

# Lyonnaise des Eaux innove en gestion documentaire avec IBM Lotus Domino

---

## Aperçu

### L'enjeu pour Lyonnaise des Eaux

Maîtriser les contenus de ses bases de connaissances et améliorer le partage et la recherche d'information pour les 7 000 utilisateurs répartis en France.

### La solution

- Centralisation de sa plateforme de gestion documentaire en migrant d'IBM Lotus Domino 6.5 vers la version 8.5.
- Développement d'une application Web 2.0 de partage documentaire avec la technologie IBM Domino XPages.

### Les bénéfices

Un environnement de gestion documentaire centralisé et productif :

- Ergonomie simple et performante, inspirée du Web 2.0.
  - Recherche de documents rapide : nuages de tags, widgets, flux RSS...
  - Gestion des versions simplifiée (solution nationale paramétrable).
  - Gestion évolutive des droits d'accès aux documents.
  - Plateforme adaptée à tous les types et formats de documents au standard Web : vidéos, audio, photos, animations Flash...
  - Pérennité du système.
- 

Lyonnaise des Eaux, la filiale de Suez Environnement spécialisée dans la distribution d'eau potable et l'assainissement, est une entreprise très décentralisée : ses 10 000 collaborateurs, dont 7 000 utilisateurs du système d'information, sont répartis dans 150 sites à travers le territoire français. Dans les années 2003-2004, de nombreux serveurs de gestion documentaire y ont été déployés pour répondre aux besoins créés par la dématérialisation croissante de l'information (fichiers bureautiques, courrier électronique, informations non structurées...). Les bases documentaires se sont alors multipliées au gré des initiatives locales. Du fait de cette dispersion, elles sont devenues avec le temps très hétérogènes - pratiques, infrastructures, versions... - et la gestion des droits d'accès incertaine. En 2009, la DSI a donc décidé de « reprendre le contrôle de la plateforme et d'évoluer vers un système centralisé » comme le souligne Frédéric Charles, Responsable de la Stratégie et de la Gouvernance du système d'information de Lyonnaise des Eaux.

## Une plateforme de partage documentaire Web 2.0

« Cette démarche permettait de capitaliser sur tout le fonds existant et de maîtriser la gestion des contenus. C'était aussi l'occasion d'innover », précise Fabrice Poiraud-Lambert, Responsable du Système d'information collaboratif. Sur le plan technologique, le choix de Lotus Domino 8.5 s'est imposé pour deux raisons :

- Des raisons économiques car, en passant de la version 6.5 déjà en place à la version 8.5, l'entreprise couvrait 90 % de ses besoins en termes de fonctionnalités, moteur de recherche, capacités de stockage et gestion des droits. Il a suffi de réaliser des développements spécifiques pour les 10 % restants. Inutile donc d'acquérir un nouvel outil dont le coût global aurait été supérieur.
- Et surtout, Lyonnaise des Eaux voulait bénéficier de toute la puissance de Domino XPages, une extension de Lotus Domino conçue pour le développement d'applications Web 2.0.

## Une solution enrichie à la demande

« Cette nouvelle technologie nous apportait les 10 % de fonctionnalités Web qui nous manquaient », ajoute Frédéric Charles. Nous nous sommes appuyés sur l'ouverture de XPages pour développer une interface Web 2.0 adaptée au travail collaboratif. » Pour mettre en œuvre la solution, Lyonnaise des Eaux a fait appel à ASI Informatique, SSII spécialisée notamment dans le développement et l'intégration de solutions collaboratives et experte en technologies récentes. L'approche retenue est évolutive puisque cette application collaborative a été conçue comme une brique logicielle qui peut être enrichie à la demande : elle accepte en effet l'intégration et le déploiement aisés de nouvelles fonctionnalités demandées par les utilisateurs.

Aujourd'hui, les 7 000 utilisateurs disposent d'un outil simple, ergonomique et performant pour consulter et partager efficacement les documentations



---

*“Les meilleures pratiques du Web 2.0 ont été mises en œuvre : nuages de tags dynamiques, widgets, flux RSS... Autant de techniques d'exploitation des bases de connaissances qui font de la recherche de documents avec IBM Lotus Domino un facteur de productivité.”*

– Frédéric Charles,  
Responsable de la Stratégie et de la  
Gouvernance du système d'information  
de Lyonnaise des Eaux

---

sous Lotus Notes existantes. Frédéric Charles observe avec satisfaction que « *Les meilleures pratiques du Web 2.0 ont été mises en œuvre : nuages de tags dynamiques, widgets, flux RSS... Autant de techniques d'exploitation des bases de connaissances qui font de la recherche de documents avec IBM Lotus Domino un facteur de productivité.* »

## Des bénéfices concrets à plusieurs niveaux

A ce jour, 140 bases documentaires sont accessibles en mode collaboratif. La migration ou l'archivage de l'ensemble des anciennes bases doit être achevé d'ici mi-2011. L'objectif final de la DSI de Lyonnaise des Eaux est de limiter leur nombre à 250. « *L'équation initiale sera alors résolue, à savoir maîtriser les contenus documentaires sur l'ensemble de la société.* » Les bénéfices apportés par la centralisation de l'infrastructure documentaire existante sont concrets et multiples :

- Les utilisateurs finaux peuvent retrouver les documents en 3 clics dans n'importe quelle base grâce à l'homogénéité des contenus et au moteur de recherche interne.
- Les animateurs de communautés, responsables de la gestion du fonds documentaire, interagissent avec les utilisateurs pour enrichir les bases. L'application étant très paramétrable, ils administrent eux-mêmes les bases sans faire appel aux équipes informatiques.
- Les utilisateurs collaborent et communiquent mieux entre eux au sein d'espaces documentaires qu'ils partagent à la manière d'un réseau social.
- Un espace documentaire est dorénavant intégré à l'extranet réservé aux collectivités locales et aux industriels, clients de Lyonnaise des Eaux, qui bénéficient aussi de cette technologie.

Cette nouvelle plateforme communautaire est devenue incontournable au sein de Lyonnaise des Eaux et, plus largement, dans le Groupe Suez Environnement où une version internationale est en cours d'intégration. La plateforme sera bientôt généralisée et accessible via l'intranet du Groupe. Elle concernera à terme plus de 20 000 collaborateurs.



---

© Copyright IBM Corporation 2011

Compagnie IBM France  
17, avenue de l'Europe  
92275 BOIS COLOMBES CEDEX

Tél. : 0810 015 810 - [ibm.com/fr](http://ibm.com/fr)

IBM, le logo IBM, sont des marques de International Business Machines Corporation aux Etats-Unis et/ou dans les autres pays. Les autres noms utilisés pour désigner des sociétés, des produits ou des services sont des marques ayant leur titulaire respectif. Le présent document peut contenir des informations ou des références concernant certains produits, logiciels ou services IBM non annoncés dans ce pays. Cela ne signifie pas qu'IBM ait l'intention de les y annoncer. Toute référence à un produit, logiciel ou service IBM n'implique pas que seul ce produit, logiciel ou service puisse être utilisé. Tout élément fonctionnellement équivalent peut être utilisé s'il n'enfreint aucun droit d'IBM. Ce témoignage montre l'utilisation faite par un client d'IBM des technologies/services d'IBM et/ou des Partenaires Commerciaux. De nombreux facteurs ont contribué aux résultats et bénéfices décrits. IBM ne garantit pas des résultats comparables dans tous les cas de figure. Toutes les informations mentionnées ici ont été fournies par le client et/ou par le Partenaire commercial. IBM ne garantit pas l'exactitude de ces informations.

1<sup>er</sup> trimestre 2011

Crédit photo : Lyonnaise des Eaux

---