

Cas client : comment CGL s'est appuyé sur Good Technology pour intégrer la mobilité à son modèle

Filiale de la Société Générale, CGL est un établissement spécialisé dans le financement auto, de bateaux et en regroupement de crédits. Réparti en Europe (dont 17 agences commerciales en France), le groupe compte 900 salariés pour 300 000 clients environ. CGL accompagne notamment les concessionnaires dans leurs financements de véhicules (achetés aux constructeurs) à travers une forme de crédits renouvelables et affectés.

Une activité qui oblige les concessionnaires à déclarer la fin de la ligne de crédit pour chaque véhicule vendu. Ce que se chargent de vérifier les commerciaux de CGL en pointant si les véhicules en stock correspondent bien aux lignes de crédit en cours. Une opération qui, jusqu'en 2012, s'effectuait sur formulaire papier, suivi d'un envoi postal du document à l'agence et saisie manuelle des données dans le système d'information avec tous les risques d'erreur et les lourdeurs afférents à cette méthodologie. « *Nous avons décidé d'informatiser tout le processus papier en passant sur tablette pour vérifier que tous les véhicules en ligne de crédit sont bien présents chez le concessionnaire* », nous explique Bertrand Méens, le RSSI de CGL qui, à l'époque, a conduit le projet. Précisons que le responsable a, depuis, quitté (en bons termes) le groupe de financement pour fonder sa propre entreprise spécialisée en sécurité applicative.

Dans un premier temps, une douzaine de commerciaux sont alors équipés d'iPad enrichis d'une application HTML5 en remplacement du formulaire papier. Le projet est bien accueilli par les premiers utilisateurs (seuls deux rejettent l'usage de la tablette) qui déclarent gagner une heure par jour sur les temps de traitement des tâches. Mais l'idée reste de faire de la tablette une véritable alternative au laptop. A commencer par supporter les fonctions de messagerie. Ce qui nécessite la sécurisation de celle-ci. Si, pour y répondre, Bertrand Méens envisage une solution de MDM (mobile device management) classique dans un premier temps, il s'en détourne rapidement car « *iOS empêchait d'aller aussi loin que sur du Windows dans la sécurisation* ». Proposés en mode COPE (Corporate Owned Personally Enabled), où l'entreprise reste propriétaire d'un matériel utilisé par les salariés, les iPad n'entrent pas dans le SI. « *Il était nécessaire d'aller plus loin par la 'security by design'* », souligne l'ancien responsable du projet.

Le BYOD, un avantage économique

Bertrand Méens survole alors l'offre du marché avant de se tourner rapidement vers la solution de conteneurisation Good for Enterprise de Good Technology. « *La conteneurisation est une solution simple pour faire du BYOD et du COPE, assure notre interlocuteur, le conteneur est étanche par défaut et on y ajoute les règles de porosité.* » Comme l'autorisation, ou non, de copier-coller, l'accès au répertoire des photos, la gestion des contacts, l'envoi d'emails, etc. Un test de trois mois démarre en avril 2013. Concluant. Le déploiement démarre dès juillet.

Un déploiement facilité par le modèle de distribution où le collaborateur se contente de télécharger l'application de Good Technology à partir des codes (identifiants et mots de passe) envoyés par les RH. Le fait que les données passent par le centre de sécurité (SOC) du fournisseur américain ne pose pas particulièrement problème à CGL. « *Nous n'avons pas la maîtrise des flux, reconnaît le responsable, mais nous ne l'avons pas plus avec Blackberry* » dont les téléphones sont alors utilisés par 250 personnes. Bertrand Méens avoue s'être rapidement arrêté sur l'offre de Good, dont les tests ont rapidement répondu aux besoins de CGL, sans avoir pris le temps d'évaluer d'autres solutions. « *Mais l'expérience de notre maison mère, la Société Générale, qui a choisi Good après avoir testé Airwatch et Citrix, nous a donné raison.* »

Cette intégration des iPad dans l'entreprise pousse la CGL à élargir l'expérience aux terminaux Android et iPhone des collaborateurs en mode BYOD (*Bring Your Own Device*). Outre le projet de transformation numérique des entreprises et le bénéfice d'une image plus moderne, les usages professionnels sur les appareils personnels des salariés apportent notamment un avantage économique à CGL. « *Le BYOD donne aux entreprises l'accès à des forfaits dont elle ne peut bénéficier en temps qu'organisation professionnelle* », souligne Bertrand Méens. Il en va ainsi de forfaits mobiles 3G à 20 euros pour les particuliers là où l'équivalent coûterait 50 euros à l'organisation professionnelle. En contrepartie de l'usage d'un smartphone personnel dans un cadre professionnel, CGL verse une somme forfaitaire que notre interlocuteur ne souhaite pas communiquer mais largement supérieure au coût d'un forfait de base à 20 euros chez Free ou un autre. « *Mais l'utilisateur doit s'équiper de son terminal.* » L'idée restant « *d'éviter de pouvoir reprocher à l'entreprise de vouloir gagner de l'argent sur le dos de l'utilisateur.* »

Faire disparaître les Blackberry de l'entreprise

Effectué sur la base du volontariat, la démarche vers le BYOD a duré six mois. Au bout du compte, un tiers des utilisateurs de Blackberry ont basculé. « *Il a fallu beaucoup de pédagogie pour expliquer les usages professionnels sur le terminal personnel* », souligne Bertrand Méens. Les questions sur la surveillance des salariés sont restées au centre des interrogations. « *Nous avons apporté une charte pour délimiter les périmètres de respect de la vie privée mais les méfiances demeurent. Certains préfèrent conserver le terminal de l'entreprise pour les usages exclusivement professionnels. Mais l'idée est bien à terme de faire disparaître les Blackberry de l'entreprise.* » Une nouvelle politique de COPE doit être mise en place dans le courant de l'année chez CGL.

Le remplacement des laptop par les tablettes sera aussi au centre des projets de CGL en 2015. Si dans 80% des cas, les commerciaux ne font qu'accéder à l'information, ils ont parfois besoin de modifier du contenu. « *Ils ont du mal à attendre de revenir à l'agence pour cela.* » Outre des outils Office sur tablette (« *le clavier virtuel n'est pas un frein* »), il leur faut une prise en main à distance sur bureau virtuel pour accéder au progiciel client lourd. Un accès qui, dans le *workflow* du système de CGL, permet de gérer en mobilité certaines affaires comme la validation d'un crédit qui nécessite l'accord du directeur d'agence. Du temps gagné pour le commercial et une satisfaction renforcée côté client.

Autant de projets qui s'appuieront encore sur l'offre de Good Technology. Outre le conteneur Good for Enterprise, les solutions Good Share et Good Dynamics ont été retenues, indique Bertrand Méens qui ne supervisera donc pas cette évolution. Les deux solutions permettront de mettre en

place un proxy de partage réseau pour l'échange de documents (Good Share) et la «containérisation» des applications pour ouvrir les accès au SI sans passer par Internet (par exemple pour les applications de BI dashboard). Enfin, l'offre Good propose un navigateur intégré qui permet l'accès à l'Intranet. *« Un avantage, estime Bertrand Méens. Cela permet de recréer du lien entre le collaborateur et l'entreprise. Notamment pour les commerciaux généralement peu présents entre les murs de la société. Le numérique doit apporter un aspect sociétal à l'entreprise. »*

Rester pro-actif

Bertrand Méens dresse le bilan de l'opération qui, avant son départ, a permis d'équiper une centaine de collaborateurs, des commerciaux et managers essentiellement, ainsi que des membres du comité exécutif, avec 120 terminaux environ (certains étant équipés de deux appareils). *« L'arrivée des tablettes a bousculé les lignes chez CGL. Il a fallu évangéliser les DSI et les RH autour du BYOD et anticiper les demandes des futurs salariés équipés d'iPhone qui allaient réclamer un accès au SI. Sans oublier la nécessité de déployer le Wifi pour les tablettes exclusivement en Wifi. Il faut rester pro-actif sans attendre d'être au pied du mur même dans un secteur de la banque-assurance très réglementé. »* Une illustration supplémentaire de la transformation de l'entreprise poussée par la mobilité.

Lire également

[Nicolas Costemalle – SAP : comment l'éditeur gère son méga-parc de terminaux mobiles](#)

[BYOD : la sécurité divise employeurs et employés](#)

[Good Technology intègre la data dans son offre BYOD](#)

crédit photo © bloomua – shutterstock