



SOCOTEC choisit WYSUFORMS pour réaliser des missions, les audits qualité et la formation en ligne sur Internet

PERSPECTIVES ET DEFIS

Présent sur les marchés de la construction de l'immobilier, de l'industrie et de la santé, le Groupe SOCOTEC est un prestataire de services global en matière de maîtrise des risques et d'amélioration des performances. Leader national du contrôle technique dans la construction, le Groupe SOCOTEC a étendu ses compétences dans les domaines de la Qualité, de la Sécurité, de la Santé et de l'Environnement. Le groupe qui emploie 5000 collaborateurs a réalisé un chiffre d'affaires de 400 millions d'Euros en 2006.

Interrogée par une agence du groupe qui réalise ses missions d'analyses avec des outils bureautiques, la DSI a été amenée à réfléchir sur la problématique de collecte des données en mission. La demande adressait des domaines aussi variés que la performance de saisie, la mobilité, l'usage d'internet, l'amélioration de la qualité, de la fiabilité ou encore l'intégration des données dans la chaîne de production des rapports d'analyse.

Les collectes conduites obéissent à des objectifs très divers, néanmoins elles passent toutes nécessairement par une démarche de questionnement. L'observation des différents processus internes du groupe confirme que le principe de questionnement est structurant dans l'activité de nombreux acteurs.

La DSI qui a validé son schéma directeur porteur d'une stratégie innovante et ouverte, décide d'écartier le développement d'un outil maison. Fin 2005, Thierry Lenne, DSI du groupe, entame la recherche d'une solution d'entreprise qui répondra à ces besoins. La solution devra être souple afin de s'adapter aux multiples contextes d'utilisation. Elle devra supporter la technologie internet et les architectures mobiles. Enfin, l'outil sera convivial et intuitif car les processus de collectes seront menés par les opérationnels.

TROIS PROJETS POUR PESER LES RISQUES ET LES OPPORTUNITES

Après une investigation du marché, la solution WysuForms séduit la DSI qui décide d'expérimenter le produit. Un projet pilote est mené dans l'Agence de la Région Nord Pas de Calais, pour réaliser des missions d'audit sur des logements HLM. Un questionnaire est créé pour dérouler une vingtaine de questions qui portent sur la conformité des installations électriques, de gaz, de ventilation, etc. L'élaboration du questionnaire est jugée conviviale et intuitive. L'exploitation des données est transférée sur Excel et

les rapports rédigés sous Word. Le client final se dit satisfait car il obtient ses informations au fil de l'eau et peut désormais faire preuve d'une plus grande réactivité. Réalisée sur des tablettes PC, l'enquête est mise en place en deux mois. Le pilote ayant répondu aux attentes du cahier des charges, WysuForms est adopté par Socotec.

Un deuxième projet est alors engagé par la filiale SQI, Socotec Qualité International, dans le cadre de son activité de certification en ligne. L'objectif est de permettre à un candidat d'évaluer ses compétences techniques en vue d'une démarche de certification.



Avec WysuForms, l'auto-évaluation se fait sur internet. Elle permet de détecter les capacités réelles du candidat, d'identifier ses besoins en formation et de le préparer à la certification. Le projet est initialisé en juin 2006 avec pour objectif une ouverture du service dès juillet 2006. Le projet lancé sur la base d'une « page blanche », est entré en production en Juillet 2006, conformément au délai exigé. Il contribue à l'obtention en mai 2007, de la précieuse

accréditation COFRAC qui autorise SQI à certifier les candidats. >>>

RESULTATS ET BENEFICES

- Adéquation de la solution avec les exigences terrains
- Cohérence avec la politique poursuivie
- Rapidité de mise en œuvre
- Convivialité et facilité d'utilisation
- Souplesse de l'outil
- Adhésion et appropriation aisée par les équipes
- Excellente réactivité pour remonter les informations requises.

Une troisième application de la solution WysuForms est alors envisagée dans le cadre du projet OASIS. Cette fois, l'objectif consiste à vérifier la qualité des prestations effectuées par SOCOTEC : contrôle des missions, correspondance avec les normes exigées, ... afin de déterminer et de suivre les actions correctives. Il s'agit d'instrumenter la « supervision » des missions qui est une des clés de la qualité des prestations. La question est complexe, il s'agit d'identifier des défauts dans l'élaboration des rapports, et des vices de forme dans les procédures afin d'améliorer les processus missions. La démarche suppose de bien connaître les exigences et les besoins, de dissocier la collecte des données de leur exploitation. La réponse s'appuie sur l'association de deux solutions : WysuForms pour la partie collecte des informations et Business Object pour l'exploitation des données. L'ensemble étant disponible depuis intranet ou internet. Le couplage de WysuForms avec BO permet ainsi d'intégrer le traitement statistique des données et la gestion des actions correctives.

RESULTATS

La simplicité de la solution WysuForms et sa souplesse permettent à Socotec d'envisager de nombreux cas d'utilisation. Ainsi, ce nouveau projet à l'étude, pour évaluer les acquis du personnel. Des questionnaires réalisés sur les tablettes PC permettraient de se former sur le terrain. Le couplage de WysuForms avec des outils 3D ou vidéo permettrait d'élaborer des examens visuels offrant de sonder les points techniques à contrôler sur la base, de mises en situation.

Convivial, l'outil a été rapidement adopté par les équipes. La mise en production rapide des projets a été facilitée par un bon accompagnement du support de WysuForms. Résultat : une grande réactivité pour répondre aux métiers exigeants du Groupe SOCOTEC.

Le futur est axé sur l'administration et l'harmonisation des référentiels de données. La création d'un portail est également prévue pour mutualiser les services et mettre à disposition les ressources. Des objectifs vers lesquels WysuForms tend également avec les nouvelles fonctionnalités de sa version 4.

Laurent PEINAUD, Directeur Métiers, conclut : **"Socotec a toujours fait preuve d'innovation. La souplesse de WysuForms nous permet d'explorer de nombreuses pistes d'utilisation et d'envisager des projets très novateurs pour mieux servir nos métiers"**.

FOCUS SUR LA COLLECTE DES DONNEES EN MISSION

Les agences du groupe SOCOTEC réalisent au titre de leurs missions, des collectes de données. Les collectes, initialement traitées avec les outils bureautiques (EXCEL) ou au moyen d'outils logiciels maison, posaient le double problème de la consolidation des données et de l'adaptation des collectes aux contextes clients. La mise en œuvre au moyen de tablet-pc ou au travers d'internet sont des contraintes complémentaires difficiles à gérer avec les outils en place.

Désirant promouvoir une approche progiciel, la DSI a engagé une recherche de produit. Le produit identifié devait satisfaire les exigences de mise en œuvre sur les besoins précis des agences, au premier rang desquelles la convivialité, tout en étant ouvert à d'autres usages. En effet, la DSI déploie une politique visant à mutualiser les fonctions sur les outils. A ce titre, un même outil doit s'inscrire comme un élément de réponse homogène à des groupes de besoins considérés comme hétérogènes. L'outil est considéré pour les services qu'il apporte et leur contribution à la solution globale. L'objectif du métier est d'améliorer sa performance et la qualité du produit livré au client. L'objectif de la DSI est d'améliorer la flexibilité de l'architecture tout en maîtrisant le coût de possession.

SOLUTION PRODUIT

WYSUFORMS, solution d'entreprise, basée sur le concept d'Enterprise Feedback Management (EFM) est retenue pour sa technologie innovante, conçue spécifiquement pour l'environnement internet. La convivialité et la rapidité de mise en œuvre en sont également les atouts déterminants.

"Le choix de WysuForms correspond pleinement à nos exigences. La solution WysuForms offre une grande souplesse qui ouvre de nombreuses perspectives d'utilisation. L'outil nous confère la réactivité au niveau du métier tout en garantissant un haut degré de qualité dans les résultats. Ces deux aspects sont indispensables à notre développement business".

Thierry LENNE, Directeur des Systèmes d'Informations du Groupe SOCOTEC ■

