

NUMÉRIQUE

Offrez un app store d'entreprise à vos salariés

Les entreprises doivent s'adapter à la génération Y qui bouscule les rapports employeurs – salariés. Et revoir la façon dont elles déploient leurs apps.

ALAIN CLAPAUD

Difficile aujourd'hui pour une entreprise d'imposer ses outils informatiques aux nouveaux arrivants. «Le DSI est de plus en plus vu comme celui qui impose, qui interdit à chacun d'utiliser les outils de son choix, explique Stéphane Hugon, sociologue à la Sorbonne. Or les rapports hiérarchiques sont en train d'évoluer. L'approche patriarcale doit faire place à la suggestion, à l'accompagnement.» Mettre en place un magasin d'applications, un app store privé, devient un moyen d'apporter cette souplesse dans la mise à disposition des outils informatiques. Les acteurs des services ont testé le concept et essuyé les plâtres. Le cabinet Gartner estime que 25% des entreprises disposeront d'un app store privé en 2017. L'industrie n'y coupera pas. Autant s'inspirer des pionniers.

1 ACCOMPAGNEZ LA VAGUE DU BYOD

L'heure où l'entreprise achetait et contrôlait l'ensemble des outils informatiques de ses employés est aujourd'hui

5 CONSEILS POUR RÉUSSIR SON APP STORE

- **ACCORDEZ** une grande liberté vos salariés. À eux de choisir les apps les plus utiles pour leur mission.
- **NE VOUS LIEZ** pas à une technologie. Les app stores d'entreprise sont multiplates-formes.
- **N'HÉSITEZ** pas à inclure des apps publiques.
- **PLANIFIEZ** le jour et l'heure du lancement de vos apps. Synchronisez-les avec vos événements internes, vos lancements de produits.
- **PENSEZ** au futur. L'approche app store s'applique aux smartphones, tablettes, PC. Demain, toutes les apps seront diffusées via des app stores.

bousculée par le Byod (bring your own device). Chaque salarié souhaite utiliser son propre smartphone, voire sa tablette numérique, dans le cadre de ses missions. La DSI doit désormais être capable d'ouvrir pour partie son système d'information à ces terminaux, mais aussi leur proposer des applications professionnelles à télécharger. L'approche du terminal totalement géré par l'entreprise, qui téléistribue les applications sur le mobile de l'employé automatiquement, a fait son temps. Et s'il pouvait sembler légitime pour l'entreprise d'effacer le contenu d'un smartphone en cas de départ ou de vol, c'est à présent inacceptable pour le salarié lorsqu'il s'agit de son smartphone.

L'app store d'entreprise (ASE) est une approche moins dirigiste et mieux acceptée, selon Florian Bienvenu, le vice-président Europe centrale - Europe du Sud de Good Technology. «L'un de nos clients, un grand assureur européen, a mené un test. Il a doté 200 de ses commerciaux de smartphones verrouillés, avec uniquement l'application CRM. Et il en a équipé 200 autres de smartphones avec la même application, mais en les autorisant à installer leurs applications personnelles librement. Le second groupe a vendu 15% d'assurances de plus que leurs collègues...»

2 PENSEZ LA PLATE-FORME COMME UN OUTIL D'AIDE AU CHANGEMENT

L'app store se fonde sur le principe de volontariat. C'est l'utilisateur qui va y chercher les applications dont il a besoin. C'est donc un outil précieux pour les diffuser aux partenaires de l'entreprise, qu'ils soient courtiers d'assurance ou vendeurs en points de vente. Pasteur Mutualité a laissé le choix à ses 130 conseillers d'utiliser ou pas leurs iPad. Alors que la mutuelle a totalement dématérialisé la signature du contrat de complémentaire santé, elle leur a laissé la possibilité de continuer à utiliser les formulaires papier si ceux-ci se sentent plus à l'aise avec la méthode classique. Avec son app store privé Keivox, du groupe Devoteam, la mutuelle a mis en ligne deux magasins d'applications pour ses conseillers. «Sur le premier, ils trouvent les applications en production, comme le coffre-fort électronique et notre première application complémentaire santé», explique François Larcher, le responsable maîtrise d'ouvrage web (MOA) et Innovation de la mutuelle. «Le second app store est ce que l'on appelle un «sandbox», un bac à sable, où nos conseillers peuvent librement s'entraîner sur les applications, tester celles qui sont en préparation, et surtout nous transmettre leurs suggestions d'améliorations», poursuit-il.

3 OFFREZ LE CHOIX À VOS SALARIÉS

L'essor des smartphones et des tablettes remet en cause la manière même dont on conçoit les applications. Fini les interminables menus. Il faut désormais créer des mini-applications ne traitant qu'une seule tâche. Plus simples, elles nécessitent moins d'apprentissage. Couplée à la mise à disposition d'un app store, les utilisateurs pourront ne choisir que les applications dont ils vont réellement se servir. C'est ce changement d'approche qui a poussé Salesforce à lancer



Le projet Facteo de La Poste est en plein déploiement. Il concernera 50 000 facteurs cette année et 90 000 d'ici à 2015. Tous ont à leur disposition un app store.

Private AppExchange, son offre de magasins d'applications privées. « On sort de l'approche monolithique où l'ERP était imposé, pour aller vers une approche de type Lego où chacun va chercher les applications qu'il juge les plus efficaces pour réaliser sa tâche », estime Jean-Louis Baffier, le vice-président Europe, Moyen-Orient et Afrique de Salesforce. L'app store privé permet à l'entreprise de diffuser ses applications métiers, mais aussi de conseiller les applications publiques qu'elle juge pertinentes pour le travail de ses salariés. Il est possible de segmenter des groupes utilisateurs dans l'entreprise, comme par exemple la direction, les commerciaux, le bureau d'études et de proposer à chacune de ces populations un jeu d'applications distinct, panachant applications internes et celles issues des app stores publics.

4 TROUVEZ UN ÉQUILIBRE ENTRE LIBERTÉ ET CONTRÔLE

Michel Foulon, le DSI de La Poste-Courrier, a mis en place un ASE à l'occasion du projet Facteo, qui a déjà vu 12 000 fac-

teurs équipés d'un smartphone Android pour assurer leurs tournées. Si La Poste fournit les terminaux, aux facteurs de télécharger eux-mêmes les applications dont ils ont besoin. « Nos facteurs ne sont obligés à rien, souligne le DSI. Les applications mobiles sont à leur disposition et ne sont déployées qu'à leur initiative et à celle des directeurs d'établissement. » La Poste a choisi l'application Appaloosa du français Octo Technology, une plate-forme qui vise avant tout la simplicité. « À l'époque où nous avons lancé le projet, peu de solutions existaient sur le marché, mais lorsque le déploiement sera achevé, en 2015, nous étudierons le marché à nouveau. » Le DSI souhaite notamment que les solutions à base d'encapsulation seront enfin au point : elles permettent d'isoler les contenus professionnels et personnels sur le smartphone, et d'effacer, le cas échéant, le contenu professionnel sans toucher aux contenus personnels du salarié. Ce type de technologies n'était pas fiable au lancement du projet Facteo, mais Michel Foulon espère bien que les éditeurs auront mis au point leurs logiciels d'ici à 2015. ■