

→1 Energie Système

Partager l'information : une affaire de NTIC ?

Pour améliorer le partage et l'échange d'informations, Energie Système a développé un outil informatique accessible par tous les salariés de l'entreprise. Une conduite de projet réussie qui a nécessité trois conditions : un cahier des charges réalisé en lien avec les futurs utilisateurs, un outil malléable et évolutif et enfin une culture d'entreprise basée sur l'autonomie. Récit.

Energie Système, entreprise vendéenne qui emploie 80 salariés, est spécialisée dans les systèmes de gestion de l'énergie. Elle assure le diagnostic, l'étude, l'installation et la maintenance de systèmes de gestion de l'énergie et autres supervisions (industrielles, de sécurisation...). Sa performance est basée sur une approche "système" qui permet de maîtriser un ensemble d'informations de différentes natures (techniques, de gestion...), depuis la conception jusqu'au suivi, via la réalisation des installations.

Avec la multiplication et la complexification des systèmes techniques installés, le nombre croissant d'intervenants et la création d'agences, maîtriser la circulation de l'information dans l'entreprise devient vital et, en même temps, de plus en plus délicat.

En 1998, des applications informatiques internes aux différents services existent, mais l'entreprise souhaite améliorer le partage et l'échange d'informations. Sous le nom de Substantific, un nouvel outil, articulé autour d'une base de données partagée développée sous Oracle, donnera accès à bon nombre d'informations nécessaires à l'activité (clients,



Au-delà des NTIC, c'est le choix d'une gestion par les compétences qu'a fait l'entreprise.

installations réalisées, suivi des temps, des contrats de maintenance...). Objectif : fournir une information unique, à jour et supprimer toute ressaisie manuelle d'informations entre les services.

D'emblée, les différents personnels se montrent très favorables à ce nouvel outil. Pourtant, le remplacement des applications développées au sein des services par Substantific aurait pu inquiéter : quelle valeur ajoutée par rapport aux anciens outils ? Quelle évolution possible de cet outil plus centralisé ?

Il semble que l'entreprise ait réuni trois conditions favorisant cette appropriation. Tout d'abord, le cahier des charges du nouvel outil a été conçu en

interne par le responsable du projet, Antoine Brethomeau, en collaboration avec les utilisateurs. Les applications existantes et performantes (car construites par les utilisateurs) ont été analysées, puis reprises dans la nouvelle application. C'est le cas de la base de données partagée créée par la télé-maintenance, qui était devenue rapidement indispensable pour effectuer un suivi des dépannages. Dans d'autres services, de nouvelles fonctionnalités ont été définies avec les utilisateurs.

Ensuite, Substantific est un outil malléable : grâce à l'application complémentaire *Business object*, les données de la base peuvent être mises en forme en fonction de besoins

spécifiques, de façon autonome et réactive. Résultat : l'outil peut être prolongé au-delà même des fonctions pour lesquelles il a été prévu. C'est un facteur important d'appropriation car les utilisateurs trouvent leur compte dans les nouveaux usages qu'ils peuvent développer et expérimenter.

Enfin, accéder à l'information pour décider, pour améliorer son travail suppose une certaine autonomie des utilisateurs. Chez Energie Système, le développement des nouveaux outils NTIC s'est réalisé dans une organisation basée sur une logique de délégation des responsabilités. Du coup, les utilisateurs sont demandeurs d'informations et d'outils permettant de les exploiter dans leur travail : "Plus une décision peut se prendre à la base, plus je suis sécurisé ; il faut que chacun ait l'information en conséquence", déclare Jean-Pierre Gaborit, le chef d'entreprise.

Ainsi, plus que par le seul déploiement d'un super outil informatique, la performance actuelle des échanges d'information chez Energie Système s'explique par la qualité d'un processus de conception itératif, qui associe dans la durée l'évolution des méthodes de travail et les technologies d'échange d'informations, en cohérence avec le mode de management.

Au-delà des NTIC, c'est le choix d'une gestion par les compétences qu'a fait l'entreprise, en construisant une organisation qui repose sur l'initiative et la réactivité des salariés, ce que résume bien Jean-Pierre Gaborit : "Les micro-ordinateurs et les murs sont en crédit-bail, ce sont les compétences qu'il faut valoriser." ■

Frédéric Doreau

(Aract des Pays de la Loire)