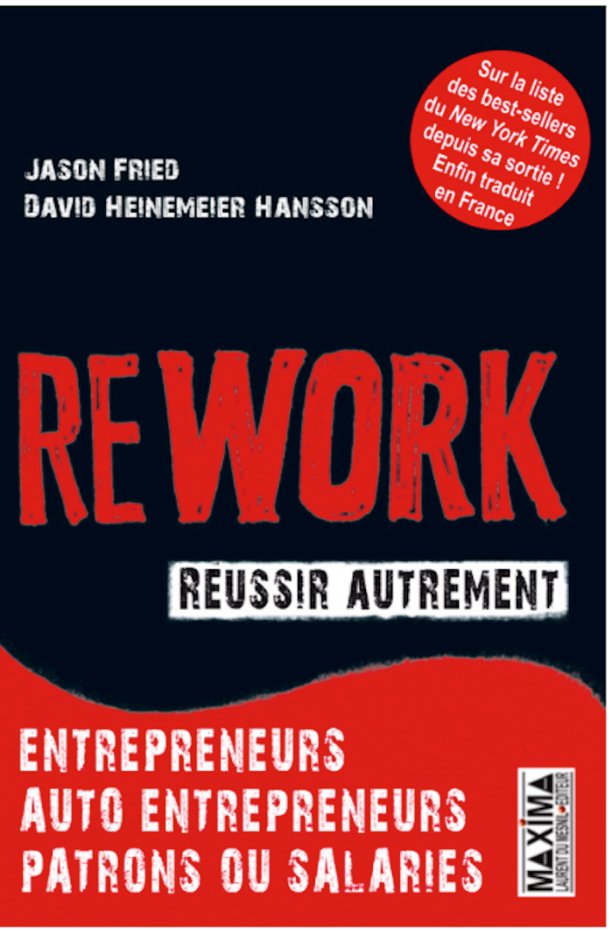








REUSSIR AUTREMENT



Jamais mon équipe n'a travaillé autant qu'au cours de ces dernières années. Jamais nous n'avons été autant débordé, et jamais mon équipe n'a été aussi mobilisée. Mais jamais non plus je n'ai été aussi enthousiaste, et aussi créatif. Focus sur le responsable : Guillaume FOLTRAN.

Si vous voulez comprendre mon responsable, Guillaume FOLTRAN (ou du moins, en partie) il vous faut lire son livre de chevet.

En 2011, comme à son habitude, il est arrivé un jour en réunion d'équipe en branchant son iPad sur la vidéo de la salle, et nous a montré la couverture d'un livre « REWORK, réussir autrement ».

Un livre été écrit par l'entreprise 37signals, éditrice de logiciels (Basecamp). Ses dirigeants y livrent leurs postures qui libèrent la créativité, placent l'utilisateur au centre des préoccupations.

Il nous l'a commenté. Il nous a expliqué ce qu'il aimait dans ce que les auteurs proposaient, et nous a demandé de le lire, ce que j'ai fait.

Ce livre m'a enthousiasmé. J'y ai trouvé une source d'inspiration dans notre travail, est surtout la clé pour comprendre le mode de fonctionnement de mon patron.

Le livre a aussi été l'élément déclenchant qui m'a donné envie de lancer la démarche « travailler autrement » et de m'y investir alors que c'était une initiative personnelle que j'animais en plus de mes missions officielles.

Si vous vous demandez si vous faites partie de ceux qui veulent trouver des solutions pour l'entreprise et pour vos collaborateurs, vous aurez la curiosité de lire ce livre.

Manager autrement



Je ne peux pas quitter Bouygues Telecom sans rendre hommage à celui qui aura été mon responsable de 2008 à 2014, Guillaume FOLTRAN.

Guillaume personnifie le management tel qu'il sera forcément dans les prochaines années dans les entreprises performantes et innovantes, parce que le monde de l'entreprise va forcément évoluer dans ce sens.

Il sait écouter et faire confiance, il sait rassurer sans mentir. Il accepte les initiatives, et il les encourage. Il cherche constamment l'amélioration, dans tous les domaines, et encourage ses collaborateurs à faire de même, juste parce qu'il cherche par tous les moyens à améliorer l'expérience de travail des collaborateurs et leur confort.

Il aplanit les problèmes pour faciliter le travail de ses équipes. Il sait mettre en avant ses collaborateurs. Il veille à leur évolution, ou s'inquiète sincèrement de leur avenir quand il s'assombrit brusquement pour eux. Et surtout, il sait dire merci, avec une sincérité désarmante.

Je garderai de Guillaume son souci constant du service que l'on doit au client, qu'il soit interne ou externe, sa recherche de l'intérêt général, celui de Bouygues Telecom et du Groupe, au delà des intérêts personnels.

Je reste bluffé par son sens de l'innovation, et son talent à sentir les usages avant tout le monde. J'ai appris de lui son souci du détail qui fait toute la différence, au niveau des services, comme dans la présentation.

Enfin, Guillaume c'est l'enthousiasme à l'état pur, tout le temps et sur tous les sujets qu'il touche, qu'il s'agisse d'un service mobile ultra technologique et innovant, ou l'amélioration de la SATCLI bureautique. Un enthousiasme communiquant, qui nous a tous proprement galvanisé au cours de ces dernières années. Chapeau l'artiste !

JUIN 2010

DIALOGUE N°35

Depuis 2009, Guillaume attendait la sortie de la première tablette iPad avec une rare impatience. Il en parlait tout le temps.

Avant même de l'avoir entre les mains il pressentait que ce produit allait révolutionner les usages.

A peine sortie aux USA, il avait pu s'en faire livrer une, avant même sa sortie en France.

Dans ce numéro du DIALOGUE n° 35 de juin 2010, il donne un premier retour sur le produit.

A l'heure où beaucoup se demandait à quoi pouvait bien servir cet objet, Guillaume imaginait déjà les usages que l'on pouvait inventer pour ce type de device.

Quelques semaines plus tard, il esquissait sur un bout de papier les premières fonctionnalités de ce qui allait devenir B.desk pour tablette et Smartphone.


J'AI TESTÉ POUR VOUS

GUILLAUME FOLTRAN

Responsable Mobilité, portail et support business à la direction des Systèmes d'information et fan de nouvelles technologies, Guillaume Foltran a testé pour *Dialogue* l'iPad, la tablette tactile d'Apple.

LES PRINCIPAUX ATOUTS

- L'écran et l'ergonomie. J'ai accès à tout en un clic, c'est fluide, ergonomique et l'image est superbe.
- L'univers d'applications spécifiques déjà abondant au lancement.
- Le confort de lecture et la richesse des contenus (texte, photos et vidéos) qui peuvent être affichés sur une même page, comme dans l'application *Paris Match* qui exploite très bien ce potentiel.
- L'autonomie : 10 h ! Ah, c'est beaucoup comparé à certains mini-PC.

L'iPad

Un « appareil magique et révolutionnaire ». C'est en ces termes qu'Apple décrit son dernier-né. Disponible en France depuis fin mai à partir de 499 €, l'iPad s'est vendu à plus de 1 million d'unités en un mois aux États-Unis. Impatient, Guillaume Foltran a testé dès avril un exemplaire tout droit venu d'outre-Atlantique. Impressions.

« Au premier allumage, pas de surprise : l'objet est aussi beau que je l'imaginais, fidèle aux codes d'Apple. Une déception néanmoins : le seul accessoire fourni avec l'iPad est le câble d'alimentation. Pour le prix de l'appareil - pas donné ! - je m'attendais au minimum à trouver un casque audio dans la boîte, et un chiffon pour nettoyer l'écran tactile. À l'allumage, c'est d'ailleurs ce dernier qui impressionne : qualité de l'image, luminosité, fluidité de l'affichage... Côté applications, celles pour iPhone et iPod Touch fonctionnent sur l'iPad même si la résolution n'est pas optimale puisqu'elles ont été conçues pour de petits écrans. En revanche, les applis spécifiquement créées pour la tablette dévoilent tout son potentiel. News, Bourse, réseaux sociaux, lecteur de flux RSS, jeux... chacune m'a convaincu. Le confort de lecture est incomparable par rapport à celui d'un iPhone. D'ailleurs je m'imagine très bien bouquiner depuis cet écran. L'écran fait aussi des merveilles pour toutes les fonctionnalités : visionnage de photos et de vidéos, surf sur Internet... Un vrai bonheur quand on a l'habitude comme moi d'utiliser son iPhone par flemme d'allumer son ordinateur. Seul souci, il ne lit pas le « Flash » ; c'est bien dommage ! Bref, après seulement quelques jours, l'iPad a pris sa place dans mon usage numérique à la maison. Pour moi, il remplace à la fois un mini-PC, un lecteur DVD portable, un e-book et même un cadre photo numérique. Il ne me reste plus qu'à le tester dans la sphère professionnelle et en mobilité ! »

Bouygues Telecom *Dialogue* n° 35 - Juin 2010 5

BILAN DE FIN D'ANNEE

Guillaume aime communiquer son enthousiasme sur les missions dont il charge ses collaborateurs. Et pour communiquer cet enthousiasme, qui est le moteur de l'équipe, il soigne la forme et n'hésite pas à faire « autrement ».

Bref, en plénière de fin d'année, quand vient son tour de faire le bilan de l'activité de sa structure, le spectacle est assuré, pour la plus grande joie de toute son équipe.

Un exemple : la présentation du bilan 2011 sous la forme de « Bref » de C+, grand succès télé cette année là.

Rendez-vous à l'adresse : http://website/aurevoir/bref



CLUB DES EXPERTS

L'équipe de Guillaume comptait à elle seule cinq membres du club des experts. Leurs expertises ont été reconnues sur les réalisations et les succès récompensés en interne comme en externe.

- Christophe DE LA BARRE
- Nicolas MOTRON
- Cyril NAJOS
- Olivier LE NOAN
- Christophe COUPEZ



LE SENS DU BEAU

Coupons court à une croyance populaire: non, ce n'était pas notre Web designeuse Elodie qui faisait le look des présentations de Guillaume FOLTRAN (;->). C'était Guillaume lui même, et il le faisait fort bien.

Je me souviens qu'avec les collègues, ce qui nous avait épatés lorsque nous avons vu ses premières présentations, en 2008, c'était … que les slides étaient presque vides. Juste deux ou trois mots ici ou là, juste bien trouvés, calibrés. Et surtout, il n'écrivait pas en noir, mais avec un gris un peu sombre. Grande Classe.

J'ai énormément appris de Guillaume sur ce point. Disons même que j'ai essayé de pomper son style, en intégrant comme lui quand il le faut de belles images, en grand format, achetées directement dans FOTOLIA plutôt que de prendre de piètres images sur Internet.

Mais le sens du beau de Guillaume ne se limite pas aux seules présentations : il s'est décliné dans les applications Web Intranet et mobiles.

QUAND FAIRE BEAU RENDS PLUS EFFICACE

Jusqu'en 2008, c'est nous (le pôle intranet) qui faisions le look de nos applications. J'utilisais pour cela... Powerpoint. Le résultat, vous l'avez vu avec certaines applications au look pas vraiment top.

A l'époque, la technique était prioritaire, et le look était secondaire. Je sais maintenant que c'est une erreur.

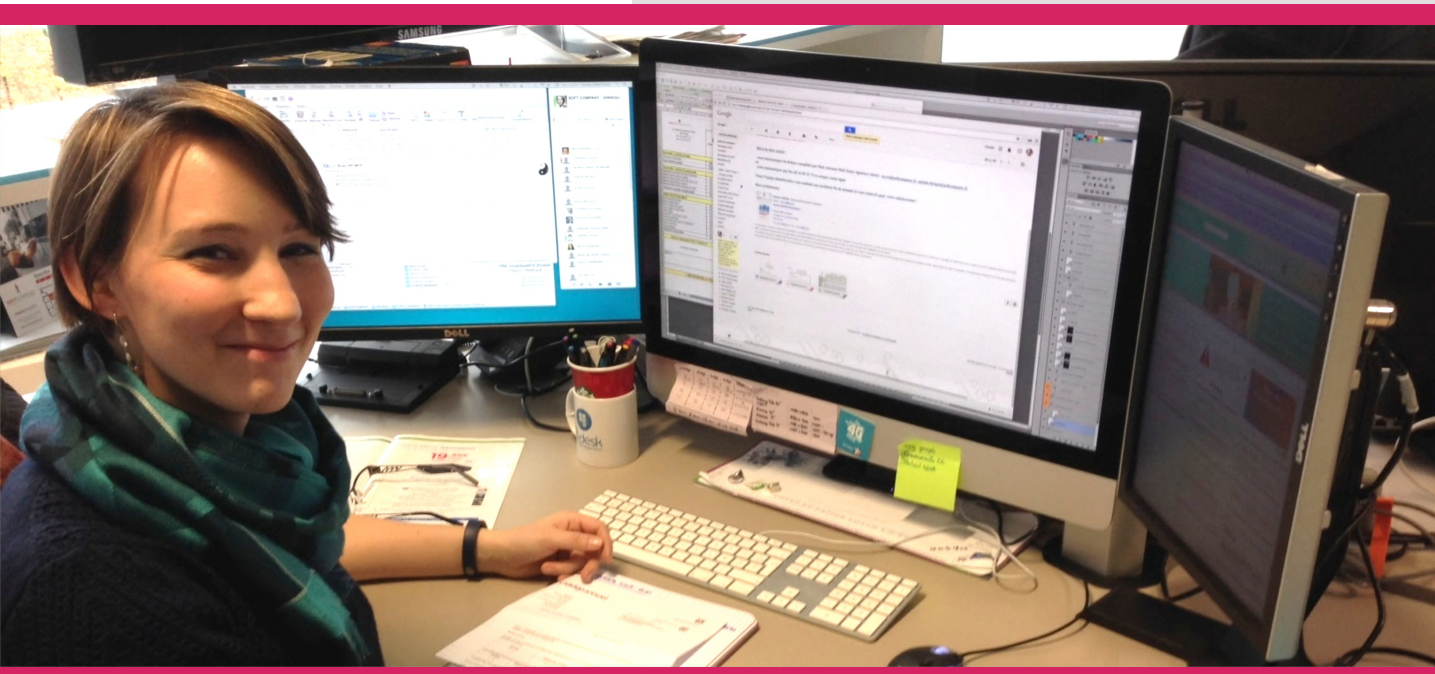
Je suis convaincu que « faire beau rend plus efficace ». C'est le titre d'un billet que j'ai posté en avril 2013 : http://urlz.fr/10Fa

Cela a un impact positif sur l'utilisateur, mais aussi sur l'équipe en charge du développement (travail plus gratifiant et réalisation plus rapide).

Avec la première application iPhone (Suivi Conso), la question de l'importance du design ne se posait plus : elle est devenue une composante essentielle des applications mobiles.

Mon équipe Intranet et l'équipe de Sébastien ROGER avons alors pu profiter des talents de notre muse graphique commune : Elodie.





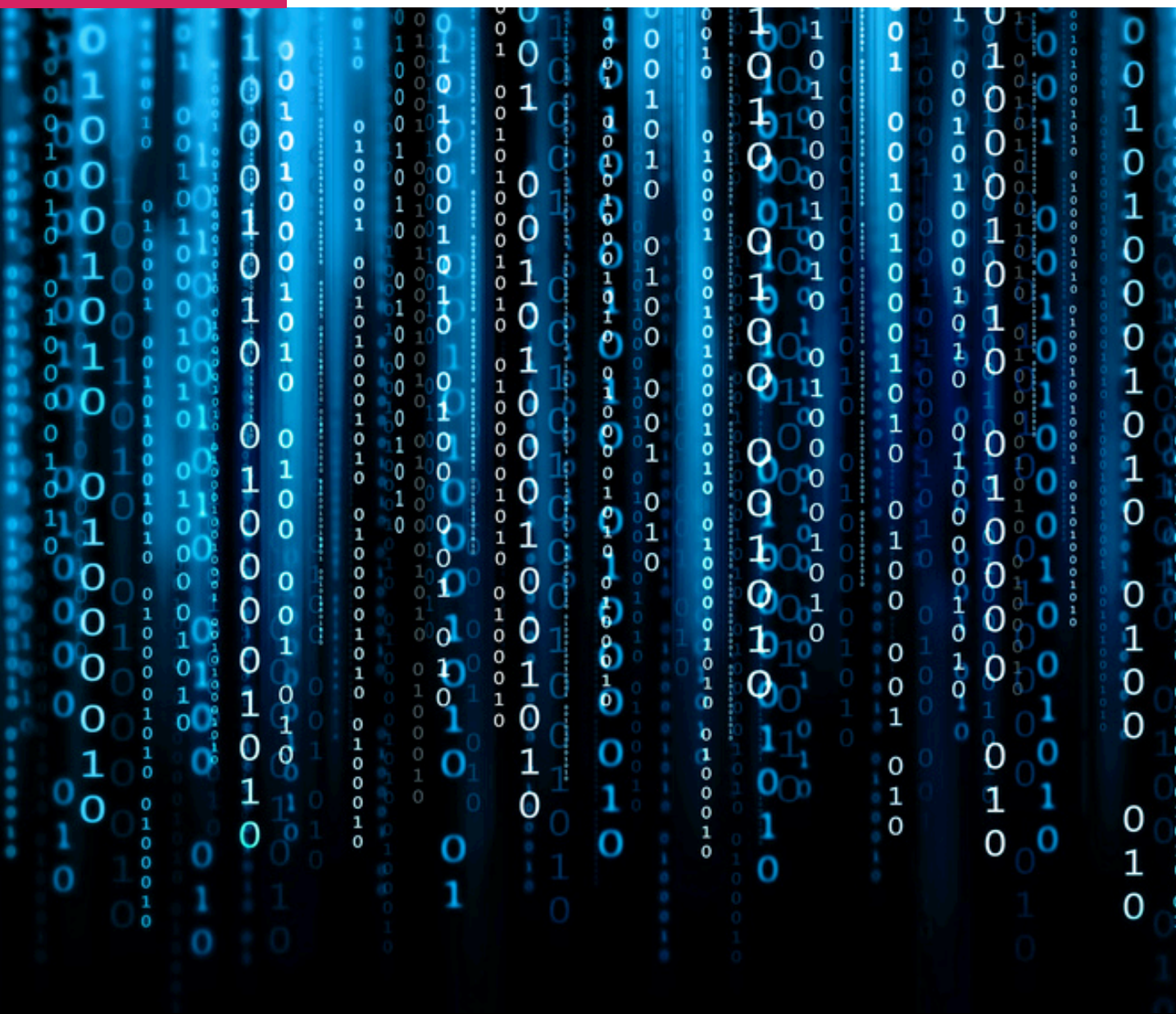
Elodie notre muse graphique

C'est Sébastien ROGER qui a découvert la perle rare dans un salon d'étudiant. Il m'avait dit un peu après qu'il avait découvert un vrai talent, et qu'il me conseillait de la prendre comme stagiaire, pour mes projets Intranet.

Elodie ANNEQUIN (SOFT) a donc commencé à travailler sur mes projets Intranet.

Mais très apidement, les projets de l'équipe de Sébastien ROGER ont pris de l'ampleur, après le succès de Suivi Conso. Elodie s'est formée elle même, pour devenir une experte sur les sujets Smartphone / Tablette, iOS et Android. Une compétence rare.

Je reste admiratif devant sa capacité à comprendre ce qu'on attend, ce qu'on recherche, et à trouver en un temps record LA bonne charte graphique qui va nous séduire, et plaire à nos utilisateurs.



LE DIGITAL INTERNE
L'EXPERIENCE
BOUYGUES TELECOM



Le Digital Interne

Par Christophe COUPEZ

Le digital interne, ce sont tous les outils Web qu'une entreprise peut déployer en interne pour améliorer la collaboration des collaborateurs, et fluidifier leurs échanges.

Le digital interne se pose en alternative aux échanges exclusivement par mails, comme c'est l'usage depuis le depuis le début du déploiement des messageries, il y a 25 ans.

Plus personne ne remet en cause la place capitale du net dans le business d'une grande entreprise comme Bouygues Telecom.

A ce jeu, tout le monde est gagnant. D'abord le client, qui trouve un « guichet » toujours disponible pour ses démarches, une interface qui lui donne une vue claire sur leur avancement et un traitement souvent plus rapide de ses demandes.

Mais l'entreprise est gagnante aussi, avec des coûts de traitement moindres et un nombre d'actes réalisés plus élevé.

Aujourd'hui, est-ce que vous imaginez Bouygues Telecom traiter l'intégralité des demandes de vos clients par mails interposés ?

En forçant le trait, le digital interne, ce sont les mêmes recettes mais appliquées au travail des collaborateurs, avec d'autres ingrédients, beaucoup moins coûteux.

Des ingrédients qui sont déjà disponibles chez Bouygues Telecom depuis plus de dix ans.

Dans les pages qui suivent, je vais vous décrire ma vision de ce qu'est le digital interne pour une entreprise comme Bouygues Telecom

Le catalogue de solutions

Le digital interne ce n'est pas qu'une solution mais un panel de plusieurs outils permettant de couvrir différents besoins.

Par exemple, le RSE est l'outil principal pour fluidifier la collaboration entre équipes. SharePoint quant à lui est parfait pour la gestion documentaire et les échanges structurés entre plusieurs équipes au travers de formulaires électroniques.

Quand le besoin est plus complexe et que le ROI le justifie, un développement web spécifique peut aussi d'imposer, comme nous l'avons fait pour le CAB, Centre d'Assistance Bureautique.

Mais un tel développement ne doit s'envisager qu'uniquement dans un contexte de simplicité et conception / développement agile. La solution doit être économique et rapide à mettre en œuvre.

La simplification

La digitalisation interne, comme la digitalisation des parcours clients, impose la simplification.

De la même manière qu'on ne peut pas imposer aux clients des interfaces et des processus compliqués, la digitalisation interne impose la simplification des échanges et des modes de travail. Ce qu'il faut éviter avant tout ce sont les usines à gaz qui ajouteront de la complexité.

Digitaliser une équipe nécessite de repenser les échanges avec les autres équipes, et de simplifier.

Les gains de la digitalisation interne proviennent donc tout autant de sa mise en œuvre, entraînant la simplification des flux d'échange, que des gains apportés par les outils eux mêmes.



La fracture numérique

Le sujet du digital interne divise. Tous les acteurs du secteur constate une fracture numérique nette entre les entreprises, et même au sein des entreprises.

Les positions sont résolument antagonistes.

D'un côté il y a ceux qui sont convaincus et que le digital interne est un levier d'efficacité majeur dans le contexte moderne. De l'autre, on constate un scepticisme revendiqué, quand ce n'est pas un rejet caractérisé de toute idée de changer les modes de travail en interne.

Autrement dit, digitaliser nos clients, d'accord mais me digitaliser moi, collaborateur ou manager, non merci.

Ca pose souci. Car au delà de l'efficacité, peut-on bien digitaliser le parcours client quand, pour concevoir ces parcours digitaux, on collabore en interne par mails et serveurs de fichiers interposés comme il y a 25 ans ?

Une image me vient à l'esprit pour vous faire comprendre le problème : imaginez les ingénieurs d'Airbus qui doivent inventer l'avion de demain, et qui expliqueraient qu'ils ne prennent jamais l'avion parce qu'ils n'en comprennent pas l'utilité, ou tout simplement parce qu'ils détestent voler...

Tout espoir n'est cependant pas perdu, car ce blocage digital des managers et de leurs collaborateurs changent selon leur niveau de connaissance du sujet.

Une étude récente indiquait que le ressenti des collaborateurs sur l'intérêt des solutions digitales internes changeait du tout au tout selon que la personne avait déjà utilisé ou pas ce type de solution.

En clair ceux qui ont utilisé l'outil ou qui se sont intéressés à la question comprennent les gains qu'ils peuvent en tirer, tandis que les autres n'y voient strictement aucun intérêt. Ce qui est somme toute assez logique.

Bref, sensibilisation & accompagnement sont les deux passages obligés pour réussir la digitalisation interne.

L'intranet, vecteur de progrès

Le mot INTRANET est l'arbre qui cache une forêt d'usages et d'outils. Il désigne au sens large toute application ou outil reposant sur le Web au sein d'une entreprise.

Il embarque donc les applications métier web, les solutions collaboratifs, le réseau social d'entreprise, ainsi que le portail. Sans oublier la dimension mobile (B.desk).

Pourtant, quand on évoque le mot « l'intranet », on associe à tord ce mot uniquement au seul portail d'entreprise (Wooby dans le cas de Bouygues Telecom) en résumant d'ailleurs au passage le rôle du portail à celui d'une simple page d'accueil en HTML.

L'intranet de Bouygues Telecom, c'est bien plus vaste que ça.

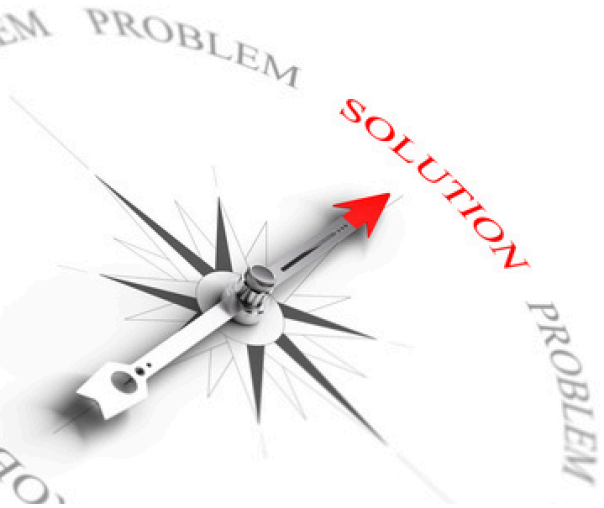
Le sujet est d'importance, car je suis convaincu que l'intranet est l'un des vecteurs de progrès dans les usages et les modes de travail au sein de l'entreprise.

A lire mon billet sur le sujet : http://urlz.fr/Gd7

Car « L'intranet » permet de diffuser facilement et de façon puissante de nouvelles façons de travailler, comme par exemple la solution de management visuel mise en œuvre sur SharePoint par Jean Christophe HAUSER et André DARMEDRU, pour l'amélioration continue.

Ce sont aussi les nouveaux modes de partage de l'information avec SharePoint et les multiples usages que l'on peut en faire.

C'est aussi bien sur l'utilisation du RSE pour animer les équipes, les projets, ou lancer des brainstormings géants, sans parler de la capacité de trouver la bonne personne sur une expertise donnée, extraordinaire cerise sur le gâteau.



L'accompagnement

Mais le « digital interne », ce n'est pas une incantation magique. Il ne suffit pas de décréter que c'est un axe de développement important pour qu'instantanément les usages prennent partout dans l'entreprise.

Mais je vous annonce deux bonnes nouvelles pour Bouygues Telecom…

La première bonne nouvelle c'est que les outils sont déployés et ce, depuis plusieurs années. La seconde bonne nouvelle, c'est que « l'histoire » des usages est écrite, et que des structures l'ont mises en œuvre.

Reste qu'un accompagnement à minima est indispensable pour sensibiliser, expliquer, accompagner, que ce soit par des supports vidéo, ou par un accompagnement direct des équipes.

A défaut d'accompagnement, les usages ne prennent pas, ou pire, mal utilisés, ils déçoivent et sont définitivement abandonnés, car personne n'en devient ambassadeur.

PUB : Si le sujet vous intéresse, à lire prochainement le livre que je publie début 2015 sur la question.

http://LESLIVRES.projetsinformatiques.com



Dans les pages suivantes, je vous propose de faire un petit voyage dans le Digital Interne de Bouygues Telecom au travers de nos missions passées et de mes équipiers

Wooby

& son écosystème

Le rôle du portail

Le portail d'entreprise est souvent perçu a tord comme une simple page d'accueil web. Techniquement et fonctionnellement, c'est bien plus que ça.

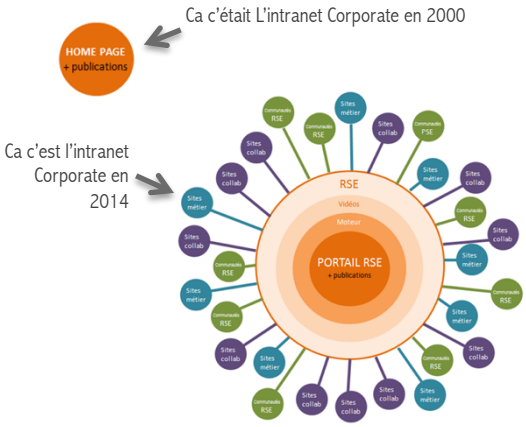
Pour une entreprise comme Bouygues Telecom qui possède un écosystème intranet riche en fonctionnalité et en contenu, son rôle est surtout d'apporter une cohérence à l'ensemble et d'aider les utilisateurs à accéder aux contenus.

Les évolutions

Wooby a toujours reflété les évolutions des usages. Il a toujours le vecteur de progrès qui a poussé les nouveautés dans notre quotidien de travail : le portail, la personnalisation, la syndication de contenu, le collaboratif, la mobilité, et enfin le RSE .

Aucune des refontes n'a été « cosmétique ». L'objectif n'a jamais été de changer la couleur de la moquette.

Et la prochaine version n'échappe pas à la règle. Son objectif est stratégique : placer le Réseau Social d'Entreprise au centre de l'entreprise.



La COM' interne en perpétuelle mutation

De tous les métiers de l'entreprise, celui de la COM' interne est peut-être l'un de ceux qui ont le plus muté au cours des dix dernières années.

Notre problématique commune est passée de «comment publier facilement un article et qu'il soit lu» (en 2000) …

… à «comment fluidifier les échanges entre les collaborateurs et améliorer l'efficacité» (aujourd'hui).

Nos équipes MOE et la COM' interne au cours de ces dernières années ont imaginé et proposé des solutions pour améliorer l'efficacité des collaborateurs, au travers du portail Wooby, du collaboratif, et depuis ces quatre dernières années, du Réseau Social d'Entreprise et des accès en mobilité (B.desk).

La co-construction

J'en suis convaincu : nous devons tous nos succès à la co-construction, et à la solidarité entre maîtrise d'ouvrage et maîtrise d'oeuvre.

Depuis plus de dix ans, nous construisons ensemble l'intranet de Bouygues Telecom en parfaite symbiose avec la COM' interne : une sorte d'IT with You avant l'heure.

Le résultat est là, en cette période de bilan : une parfaite entente, un vrai plaisir de travailler ensemble, des projets qui ont été des réussites techniques et fonctionnels sans anicroche, et avec des récompenses.



Au cours de ces dernières années, Nicolas MOTRON est passé au grade de « maître Wooby ».

Il en maîtrise aujourd'hui toutes les ficelles, même si son cœur et son expertise ont basculé depuis deux ans dans le monde du mobile, au sein de l'équipe de Sébastien ROGER.

Sur le sujet du portail WOOBY et de l'intranet en général, il a fait preuve en tout cas d'une remarquable maîtrise tant technique que fonctionnelle.

Nicolas est un véritable expert qui a fait des prouesses sur d'autres sujets, comme B.desk.

Les récompenses

Wooby, l'intranet de Bouygues Telecom a été pendant très longtemps l'objet de toutes les attentions de la part d'autres grands comptes.

Sarah ALEZRAH et son équipe ont pu présenter le portail Wooby à de grandes sociétés venues chez nous chercher des pistes pour leur futur intranet.

Wooby a été deux fois récompensés par des prix externes.


DOSSIER

Lauréat "Portail intranet" Bouygues Telecom

"Wooby", la forme et le fond

CEGOS 2005

Ce prix français (CEGOS / Entreprises et carrières) récompensait principalement une innovation majeure dans l'univers des intranets : l'accès en mobilité.

A l'époque, nous étions la seule entreprise connue à disposer d'un intranet accessible en mobilité : les premiers pas vers les services en mobilité. Un bon point pour une entreprise de téléphonie mobile.

NIELSEN NORMAN GROUP 2011

Ce prix australien récompense chaque année 10 projets intranet à travers le monde.

En 2011, nous étions la seule société française à être distinguée. Parmi les autres lauréats, Crédit Suisse AG, Duke Energy, Verizon Communications.

Communiqué de presse : http://urlz.fr/10FA

En vidéo

Quelques souvenirs des grands moments de la vie de Wooby, avec des vidéos inédites (sous Wooby MOTION uniquement).



Le best off des tournages des supports d'accompagnement de Wooby, pour sa sortie en 2010

http://website/aurevoir/wooby1



Une vidéo « maison » que j'avais faite pour garder un souvenir de la mise en production de Wooby 2010

http://website/aurevoir/wooby2

Qui se cache derrière Wooby ?

La COM' interne

La MOA Wooby, c'est la COM'interne, ou plutôt la COM' digitale. Aux commandes Sarah ALEZRAH, Aurélie SIMONIN, et Alexandre DYMON. Super équipe.



Olivier SONNEVILLE

Impossible de ne pas parler d'Olivier, mon partenaire MOA pendant plus de dix ans, qui a quitté BYTEL en 2012. C'est Aurélie SIMONIN qui a su reprendre le rôle avec talent.



Entente MOA / MOE autrement

Souvenir des trophées de l'innovation 2010, et illustration d'une MOA qui sait apprécier sa MOE et qui le montre !



15 ans de WOOBY

Wooby a accompagné la vie de l'entreprise, depuis ces 15 dernières années : il vous a informé, il vous a guidé pour accéder à vos outils, il a intégré les nouveaux usages. Mais est-ce que vous vous souvenez à quoi il ressemblait ?

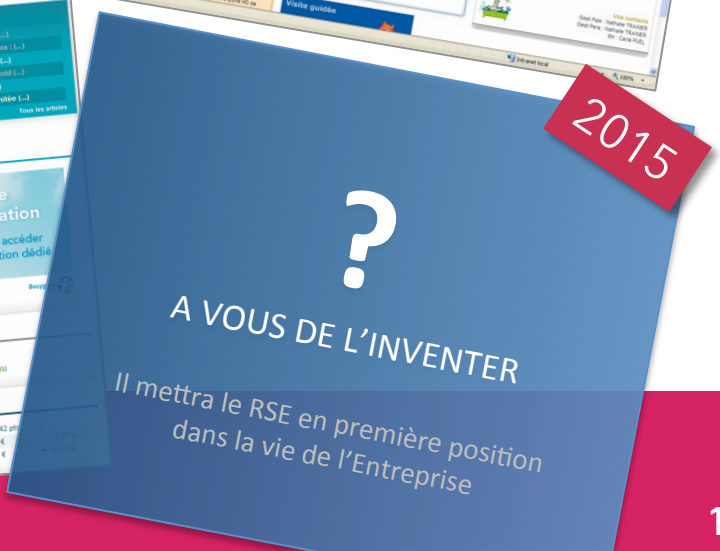












SharePoint
& le collaboratif

L'histoire du collaboratif
chez Bouygues Telecom

Tout a commencé en 2001 (il y a 13 ans !), lorsque Christophe DE LA BARRE, alors responsable des lourdes GED (Gestion Electronique de Documents) Filenet de l'époque, a décidé de tester un nouvel outil de GED, plus léger, proposé par Microsoft : SharePoint, version 2001.

Les versions se sont enchainées, SPS 2003, MOSS 2007, SPS 2010, apportant à chaque nouvelle version de nouveaux usages, comme les blogs et wikis.

L'usage a explosé en 2006, avec une campagne de sensibilisation que j'avais menée pour expliquer comment SharePoint pouvait apporter des gains d'efficacité : c'était la digitalisation avant l'heure.

Aujourd'hui, Wooby Network, construit sur SharePoint, complète l'usage en apportant le conversationnel.

Le couteau Suisse
des intranets

Plébiscité par certains, dénigré par d'autres, SharePoint ne laisse pas indifférent.

Dans sa catégorie, l'outil est pourtant unique et sans concurrent sur son périmètre complet.

Il est le couteau Suisse des usages collaboratifs en offrant tous les usages en un seul outil, bien au delà du simple partage de document, qui ne représente que 30% de son intérêt.

Pour en savoir plus, lisez mon dossier « SharePoint le mal aimé » : http://urlz.fr/Sr8

En particulier, SharePoint offre des solutions simples, agiles et économiques pour digitaliser le travail des équipes (voir le chapitre digitalisation). Il peut également au besoin devoir un socle pour vos développements agiles.

Le grand nettoyage !

Aujourd'hui, SharePoint, c'est 7000 sites collaboratifs sur deux versions MOSS 2007 et SPS 2010.

Le challenge de ceux qui continueront à tenir le flambeau, sera de réussir à faire un grand nettoyage de printemps sur l'ensemble des deux plateformes, et de killer la plus ancienne.

L'opération n'est pas simple, et croyez moi, je parle en connaissance de cause.

Car nos utilisateurs ont un vilain réflexe quand vient l'heure du nettoyage, c'est celui de tout garder, car trier prend du temps.

Mais c'est impossible de tout garder, et c'est difficile de supprimer sans votre avis. Ils ne pourront rien faire sans vous !

Alors si vous voulez les aider, soyez proactif sur l'analyse des sites à supprimer.

Le support

L'adoption du collaboratif est plus simple que l'adoption du Réseau Social d'Entreprise, car cela impacte moins les habitudes profondes.

Pour autant, pour paramétrer et bien utiliser SharePoint, il faut un minimum d'apprentissage. Nous avons fait de notre mieux pour accompagner, même si ce n'est jamais assez.

Florent LOEFFEL a géré pendant quelques années les « formations » que nous donnions aux personnes qui faisaient la demande. Bravo à lui.

L'équipe essaie aussi de répondre au plus vite aux questions posées dans la communauté SHAREPOINT CENTER, ou maintenant via le CAB.

Mais l'avenir à court terme sera certainement aux MOOCS, ou aux solutions comme VODECLIC.

Les experts



Florent LOEFFEL a connu les premiers balbutiements de Wooby. Il est aujourd'hui en charge du socle SharePoint.

Il en connaît tous les coins et les recoins, l'histoire des collections, les choses à faire, et à ne pas faire.

Florent est une personne de confiance sur qui on peut toujours compter.

Attention, Florent est précieux : c'est le dernier collaborateur interne qui connaisse parfaitement SharePoint, à la fois ses fonctionnalités, le socle, et les développements associés



On ne parle jamais des prestataires et on leur rend rarement hommage.

Nous avons travaillé avec de formidables équipiers C2S, et je voudrais vous présenter Lionel.

Lionel DELANOE est un collaborateur C2S, basé sur Tours. Il est notre expert socle SharePoint & développement depuis plusieurs années.

Il assiste Florent avec talent et efficacité. Un véritable expert et une personne très appréciée.

Réseau Social d'entreprise

Bouygues Telecom, pionner du RSE !

Convaincu que « l'entreprise du 21ieme siècle sera 2.0 ou ne sera pas » (c'est la préface de son livre « Processus & Entreprise 2.0 » paru en 2011), Yves CASEAU a demandé début 2010 à Guillaume FOLTRAN de trouver rapidement une solution de RSE à déployer chez Bouygues Telecom, pour lancer un pilote.

Ce fut chose faite en mai 2010, avec une version bêta de la solution Newsgator sur SharePoint. Pour la petite histoire, nous étions les premiers clients européens de cet éditeur devenu aujourd'hui un des acteurs mondiaux majeurs du secteur.

Considérant que 2010 est l'an 0 du concept du réseau social dans le monde, on peut dire sans se tromper que Bouygues Telecom est une entreprise pionnière dans ce domaine.

Il ne restait plus qu'à
Inventer la vie qui va avec !



Reste qu'en 2010, personne ne savait comment un RSE devait / pouvait s'intégrer dans le travail de tous les jours. Les seuls articles publiés sur ce sujet à l'époque, se contentaient d'expliquer que ça ne servait à rien.

Le télétravail pour mes collaborateurs, suivi par le projet century (délocalisations ne province de mes équipiers prestataires) ont été pour moi de forts catalyseurs pour imaginer des usages, et faciliter le travail à distance.

Rapidement, j'ai déployé une communauté d'équipe pour échanger avec mes équipiers, et conserver un lien avec eux, sans se noyer de mails.

Puis juste après, nous avons adopté Wooby Network pour animer tous nos projets, petits et grands.

A titre d'exemple, tout le projet de Blue SKY remontée terrains en 2013 (utilisé par les 3500 CDC) s'est fait avec une communauté Network, que mon équipe MOE partageait avec les acteurs MOA (+ les représentants des utilisateurs comme RCBT), sans aucun échange de mails, ou presque.

Toute mon équipe travaille dans ce mode depuis plus de 4 ans, et nous ne sommes pas les seuls.

En savoir plus

Ca sert à quoi ?

Si vous vous demandez toujours ce qu'est un Réseau social d'entreprise et en quoi ça peut vous apporter quelque chose, je vous recommande de visionner cette petite vidéo dans laquelle je vous explique tout :

http://urlz.fr/X2I



Bien utiliser Network

Pour savoir comment utiliser Network dans la gestion de vos projets, je vous invite à voir cette vidéo sur Wooby Motion :

http://website/aurevoir/filmNW



Travailler autrement

Après deux ans d'utilisation intensive de Wooby Network, toute mon équipe et moi même avons pu constater les gains nets en termes d'efficacité et surtout de confort de travail.

J'ai donc voulu diffuser la Bonne Parole, tel un prêcheur : c'est pour cette raison qu'en 2012 j'ai lancé la démarche « travailler autrement » au travers d'une communauté de Wooby Network.

Cette communauté compte aujourd'hui 250 membres.

Je suis devenu malgré moi un « évangéliste » du RSE (voir la page suivante), publiant des supports, des vidéos, ou me faisant inviter dans les réunions de direction et d'équipe pour faire une sensibilisation suivie d'une démonstration de nos modes de travail « autrement » avec le RSE.

Décembre 2013, c'est la grand messe pour Aurélie SIMONIN, chef de projet intranet /RSE et pour moi même, avec un passage en COMGT, et quelques jours plus tard au comité RH.



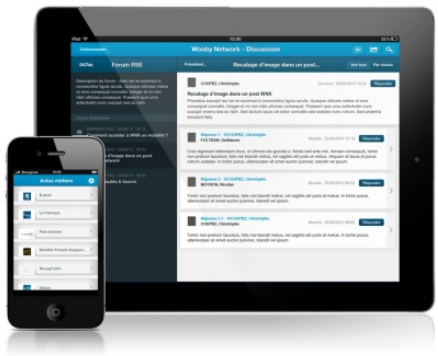
J'en profite pour remercier toutes celles et ceux qui m'ont invité au cours de ces deux dernières années pour présenter ce sujet auprès de leurs collaborateurs.

L'accès en mobilité

Guillaume a senti très tôt que l'accès en mobilité aux réseaux sociaux allaient être la norme, avec les Smartphones mais aussi avec les tablettes.

Sur ce constat, dès 2011, il a dessiné sur une feuille de papier l'ébauche de ce que devrait être une application mobile permettant d'accéder à Wooby Network, mais aussi aux documents SharePoint, aux news du fil info, aux vidéos de Wooby Motion, à la revue de presse.

J'en parle plus en détail plus tard, car ce projet a été en tout point exemplaire.



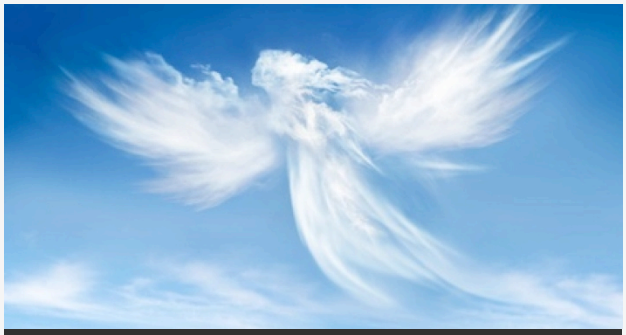
Sarah, grande prêtresse RSE

Bouygues Telecom compte une autre adepte à la religion RSE, avec Sarah ALEZRAH.

Avec son équipe, nous avons pu faire quelques déplacements en province pour prêcher ensemble la bonne parole. Alexandre DYMON, un autre prêtre en exercice, organise régulièrement des messes de formation.



En avion, en route pour une tournée d'évangélisation à Bordeaux



L'évangéliste RSE

J'ai écrit ce texte pour mon site Projets Informatiques, pour illustrer la difficulté de ceux qui tentent de « convertir » les collaborateurs à l'utilisation du RSE.

Ce texte a beaucoup de succès car il traite du sujet avec humour. Je le (re)poste de temps en temps, et ceux qui jouent ce rôle s'y retrouvent parfaitement !

Le collaboratif au sein d'une entreprise, c'est comme une religion. Il y a les croyants, et il y a les autres : ceux qui n'y croient pas du tout.

Limite, les non croyants pensent que les adeptes des outils collaboratifs font partie d'une secte étrange composée d'illuminés et de doux rêveurs. J'exagère, bien entendu…

Il y a aussi ceux qui sont croyants mais non pratiquants : ils parlent beaucoup du collaboratif et des RSE mais n'y ont jamais mis le début du petit orteil. Il y a enfin les laïcs purs et durs qui vous diront : "j'y crois pas et j'ai pas envie qu'on essaie de me convertir". Leur non croyance est leur religion et il faut la respecter. On les reconnaît assez facilement : ils ont encore sur leur bureau un écran cathodique car "il marche très bien et je ne vois pas pourquoi je changerais ».

Tout le monde n'a pas la même religion alors parfois, c'est le conflit. La guerre est ouverte entre les disciples des outils collaboratifs et les adorateurs du Dieu MAIL. Les deux camps s'affrontent pour se convaincre l'un l'autre que son dieu est bien le seul, l'unique et le meilleur. Et chacun aura raison parce que la religion c'est ça : elle repose sur la foi et non sur les faits.

Chaque religion a ses prophètes qui prêchent la bonne parole, qui prennent leur bâton de pèlerin pour rencontrer les peuples et leur annoncer la bonne nouvelle.

Le prophète est passionné et convaincu, limite un peu utopique. Il veut sauver le monde en guidant les peuples vers La Lumière. Il est adoré ou carrément, il agace avec ses certitudes.

Évangéliser n'est pas un métier : c'est un sacerdoce. Le prophète ne doit jamais se décourager. Il ne pourra pas convaincre tout le monde, mais chaque collaborateur convaincu est un prophète qui s'ignore.

En bon prophète, je me fais inviter parfois dans les grandes messes des équipes.

Je ne suis pas toujours a l'aise devant ces hommes et femmes qui m'écoutent pour la première fois prêcher la bonne parole, visiblement dubitatifs, en se demandant ce que je vais encore pouvoir inventer pour les empêcher de faire comme d'habitude.

Il faut trouver le bon ton : ne pas faire de sermon, ne pas faire marchand de tapis non plus en promettant la lune. Mais pour autant, il faut quand même donner envie et faire rêver. Évangéliser une équipe aux outils collaboratifs c'est un exercice d'équilibriste.

Pour séduire mes ouailles, il me faut certes promettre une meilleure vie professionnelle mais pas non plus le paradis à tous les coups. Le diable se cache dans les détails et si la promesse est belle la mise en œuvre n'est pas forcément simple.

Il est dit dans les évangiles qu'un prophète dans un lointain passé a eu moins de difficulté à faire lever Lazare de Béthanie qu'à faire intégrer le RSE dans les habitudes de travail.

Celui qui aide les équipes à se digitaliser doit avoir une âme de prêtre : il est celui qui doit faciliter le partage entre ses frères et la communion d'esprit dans les projets.

Il est celui qui doit permettre de rapprocher les hommes et les femmes, de favoriser leurs échanges. Il doit savoir écouter, recueillir les souffrances des uns et des autres et les guider vers La Lumière.

La bonne nouvelle, c'est que le miracle opère : de plus en plus, régulièrement, sous l'impulsion de leurs guides spirituels managériaux touchés par la grâce, des équipes se convertissent, des résultats concrets sont constatés.

Et si en plus le Seigneur, dans son infinie sagesse, relaie la nouvelle par une Com interne alors allelouia, la bonne parole se répand.

Oui, bientôt, je vous le dis, le collaboratif sera la religion unique dans toutes les entreprises.

Applications métier
& développement spécifique

Faire simple et agile

Le digital interne, c'est aussi être capable quand il le faut, de développer une solution pour outiller le travail d'une équipe.

A une seule condition : faire simple et faire agile, pour ne pas ajouter de la complexité, ni casser le ROI par des coûts trop importants.

Au cours des 10 dernières années, le pôle Intranet a développé toutes sortes d'applications, Corporate ou métier, en mode « IT with YOU » (co-construction) exclusivement.

Des tous petits projets...

En marge des gros projets, avec mon équipe nous sommes régulièrement intervenus comme « l'huile dans le moteur » à des moments clés de l'histoire de l'entreprise.

Vous savez, ces moments particuliers, où certaines structures (les RH, mais aussi d'autres structures) ont besoin d'un petit coup de pouce pour mette en place (très) rapidement, et à (très) peu de frais un outil web à destination des collaborateurs. Parce que c'est urgent et stratégique.

Nous avons toujours répondu présents, budget ou pas, EB ou pas (généralement pas d'ailleurs), en mettant en place en mode co-construction (toujours) une solution rapide et efficace, avec une souplesse sans pareil (merci Florent).

La palme du sujet le plus étrange revient au projet Mexico en 2004 : un outil d'alerte «grippe aviaire» à l'époque de l'épidémie – souvenirs souvenirs Philippe DEHESTRU !

Mais ne vous y trompez pas : ces petits projets qui vous semblent inutiles tant le coût vous semblerait insignifiant n'en sont pas pour le moins importants car ils rythment la vie de l'entreprise et permettent à la DG d'actionner rapidement des leviers auprès des collaborateurs.

... Et de gros projets métier

Chaque année, nous avons réalisé deux ou trois gros projets majeurs, avec notre petite équipe, en plus de nos autres missions.

Pour certains projets, nous utilisons SharePoint comme Framework : nous exploitons les fonctionnalités natives de SPS pour construire le corps du site, ce qui réduit les charges de développement. A lire : http://website/aurevoir/mixte

Pour d'autres ce sont des projets en développement spécifiques classiques

Notre toute dernière réalisation, conception + développement, c'est le projet BLUE SKY RT, l'outil de remontée terrain des 3500 CDC (trophée innovation 2013). Nicolas VIAN (notre MOA) en parle dans le COMIN 29 à la minute 4'50:

http://website/aurevoir/comin29



Quelques exemples de projets que nous avons conçus et développés : PRISME maquette réseau, eContrat générateur contrats juridiques, portail métier PANORAMAX, portail métier INTRABIZ, brique TRAVIATA SPEC 2.0 marketing, ZEUS et son clone ZEUS DE, l'outil cortex REFERENTIEL PRODUCTION, portail des BOUYGT'ELLES, les 5 solutions IPRODUCTION d'envoi de SMS, COMMANDES INTERNES de cartes SIM, outil ESPACE VALIDATION ACHAT, portail ITINEO, portail COMITES ENTREPRISE, application MYGDB, portail BUREAUTIQUE, Centre d'Assistance Bureautique CAB, ORGANIGRAMME, ANNUAIRE, gestion des VISITEURS, WOOBY MOTION, Petites ANNONCES, FIL INFO, portail WOOBY, IQBOX, revue de PRESSE, site CENTURY, Référentiel RECUEIL SOCIAL, site CREDIT IMPOT, ESPACE FORMATION, inscription TELETRAVAIL, PARRAINAGE 4G, et j'en passe encore pas mal



Petite photo à TOURS où se trouve une partie de l'équipe C2S. De gauche à droite, Nicolas CHRETIEN qui a travaillé en TMA sur les projets SIF, Lionel DELANOE qui travaille sur SharePoint mais aussi sur les projets métier, Carole LE TENAFF qui a travaillé sur nos projets.



Eh oui, Florent LOEFFEL travaille aussi sur les projets métier, mais il est aussi surtout ceinture noire des solutions agiles.

Il sait utiliser le bon outil, et sait accompagner son « client » avec un flegme et un calme très apprécié.



Eric BALLOT (C2S), l'homme aux MEP sans retour de bugs, formidable chef de projet, architecte logiciel, expert développeur. L'homme orchestre. Et super sympa !



... et tous les autres prestataires qui sont passés dans notre équipe en régie longue, dans le désordre Christophe TIRAOUI, Sébastien SORIA, Fadwa MOUDNIB, Jérôme DECOUENNE, Sébastien BELLOC et d'autres encore !

Digitalisation
& conduite accompagnée

Digitaliser, mais pourquoi ?

A l'origine de la démarche, il y a souvent un constat de difficulté qui est fait par une équipe ou par un manager.

Dans presque tous les cas rencontrés, le symptôme du problème est toujours une surabondance de mails entre une équipe et leurs interlocuteurs, que ce soit pour traiter des sujets métier récurrents, des projets ou même tout simplement des actions au sein des équipes.

Un ingénieur à qui j'avais demandé quel était son métier à l'occasion d'un audit m'avait répondu d'un ton laconique : « mon métier c'est de répondre aux mails ». Il en recevait des centaines chaque semaine.

En ce qui me concerne, la difficulté qui m'a fait adopter ce nouveau mode de travail, c'était le télétravail de l'équipe, et la délocalisation de mes équipiers prestataires.

Digitaliser une équipe dans ce contexte, c'est regarder les flux d'échanges entre une équipe et leurs interlocuteurs, pour créer des canaux d'échange plus efficaces que la messagerie.

Nous avons aidé certaines équipes dans cette démarche au cours de ces dix derniers mois, avec la démarche « conduite accompagnée » menée avec ma collaboratrice Patricia CLÉMENT.

La messagerie en 2014

Il ne faut cependant pas être dogmatique et diaboliser la messagerie. Elle reste l'outil idéal pour les échanges one To one, ou sur des sujets pour lesquels il n'existe aucun canal digital : un projet qui n'est pas encore lancé par exemple.

Mais la messagerie est un outil de 1995 qui n'est plus adapté, en usage exclusif du moins, pour répondre aux enjeux des entreprises de 2014.

Je ne dis pas ça pour défendre mon poste (je m'en vais), mais parce que cela fait 4 ans qu'avec mon équipe, et tous ceux qui utilisent ces outils, nous en constatons les gains concrets et quotidiens.

Et est-ce si surprenant ? Au cours de ces 20 dernières années, le contexte des entreprises a complètement changé. En ce qui concerne Bouygues Telecom, c'est même au cours des deux dernières années. Nous avons besoin de plus d'échanges, d'agilité, de rapidité dans les décisions et pour trouver des experts internes.

La messagerie, en usage exclusif, n'est plus une solution. Pire, avec l'augmentation du nombre d'interactions au sein de l'entreprise, la messagerie devient même un problème en congestionnant les échanges entre les collaborateurs.



L'abus des mails nuit gravement à la santé
de votre entreprise et au moral de vos collaborateurs

Les solutions

Digitaliser un équipe, c'est d'abord comprendre son métier, son fonctionnement, et les interactions avec d'autres équipes pour créer des canaux d'échange plus fluides et simplifiés.

Pour créer ces canaux, il y a deux solutions principales immédiates et « gratuites » (sans développement) : SharePoint et le réseau social d'entreprise Network.

Dans des cas très particuliers où le ROI peut être vite important, un développement spécifique peut être envisagé, mais uniquement sous un angle de simplicité, d'agilité et d'économie.

Ce fut le cas par exemple pour le Centre d'Assistance Digital pour digitaliser le support aux collaborateurs : 2 semaines de spécification et seulement 3 mois de développement en mode express pour un gain rapide de plusieurs centaines de milliers d'euros.

La mise en place de ces solutions doit se faire dans un esprit de simplicité. Et c'est tant mieux si SharePoint natif ne permet pas d'implémenter des règles compliquées. Ce faisant, la simple mise en place de ces solutions est déjà un pas vers la simplification.

Ce qu'il faut en retenir, c'est que le digital interne, c'est un écosystème complet, et pas seulement un seul outil.

C'est le RSE, c'est SharePoint natif, ce sont certaines applications Web intranet et c'est au dessus du tout, un portail d'entreprise qui donne du liant à l'ensemble, avec B.desk qui chapeaute l'ensemble pour l'accès en mobilité. Il faut donc penser l'ensemble et non pas un outil à la fois.

Olivier BELMA
Le Manager digital

Olivier BELMA, responsable fraude et Revenu Assurance est l'un de ces managers qui étudient toutes les solutions alternatives qui peuvent faciliter le travail de ses collaborateurs, et par conséquent de gagner en efficacité.

Je suis intervenu dans une de ses réunions d'équipe pour présenter l'utilisation du RSE. Quelques jours avant, j'avais demandé à son assistante quel était leur « caillou dans la chaussure » : c'est le nom que je donne à une difficulté dans le mode de fonctionnement qui réduit l'efficacité.

J'ai ainsi pu identifier des difficultés d'échange entre deux équipes, qui ne travaillaient que par mails interposés, ce qui était source de conflits, et de manque d'efficacité.

En préparation de la réunion j'ai consacré juste deux heures pour mettre en place, à titre de démo, un site SharePoint qui pouvait être positionné entre les deux équipes pour régler leur difficulté.



La démo a convaincu : quelques jours plus tard, ce site quasiment tel quel était complètement intégré dans le processus de son équipe. Cela ne m'avait demandé que 2 heures de travail.

Lire le billet qui parle de ce sujet :
http://website/aurevoir/fraude1

Et courant 2014, olivier BELMA a réitéré ton intérêt en chargeant Nicolas MARCARIAN de digitaliser la gestion des fraudes, avec l'aide de ma collaboratrice Patricia CLÉMENT.

Lire leur interview :
http://website/aurevoir/fraude2

Conduite accompagnée

La difficulté, c'est que la digitalisation d'une équipe n'est pas une science intuitive. Cela nécessite une certaine maturité dans les usages et les outils, et une certaine expérience. C'est là son talon d'Achille.

Au fil de mes interventions dans les équipes et directions pour présenter le sujet, et faire des démonstrations, j'ai pu convaincre, mais je n'avais pas le temps matériel pour accompagner.

Courant 2013, Patricia CLEMENT a rejoint mon équipe. Passionnée par le digital, elle est montée en compétence rapidement sur tous nos sujets, et s'est formée en un temps record aux fonctionnalités de SharePoint, et aux usages digitaux internes.

Il y a environ un an, je lui ai confiée un mission d'accompagnement des équipes qu'elle a elle-même baptisée « conduite accompagnée ».

Autrement dit, je me chargeais de l'évangélisation, et Patricia se chargeait du baptême.

Sur un an, une quinzaine d'équipes ont été accompagnées. Le ralentissement de l'activité de BYTEL a freiné quelques équipes, mais pas d'autres qui ont profité de ce moment pour se transformer.

Patricia est aujourd'hui en détachement chez RCBT, pour aider à la digitalisation de cette filiale en pleine transformation, elle aussi.

A l'annonce de l'arrêt de notre démarche, j'ai reçu des messages de remerciement très forts des équipes qui ont bénéficié de l'aide de Patricia.

Ces messages montrent deux choses : la compétence de Patricia en premier lieu, mais également l'attente et le besoin des équipes en termes d'accompagnement.

Bravo Patricia et merci aux équipes qui lui ont fait confiance



Patricia témoigne de son expérience dans une interview

http://website/aurevoir/CA

BUREAUTIQUE DIGITALE



De gauche à droite, Olivier **LENOAN**, Jean Philippe **BOUCHET**, Elodie **ANNEQUIN** (SOFT), Chrystelle **CHAPPUIS**, Guillaume **FOLTRAN**, Sébastien **ROGER**, Sophie **JOSSERAND**, Nicolas **MOTRON**, Philippe **DESTRIBATS**, Patricia **CLEMENT**, Christophe **DE LA BARRE**, Jocelyne **RAGUENEAU**, Christophe **COUPEZ**.
Manquent sur la photo : Isabelle **SEVAL**, Florent **LOEFFEL**

BUREAUTIQUE DIGITALE =

Bureautique + Mobilité support Business + Pole intranet



A première vue, on peut s'étonner d'un tel mélange de profils, de missions et de compétences dans la structure de Guillaume.

Mais que font ensemble les acteurs de la bureautique « pure player », les experts de la mobilité / support au business et l'équipe en charge de l'intranet ?

La raison est simple : ces trois équipes tiennent chacun un levier de l'efficacité des collaborateurs.

- L'équipe « bureautique » maîtrise les processus, la communication aux utilisateurs, la relation client, le support.
- L'équipe du pôle Intranet maîtrise les solutions intranet collaboratifs, RSE et solutions digitales, bref tous les moyens du digital interne pour plus d'efficacité
- Et l'équipe mobilité et support business maîtrise toutes les solutions mobiles qui donnent accès à l'intranet, mais pas seulement : les compétences de l'équipe vont au delà, jusqu'au poste de l'utilisateur.

Animé par une même posture (celle de Guillaume), ces équipes ont pu travailler en bonne intelligence et de concert pour apporter des solutions efficaces aux collaborateurs.

The big challenge

En sa qualité de responsable d'exploitation bureautique, Sophie JOSSERAND a du réaliser courant 2013 un projet sensible et délicat : couper une hotline (le 1660) solidement implantée depuis l'origine des temps.

Le tout en améliorant la satisfaction utilisateur, comme nous l'a expliqué Guillaume avec le sourire de celui qui sait qu'on y arrivera. Mais sur le coup, on n'a pas ri.

Juste avant, Guillaume m'avait ajouté une nouvelle responsabilité dès avril 2013 : imaginer, concevoir et développer les solutions digitales qui pourraient aider Sophie a atteindre son objectif.

Sophie et moi avons donc fonctionné en binôme pour identifier où positionner les briques, et comment les insérer dans le processus.



Souvenir : le tapis de souris début 2000

La digitalisation, pour transformer

Dans une interview que j'ai publiée récemment (http://website/aurevoir/interview), Sophie JOSSERAND explique de quelles manière la digitalisation de la Bureautique a changé le métier de son équipe.

Plutôt que de passer la journée à répondre toujours aux mêmes questions, grâce au CAB, le métier est plutôt d'alimenter le Centre d'Assistance Bureautique quand une nouvelle information doit y être ajoutée. Leur travail est donc aujourd'hui plus un travail d'analyse et de prise de recul, à forte valeur ajoutée.

Du côté des gains, il y a aussi un impact économique positif important. Le CAB a permis de réduire considérablement les sollicitations (payantes) à l'infogérant en permettant aux utilisateurs de trouver facilement des réponses directes à leur problème, en autonomie. Le CAB a notamment permis de réduire de plus de 70% le nombre de tickets, générant une économie de plusieurs centaines de milliers d'euros.

Mais s'il fallait retenir une chose, c'est que la réussite du CAB n'est pas la réussite du seul outil, mais bien d'une démarche globale : Sophie JOSSERAND a parfaitement su intégrer le digital dans son métier, ce qui a fait toute la différence.

Communiquer autrement

L'autre challenge de la Bureautique, c'est la communication pour informer d'un incident ou accompagner le changement.

Là aussi, nous avons essayé d'innover, avec

- Une Newsletter aux assistantes,
- une communauté Network « canal assistantes » (animée par Isabelle SEVAL)
- une vidéo 3 minutes, dont Patricia CLEMENT est à l'origine, avec un gros travail de rédaction de la part de Patricia, Sophie, JOSSERAND et de moi même.



Voir la vidéo sur :

http://website/aurevoir/3minutes



Sophie JOSSERAND est la responsable exploitation bureautique. J'ai adoré travailler avec Sophie, pour son enthousiasme, sa persévérance, ses compétences professionnelles et son implication.






L'équipe Bureautique « pure player » au grand complet, avec Chrystelle CHAPPUIS (la reine de téléphonie), Jocelyne RAGUENEAU (la gardienne du parc Bureautique), Isabelle SEVAL (le relais des assistantes pour la Bureautique Digitale et avant tout notre assistante) et Jean Philippe BOUCHET (le pilote de l'avion MYGDB et des demandes spécifiques



Philippe DESTRIBATS, c'est le chef de projet star de la Bureautique Digitale, ceinture noire des sujets difficiles et critiques (Maître de VANS, entre autres).

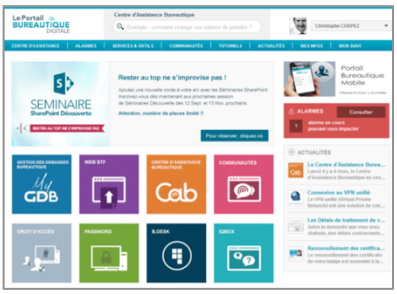


Patricia CLEMENT, était dans l'équipe de Sophie, avant rejoindre la mienne. Elle a travaillé sur « MORPHO », la transformation digitale de la bureautique



La digitalisation de la Bureautique en quatre exemples

La Bureautique avait déjà engagé la démarche digitale sous la conduite de Lionel KOSLOWSKI et Sophie JOSSERAND, avec la mise en place de solutions comme PASSWORD, webGRP, MyGDB, et la communauté Bureautique créée à l'origine par Patricia CLEMENT, etc. Voici les dernières briques que mon équipe a mises en place en co-construction avec Sophie JOSSERAND et son équipe.



Le portail Bureautique

Le portail bureautique c'est avant tout une base de connaissance avec un moteur de recherche très calibré. Pour cela, avec Florent LOEFFEL et Lionel DELANOE, nous avons inventé une nouvelle architecture mêlant développement spécifique et SPS (en savoir plus : http://website/aurevoir/mixte).

La conception fonctionnelle du portail avait été confiée à Patricia CLEMENT qui a fait un super travail. Le design est signé Elodie ANNEQUIN, dans un temps record (comme d'habitude).



Bureautique mobile

Sophie JOSSERAND s'est vite posé la question : sans la ligne 1660, comment demander une intervention si le PC est HS?
C'est Florent LOEFFEL qui s'est chargé de la conception d'une solution mobile permettant depuis son Smartphone de déclencher une demande d'intervention. La réalisation technique a été prise en charge par l'équipe de Sébastien ROGER.



Pour info, le CAB est décliné en une version générique appelée « CAD » (Centre d'Assistance Digitale), en cours de déploiement pour deux autres équipes, en vue d'optimiser le support

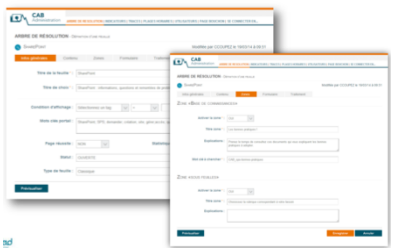
Centre d'assistance Bureautique

Lorsque la solution « Assistance en ligne » a montré ses limites, nous avons développé notre propre solution en co-construction avec Sophie JOSSERAND : le CAB, Centre d'Assistance Bureautique.

Deux semaines de spécifications light et trois mois de développement intensifs plus tard (en pleine période de Noël 2013), le CAB était prêt au remplissage début février.

Cette solution permet aux utilisateurs de trouver l'information qui leur est utile, mais permet également de déclencher des tickets d'incident.

L'équipe a la main complète pour mettre à jour le contenu, en quelques clics.





MyGDB

Alias projet « PANDOR » (tout un programme), le front office WEB a été conçu et développé par mon équipe, avant que Guillaume ne prenne la responsabilité de la Bureautique. Je m'étais appuyé à l'époque sur les ergonomies proposées par les principaux sites marchants.

DREAM TEAM



Photo de la #TEAM BUREAUTIQUE prise en plein Hackaton

L'équipe de Sébastien ROGER était rattachée à Guillaume FOLTRAN. Elle est spécialisée dans les technos mobiles et le support au business de l'entreprise. Focus sur une équipe, elle aussi, pas comme les autres.

J'aime traîner du côté de l'équipe de Sébastien parce qu'il y règne toujours une certaine effervescence et une ambiance bonne enfant.

C'est une équipe de passionnés et d'experts, fous de techno, qui passent leur temps à relever des défis pour les collaborateurs de Bouygues Telecom, mais aussi pour d'autres grandes sociétés : TOTAL, PSA pour ne citer que les plus illustres.

Ils fonctionnent en mode Startup : ils en ont les codes, les méthodes, mais aussi ils en ont l'esprit et la passion.

Pour eux, et surtout pour leur leader Sébastien ROGER, rien n'est jamais impossible, il suffit juste de prendre le sujet sous le bon angle, en se posant les bonnes questions, et surtout avec des équipiers bien câblés pour relever des défis, capables de mouiller le maillot.

Leur force, leur botte secrète, c'est leur complémentarité mutuelle et leur symbiose parfaite qui permettent de couvrir a eux seuls tous les aspects d'un sujet (infrastructure, sécurité, logiciel, web & intranet, mobile, collaboratif), sans avoir à dépendre d'autres équipes.

Mais ils n'inventent pas pour se faire plaisir : ils sont aussi sources de profits, un cas rare à la DSI pour ce genre d'équipe.

Hackathon

L'équipe de Sébastien a participé au premier hackathon de Bouygues Telecom. Florent LOEFFEL de mon équipe les avait rejoints.

Un hackathon c'est quoi ? C'est un concours de développement qui dure 24 heures : les équipes ne disposent que ce temps pour concevoir une solution et la développer, dans un mode ultra agile.

Ce premier hackaton de l'histoire de Bouygues Telecom, c'est la #TeamBureautique qui l'a gagné.

Ce n'est pas une surprise : tous les jours, ils travaillent en mode hackaton, depuis plusieurs années.



Dans cette vidéo, Nicolas MOTRON vous explique le projet qui leur a permis de remporter le premier hackaton

http://website/aurevoir/hackaton

THE TEAM



LEADER

Sébastien ROGER : « infaisable », ça n'existe pas pour lui. A l'adage « A l'impossible nul n'est tenu » il répond « Impossible n'est pas SBM, il vous faut ça pour quand ? la semaine prochaine ? »



Nicolas MOTRON détient le code philosophale qui transforme les web services fixes en mobiles et vice et vers. Il rend compatible tout avec tout

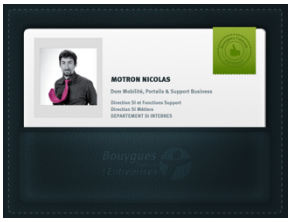


Olivier LENOAN est le dernier développeur multi langages, il peut passer du C au .net en moins d'un second et réalise tous vos souhaits.



Christophe DE LA BARRE c'est l'homme des accès sécurisés et des architectures impossibles. Il est capable de faire discuter IOS Android et Windows dans un même serveur

Ils l'ont fait



BAGDEUSE

conception d'un système permettant de relier une badgeuse à une tablette, système utilisé pour les COMGT et… les CE !



AUTO PLAN

l'application mobile pour la société Auto Plan (Garcia) : derniers bilans en ligne, factures, adresses des sites, branchée sur la base MySQL du site web



MIGRATION SEVEN

Un projet géré et outiller en WEB 2.0 une version enrichie et mise en production toutes les 2 semaines : cette démarche à inspirés les projets REBOOT et RESTART



B.desk REX

Solution mobile pour les responsables de relation extérieur afin de faciliter le déploiement de nouvelles antennes en mairie



GROUPE

Centralisation de tous les annuaires du groupe pour une recherche par métier



GROUPE PSA

développement du logiciel de mise à jour et des Firmwares de maintenance des clés PSA en 11 langues



TOTAL

Application de communication et de consultation de catalogue dynamique : 1200 stations vont être équipées

STORE MOBILE

Store Mobile multi OS authentifié sans équivalence connu à ce jour



Et d'autres projets encore

Business Synchro (logiciel pilotage du centrex) – Bouygues IMMO– Bsynchro (synchro des fichiers du poste sur B.desk – PTI DATI (protection travailleur isolé) – AXIONE (appli d'inventaire chambres fibres optiques) – CORIAN (solution pour un besoin GMAO multi interlocuteur) – Annuaire universel (via application mobile) – B.desk Intrabiz (solution mobile portail entreprise) – B.desk RCBT (solution Panoramax tablette) – 1818 (application d'appel d'urgence) - Qualification logiciel client avant mise en marché des routeurs 3G et 4G - Service MDM : étude et mise en production pour gestion de flotte - Website Panel (PFS permettant le provisionning de comptes Exchanges et Lync) – Prestagging(solution de paramétrage et de préconfigurations des routeurs FIXES client DME à destination de nos clients) - … et bien d'autres sujets encore, sans oublier B.desk

Dans les pages suivantes, focus sur les deux projets phares de l'équipe

LA SUITE



Elodie ANNEQUIN (SOFT) : leur muse du design et des parcours clients ,manie la palette de couleur virtuelle comme personne sur toutes les plateformes connues. Major de promo école Léonard de Vinci. C'était ma stagiaire : je lui ai tout appris (LOL)



Bruno CABRIE (C2S) L'homme qui recette tout et qui installe tout .Du Smartphone aux serveurs aucun device & asset ne lui résiste



Daniel COHEN-SALMON (SOFT), le maitre «S » IOS & MAC. Vous demandez ce qu'il vous faut, et il le fait en un temps record



Johan ILBOLD (OXIANE) et Omar BENHOUDA (SOFT) les maitres Android, ils ont replié les problèmes de la fragmentation Android au maximum de ce qui était imaginable

FOCUS SUR SUIVI CONSO

Lorsque vous évoquez Suivi conso avec l'équipe de Sébastien ROGER, les yeux pétillent et les sourires fusent sur les visages. Récit !

Guillaume FOLTRAN

A la base, un besoin d'utilisateur

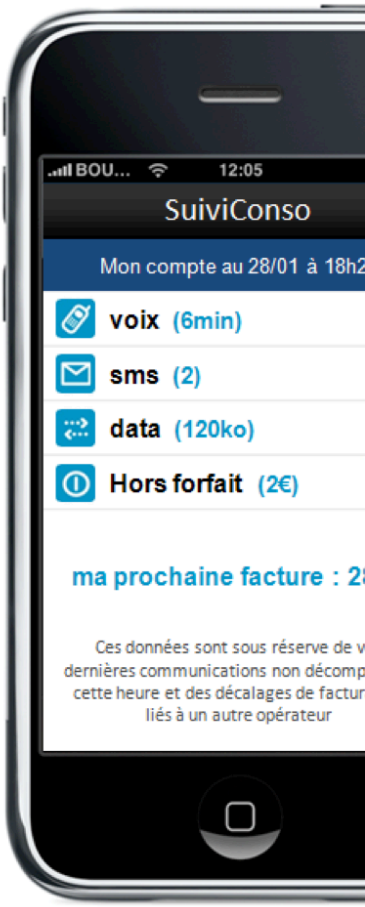
Tout a commencé en 2008, juste après la sortie de l'iPhone !

Guillaume FOLTRAN et Sébastien ROGER se procurent alors des iPhone 3GS (3G) pour en tester toutes les possibilités. A la fin du premier mois, c'est la surprise, avec des factures de consommation data dépassant les 150 euros chacun !!

Guillaume s'est alors interrogé : « *Où faut-il aller pour connaître sa consommation ?* »

A l'époque il n'existait qu'un seul moyen, un site WAP pas du tout adapté aux Smartphones qui venaient à peine de débarquer sur le marché.

Et là, la machine à penser autrement FOLTRAN(C) s'est alors lancée : « *Euh… Il n'y a pas moyen d'avoir ça dans une application iPhone ?* ». C'était foutu, il avait encore eu une idée !



Un besoin, donc une solution

La DREAM TEAM s'est alors passionnée pour le sujet, trouvant la question très pertinente.

C'est Sébastien ROGER qui s'est dit qu'on pouvait peut être « parser » la page WAP pour récupérer la donnée.

Christophe DE LA BARRE est ensuite entré en scène pour développer le « parsing » de la page WAP, et la première version de l'application iPhone Suivi conso. De l'agilité a l'état pure.

Il a juste fallu que Guillaume sorte sa carte bleue personnelle pour mettre 100 euros dans la bignou pour que l'application puisse être déposée dans le store.

Timing

Décembre 2008

Sortie d'une nouvelle génération de terminaux communicants : l'iPhone. Premiers tests de l'équipe

Janvier 2009

L'équipe de Sébastien se lance dans le développement d'une application de suivi conso pour les collaborateurs

Février 2009

Présentation du prototype au Comité Créatif

Mars 2009

Présentation et installation au Marketing et à la Direction Internet

Juin 2009

L'application est disponible dans le Store d'Apple


De l'idée à la sortie d'une application, seulement quatre mois, c'est possible. C'est du moins ce qu'est venu expliquer Fabien Devos, développeur Android au CV bien fourni, et qui compte à son actif un passage remarqué chez Facebook, dans ses locaux californiens. Tandis qu'il

Epilogue

- SUIVI CONSO a permis à Bouygues Telecom de devenir le premier opérateur à proposer une application de suivi de la consommation à ses clients.
- L'application a eu plus d'un million de téléchargement en août 2009
- L'équipe a remporté le trophée de l'innovation Bouygues Telecom en 2009

L'HISTOIRE EN VIDEO



Toute l'histoire du projet en image et en musique. Du grand art signé FOLTRAN

http://website/aurevoir/suiviconso

Le saviez vous ?

Favien DEVOS, stagiaire dans l'équipe de Sébastien ROGER, a réalisé la version Android de Suivi CONSO. Trois ans après son stage chez Bouygues Telecom, il a été embauché chez Facebook en Californie, pour travailler sur l'apps Android FB. Aujourd'hui, Fabien est une star du DEV : il faut l'objet de cet article des échos sur ce sujet : http://urlz.fr/10GA



B.desk, projet *autrement* par excellence

BDESK est l'exemple parfait d'un produit fait et pensé pour les utilisateurs, dans un mode startup par excellence.

Son inventeur, Guillaume FOLTRAN, a identifié cette solution en 2011, juste quelques mois après la sortie de la première tablette iPad.

L'idée est née d'un constat, celui que les utilisateurs utilisaient de plus en plus les Smartphones et tablettes pour accéder aux réseaux sociaux.

Et elle est née d'un besoin, celui d'accéder aux informations de l'entreprise et aux échanges du RSE en toutes occasions (déplacements, transports, réunion, ...).

Appuyant ce besoin, les remontées des premiers utilisateurs de Wooby Network, qui reprochaient au RSE l'absence d'accès à mobilité (alors que la messagerie est accessible depuis un Smartphone).

Une conception *très* agile

Guillaume est d'abord parti d'un dessin sur un papier, pour en faire ensuite un story-board qui est finalement très proche des fonctionnalités actuelles. Nom de code du projet : DGTAB

Après une présentation du story-board à l'équipe le 13 avril 2011, une première version était déjà réalisée début août. Guillaume a conçu le module Wooby Network pendant le mois d'août 2011, pendant ses vacances, confortablement installé au bord de la piscine.

Conception et développements se sont faits en ultra agilité, au sein d'une équipe de passionnés en effervescence, qui n'ont compté ni leurs efforts ni leurs heures. L'ambiance était digne d'une startup et l'engouement palpable pour ce produit qui n'existait pas sur le marché.



Ci-contre le story-board du module FIL INFO tel qu'il a été imaginé en 2011 . Il reste finalement très fidèle à ce qu'il est toujours en 2014

Pensé pour être vendu

Le produit a été construit autour d'un "moteur" conçu et développé par Nicolas MOTRON, pluggé sur le SI interne, en particulier Sharepoint, Wooby Network mais aussi la revue de presse, le fil info, etc.

Chaque source de contenu est un connecteur qui peut s'ajouter. Autrement dit, et pour info, B.desk a été pensé et réalisé pour pouvoir être commercialisé pour d'autres entreprises.

Et aujourd'hui ?

ADOPTION : B.desk est à ce jour installé sur 1200 devices personnels chez BYTEL. Premier pas vers le BYOD.

IMAGE : Encore aujourd'hui (présentation externe ce mois-ci par Sarah ALEZRAH), BDESK est présenté comme porte étendard du RSE de Bouygues Telecom lors des conférences sur le sujet, et ce plus de 3 ans (bientôt 4) après la naissance de l'idée.

BREVET : La mécanique interne de B.desk a fait l'objet d'un brevet au noms des quatre co-inventeurs que sont Guillaume FOLTRAN, Sébastien ROGER, Nicolas MOTRON et Christophe DE LA BARRE (http://urlz.fr/10GD)

B.desk aura été pour toute l'équipe une grande aventure, autant sur la manière d'aborder le projet (à la mode résolument startup, sur sa technicité et son innovation, et sur la reconnaissance obtenue par des instances nationales et internationales reconnues.

L'aventure B.desk s'est appuyée sur la démarche « Rework réussir autrement » qu'avait engagé Guillaume au sein de son équipe.

Récompenses

B.desk est un produit qui a su séduire et convaincre à la fois ses utilisateurs, mais également les jurys des prix auxquels l'équipe a soumis sa réalisation.





PRIX INTERNE – avec le trophée de l'innovation Bouygues Telecom 10ième édition, mention spéciale accessibilité

PRIX INTERNATIONAL – en septembre 2013, avec l' Intranet Innovation Award, Gold award dans la catégorie « Entreprise mobility » aux côtés de Coca-Cola, seule société français à être distinguée parmi douze autres lauréats du prix.

PRIX NATIONAL – en novembre 2013, avec le prix de l'Entreprise Collaborative 2013 (CEGOS / Entreprises & carrière), remis au Pavillon d'Armenonville à Paris, par le président du Jury qui se trouvait être Ziryeb MAROUF, le Directeur Applicatifs RH & Réseaux Sociaux du groupe ORANGE.

M. MAROUF avait tenu à préciser que le prix avait été remporté à l'unanimité du jury, chose rare.



L'équipe au complet le jour de la remise du prix, avec l'équipe de la COM' Internet



Casting

Chaque membre de l'équipe a apporté sa contribution en fonction de son expertise.

Guillaume FOLTRAN (inventeur, co-concepteur) – Sébastien ROGER (co-conception avec Guillaume, chef d'orchestre, ingénieur avant vente) – Nicolas MOTRON (conception et développement du moteur) – Christophe DE LA BARRE (conception infrastructure et authentification) – Olivier LE NOAN (expert développeur iOS et Android, Windows Phone, développeur B.news et B.contact) – Bruno CABRIE (C2S – test et recette, gestion des moyens et MDM) – Elodie ANNEQUIN (SOFT – design et parcours client) – Daniel COHEN-SALMON (SOFT - référent iOS) – Johan IBOLD et Omar BENHOUNA (prestataire – référent Android) – Paul MARTINEZ (développeur Windows Phone)

14 ans de souvenirs et de moments forts

Il n'y a pas que le Digital dans la vie professionnel d'un responsable de pôle Intranet. Au cours de ces 14 dernières années, j'ai eu d'autres moments forts que je me propose de partager avec vous.

Les débuts des vidéos Corporate

En 2005, j'ai commencé à réaliser des vidéos avec mon propre matériel personnel, pour faire la promotion de nos réalisations, ou de celles d'autres équipes. Je réalisais le montage le soir ou le week-end, sur mon PC personnel. Ensuite, notre service a acheté son propre matériel.

Nous gardons d'ailleurs de cette période une caméra numérique sur support mini disque laser, et un pied vidéo. Du matériel obsolète dont mon équipe ne sait plus trop quoi faire !

De cette activité est née ensuite, en co-construction avec la COM' Interne notre plateforme WOOBY MOTION (conçue par Florent LOEFFEL / Olivier SONNEVILLE et développé en interne), pour permettre la diffusion interne de ce genre de production.

Je conserve de cette période la vidéo fameuse de la présentation de la DSIM (Direction des Systèmes d'Information Mutualisés), que j'avais faite en 2006, à la demande d'Alain MOUSTARD qui n'était pas encore DSI de Bouygues Telecom.

Attention, collector ! Vous êtes peut-être dessus si vous étiez dans la Direction d'Alain en 2005! Vous reconnaîtrez peut-être qui se cache derrière la voix off : Odile LAURENT



Pour voir la vidéo : http://website/aurevoir/DSIM

http://www.ProjetsInformatiques.com

En 2001, j'ai eu envie de publier des explications et des conseils sur le métier de chef de projet informatique. J'ai alors créé un site au nom tout trouvé.

J'ai eu l'honneur d'un petit coup de flash par 01INFORMATIQUE qui a parlé de mon site dans ses colonnes en mars 2002 et qui lancé le site.

Depuis le site est utilisé par des informaticiens et des non informaticiens, des étudiants. Le dernier retour que j'ai eu : une RH qui passait dans le monde de l'informatique et qui cherchait à comprendre ce qu'était un projet.

Depuis quatre ans, j'ai élargi le périmètre en ajoutant tous les sujets de l'Entreprise 2.0. J'anime également un page Facebook associée.



Mes enfants



Notre projet parental a été bien plus complexe que n'importe quel autre de mes projets informatiques.

Je remercie Henri FAVREAU et à Guillaume FOLTRAN pour avoir compris et accepté les impacts (absences de dernière minute, retards, baisse de moral) pendant nos traitements PMA.

J'en ai écrit un livre, ce qui m'a valu plusieurs passages sur France5, dans l'émission « Les Maternelles » (http://urlz.fr/FRB).

Au final, nos efforts ont porté leurs fruits : Clémence (2 ans) et Stanislas (5 ans) réduisent considérablement ma CAF depuis 2009 !



Stanislas en octobre au TECHNOPOLE avec son copain Guillaume qu'il a l'impression de connaître à force de m'en entendre parler (en bien) à la maison !

Collection MICROSTORY

C'est au cours de mes 14 ans chez Bouygues Telecom que j'ai constitué ma collection MICROSTORY, composée d'une trentaine de vieux micro ordinateurs datant de 1970 à la fin 1990, d'une cinquantaine d'accessoires, de dizaines de revues.

Vous pouvez visiter mon site : http://www.microstory.net

La plupart des machines viennent de vous, et je voulais vous en remercier. Je n'ai hélas plus les noms de chacun d'entre vous.

Mes remerciements à ceux qui ont contribué à la collection (j'en ai oublié)

Jean Christophe PEYRARD (BBC Acorn – j'ai bataillé longtemps pour l'avoir), Philippe MATILLON (une dizaine de machines dont un magnifique COMMODORE 64 portatif), mais aussi Sylvie BOCOGNANO (pour son Apple iMac, et son Apple Performa 6200), et Alain MOUSTARD (pour son magnifique Apple II dans son emballage d'origine).



Livraison express d'AMS sur notre plateau. Dans les cartons, le premier micro ordinateur du DSI de BYTEL, c'est collector x 1000 !

Message personnel de ma femme à Alain : « Super, merci pour les cartons! »

Merci à la Fondation

Un grand merci à toute l'équipe de la Fondation d'entreprise Bouygues Telecom (Céline LAURICHESSE, Dorothée CORBIER) qui a apporté à trois reprises, de 2006 à 2014 son aide pour l'association CAMBRAI AMITIE que j'aide bénévolement pour la partie WEB.

http://www.cambrai-amitie.org

Le dernier projet en date : un atelier TABLETTES pour les SENIORS, pendant une année complète. Toutes les sessions sont pleines, et les Seniors en redemandent.

Merci à Colette TOSTIVIN pour avoir fait le déplacement un Samedi à Cambrai pour participer à une conférence que j'ai organisée sur le sujet Internet / mobile / Tablette et qui a été un succès complet : elle avait pu présenter le futur projet tablette Bouygues Telecom pour les Seniors à plus de 120 seniors très intéressés par la simplicité du concept.

Pour en savoir plus : http://TablettesSeniors.blogspot.fr



Exposition RETROSI

En mai 2013, sous l'égide du CLUB DES EXPERTS, j'avais organisé une grande exposition dans la « rue centrale » du TECHNOPOLE.

J'ai pu apporter l'ensemble de la collection : machines, accessoires, magazines, affiches, et vidéos.

Ont participé à l'événement Eric REMY (qui a apporté plusieurs machines), Philippe MATILLON (collection de vieilles calculatrices), Jean Christophe HAUSER (photos), et bien entendu Geneviève CHARPIN qui avait fait le trajet Aller / retour LYON – MEUDON dans la journée pour donner une conférence sur l'histoire de l'informatique.

La vidéo : http://website/aurevoir/retroSI





LE MOT DE LA FIN

Il est maintenant plus que temps d'écrire le mot de la fin. A cet instant vous n'imaginez certainement pas l'émotion qui est la mienne.

J'ai passé de fabuleuses années au sein du Groupe Bouygues et en particulier au sein de Bouygues Telecom.

Au cours de ces 14 dernières années, Henri FAVREAU puis Guillaume FOLTRAN, m'ont donné des opportunités extraordinaires pour explorer, innover et inventer et je peux vous assurer que cette expérience vaut de l'or !

Je voulais remercier toutes celles et ceux qui ont fait confiance a mon équipe au cours de ces années, la COM' interne en tête avec Sarah ALEZRAH et son équipe.

Mais je remercie aussi toutes les autres structures qui nous ont confié leurs projets, petits et grands, alors même que nous n'étions pas identifiés comme une "usine » au sens DSI du terme.

Je demande un tonnerre d'applaudissement pour toute mon équipe, internes et prestataires SOFT & C2S pour tout ce que nous avons créé avec et grâce à eux et pour tous les bons moments que nous avons eu ensemble.

Je réclame une standing ovation pour Guillaume FOLTRAN, pour sa posture, son style de management et son sens de l'innovation au service de l'utilisateur et de l'entreprise.

Je pars vers d'autres aventures professionnelles en gardant pour Bouygues Telecom un attachement tout particulier.

Je souhaite à Bouygues Telecom de remporter son pari.

Et surtout je souhaite à mes talentueux équipiers et collègues de continuer à s'éclater dans leur travail et à conserver intact l'enthousiasme dont ils ont su faite preuve tout au long de ces dernières années car, j'en suis convaincu, c'est bien là l'origine de tous nos succès.

Comme je suis persévérant, vous m'autoriserez à vous donner quatre derniers petits conseils (;->).

#1 - ADOPTEZ UNE REWORK ATTITUDE

Faites comme Guillaume, demandez à vos N-1 de lire le livre "REWORK, réussir autrement" et voyez entre vous comment cette posture peut se décliner dans votre équipe pour être plus efficace, plus inventif, plus proche de vos clients et aussi plus heureux dans votre travail.

#2 – CULTIVEZ L'ENTHOUSIASME

L'enthousiasme c'est de trouver le challenge qui se cache dans toutes les missions qui nous sont confiées, qu'ils s'agissent de missions prestigieuses, ou pas.

Faites de la transformation de l'entreprise et de la recherche d'économies des catalyseurs de votre innovation, et que vous en tiriez cet enthousiasme qui galvanise une équipe. Pour réussir cela, suivez le conseil #4.

#3 – TRAVAILLEZ (VRAIMENT) AUTREMENT

Ne laissez pas cette phrase devenir une simple incantation car elle n'a absolument rien de magique.

Elle n'a d'effet que si des alternatives sont proposées aux équipes au travers d'outils et d'usages, et surtout au travers d'un vrai accompagnement à l'image de la "conduite accompagnée" que nous avions mise en place.

Elle n'a de sens que si les managers acceptent de prendre un peu de leur temps pour comprendre ce que ces nouveaux usages présentent comme opportunités pour leur activité. En un mot, n'abordez pas le digital interne comme un problème mais comme une solution.

#4 – ENCOURAGEZ LA DIFFERENCE

Vous avez peut-être dans vos équipes des personnes passionnées qui ne font pas comme tout le monde, et qui veulent toujours vous empêcher de faire comme d'habitude.

Comme savait si bien le faire Guillaume FOLTRAN, sachez les écouter. Trouvez leur talent, laissez les l'exprimer, permettrez les d'innover et d'inventer. Cultivez cette différence et encouragez la, car elle souvent est à l'origine des innovations.



GARDONS
LE CONTACT

Site internet

http://www.projetsinformatiques.com

Email

ccoupez@hotmail.com

Twitter

https://twitter.com/ccoupez

Linkedin

http://fr.linkedin.com/in/ccoupez/