

# Michelin

## Transformer la performance des applications informatiques

**M**ichelin devait transformer la performance de ses applications informatiques. L'entreprise possédait un ensemble d'applications disparates hébergées à plusieurs endroits et en assurait la maintenance, ce qui s'avérait dispendieux. Se munir de nouvelles applications normalisées dans toute l'entreprise lui permettrait de réduire ses coûts, d'améliorer l'efficacité de ses processus et de contribuer à sa croissance et à sa compétitivité.

Michelin a la réputation d'expérimenter des méthodes nouvelles et améliorées. Ce projet ne fit pas exception; l'idée d'un nouveau modèle d'approvisionnement vit le jour. Nommé « cogestion », ce modèle rejette le concept traditionnel d'acheteur-fournisseur. Les partenaires travailleraient plutôt en étroite collaboration avec Michelin.

Les partenaires devaient partager les objectifs de Michelin et proposer les compétences et le modèle de prestation de services adéquats. La participation de CGI allait de soi. Tout comme Michelin, CGI place l'engagement, l'ouverture et l'innovation au cœur de ses activités et de ses processus.

Le choix de Michelin s'est arrêté sur CGI pour deux raisons : nous étions la seule entreprise à pouvoir aider Michelin sans faire appel à d'autres entreprises pour le soutien, et nous pouvions lui offrir toutes les compétences nécessaires, telles que les services-conseils, la conception, le développement et le soutien liés aux logiciels.

### LE DÉFI

La méthode de cogestion n'avait pas été mise à l'essai. Bien que Michelin ait l'habitude de proposer des services et des produits nouveaux ou grandement améliorés pour résoudre les problèmes des clients ou se distinguer sur le marché, c'était la première fois qu'elle proposait de nouvelles idées de processus.

La cogestion entraînait le partage des risques et des réussites par CGI et Michelin, qui seraient déterminés par les résultats des indicateurs clés des processus, tels que le rendement du projet, la performance des entités, la collaboration des fournisseurs et la performance collective.

### LA SOLUTION

Les équipes ont étudié ensemble les exigences d'affaires de base de la gestion de la chaîne d'approvisionnement, des finances d'entreprise, de la gestion de la relation client et du processus allant de la commande au paiement. Comment

### ÉTUDE DE CAS

#### SECTEUR MANUFACTURIER

Le Groupe Michelin exerce ses activités sur tous les continents. L'entreprise fabrique et vend des pneus pour tous genres de véhicule. Elle est aussi reconnue grâce à ses guides de voyage, le guide vert et le guide rouge, qui récompensent des restaurants pour la qualité de leur cuisine, et grâce à ses cartes routières et autres services en ligne.

réduire les coûts? Comment améliorer le développement, la maintenance et le soutien des applications?

Le plan de CGI comprenait les éléments suivants :

- exécuter le projet selon la meilleure combinaison de prestation de services au pays, sur le continent et à l'international;
- effectuer des tests d'utilisation finale avant de déployer de nouveaux services;
- familiariser les utilisateurs de Michelin au nouveau système;
- atténuer les changements organisationnels en assurant un accès facile à l'information et aux outils.

## LES RÉSULTATS

L'approche de cogestion est efficace. L'équipe collabore quotidiennement afin d'atteindre des objectifs communs et les problèmes sont résolus grâce à une communication ouverte.

En vue d'augmenter les économies réalisées, un nombre croissant de services sont transférés vers nos centres de Bangalore et de Chennai.

La performance des systèmes de Michelin s'en voit améliorée. Ces nouveaux systèmes aident également l'entreprise à s'adapter aux besoins d'affaires changeants. Les économies réalisées grâce à la normalisation des activités sont investies dans les fonctions principales et la promotion de solutions écologiques.

Grâce à ce partenariat, Michelin a atteint les objectifs suivants :

- augmentation de la productivité globale – réduction des coûts de gestion des applications, amélioration de leur performance et réduction du temps d'adaptation aux besoins d'affaires changeants;
- amélioration des capacités d'innovation – les équipes ont accès aux nouvelles technologies et partagent leur savoir-faire;
- renforcement de la confiance – l'entreprise est maintenant prête à explorer des façons d'améliorer ses autres processus.

## POURQUOI CHOISIR CGI?

Notre culture en est une de souplesse et de collaboration. Nos solutions novatrices et pratiques sont adaptées aux besoins de nos clients. Nos équipes locales entretiennent des relations étroites avec eux tout en travaillant de pair avec le réseau mondial de prestation de services de CGI dans des emplacements à faibles coûts tels que l'Inde et le Maroc. Nous aidons les entreprises à réduire leurs coûts, à franchir les frontières linguistiques et à éviter les malentendus culturels.

**Nota – Le projet sur lequel porte cette étude a été mis en œuvre par Logica, acquise par CGI en août 2012.**

Pour en savoir davantage, écrivez-nous à [info@cgi.com](mailto:info@cgi.com) ou visitez [www.cgi.com](http://www.cgi.com).

## ÉTUDE DE CAS

### SECTEUR MANUFACTURIER

Le contrat de trois ans sur les services d'applications de Michelin était le plus important projet de ce genre à être exécuté en Europe en 2008. Il a mis à profit notre relation étroite et durable avec le fabricant international de pneus.

Grâce à ses 69 000 membres présents dans 400 bureaux établis dans 40 pays, CGI met en place des équipes locales, responsables du succès des clients, tout en mettant à leur portée un réseau mondial de prestation de services. Fondée en 1976, CGI applique une approche rigoureuse afin d'afficher un bilan inégalé de projets réalisés selon les échéances et budgets prévus. Nos services-conseils en management ainsi que nos services d'intégration de systèmes et d'impartition de grande qualité aident nos clients à tirer profit de leurs investissements tout en adoptant de nouvelles technologies et stratégies d'affaires. Grâce à cette approche, au cours des 10 dernières années, la note moyenne de satisfaction de nos clients a constamment dépassé 9 sur 10.