

« Nous avons fondé un club »

Après avoir retenu SAP, Olivier Bertaud et Jacky Bescond ont créé l'amicale des Sappeurs de l'Ouest pour partager leurs bonnes pratiques avec d'autres PME bretonnes.

Comment se retourner lorsque votre éditeur n'assure plus le suivi de sa solution ? Un cas malheureusement classique auquel ont été confrontés les utilisateurs du progiciel Intégrale. A l'approche de l'an 2000, son éditeur, Ceacti, annonce, en effet, qu'il n'assurera pas le passage au nouveau millénaire. Et la même crainte se fait sentir pour l'euro. La base installée d'Intégrale, réunie au sein d'un club d'utilisateurs, se retrouve le bec dans l'eau.

Respectivement directeur et responsable informatique de Goëmar, Olivier Bertaud et Jacky Bescond se mettent alors à étudier « toutes les solutions du marché, excepté SAP qui nous paraissait surdimensionnée », précise le directeur de la PME bretonne. Sur un salon, l'éditeur de Movex les envoie néanmoins sur le stand de SAP, afin de dissiper leurs derniers doutes. Bien mal lui a pris puisque le courant passe avec le géant du PGI. Après quelques démonstrations réalisées au siège de Goëmar à Saint-Malo, le contrat est signé avec SAP, alors en pleine campagne de séduction auprès des PME. Par effet dominos, les autres membres du club d'utilisateurs d'Intégrale se convertissent, eux aussi, à SAP R/3.

Gagner en représentativité auprès de l'éditeur

L'arrivée dans le monde SAP n'est pas aisée. « Alors que nous sommes une PME familiale, l'éditeur a sorti la grosse artillerie en termes de consultants, avant de nous mettre en contact avec une petite start up », se remémore Olivier Bertaud, dont l'entreprise, à l'époque, ne réalisait que 15 millions

OLIVIER BERTAUD ET JACKY BESCOND

« Si j'ai un problème, soit j'appelle une SSII qui me facture ses prestations 100 k€, soit je contacte un membre du club »



d'euros de chiffre d'affaire. Lors des formations à Paris, nous côtoyions des salariés de Renault ou d'Air France interloqués par notre présence. » De même, le club des utilisateurs de SAP francophones (USF), avec ses membres grands comptes, semble bien éloigné des problématiques de Goëmar.

S'est alors fait sentir le besoin de se rapprocher des anciens clients de Ceacti, utilisateurs SAP et d'une taille plus comparable à la PME familiale. Jamais rompus, les

liens se resserrent et, en 2000, naissent les « Sappeurs de l'Ouest », amicale sans statut réunissant 18 sociétés (une quarantaine aujourd'hui). On y échange les coordonnées des bons programmeurs Abap, des retours d'expérience... Comme l'explique Olivier Bertaud : « Face à un problème ou un projet, soit j'appelle une SSII telle que Capgemini, qui me facture ses prestations 100 000 euros, soit je contacte mon homologue de Zhendre », une des sociétés membres de l'amicale.

d'utilisateurs de SAP >>

DIRECTEUR ET RESPONSABLE
INFORMATIQUE DE GOËMAR

Leurs parcours

JACKY BESCOND

Formation initiale
de comptable.

Diverses expériences au
sein de sociétés industrielles
ou de transport.

Depuis 1981 : responsable
de l'informatique de Goëmar.

OLIVIER BERTAUD

Formation initiale dans
le contrôle de gestion
à Paris-Dauphine.

Création d'une société
liant systèmes téléphoniques
et bases de données.

Rejoint la société familiale
Goëmar où il prend en charge
le projet SAP, puis devient
directeur industriel.

Depuis 2004 : directeur
de Goëmar.

Leurs conseils

**Se doter d'une plate-forme
technique pour faciliter
les échanges** : liste
de diffusion par e-mail,
puis forum de discussion.

**Tenir en parallèle
des réunions physiques.**
Organisées à l'initiative d'un
des membres, ces rencontres
servent à débattre des ques-
tions restées sans réponses.

L'AVIS DE...

Jean-Claude Esaki,
président, depuis six ans,
du club des utilisateurs
de Qualiact



Des statuts bien définis et une bonne visibilité

Donner une existence juridique au club.
Le club des Sappeurs de l'Ouest ressemble
davantage à un sympathique réseau
d'utilisateurs SAP qui s'entraident sur des
problèmes précis. Il faudrait créer un club
d'utilisateurs doté d'une existence juridique
bien définie, de type association loi 1901,
avec des statuts et des objectifs clairs.
Il gagnerait ainsi en crédibilité vis-à-vis
de ses membres et de l'éditeur.

Etablir un partenariat avec l'éditeur. L'un
des objectifs d'un club consiste à mettre
en place un partenariat avec l'éditeur, tout
en préservant son indépendance. Cette
synergie contribue à construire une
relation dans la durée. Quelles stratégies
pour le présent et le futur ? Quelle politique
pour la base installée ?

Entretenir la dynamique. Un club ne vit
que par ses membres, qui ont fort à faire
dans leurs entreprises. Il convient donc de
mettre en place des structures souples et
actives, tels un bureau, des commissions
ou un site web, afin de créer une émulation
permanente. La présence de l'éditeur
au bureau du club et dans les commissions
est obligatoire. Enfin, la tenue d'un évé-
nement annuel majeur, comme l'assemblée
générale, contribue à la pérennité et
à la dynamique.

SI ÇA VOUS TENTE...

Qui est concerné ?

Tous les utilisateurs de progiciels du
marché. Mais aussi les utilisateurs
d'une même base de données, d'une
même solution d'infrastructure, d'un
même bus d'entreprise. Pour peu qu'ils
soient en nombre suffisant. Nombre de
progiciels (Oracle, PSNext...) possèdent
déjà leur communauté d'utilisateurs,
qu'il est possible de rejoindre si l'on se
reconnait dans les sociétés membres.

Que s'y passe-t-il ?

On communique sur les bonnes prati-
ques, on s'échange les coordonnées
de consultants ou d'intégrateurs, et
on recueille l'expérience d'autres utiliza-
teurs. Il s'avère donc primordial que
tous les participants jouent le jeu et
livrent leur propre expérience. Ce qui
exclut les adhésions à des fins
uniquement « consommatrices ».

Comment s'y prendre ?

Il est possible de déposer les statuts
pour se constituer en association,
d'instaurer un système de cotisations
pour faire vivre le club. Mais l'exemple
des Sappeurs de l'Ouest montre qu'une
amicale informelle et sans statut
particulier peut convenir pour une petite
structure. Il faut, en revanche, qu'un
élément moteur insuffle l'énergie
initiale pour que le mouvement prenne.
Ensuite, il convient de mettre en place
les outils et les moyens pour communi-
quer : liste de contacts, de diffusion,
forums, réunions ou conférences,
publications périodiques...

Quelle position adopter vis-à-vis de l'éditeur ?

Tous les clubs d'utilisateurs sont liés
au créateur du logiciel qui les unit.
Des responsables de l'éditeur sont
même souvent invités aux réunions.
Il est néanmoins important que
l'association d'utilisateurs conserve
son indépendance et son esprit critique
envers l'éditeur, afin de veiller
aux intérêts de ses membres.

Pour faciliter les échanges, le club s'est
appuyé sur une liste de diffusion par e-mail,
puis s'est doté d'un forum^(*), qui compte
aujourd'hui une centaine de membres. Il
arrive, toutefois, que des questions restent
sans réponse. Parallèlement, des réunions
au rythme plus ou moins annuel sont orga-
nisées à l'initiative et sur invitation d'un
membre. Des distributeurs à valeur ajoutée
ou des responsables de SAP y sont conviés.
« Les thématiques choisies sont assez terre à

terre, telles les montées de version », précise
Jacky Bescond. La dernière édition était
toutefois consacrée aux architectures orien-
tées services (SOA), sujet moins concret.

Autre avantage : regroupées, ces PME
atteignent une masse critique qui leur per-
met de peser auprès de l'éditeur. Olivier
Bertaud aimerait, évidemment, voir s'allonger
la liste des membres. ■

PIERRE HARDOIN

(*) <http://vaider.goemar.com/sapouest/forum>