

Comment... ... Ricoh profite d'un déménagement pour innover

Le 1^{er} avril 2008, Ricoh France et NRG France fusionnaient. Un an plus tard, les équipes vont se regrouper dans un bâtiment au câblage dernier cri favorisant la collaboration.



Pascal Lolloz, directeur de la production informatique de Ricoh France

« Le bâtiment de Rungis étant en construction, l'opportunité était belle de poser un câblage très performant »

RICOH FRANCE	
ACTIVITÉ	Constructeur de matériels bureautiques.
CRÉATION	1936.
CA 2008	728 M€ (depuis la fusion avec NRG France).
EFFECTIF	2 500 collaborateurs (avec NRG France).

LE PROBLÈME

Les quatre sites franciliens de Ricoh et NRG France seront regroupés sur un site unique, à Rungis. Les infrastructures réseau du nouveau bâtiment devront faciliter la mise en place d'applications modernes.

LA MÉTHODE

1 Préserver le cœur du système d'information

La fusion informatique entre Ricoh et NRG France a été réalisée en 2008 et les utilisateurs, quel que soit leur lieu de travail actuel, sont déjà connectés à la salle informatique du site de Clamart où se trouve, pour quelques semaines encore, le siège social de Ricoh. Le déménagement de cette salle vers le site unique de Rungis n'interviendra qu'à partir de juin. « Pendant quelques mois, nous aurons une liaison temporaire entre Rungis et Clamart afin que les utilisateurs du nouveau site aient accès au système d'information dès leur arrivée », précise Pascal Lolloz, directeur de la production informatique de Ricoh France. De même, le transfert ne donnera pas lieu à un changement de poste de travail. « Le renouvellement du parc de micro-ordinateurs – environ 1 000 PC – s'effectue tous les trois ans, un rythme que ce déménagement ne remet pas en cause. »

2 Repenser le câblage réseau

Le service informatique a été invité à choisir parmi trois lieux à Rungis. « Préférer un bâtiment en construction offrait une su-

perbe opportunité pour poser un câblage de catégorie 6A », indique le directeur de la production informatique. Cette catégorie autorise des débits allant jusqu'à 10 Gbit/s. Les accès informatiques et téléphoniques du nouveau siège seront sécurisés : normes

RS3 pour les données et AFM2 pour la voix. Pour desservir les étages du bâtiment, les locaux de brassage seront alimentés avec une double fibre optique 2 x 10 Gbit/s. « L'ensemble des points du câblage voix-données sera intégralement brassé afin d'éviter toute mani-

pulation ultérieure de câbles dans les locaux techniques », se réjouit Pascal Lolloz. Présent sur l'intégralité du bâtiment, le faux plancher facilite grandement les opérations. « Poser un nouveau câblage et renouveler les infrastructures réseau présentent peu de risques, confirme Karim Sani, PDG d'Ingenova, société spécialisée dans le transfert informatique. On peut, en amont, tester et valider les éléments actifs. Mieux, cela évite de devoir réinstaller les équipements existants. »

3 Passer à la téléphonie sur IP (ToIP)

Ricoh profite aussi du déménagement pour passer à la ToIP, réduisant ainsi de manière importante ses coûts en câblage pour la voix et les données, et favorisant aussi l'émergence de nouveaux services. Avec la messagerie unifiée, les salariés pourront écouter leurs messages vocaux sur leur PC, ou encore sur un smartphone (plus de 1 000 techniciens et managers sont équipés de Blackberry ou de HTC). La ToIP introduira également l'usage de la conférence web. La suppression d'un certain nombre de déplacements devrait faciliter son adoption auprès des salariés itinérants. Par la suite, Ricoh entend équiper ses 60 agences régionales. L'ensemble des sites sera connecté sur l'IPBX de Rungis. Le siège sera également pourvu d'une quarantaine de bornes Wi-Fi (802.11n) pour desservir les bureaux de passage et les salles de réunion. Pour Karim Sani, le passage à la ToIP est un classique des transferts : « S'il n'y a pas d'interaction avec l'informatique – par exemple, un centre d'appel –, l'impact est mineur. Pour l'utilisateur, le principal est de retrouver, le jour J, les fonctions courantes : conversation à trois, transfert d'appel, annuaire... »

4 Changer de politique d'impression

Dernière évolution : la rationalisation du parc d'imprimantes, y compris multifonctions, qui passe de 376 unités à une centaine environ. Au-delà de la réduction de la consommation d'énergie et de consommables, cette nouvelle politique introduit un changement notable pour les commerciaux, attachés à leur imprimante person-



L'AVIS DU CONSULTANT

Karim Sani, PDG d'Ingenova, société spécialisée dans le transfert informatique (conseil et exécution)

« Toute modification majeure doit être prévue avant le transfert ou attendra qu'il soit fini.

Il est tentant, pour un DSI, de profiter de la manne d'un déménagement pour se faire plaisir techniquement. Au risque de courir à la catastrophe. Le lundi matin, tout doit fonctionner. Par ailleurs, les utilisateurs sont déjà perturbés psychologiquement. Pas question d'en rajouter en changeant, par exemple, de messagerie. De même, on ne touche pas à la salle informatique ou à l'architecture serveur. »

« Lors d'un déménagement, la résistance au changement prend une dimension accrue.

Lors d'un transfert, le pré carré de l'utilisateur est bousculé. L'imprimante personnelle fait partie de son environnement, au même titre que la plante verte. Les grands comptes communiquent de plus en plus couramment pour atténuer les frictions. Le déménagement est un moment difficile, surtout quand il s'inscrit dans un plan social ou une fusion. »

Le Miami Project 9.4 de Ricoh France

OBJET

• Regroupement des quatre sites franciliens sur un site unique à Rungis (appelé Miami), qui sera le nouveau siège social de Ricoh France. Ce lieu se trouve à égale distance de Clamart (Rico) et de Créteil (NRG France).

PRESTATAIRES

• Elit Technologies a été choisi pour piloter le projet. Il coordonne les différents intervenants pour le câblage, la téléphonie et le centre d'appel, la salle informatique, ainsi que le déploiement de la ToIP et du réseau local. Le jour J, les prestataires seront présents pour assurer le support de proximité en accompagnant les

utilisateurs sur les aspects téléphonie, systèmes et réseaux.

CALENDRIER

- Depuis août 2008 : le comité de projet réunit les achats, les services généraux, l'informatique, la DRH et la communication. Il a mis en place un plan d'accompagnement (encouragements sociaux, incitation à l'utilisation des transports en commun, aides au déménagement...), créé un livret spécial déménagement et communiqué sur les modalités pratiques (services disponibles, FAQ, plan du site...).
- D'avril à fin juillet 2009 : transfert des sites, par vagues successives de 30 à 100 postes de travail, le week-end.

nelle pour des raisons de confidentialité. Pour contourner cette réticence, les utilisateurs devront badger pour libérer leur imprimante. Et, en cas de panne du périphérique le plus proche, l'utilisateur pourra se rendre à n'importe quelle imprimante du site. L'espace a été organisé en conséquence, les ressources collectives – impression, salles de réunion – se retrouvant au centre

du bâtiment. Bien sûr, Ricoh s'appuiera sur l'ensemble des solutions maison pour faire du nouveau siège un véritable showroom vivant. Karim Sani n'y voit qu'une seule contrainte : placer la bonne imprimante au bon endroit. « Les emplacements des personnes bougent jusqu'au dernier jour en fonction des luttes d'influence », souligne le consultant. ■

XAVIER BISEUL