

L'USF mag

n°62

www.usf.fr

Trimestriel / Avril 2024

LES VALEURS DE L'USF

ÉTUDIER

RÉFLÉCHIR

PARTAGER

INFLUENCER

« Porter les intérêts de nos adhérents et poursuivre le dialogue avec l'éditeur à tous les niveaux, France, Europe, monde...
Pour influencer autant que possible sur la stratégie et les pratiques de SAP »

#ENSEMBLE



Utilisateurs SAP Francophones



Dans un monde où tout s'accélère, nous avons décidé de vous faciliter la tâche afin d'aller directement à l'essentiel en un clic, sur les infos qui vous intéressent et qui vous concernent.

Pour faire simple, vous recevez chaque mois une newsletter répartie en trois blocs principaux >>>

À LA UNE

Nous mettons en avant les actualités marquantes de l'association pour que vous puissiez les découvrir et les consulter rapidement.

ÉVÉNEMENTS À VENIR

Grâce à cet espace dans notre newsletter, vous êtes au courant des événements à venir : idéal pour les noter dans vos agendas et vous y inscrire facilement !

ÉVÉNEMENTS PASSÉS

Vous n'avez pas pu participer à une Commission ou autre événement ? Vous avez raté une info ? Cet espace est fait pour vous !

>>> Idéal pour ne rien rater de l'actualité de l'USF.



**VOUS AVEZ LOUPÉ LE P'TIT U D'AVRIL ?
AUCUN PROBLÈME, VOUS POUVEZ LE CONSULTER ICI :**



JE FONCE !



mot du Président



La récente Assemblée Générale de l'USF, qui s'est tenue début avril, a été, une nouvelle fois, l'occasion de rappeler la montée en puissance, la légitimité et l'influence de notre association, y compris hors de l'Hexagone. Ainsi, je me réjouis vivement de l'intégration, dans notre conseil d'administration renouvelé, de Karine Caillet (Tissot SA), qui portera la voix de la Commission Suisse Romande. Cela doit être, pour SAP, une incitation pour porter davantage d'attention au marché helvétique francophone. Par ailleurs, l'arrivée de Karine Caillet avec celle, aussi très appréciée, de Frédéric Binet (VINCI Energies) et de Karine Lepage (Braun Médical) au sein du Conseil, représente également un signal important d'un point de vue du renouvellement dans la gouvernance de notre association. Nous devons donner, sur le long terme, des moyens certains pour poursuivre son développement et donc garantir sa mission principale : l'USF doit être de plus en plus capable d'écouter et de relayer les voix des utilisateurs francophones, avec l'objectif de renforcer la légitimité de la voix des clients de SAP, et donc nos actions d'influence, directement vers les dirigeants de l'éditeur, à Walldorf. C'est bien au siège allemand que se situe le réel centre de décision, que se jouent les stratégies commerciales et produits, en comparaison des degrés de libertés de représentants locaux de l'éditeur, dont la marge de manœuvre reste, tout compte fait, bien limitée.

Les échanges avec les autres clubs, y compris sous l'égide du SUGEN, sont indispensables et seront par conséquent intensifiés, en particulier sur la problématique de la Sustainability, domaine où subsistent des doutes quant à la maturité des solutions proposées par l'éditeur, et où, finalement, SAP risque de ne pas arriver à temps... Nous assistons déjà à des choix des utilisateurs SAP qui n'hésiteraient plus à regarder des solutions concurrentes mais déjà disponibles sur le marché.

Pour soutenir toutes les actions de l'USF, nous poursuivons évidemment notre collaboration avec le Cigref : nous avons clairement des sujets de convergence et, comme écrivait Goethe, des « affinités électives » qui permettent à nos deux associations de se renforcer mutuellement et d'étendre leur influence. Les problématiques communes ne manquent pas, qu'il s'agisse de RISE, du support, de la continuité de service des solutions On Premise, de l'intelligence artificielle ou du cloud souverain... L'USF interpelle régulièrement l'éditeur sur des points relatifs à sa stratégie, à sa politique commerciale, aux roadmaps. Les éléments de réponses apportés par SAP sont désormais publiés sur le réseau social de l'USF, afin qu'ils soient partagés avec le plus grand nombre d'adhérents.

En synthèse, pour 2024, les objectifs de l'USF se résument à trois lettres : E-R-P. E pour « *Étendre les activités de l'USF* », R pour « *Renforcer notre rayonnement à l'international* » et P pour « *Peser sur la stratégie de SAP* ». Nous en avons les moyens et la volonté, grâce à la communauté de tous les adhérents, notre « *USF Force* » (les porteurs des Commissions et Groupes de Travail, ainsi que le nouveau Conseil d'Administration), les membres du ComEx résolument engagés dans ces missions créatrices de valeur et d'influence et notre équipe de permanents mobilisée au quotidien !

Gianmaria Perancin
Président USF

Voici le nouveau fil rouge
pour l'année 2024
et notre Convention USF !
**Il était une fois le Cloud :
entre mythe et réalité...**



sommaire

Enjeux

- Bilan 2023 : un dynamisme continu..... p 4
- USF : des objectifs ambitieux pour 2024..... p 5

Décryptage

- Enquête sur le support et la maintenance SAP menée par l'USF..... p 7
- 6^{ème} Enquête de satisfaction des clients SAP : faites entendre votre voix ! p 8

Retours d'Expérience

- Lexmark migre vers le cloud privé SAP avec RISE..... p 9
- Adisseo déploie un SIRH SAP SuccessFactors à l'international..... p 11

International

- Voyage des Présidents au siège de SAP : une nouvelle immersion dans la stratégie de l'éditeur..... p 13

Commissions

- SAP Application Lifecycle Management : du nouveau p 15

Écosystème SAP

- Première bougie pour Le Lieu Partenaires USF..... p 16





Gianmaria Perancin

Président USF

Président SUGEN (SAP User Group Executive Network)

Responsable du Centre des Solutions et Compétences "Facturation
Marché Clients Particuliers et Expertise SAP" - EDF / DSI Commerce

Gianmaria Perancin revient sur le bilan 2023 et nous dévoile les objectifs 2024 pour l'USF

BILAN 2023 : UN DYNAMISME CONTINU

Lors de l'Assemblée Générale de l'USF, qui s'est tenue le 3 avril dernier, Gianmaria Perancin a été réélu à la Présidence de l'Association, pour un septième mandat consécutif et le nouveau Conseil d'Administration a été constitué (*voir encadré en page suivante*). L'AG a été l'occasion de dresser le bilan 2023 de l'association.

UNE IMPLICATION CROISSANTE DANS LES COMMISSIONS ET LES GROUPES DE TRAVAIL

L'année 2023 a été une année record en matière de fréquentations des 26 Commissions et 6 Groupes de Travail. Ainsi, le nombre de participants aux 181 réunions est passé de 3 843 en 2022 à 4 785 en 2023, soit une hausse de 24,5 %. L'an dernier, le Groupe de Travail GRC Access Control a été réactivé, la Commission BTP a été créée, de même qu'un nouveau format avec les Ateliers Live, réunions courtes 100 % en distanciel sur une problématique précise. Cet engagement renforcé dans les Commissions et Groupes de Travail se double d'une participation accrue à la plateforme USF, avec 1 566 inscrits à fin décembre 2023, 13 % de plus qu'en janvier.

LA CONVENTION USF, TOUJOURS UN RENDEZ-VOUS INCONTOURNABLE

La Convention a, une nouvelle fois, été un franc succès, avec 1 750 visiteurs uniques, 3 089 visiteurs cumulés, 104 partenaires

exposants et 68 ateliers de retours d'expérience. Et 95 % des participants interrogés recommandent à leurs collaborateurs de venir à la prochaine Convention (qui se tiendra à Lille, les 9 et 10 octobre 2024).

UNE REPRÉSENTATIVITÉ RENFORCÉE

En 2023, l'USF a enregistré 3 818 membres, soit une hausse de 3,4 %, représentant plus de 400 entreprises adhérentes, dont 75 % des groupes du CAC 40, 66 % du SBF 120 et 50 entités publiques.

RELATIONS AVEC SAP : DES ÉCHANGES RÉGULIERS

Les relations avec l'éditeur se concrétisent à la fois au niveau local et Groupe, avec la contribution de l'USF au SUGEN. L'éditeur contribue régulièrement aux échanges dans les Commissions et Groupes de Travail. En 2023, le Directeur Général de SAP France est intervenu par exemple lors d'une réunion de l'USF Force en janvier et évidemment lors de la Convention de Nantes, en parallèle des échanges réguliers entre les membres de l'USF Force et leurs contacts chez l'éditeur, ainsi que la participation de l'USF aux événements SAP (SAPPhire, table ronde EMEA North...). Toutefois, il est clair que le centre de décision de SAP reste en Allemagne et que la filiale française a peu de marges de manœuvre, en particulier pour les questions stratégiques.

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION 2024

Le Conseil d'Administration de l'USF compte seize membres :

- **Thierry Baraton** (CNFPT),
Vice-Président de la Commission « SAP Analytics ».
- **Frédéric Bernard** (Assemblée nationale),
Vice-Président de la Commission « Service Public ».
- **Julia Bismuth** (Safran).
- **Karine Caillet** (Tissot SA),
Vice-Présidente de la Commission « Suisse Romande »,
nouveau membre du CA.
- **Christophe Cannie** (bioMérieux),
Président de la Commission « Rhône-Alpes ».
- **Patrick Cilia** (Bouygues Telecom),
Président de la Commission « Ressources Humaines ».
- **François Erignoux** (Engie),
Vice-Président Relations Internationales,
membre du ComEx.
- **Anne-Sophie Guillaume** (Engie),
Trésorière,
Présidente de la Commission « Business One »,
membre du ComEx.
- **Erwan Le Moigne** (Laboratoire de la Mer),
Vice-Président Événements et Écosystème Partenaires,
Président de la Commission « Grand Ouest »,
membre du ComEx.
- **Karine Lepage** (B Braun Médical),
Vice-Présidente de la Commission
« Process Manufacturing et Maintenance »,
nouveau membre du CA.
- **Frédéric Binet** (VINCI Energies),
nouveau membre du CA.
- **Gianmaria Perancin** (EDF),
Président de l'USF et Président du SUGEN,
membre du ComEx.
- **Simon Redondie** (Gendarmerie nationale),
Secrétaire Général,
Président de la Commission « Technologie »,
membre du ComEx.
- **Éric Remy** (EDF), Vice-Président Commissions,
SI & Politique Immobilière,
membre du ComEx.
- **David Waché** (Kion Group IT),
Président des Commissions « BTP »
et « Processus Manufacturing & Maintenance ».
- **Catherine Zaccarini** (Maisadour),
Présidente de la Commission « Grand Sud-Ouest ».

Par ailleurs, le Conseil d'Administration de l'USF a voté la nomination de **Bernard Cottinaud** - déjà membre honoraire, Président de la Commission « Organisation & Gouvernance » - en tant que chargé de mission « Stratégie USF » auprès du Président de l'Association, ainsi que la nomination de **Bruno Bertona** - déjà membre honoraire, Président de la Commission « Concur » et Vice-Président de la Commission « Gestion Finance » - en tant que Trésorier Adjoint, auprès de la Trésorière.

USF : DES OBJECTIFS AMBITIEUX POUR 2024

À l'occasion de l'Assemblée Générale annuelle de l'USF, les ambitions de l'USF pour 2024 ont été rappelées. Les objectifs se résument à trois lettres : E-R-P.

E pour « Étendre les activités de l'USF », R pour « Rayonner à l'international »
et P pour « Peser sur la stratégie de SAP ».

ÉTENDRE LES ACTIVITÉS DE L'USF : PLUS DE SERVICES POUR LES ADHÉRENTS

En 2024, l'USF va continuer à faire évoluer les services proposés à ses adhérents, en lien avec les résultats du « *Sondage Adhérents Stratégie USF* » lancé à l'automne dernier lors de la Convention USF. Ainsi, depuis janvier, de nouveaux formats ont ainsi déjà été mis en place :

- Les ateliers « USF live » (1 heure / 1 sujet / 1 expert SAP), pour traiter des sujets chauds de l'écosystème SAP.

- Une newsletter mensuelle, le P'tit U, pour accéder rapidement au condensé des dernières actualités de l'association.
- La mise en ligne, dans le RSE dédié aux adhérents de l'USF, d'un espace dédié aux réponses apportées officiellement par SAP aux questions de l'USF autour des solutions et services proposés par l'éditeur.

L'USF souhaite également s'ouvrir à de nouvelles communautés à travers ses Commissions et Groupes de Travail, notamment avec le lancement de la Commission RISE en février, mais aussi avec des réflexions sur l'intelligence artificielle (un sujet au cœur

de la stratégie de l'éditeur avec Joule), l'agilité et l'automatisation dans SAP, que ce soit pour le back ou le front office.

L'USF continue également son travail d'enquête auprès de ses membres. Dans les prochaines semaines sera lancée la sixième édition de l'enquête bisannuelle de satisfaction USF sur les produits et services SAP (*lire page 8*), nous avons mandaté Ipsos, pour ce faire. Les résultats seront dévoilés lors de la Convention USF 2024, les 9 et 10 octobre prochains à Lille.

L'USF présentera également d'ici l'été les résultats d'une enquête inédite avec le cabinet PAC sur le support et la maintenance, qui fait écho aux annonces SAP de septembre 2023 (*lire page 7*).

RAYONNER À L'INTERNATIONAL : MULTIPLIER LES ÉCHANGES AVEC D'AUTRES CLUBS

L'objectif est de resserrer davantage les liens avec les autres clubs utilisateurs dans le monde, pour multiplier les échanges et, ainsi, renforcer l'influence et la légitimité de tous les utilisateurs sur la base d'un dialogue constructif et transparent avec SAP. Via le SUGEN (réseau international de 22 associations d'utilisateurs SAP) que l'USF préside depuis 2016, l'USF souhaite porter les discussions sur la scène internationale pour inspirer et s'inspirer des actions et bonnes pratiques d'autres pays.

L'association va notamment rechercher des synergies à l'international autour des offres SAP en matière de développement

durable, afin de pouvoir comprendre davantage la stratégie de l'éditeur, influencer sa roadmap autour du « *Green Ledger* » et des autres composantes. L'USF veut aussi apporter de la matière à ses adhérents pour comprendre comment l'éditeur entend répondre aux exigences de la Directive européenne sur les rapports de développement durable des entreprises, la CSRD.

PESER SUR LA STRATÉGIE DE SAP : UNE QUESTION D'INFLUENCE

Dans les relations avec SAP, la question autour des utilisateurs SAP encore basés sur des solutions On Premise reste ouverte. Certaines entreprises ont migré ou sont en train de migrer vers S/4HANA, mais la majorité utilise toujours ECC6, et l'USF le répète : leur accompagnement vers l'avenir est un point que SAP doit intégrer dans sa stratégie.

Autre axe de travail : l'offre RISE repose uniquement sur des hyperscalers américains, sans alternative sur le cloud souverain. Cela constitue un sujet stratégique pour certains adhérents de l'USF, notamment dans le secteur public, mais aussi pour toutes les entreprises évoluant dans un secteur économique sensible ou stratégique, ou traitant des données personnelles. « *Les utilisateurs francophones ont besoin de savoir comment SAP va s'emparer de la problématique du cloud européen, car si l'éditeur trouve une solution, cela renforcera la confiance de ses clients et accélèrera la transition vers le cloud. Sur ce sujet, l'USF souhaite notamment travailler avec le Cigref pour soutenir les initiatives autour du SecNumCloud en France, et sécuriser le maintien d'exigences de souveraineté numérique dans la future directive EUCS (European Cybersecurity Strategy) de l'Union Européenne* », précise Gianmaria Perancin, Président de l'USF.



CONVENTION USF 2024 9 & 10 OCTOBRE - LILLE

*Il était une fois le Cloud :
Entre mythe et réalité...*

WWW.CONVENTION-USF.FR



Bernard Cottinaud
Chargé de mission Stratégie - USF
Président de la Commission
Organisation et Gouvernance - USF

Damien Bompas
Président de la Commission Support - USF
Responsable Centre d'Expertise Technique ENEDIS

ENQUÊTE SUR LE SUPPORT ET LA MAINTENANCE SAP MENÉE PAR L'USF

Suite aux annonces de l'éditeur faites à l'été 2023, l'actualité liée au support et à la maintenance SAP est en pleine effervescence. Les clients de SAP ont été informés d'une augmentation significative du prix du support et de la maintenance des solutions SAP On Premise, alors que SAP axe toutes ses innovations sur le Cloud et surtout sur RISE.

L'insatisfaction des clients se manifeste de manière assez diffuse sans mesure réelle de l'ampleur de l'écart perçu entre le prix du support et de la maintenance SAP et la valeur et l'efficacité des services réellement délivrés par SAP. Pour essayer de rendre plus factuelle la perception réelle des clients de SAP vis-à-vis des contrats de support et de maintenance SAP, qu'ils soient On Premise ou cloud /RISE, l'USF a réalisé une enquête auprès de ses adhérents, en collaboration avec le cabinet PAC (Pierre Audouin Conseil).

Cette enquête s'est déroulée du 18 mars 2024 au 2 avril 2024 et plus de 110 adhérents y ont répondu et l'USF les en remercie.

Le panel des répondants est constitué de 48 % d'entreprises de 5 000 à 50 000 salariés et 19 % de plus de 50 000. En terme de répartition

sectorielle, l'industrie (chimie, laboratoire pharmaceutique, construction, automobile, aéronautique...) représente la majorité des répondants (46 %), loin devant le secteur public / santé / social, avec 15 % des répondants et les entreprises du secteur des « utilities » (eau, gaz, gestion des déchets...), avec 12 % du panel.

L'analyse des réponses est en cours et les résultats seront publiés avant l'été.

À l'USF, nous proposons à notre communauté plusieurs outils ayant chacun des objectifs différents... **Mais les connaissez-vous tous ?**



Vidéo « La boîte à outils de l'USF »



Le site web de l'USF

🎯 Être au cœur de l'écosystème SAP

Les Commissions & Groupes de Travail

🎯 Des communautés en constante évolution en fonction des produits & solutions SAP

L'USF Mag

🎯 Le magazine trimestriel de la Communauté USF

"La Communauté USF"

🎯 Le réseau social des adhérents USF exclusivement

La Convention USF

L'événement unique de référence de l'écosystème SAP

Le P'tit U

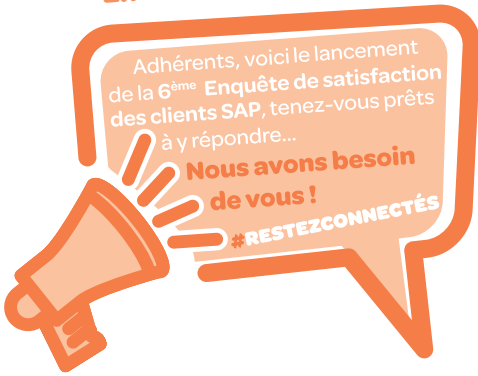
🎯 Votre rendez-vous mensuel d'actualités USF

Le Lieu Partenaires USF

🎯 La plateforme des partenaires USF dédiée aux utilisateurs finaux SAP



Entre mi-avril et mi-juin !



6^{ème} ENQUÊTE DE SATISFACTION DES CLIENTS SAP : FAITES ENTENDRE VOTRE VOIX !

L'Enquête de satisfaction des clients SAP s'est imposée, depuis 2014, année de sa première édition, comme un document de référence au sein de l'écosystème SAP.

En 2024, l'USF poursuit ce travail d'analyse, toujours avec un institut de sondage indépendant. L'objectif de cette enquête est d'évaluer la perception par les utilisateurs de la stratégie de SAP, la relation avec les commerciaux et les consultants, la qualité des services de la maintenance, du support et du conseil, l'évaluation des solutions, les aspects fonctionnels, l'offre cloud et tout particulièrement RISE with SAP, l'innovation, les nouvelles offres, la politique de licences et d'audit, etc.

Cette enquête vous offre une occasion unique de faire entendre votre voix, quelle que soit la taille de votre structure, votre secteur d'activité ou le type de solutions SAP que vous utilisez. La voix des utilisateurs, amplifiée par cette enquête, permet à l'USF de disposer d'un levier objectif supplémentaire d'influence vis-à-vis de l'éditeur et de défense des intérêts des adhérents de l'USF, qui est l'une de ses missions essentielles. Mais l'impact de cette influence sera d'autant plus fort que le nombre de répondants sera élevé ! La communauté des adhérents doit, plus que jamais, se faire entendre, à l'heure où subsistent de nombreuses interrogations et incertitudes sur la stratégie de SAP, ses pratiques et la valeur de ses solutions. En particulier concernant l'offre RISE.

N'oublions pas que, dans le passé, cette enquête a été le point de départ d'évolutions positives dans les pratiques SAP, comme lorsque nous avons fait émerger des problématiques autour des audits de licences, et que nous avons obtenu de l'éditeur la séparation des équipes d'audit et des équipes commerciales.

Aussi, nous comptons sur vous pour vous mobiliser en nombre et répondre à cette nouvelle enquête.

L'envoi du formulaire se fera entre mi-avril et mi-juin. **Vous recevrez un e-mail directement de la part de notre partenaire Ipsos (USF_Enquete_SAP@ipsos-surveys.com) et y répondre ne vous demandera qu'une vingtaine de minutes.**

Les résultats seront communiqués à tous les adhérents de l'USF, ainsi qu'à SAP, lors de notre prochaine Convention USF, début octobre à Lille.

Nous sommes conscients que vous êtes extrêmement sollicités dans votre environnement professionnel pour remplir des enquêtes sur des sujets variés, mais, en tant qu'adhérent USF, l'enjeu est d'importance :

Si vous voulez être écoutés par l'éditeur, exprimez-vous pour défendre vos intérêts !

Les Notes de Perspectives USF Enquête de satisfaction



Ces Notes de Perspectives sont accessibles en version complète exclusivement pour tous nos adhérents sur le RSE.



Témoignage de Yves Gautier

Directeur Enterprise Business Applications
et Responsable du Centre d'excellence SAP chez Lexmark



Yves Gautier

En bref :

Spécialiste des solutions
d'impression.
www.lexmark.fr

Quelques chiffres :

- 6 500 revendeurs.
- Présence dans 170 pays.

Lexmark migre vers le cloud privé SAP avec RISE

Lexmark, client historique de SAP, a été une des premières entreprises à passer sur RISE. Elle a désormais tout son environnement SAP en cloud privé. Yves Gautier, Directeur Enterprise Business Applications et Responsable du Centre d'excellence SAP, est intervenu lors d'une réunion de la Commission RISE, le 22 mars (qui a réuni une centaine de participants), pour présenter le socle SAP dans le Private Cloud, ainsi que l'historique de conversion ECC vers S/4HANA sous RISE.

Lexmark dispose d'environnement très variés, SAP et hors SAP (Microsoft pour le CRM, Workday pour la gestion des ressources humaines...). En 2009, SAP (ECC6) a été implémenté pour disposer d'une seule instance ERP, à la place des trois existantes. Au cours des années suivantes, Lexmark s'est équipé des solutions SAP BRIM (Billing and Revenue Innovation Management), en 2012, puis de SAP HANA In-Memory, en 2014, ainsi que, en 2015, de Concur et d'Ariba. Aujourd'hui, l'infrastructure SAP chez Lexmark représente une centaine de systèmes, dont 21 de production, 227 serveurs virtualisés, pour près de 8 000 utilisateurs. La bascule vers S/4HANA a été effectuée en août 2023.

Des bénéfices tangibles

Pour Yves Gautier, cette migration a apporté trois bénéfices principaux. D'abord, « nous avons mis à niveau l'ensemble de nos infrastructures et SAP sait le faire sur Azure ». Ensuite, côté sécurité, « notre base de données est chiffrée, nos accès sont totalement sécurisés et SAP nous garantit la conformité avec la réglementation HIPAA qui concerne la domaine médical aux États-Unis et à laquelle nous sommes soumis ». Enfin, souligne-t-il, cette migration a apporté davantage de flexibilité, avec des garanties de services et de continuité d'activités.

En outre, la migration vers SAP Private Cloud a permis de réduire les coûts. Avec un objectif de diminution entre 10 et 15 %. D'autant que, par rapport à la situation initiale de 2008, le nombre d'utilisateurs SAP a chuté de 34 %, suite à la cession de

l'une des activités de Lexmark. « Notre parc de licences s'en est trouvé surdimensionné, de même que les coûts de maintenance associés ; il fallait donc retailler le contrat pour qu'il corresponde à notre nouvelle réalité », se souvient Yves Gautier.

Quels facteurs clés de succès ?

Ce dernier met en exergue plusieurs facteurs clés de succès, dont le plus important est de s'assurer du soutien des métiers, en démontrant des bénéfices concrets, en minimisant l'investissement nécessaire et la durée du projet, et en limitant les interruptions de services. « Il faut susciter en permanence l'intérêt des métiers, à tous les niveaux, même avec des gains modestes, on peut les convaincre », recommande Yves Gautier.

Deuxième facteur clé de succès : mobiliser sur la durée les ressources dédiées au projet, en interne, mais également chez les fournisseurs (SAP et l'intégrateur Tata Consulting Services), « en restant très vigilant sur les risques de turnover dans les équipes », avertit le Directeur Enterprise Business Applications. Troisième principe à retenir : commencer chaque phase de projet à la date prévue et progresser selon le planning défini en amont, surtout si les délais sont serrés.

Management et gouvernance du contrat avec SAP : un point d'attention essentiel

Ces principes doivent être associés à un management cohérent de la gouvernance du contrat avec SAP. « Avec RISE, nous sommes obligés de mener une négociation commerciale. Il faut donc prendre le temps nécessaire pour bien définir en amont les besoins en licences et en capacités d'infrastructures, de manière à éviter au maximum les demandes de changements. Aujourd'hui, nous avons un seul contrat mondial, négocié avec SAP États-Unis, avec les métriques associées et les tables d'infrastructures, ce qui se rapproche d'un modèle SaaS, même si l'on reste dans le cadre d'un cloud privé », suggère Yves Gautier. Tout repose sur la confiance : « Nous avons instauré un bon

dialogue avec SAP, avec qui j'ai toujours eu de bonnes relations, et ils sont relativement flexibles », constate-t-il.

Mais lorsqu'un seul contrat définit tout, le risque est d'introduire une rigidité en cas d'évolution, par exemple de forte croissance de l'activité. « C'est un travail en amont de cadrage de la roadmap, d'analyse des termes du contrat et d'anticipation des volumes, par exemple pour les capacités de stockage. Il faut poser beaucoup de questions à l'éditeur ! De même, dans la mesure où SAP refuse de réduire le nombre de licences en cours de contrat, il faut agir sur les demandes de changements, en les regroupant une fois par an », conseille Yves Gautier.

La qualité des relations humaines, un atout pour réussir la migration

Pour ce dernier il faut savoir gérer les relations humaines et comprendre la problématique des fournisseurs, c'est donc une approche nécessairement gagnante-gagnante. Avant de migrer vers le cloud privé de SAP, Lexmark avait déjà une expérience d'externalisation, notamment avec son partenaire TCS (Tata Consulting Services), pour l'exploitation des infrastructures IT, la maintenance applicative et le support. « Nous avons donc bien compris comment fonctionne la relation avec les fournisseurs. La collaboration est clé et la discussion doit être quotidienne, de manière à éviter les effets "ping pong" de rejet de responsabilités. Avec des réunions fréquentes, cela se passe très bien si, dès le départ, on a pu établir une vraie relation de confiance, on parvient alors à établir un mode de partenariat au quotidien, y compris avec des échanges informels. »

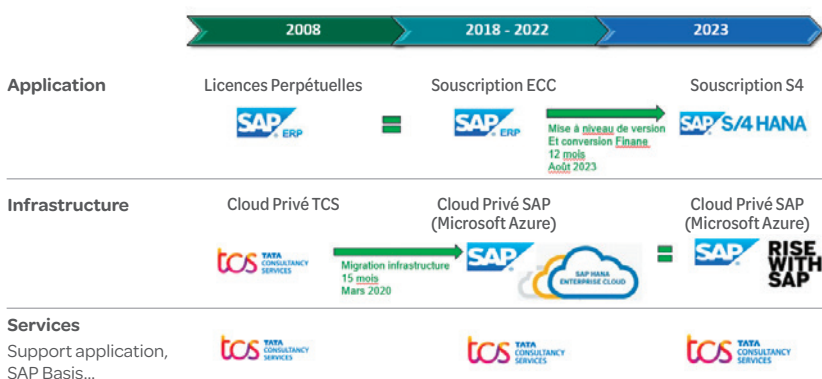
La communication pour convaincre les utilisateurs

Comme pour la plupart des projets de transformation, surtout ceux qui impactent en profondeur le business, la communication reste un levier essentiel. « Les utilisateurs n'ont pas toujours une réelle volonté de changer et certains se contentent très bien d'interfaces Windows, ils conservent leurs habitudes, ce n'est pas intuitif de les bouleverser », estime Yves Gautier, qui est persuadé que l'amélioration de l'expérience utilisateur finit toujours par prendre le dessus sur les habitudes du passé, « à force de montrer et de démontrer. Il faut toutefois commencer petit pour minimiser et étaler les changements dans le temps ». Lexmark a ainsi proposé à ses utilisateurs 70 applications Fiori, associées à de courtes vidéos de démonstration, qui ont été très bien accueillies par les utilisateurs. Exemple : une vidéo montre que pour un processus de gestion de facturation, les différences entre la gestion dans l'ERP SAP et avec S/4HANA associé à l'interface Fiori : une diminution de 55 % du temps de transaction et du nombre de clics nécessaires !

« J'ai réussi à motiver les métiers et à impliquer le top management », se félicite Yves Gautier. Et à les faire témoigner sur l'intranet de l'entreprise, afin de mettre en exergue les atouts de la migration vers S/4HANA. Pour le Vice-Président Global Business Services, cela a accéléré la transformation, amélioré la visibilité sur les activités et renforcé l'automatisation/standardisation. Pour le Vice-Président Finance, « S/4 a simplifié et automatisé les processus de l'ensemble de la fonction Finance ». Côté Supply Chain, le Directeur des opérations aux États-Unis estime que « les prises de décision seront plus réactives avec une meilleure adaptation aux besoins des clients ».

Pour Yves Gautier, « avec RISE, les chemins de migration ne sont pas simples, il y a une vraie problématique technique, on peut avoir l'impression d'aller vers l'inconnu, mais avec les bons interlocuteurs chez SAP et de l'attention, cela fonctionne ». Le Directeur Enterprise Business Applications formule un dernier conseil : « Refusez trois fois avant de signer un contrat, c'est un bon moyen d'obtenir les meilleures conditions ! »

Transition vers le cloud privé SAP avec RISE





Céline Le Montagner

En bref :

Spécialiste mondial de la nutrition animale, qui propose des additifs et solutions nutritionnelles.

Quelques chiffres :

- 4 200 clients dans une centaine de pays.
- Chiffre d'affaires (2022) : 2 milliards d'euros.
- Effectifs : 2 700 collaborateurs dans plus de 35 pays.

Adisseo déploie un SIRH SAP SuccessFactors à l'international

Adisseo, spécialiste de la nutrition animale, dispose d'un outil de production, composé de 19 usines et 8 centres de recherche. « Avec plus de 2 700 collaborateurs répartis dans plus de 35 pays, Adisseo est un groupe disposant d'une population très internationale », constate Céline Le Montagner, Directrice Efficience RH.

« À mon arrivée, en 2019, il était presque impossible de disposer des informations relatives à l'ensemble de nos salariés. Il fallait la demander au service RH du pays concerné. Nous avons rapidement mis en place des processus mensuels de remontée des données RH pour tenter de résoudre ce problème », ajoute-t-elle.

Un SIRH refondu en mode big bang

Confronté à un manque d'efficacité dans ses processus RH, Adisseo a lancé une démarche de révision de ses processus avec l'ensemble de la communauté RH. « Les équipes RH locales étaient très sollicitées par les services en recherche d'information, et parfois pour des demandes identiques venant de services différents. Au niveau central, les équipes étaient elles aussi en souffrance sur des processus clés comme la gestion des talents, des performances ou des salaires. Notre SIRH n'était donc plus adapté à un groupe s'étant massivement développé à l'international... et ayant encore de fortes perspectives de croissance », explique la Directrice Efficience RH.

Adisseo ressent alors le besoin de structurer, harmoniser et optimiser ses processus RH. En 2019, un audit est lancé, permettant d'établir un diagnostic. En 2020, la communauté RH du groupe passe ses processus en revue. Un cahier des charges et une feuille de route ressortent de ce travail, lesquels permettent à Adisseo de se lancer à la recherche d'une réponse adaptée. « Nous avons alors sollicité les acteurs majeurs du secteur, l'un de nos impératifs étant de disposer d'un SIRH capable de gérer la donnée en central », précise Céline Le Montagner.

Une fois le choix fixé sur SAP SuccessFactors, Adisseo a recherché un intégrateur capable de l'accompagner sur ce projet. Le calendrier du projet se voulait ambitieux, avec un déploiement d'un Core RH et de la gestion de la performance en mode big bang, dans plus de 35 pays et en moins d'une année. « L'intégrateur est un partenaire indispensable à la réussite d'un tel projet. Arago Consulting nous a paru proposer une équipe suffisamment solide et expérimentée pour atteindre l'ensemble de nos objectifs dans les délais. J'ai par ailleurs été sensible à la méthodologie qui nous a été proposée », résume la Directrice Efficience RH d'Adisseo.

Le cœur du SIRH mis en place en moins de 11 mois

Les travaux débutent en mars 2021, avec comme objectifs le déploiement d'un Core RH et du processus de performance pour début 2022. Arago Consulting travaille de front sur les deux sujets.

Pour le passage de la solution précédente On Premise vers le module Employee Central de SAP SuccessFactors (une solution cloud), Arago Consulting s'appuie sur sa méthodologie Success2Cloud. Les modules Talent (Performance, Succession, Compensation) ont, pour leur part, été mis en place au travers du programme de déploiement accéléré Fast Track d'Arago Consulting.

« J'estime que le Core RH, c'est la base, le cœur du réacteur. C'est un module stratégique et sensible, tout comme le processus de performance. Nous voulions disposer rapidement de ces deux modules, en mode quick win, afin de pouvoir tirer sans délai des premiers bénéfices concrets de notre nouveau SIRH », explique Céline Le Montagner.

Fin janvier 2022, les deux objectifs sont atteints, les données transférées dans le nouveau système, les utilisateurs formés et les interfaces avec les systèmes de paye en place. Ils peuvent alors se consacrer à d'autres processus clés, comme la

formation. Le LMS de SAP est déployé, connecté à la solution 360Learning, avec un go live de l'ensemble réalisé en janvier 2023.

Autre processus mis en place pendant la période, les bonus

Dans SAP SuccessFactors, les bonus sont directement connectés à la performance : le processus de performance alimente les grilles de bonus, ce qui génère automatiquement les courriers que les salariés et leurs managers retrouveront dans leur espace dédié. « Le gain en efficacité apporté a été très significatif », constate la Directrice Efficience RH.

Les processus de revue des talents et de succession ont également fait l'objet de retours très positifs de la part des équipes, qui voient leur nombre de tâches manuelles se réduire considérablement avec le passage à SAP SuccessFactors.

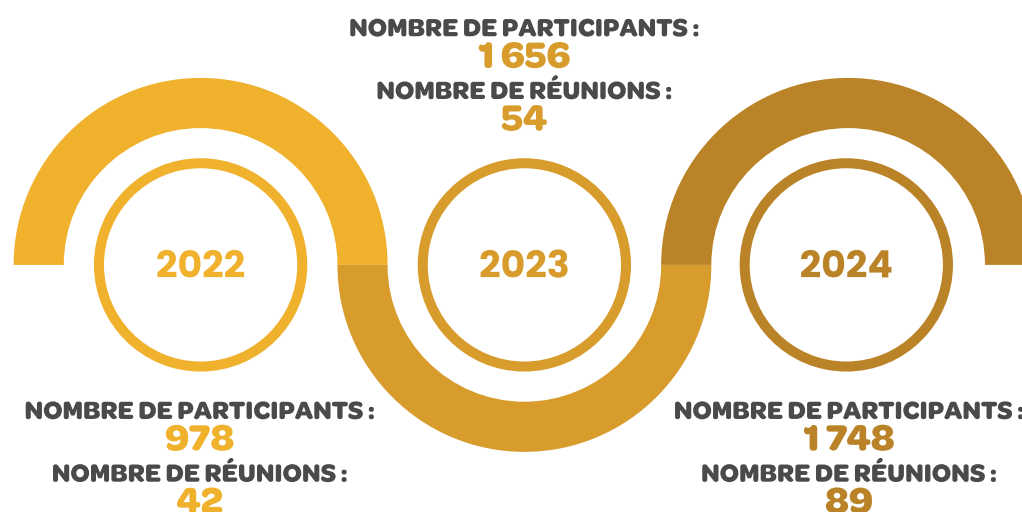
Le choix des bonnes pratiques SAP

En deux ans, Adisseo a ainsi déroulé l'ensemble de sa feuille de route, avec le déploiement d'un nouveau SIRH en mode big bang dans plus de 35 pays, comme prévu.

Les équipes ont été particulièrement mobilisées, mais aussi challengées tout au long du projet. Adisseo n'a en effet pas hésité à abandonner certains de ses processus pour adopter ceux préconisés par SAP. « Dans ce genre de projet, il faut savoir accepter ce que la solution nous propose, lui faire confiance. SAP SuccessFactors propose des processus bien pensés, calqués sur les bonnes pratiques du marché et qui n'ont aucune raison objective de ne pas nous convenir. Certes, leur adoption implique des changements qui ne font pas forcément l'unanimité, mais cette approche participe à homogénéiser et sécuriser les processus, tout en limitant le nombre de développements spécifiques », estime Céline Le Montagner.

Le projet est aujourd'hui passé en phase de stabilisation. C'est désormais l'occasion de revoir certains des processus mis en place, mais également de réfléchir à de futurs projets, comme par exemple la gestion des compétences.

Participation aux Commissions et Groupes de Travail de l'USF durant les premiers trimestres des trois dernières années



Merci aux nombreux participants de nos Commissions, Groupes de Travail, Ateliers Live... pour vos contributions actives, vos partages d'expériences et bonnes pratiques... L'année commence bien avec plus de 5% de fréquentation, continuons sur cette bonne dynamique !



Voyage des Présidents au siège de SAP : une nouvelle immersion dans la stratégie de l'éditeur

Comme chaque année (hormis pendant la période Covid), le voyage des Présidents, au siège de SAP, à Rot, près de Walldorf, a une nouvelle fois permis à 23 représentants de l'USF (Présidents de Commissions et animateurs de Groupes de Travail) de participer à deux jours d'information sur la stratégie et les solutions de SAP, aux côtés de représentants d'autres clubs utilisateurs.

Une douzaine d'ateliers ont été proposés par l'éditeur autour des principales problématiques du moment : l'Application Lifecycle Management, le Business Process Management, la BTP, l'analytique, la Digital Supply Chain, le développement durable, SuccessFactors, sans oublier S/4HANA et l'incontournable intelligence artificielle, credo de SAP dans sa communication.

Qualité de la logistique et de l'accueil : une unanimité

Tous les membres de notre délégation ont mis en exergue la qualité de l'organisation par l'équipe USF de la logistique et de l'accueil chez SAP. « La logistique était parfaite, l'accueil était convivial avec une très bonne organisation de la part de l'USF et de SAP », confirme Olivier Le Moing, Président de la Commission SAP Analytics.

Des attentes fortes des participants... pas toujours satisfaites...

Les participants ont évidemment des attentes pour intégrer le voyage des Présidents. Celles-ci peuvent être généralistes, par exemple : « Aller chercher de l'information auprès de SAP et sa vision à moyen terme » (Damien Bompas, Président de la Commission Support), « en savoir plus sur les intentions de SAP, qui ne sont pas toujours faciles à décrypter, notamment pour le cloud, problématique qui préoccupe le secteur public » (Frédéric

Bernard, Vice-Président de la Commission Secteur Public), « obtenir des réponses claires, complètes et pouvoir discuter de la stratégie avec l'éditeur » (François Erignoux, Vice-Président International), « aller au plus près de l'information et des experts SAP » (Philippe Boulicaut, Président de la Commission SuccessFactors), « il est toujours intéressant de voir SAP chez eux et analyser ce qu'ils disent sur leurs prochaines évolutions et orientations » (Olivier Lamblin, Vice-Président de la Commission Grand Ouest).

Pour Pascal Weber (Président de la Commission Achats), ce voyage est l'occasion « d'avoir accès à des responsables de produits qui ont les mains dedans, cela apporte des éclairages sur la roadmap de l'éditeur, différents de ceux de SAP France ».

D'autres participants ont des attentes plus précises : « Je suis intéressé par la thématique SAC, afin de récupérer des informations pour partager avec d'autres adhérents », explique Wilfried Menin, Président de la Commission Solman. David Bizien (Vice-Président de la Commission Organisation & Gouvernance)

s'est focalisé sur la BTP : « J'avais déjà récupéré des informations l'an dernier, je souhaitais vérifier s'il y avait un suivi côté éditeur, que je n'ai pas vu dans l'outil. J'avais donc beaucoup de questions car nous avons davantage travaillé sur la BTP ces derniers mois ». Pour sa part, Philippe Boulicaut s'est montré intéressé par SuccessFactors, « en particulier pour préciser les fonctionnalités qui vont être arrêtées ou rendues obligatoires ».

On retrouve ces problématiques chez les nouveaux participants au voyage. « Je souhaitais mieux connaître la roadmap et interopérabilité avec d'autres produits existants », résume Camilo Charry Gonzalez, qui co-anime le Groupe de Travail GRC depuis un an. Ilham Meriout (Commission Service Public) s'est, elle, montrée « curieuse d'aller échanger sur place, au-delà des consultants que l'on a l'habitude de rencontrer ». Curiosité affirmée également par Noël Chambolle (Commission Service Public) : « Je suis venu par curiosité car cela fait vingt ans que je travaille sur SAP, il faut à un moment aller chez SAP pour voir ! Je souhaitais disposer d'informations différentes et détaillées ».

Ces attentes ont-elles pour autant été satisfaites ? Pas toujours. Pour Olivier Le Moing, « le contenu était quelquefois un peu trop marketing dans les présentations, il ne se distingue pas toujours des messages que l'on peut recevoir par ailleurs. Je n'attendais d'ailleurs pas de ces deux jours un contenu très consistant ». De son côté, Bernard Cottinaud,



Voici l'album voyage des Présidents en quelques photos.

Président de la Commission Organisation & Gouvernance, regrette les formats précédents : « Nous pouvions participer à plusieurs sessions. Cette année, la première journée a été un peu "creuse" sur la partie IA. Et nous ne pouvions assister qu'à un seul atelier ! C'est donc frustrant de consacrer tout ce temps pour n'avoir accès qu'à une petite partie de l'information ». L'atelier Sustainability, auquel Bernard Cottinaud a assisté, a été « très clair, avec des démonstrations vraiment intéressantes, mais nous n'avons pas eu de réponses à toutes nos questions, notamment celles concernant l'obligation de signer un contrat RISE pour pouvoir accéder aux solutions de Sustainability de SAP. Nos interlocuteurs sont en effet des experts produits et pas de la stratégie de l'éditeur, que l'on peut d'ailleurs résumer à : "Vous avez le choix entre RISE et... RISE !" ». Eric Bonnet (Commission Suisse Romande) aurait apprécié, lui aussi, la possibilité de participer à un deuxième atelier : « Même s'ils sont instructifs, ils sont trop courts ».

Un avis partagé par Eric Remy (Vice-Président Commissions), « avant, nous pouvions choisir entre plusieurs thèmes pour l'USF, rencontrer les experts SAP en

petits comités, discuter plus en détail... On pouvait donc interagir plus facilement que si l'on est dix ! Même si les experts SAP sont contents de rencontrer des clients... Aujourd'hui, les présentations sont certes très riches, mais nous sommes en mode écoute et non en mode participatif ».

...Mais des échanges toujours fructueux

Si les contenus proposés par SAP n'ont pas toujours répondu aux attentes des participants, ce voyage, comme les précédents, reste une occasion privilégiée de réseautage et d'échanges : « Le réseautage est très important, comme celui concernant la Supply Chain, sujet à nouveau en croissance, et ce voyage me permet de rencontrer mes homologues » (François Erignoux). Eric Bonnet a apprécié le « côté convivial, j'ai échangé avec mes collègues français, c'était génial ! » D'autant, complète

Frédéric Bernard, « que l'on a pas toujours l'occasion de se voir dans le cadre de l'USF ».

Bruno Bertona (Vice-Président de la Commission Finance), dont c'est la troisième participation, estime toujours « intéressant de rencontrer les autres clubs et les experts de SAP. J'ai apprécié les échanges avec les experts sur site, ils ont souvent des discours différents de ceux de SAP France, c'est très utile pour nos échanges au sein des Commissions ».

Cet aspect réseautage est particulièrement mis en avant par les nouveaux participants. Karine Caillet (Commission Suisse Romande), nouvelle venue au sein de l'USF Force et du Conseil d'Administration, a fait, lors de ce voyage, « de très belles rencontres, autour de sujets intéressants, nous apprenons davantage qu'au bureau, c'est très enrichissant ! » Victor Durand (Commission Business One), dont c'est également la première incursion chez SAP avec l'USF, y a vu une « occasion d'échanger avec mes homologues et d'obtenir des ressentis sur les problématiques SAP ».



Wilfried Menin

Président de la Commission ALM & Solman - USF



ALM & SOLMAN

SAP APPLICATION LIFECYCLE MANAGEMENT : DU NOUVEAU

Ce premier trimestre a été riche en informations sur la gestion des cycles de vie des systèmes SAP. L'éditeur entend communiquer sur la nouvelle application SAP Cloud ALM (SAP CALM), complètement réécrite pour remplacer SAP Solution Manager (SAP SM). Cette dernière suit le calendrier de la SAP Business Suite, avec une fin planifiée en décembre 2027, date qui peut être étendue en 2030 avec une extension de maintenance.

Lors du voyage des Présidents de Commission des clubs utilisateurs SAP Européen, dans les locaux de SAP en Allemagne (*lire page 13*), l'ALM figurait dans l'agenda des ateliers. Les participants ont notamment pu échanger les usages, les fonctionnalités disponibles, la transition de SAP ALM vers SAP CALM, le cloud et la sécurité.

Autre évènement ouvert à tous les clients SAP : le SAP ALM Roadshow, qui s'est déroulé, dans sa session Française, au SAP Labs Sophia Antipolis. L'agenda de cette journée s'articulait autour de deux parcours différents : d'une part, une introduction à SAP CALM, avec la présentation des scénarios d'implémentation et d'opérations ; d'autre part, des présentations sur l'intégration de la SAP BTP avec SAP CALM, sur la transition de SAP Solution Manager vers SAP CALM, ainsi qu'un Use Case de SAP CALM, animé par Sanofi.

SAP CALM suit particulièrement la stratégie SAP des applications Cloud, c'est pour cette raison que l'ensemble des scénarii proposés par l'éditeur lui est dédiée. Pour autant SAP, n'a pas oublié les applications On Premise, les applications Abap OnPrem y sont incluses.

Remarquons que, si les grandes thématiques sont toutes présentes à quelques exceptions, certains scénarii sont absents de SAP CALM. Par exemple, Custom Code Management se trouve aujourd'hui sur SAP For me, via l'application Custom Code Analytic, System Recommendation est intégré au SAP Maintenance Planner. De même, un scénario est absent : ITSM (IT Service Management), SAP propose une API pour s'interfacier avec des acteurs spécialisés sur ce service. Il est important de préciser que chaque scénario de SAP CALM met à disposition des API pour simplifier l'interconnexion et les échanges de flux avec des applications, cela représente une valeur ajoutée par rapport à SAP SM.

On voit également apparaître de nouveaux scénarii comme SAP Clean Core, déjà disponible pour garder les systèmes SAP le plus proche possible du standard de l'éditeur. Il permet de piloter et d'adapter les processus métier en y intégrant des extensions Cloud Compliant, via la SAP BTP, de monitorer les données et d'apporter une gouvernance adaptée.

Des fonctionnalités encore manquantes

Bien entendu les grandes thématiques sont reprises, il faut détailler chacune d'elles pour comparer les fonctionnalités, nouvelles, identiques, abandonnées ou sur la roadmap. Nous observons, par exemple, de sérieuses interrogations des adhérents sur les fonctionnalités phares qui font le succès de CHARM dans la sécurisation des transports à travers les outils Cross System Object Lock, Downgrade Protection, Critical Object et encore Retrofit. Ces fonctionnalités ne sont pas encore reprises sur SAP CALM, mais sont planifiées sur la Roadmap pour fin 2024.

Concernant la transition de SAP SM vers SAP CALM, SAP propose une version du SAP Readiness Check dédiée à SAP CALM, permettant d'identifier les scénarii utilisés sur SAP SM et les équivalents sur SAP CALM. Les Simplifications Items accompagnent la configuration et la reprise de données nécessaires. Des outils d'export/import des données de Solution Documentation et des cas de tests sont également disponibles pour la reprise des données. Ces outils permettent d'injecter des données en provenance de sources autres en respectant des templates d'injection.

« Nous prendrons le temps, cette année, de revenir sur SAP CALM lors des Commissions ALM. **Nous vous donnons rendez-vous pour la prochaine Commission le 24 mai** pour découvrir la solution Revtrac, solution permettant de sécuriser la gestion des transports et des objets et revenir sur les derniers évènements », souligne Wilfried Menin, Président de la Commission ALM & Solman.

Pour en savoir plus :

- <https://roadmaps.sap.com/welcom>
- S'inscrire aux communications mensuelles SAP ALM à travers les webinars pour se tenir informé des nouveautés.
- Les SAP Learning Hub, SAP Discover Center et le système Demo SAP CALM sur la marketplace propose des kits de formation pour configurer SAP CALM.

Première bougie pour Le Lieu Partenaires USF

La plateforme des partenaires USF, dédiée aux utilisateurs finaux, fête sa première bougie. Cette initiative de l'USF centralise toutes les solutions autour de SAP, propose un catalogue de partenaires actualisé, ainsi que les événements qu'ils organisent.

En outre, on y trouve tous les contacts référents des partenaires, selon leurs domaines de compétences. Aujourd'hui, plus de 70 partenaires qualifiés ont rejoint la plateforme, avec plus de 400 solutions et expertises référencées.

Le Lieu Partenaires est donc un levier puissant pour fédérer l'écosystème SAP et renforcer les liens entre les utilisateurs, les partenaires et l'éditeur. Il répond à deux besoins. D'une part, pour les utilisateurs finaux : faciliter

les recherches de solutions ou compétences SAP et entrer facilement en contact / relation avec des experts qualifiés, dans un contexte de pénurie de ressources. D'autre part, pour les partenaires : bénéficier d'une visibilité tout au long de l'année auprès des membres USF et utilisateurs SAP, disposer d'un nouvel espace d'échange, interactif avec les sessions « Faire du Bruit », véritable table ronde d'experts autour des thématiques d'actualités (problème de ressources SAP, Cloud, RISE, ...).





ÉTUDIER

Grâce aux informations techniques ou marketing sur les produits SAP



PARTAGER

Les expériences
Le savoir-faire
Les connaissances sur l'écosystème SAP



RÉFLÉCHIR

Sur des problématiques stratégiques, métiers & organisationnelles



INFLUENCER

L'évolution des services et des produits SAP

#ENSEMBLE

30 ANS INDÉPENDANCE MISSIONS
GOUVERNANCE CLUB ÉVÉNEMENTS
PÉRIMÈTRE D'ACTION UNITÉ

POURQUOI ADHÉRER ?

TRAVAIL COLLECTIF

TROUVER DES IDÉES

GAIN DE TEMPS

LIVRABLES EXCLUSIFS

VEILLE TECHNOLOGIQUE

MONTER EN COMPÉTENCES

RÉSEAU D'ENTRAIDE

ÉTENDRE SON RÉSEAU

CONSOLIDER LES CONNAISSANCES

DIVERSITÉ DES COMMISSIONS

RELATION PRIVILÉGIÉE AVEC SAP



**VOTRE RDV MENSUEL
D'ACTUALITÉS USF**



RÉSEAU SOCIAL D'ENTREPRISE

« LA COMMUNAUTÉ USF »



Dédié aux membres USF, cet espace collaboratif rassemble toutes les actualités et informations concernant vos Commissions et Groupes de Travail. Livrables, Événements, Webinaires & Échanges avec vos pairs...

Tant de ressources et de possibilités en un seul endroit !

Activez votre compte : www.communaute.usf.fr