

Le spécialiste du BTP Cassous lance 5 grands chantiers sous Salesforce

Groupe de bâtisseur spécialisé dans les travaux publics depuis plus de 40 ans, le Groupe Cassous et les 20 sociétés qui le composent créent des solutions innovantes pour des acteurs locaux et régionaux des secteurs publics et privés. Cette PME d'Aquitaine, très implantée en Gironde, a réalisé 190 millions d'euros de chiffre d'affaires en 2013 avec ses 1150 employés.

« Depuis plus de 10 ans, le Groupe Cassous mène une politique de diversification vers plus de services comme la toxicologie, la déconstruction ou encore le sciage... mais aussi sur le numérique avec la société Numm : sécurité informatique, revendeur Google, et même un ERP sous Salesforce AppExchange (comptabilité et Immobilisations),» précise Frédéric Lanusse, DSI du Groupe Cassous.

Le cloud pour moderniser soi-même son système d'information

En 2012, face à la gestion hétérogène de plus d'une vingtaine de sociétés et de multiples activités, le Groupe Cassous décide de moderniser son système d'information et rendre l'information plus cohérente.

Un ERP prend en charge la partie Finances et Administration. Pour le reste (production, gestion client, le suivi de chantier...), l'entreprise décide de recourir au à des services cloud (SaaS et PaaS).

Le comité de projet alors constitué examine les solutions du marché avec comme prérequis le développement d'une solution interne tout en conservant les outils full-Web déjà développés. L'objectif consiste aussi à préserver l'autonomie informatique de l'entreprise, dont les 8 employés de la DSI de l'époque connaissent non seulement les outils en place, mais aussi les processus et les spécificités des divers métiers de la société. « Nous estimons que notre mission consiste d'une part à connaître et comprendre les processus métier de l'entreprise, et d'autre part, à conserver la maîtrise stratégique de notre environnement informatique,» lance le DSI.

Remettre l'utilisateur au cœur des projets

« Avec l'approche d'un service cloud (élaboration progressive visuelle et utilisable de l'application finale), l'utilisateur reprend sa place au cœur du projet. Et l'informaticien joue son rôle technique et "fonctionnellement neutre",» plaide Frédéric Lanusse. «Débarrassée des problématiques matérielles et systèmes (câbles, installations, déploiements, mises à jour, adresses IP, etc.), la DSI peut enfin s'occuper pleinement des besoins de l'utilisateur.»

Toutefois, le choix d'une solution cloud, avec développement interne de surcroît, nécessite aussi une mise à niveau des informaticiens, même les plus affutés. Non seulement pour la philosophie et l'approche différentes, mais aussi sur les aspects techniques. "Plus simple" ne signifie pas "sans acquisition de compétences spécifiques".

« Les mêmes informaticiens sont en charge du développement sous Salesforce. Nous avons donc formé deux

de nos spécialistes à la plate-forme. C'est pourquoi nous disposons aujourd'hui d'un développeur et d'un administrateur certifiés sous force.com, l'environnement de développement de Salesforce,» tient à souligner le DSI.

Un lot inattendu, mais stratégique

Le projet de modernisation est découpé en 5 lots.

En premier lieu, **la gestion des Ventes** (auparavant sous outils bureautiques ou logiciels spécifiques) est lancée en avril 2012 et sera déployée le 1er janvier 2013 auprès de 250 utilisateurs.

Projet intermédiaire (en plus de 5 lots), **le lot Interventions** s'avère très vite essentiel et stratégique. Jusqu'à présent, les clients passaient par un extranet pour saisir des demandes de mission (par exemple des trous dans la chaussée). Une feuille de mission était imprimée, et une photo avant et après était envoyée au client pour validation de la commande.

« Désormais, le portail développé sous Salesforce Communities permet la saisie des demandes et l'intégration des photos prise directement sur iPad sur le terrain. Et la validation par le client dans l'interface déclenche automatiquement la facturation dans Salesforce,» assure enthousiaste Frédéric Lanusse. Les délais sont donc réduits, et les paiements accélérés !

Piégé par les délais d'accompagnement au changement

Le second lot consistait à **gérer les dépenses des chantiers**. Mixant les environnements Visual Basic sous plate-forme .Net de Microsoft et du JavaScript, l'application existante est en cours de réécriture sous Force.com.

« Afin d'unifier les pratiques en positionnant l'utilisateur au cœur de l'application, il convient de demander à chaque société " Comment faites-vous actuellement?", "Comment souhaiteriez-vous faire idéalement?". Afin de proposer la meilleure solution possible, satisfaisante pour tous,» rapporte le DSI.

La bonne connaissance des métiers par les informaticiens de Cassous a facilité la rédaction d'un cahier des charges approprié. Puis, la conception a été réalisée sous Salesforce d'après ces spécifications fonctionnelles. La maquette a été soumise aux utilisateurs pour qu'ils entérinent ou expriment des demandes.

L'entreprise emploie alors un neuvième informaticien. «Nous avons accusé un retard sur le projet, dû à la sous-estimation de l'accompagnement au changement, du support et de la formation,» avoue Frédéric Lanusse. «Cette nouvelle embauchée accompagne les utilisateurs et les informaticiens depuis les ateliers initiaux et tout au long du projet. Par ailleurs, elle rédige les cahiers des charges et les supports de formation.»

Rassurer l'utilisateur et élargir l'horizon

Le troisième lot concernait l'automatisation, **la simplification et la génération de rapports et tableaux de bord** décisionnels et analytiques par les utilisateurs.

Lorsque l'on parle d'accompagnement au changement, on pense évidemment à la résistance au changement de l'utilisateur final. Et souvent, ce conservatisme s'explique simplement, comme le confie le DSI : *«A cette étape, plusieurs réactions négatives au changement se sont également fait entendre, comme la peur de perdre leur travail par certains utilisateurs. Il a suffi de leur expliquer que le temps épargné sur des tâches sans réelle valeur ajoutée (comme le paramétrage complexe des rapports) pourrait être consacré à la relance des paiements et donc à l'amélioration du chiffre d'affaires réalisé, par exemple.»*

Les deux derniers lots à venir concernent **les Achats et la gestion de stocks.**

Un sixième lot pourrait également être envisagé pour **gérer les relations entre et avec les bureaux d'études.**

Fin mars 2014, le Groupe Cassous a lancé une société d'édition d'un ERP en mode SaaS sous Salesforce baptisée Numm. Elle a recruté 5 informaticiens, et propose désormais cet ERP SaaS sur la place de marché AppExchange. La diversification est réellement à l'œuvre, d'autant plus que cet ERP (Comptabilité et Immobilisations) est généraliste, et pas verticalisé pour les activités de BTP !

A lire aussi :

[Dreamforce 14 : Wave fait déferler l'analytique dans Salesforce1](#)