

## SAP Customer Success Story

Le **CSTB** (Centre Scientifique et Technique du Bâtiment) a choisi **SAP R/3** en 1993 pour refondre son système de gestion. **Objectif : améliorer, grâce à 4 grands projets métiers, la cohérence et le partage des informations nécessaires à ses activités. Aujourd'hui au cœur des processus, SAP R/3 améliore les méthodes de travail et favorise d'importantes économies.**

**CSTB**  
*le futur en construction*



## **CSTB : SAP R/3 AU CŒUR DU SCHEMA DIRECTEUR**

Parlement européen de Strasbourg, TGV Méditerranée, Stade de France et Stade d'Istanbul, Bibliothèque d'Alexandrie, Pont Rion Antirion en Grèce...le CSTB (Centre Scientifique et Technique du Bâtiment) multiplie, au travers de ses projets internationaux, les références prestigieuses. Créé en 1947, cet EPIC - (Etablissement Public à Caractère Industriel et Commercial) français, de recherche, de consultance, d'évaluation de la qualité et de diffusion du savoir dans le domaine du Bâtiment - s'appuie au quotidien sur les nouvelles technologies de l'information. « Particulièrement stratégique, notre informatique s'inscrit dans des schémas directeurs de 7 ans, » explique Edgar Ferreira-Coimbra, chef de la division informatique de gestion du CSTB. « C'est à l'occasion d'un nouveau schéma, que nous avons choisi SAP R/3 en 1993, à l'issue d'un appel d'offres. »

### **R/3 RETENU POUR SON ADÉQUATION AUX BESOINS MÉTIERS ET SON POTENTIEL D'ÉVOLUTION**

Critères au cahier des charges : l'intégration, la pérennité, l'évolutivité, la sécurisation et la traçabilité. Le CSTB souhaitait en effet disposer d'un nouveau système de gestion plus ouvert et plus accessible aux utilisateurs, qui garantisse la cohérence et facilite le partage de l'information. Car cette dernière est au cœur de ses 4 métiers : la recherche appliquée au bâtiment (budget financé par l'état), la consultance (conseil, infrastructures d'essais, puissance de calcul), l'évaluation (certification qualité, y compris sous mandat AFNOR), et enfin, la diffusion du savoir (avec le REEF, l'encyclopédie de toutes les règles de construction, et les études issues de l'activité de recherche). « Suite à cet appel d'offres, deux éditeurs d'ERP ont été retenus en « short-list », pour leur respect rigoureux

de nos critères, » se souvient Emmanuel Girard, Chef de service du contrôle de gestion et des achats. « Une maquette, soumise à la sagacité des techniciens et, surtout, des futurs utilisateurs, les a départagés au profit de SAP. Plus riche d'un point de vue fonctionnel, SAP R/3 était aussi plus ouvert aux standards : il supportait plusieurs bases de données, par exemple, et montrait davantage de potentiel d'évolution. »

#### QUATRE GRANDS PROJETS SUR 6 ANS POUR MIEUX S'APPROPRIER LA SOLUTION

En 1994, commence alors une cascade de grands projets. Le premier, qui durera 6 mois, concerne la gestion financière (Module FI), le contrôle de

**« Plus riche d'un point de vue fonctionnel, SAP R/3 était aussi plus ouvert aux standards : il supportait plusieurs bases de données, par exemple, et montrait davantage de potentiel d'évolution. »**

Emmanuel Girard,  
Chef de service du contrôle de gestion et des achats

gestion (CO), et les achats généraux et industriels (MM). Deuxième projet (4 mois) : la mise en œuvre du module SD (Gestion Commerciale) pour gérer tous les contrats de recherche et la commercialisation des publications, des prestations de conseil, des essais et des évaluations de certification. Troisième projet (6 mois) : la paie et le suivi des structures d'organisation, avec le module HR (Ressources Humaines).

« Opérationnelle depuis le 1<sup>er</sup> janvier 1999, cette partie nous permet aujourd'hui de gérer nos 15 schémas de paie différents (CDD, thésards, fonctionnaires en poste et détachés, stagiaires...) et leurs conventions collectives ainsi que les 35 heures, » souligne Emmanuel Girard. Enfin, quatrième volet, en cours : la mise en place du module PS (Gestion de projets), pour gérer les projets semi-industriels d'évaluation et de

certification qualité, menés en atelier. Déjà opérationnel sur un site pilote, ce volet sera déployé sur 2 ans à l'ensemble des autres divisions, et permettra le suivi des projets d'amont en aval : échantillonnage avec code barre des produits à tester, contrôle du flux continu des tests, attributions techniques, archivage des échantillons...

#### LE CSTB ANTICIPE MYSAP.COM POUR DÉMOCRATISER L'ACCÈS AUX DONNÉES

En parallèle à ces 4 grandes étapes, le CSTB a également construit un « data mart » (magasin de données) sous BusinessObjects, qui, interfacé à SAP R/3 et accessible via un Intranet, permet aux quelques 200 décideurs de l'établissement public d'accéder à des tableaux de bord critiques : suivis budgétaires, temps passé par projet, etc. Via ce même portail Intranet, les collaborateurs peuvent, depuis juin 2000, consulter des données métiers, mais aussi saisir leurs rapports d'activité, leurs notes de frais de mission, leurs demandes de congés. Autant d'informa-

**« Opérationnelle depuis le 1<sup>er</sup> janvier 1999, cette partie nous permet aujourd'hui de gérer nos 15 schémas de paie différents (CDD, thésards, fonctionnaires en poste et détachés, stagiaires...) et leurs conventions collectives ainsi que les 35 heures. »**

Emmanuel Girard,  
Chef de service du contrôle de gestion et des achats

tions qui vont alimenter, suivant leur type, le « data mart » ou la base de données utilisée par R/3. « Nous avons anticipé mySAP.com, » ajoute Edgar Ferreira-Coimbra. « Ce qui ne nous a pas empêché d'acquérir les licences de cette offre innovante de SAP, en vue d'un futur projet de Workplace et de CRM, qui permettra un meilleur suivi de nos campagnes marketing et nous donnera une meilleure visibilité sur nos clients. »

« Nous multiplions les projets SAP pour deux raisons, » poursuit Emmanuel Girard. « Grâce à l'excellent transfert de compétences réalisé par les consultants de SAP France au cours des premiers projets, nous avons acquis en interne un haut niveau d'expertise sur les produits, sur lequel nous capitalisons, en toute autonomie. Seconde raison : grâce à ces projets modulaires répartis dans le temps, nous avons tout le recul nécessaire pour mesurer les bénéfices d'un tel outil. » Sur les 670 collaborateurs du CSTB, tous utilisateurs potentiels de SAP R/3, 70 sont connectés en permanence, via le portail. Services financiers, généraux, publications, achats, ressources humaines, témoignent à l'unanimité de leur satisfaction au travers du Club Utilisateurs SAP mis en place au sein même du CSTB. Tous apprécient la rigueur de leur nouvelle solution de gestion, sa puissance et sa fiabilité qui font gagner du temps, et sa capacité à mettre toutes les informations à portée de main.

#### 4 MILLIONS DE FRANCS D'ÉCONOMIE ANNUELLE, RIEN QUE SUR LES ACHATS

La centralisation et la fluidité des informations est en effet l'un des principaux bénéfices perçus. « Leur cohérence aussi, » ajoute Emmanuel Girard. « Avant, des chiffres pouvaient avoir un sens différent selon les axes regardés. Ce n'est plus le cas ! Sans parler de la traçabilité, dont nous avons besoin et qui nous faisait défaut : avec SAP R/3 nous pouvons savoir en quelques clics, par exemple, qui a passé une commande, qui va la payer et sur quel budget. » Côté gestion financière, les aspects budgétaire et engagement sont gérées dans une même comptabilité (alors que pour les EPIC, ils doivent en principe être séparés) grâce au paramétrage, dans SAP R/3, d'un dispositif de verrouillage sur le contrôle de disponibilité financière. Une facilité qui offre à l'agent comptable une visibilité globale sur les flux financiers. Côté achats, globalisés grâce aux technologies SAP depuis janvier 1998, le CSTB réalise 4 millions de francs d'économie par an. Côté ventes, les délais de livraison des publications en stock (au CSTB ou chez les imprimeurs) sont passés de 2 mois à 48 heures, avec une meilleure qualité de facturation et une baisse des effectifs partis renforcer d'autres activités à

## Architecture Technique

<b>Modules :</b>	FI, CO, MM, SD, PS.
<b>Nombre d'utilisateurs :</b>	670
<b>Serveurs :</b>	Compaq Proliant 8500 R
<b>Postes Clients :</b>	Compaq
<b>Bases de données :</b>	Oracle 8
<b>Réseaux :</b>	Ethernet TCP/IP

plus forte valeur ajoutée. Et la satisfaction des clients a augmenté, car ils bénéficient en outre, grâce à l'intégré, d'une information en temps réel

**Côté achats, globalisés grâce aux technologies SAP depuis janvier 1998, le CSTB réalise 4 millions de francs d'économie par an. Côté ventes, les délais de livraison des publications en stock (au CSTB ou chez les imprimeurs) sont passés de 2 mois à 48 heures**

sur la disponibilité et les délais de livraison des publications. « Bilan : même si tous les gains ne sont pas clairement mesurables, nous avons largement dépassé notre plan de réduction des coûts évalué, avec l'aide d'un grand cabinet de conseil, à 12 millions de francs d'économie en 4 ans, » conclut Edgar Ferreira-Coimbra. « Car SAP R/3 a amélioré fortement notre maîtrise des coûts mais aussi nos processus et nos méthodes de travail. C'est une solution totalement en phase avec notre activité, elle aussi ouverte à l'international, à la pointe des technologies, axée sur la rigueur, la transparence, la qualité et l'innovation. »

THE BEST-RUN E-BUSINESSES RUN SAP



**SAP AG**  
57/59 bd Malesherbes  
75008 Paris  
Tel. : 01.55.30.20.00  
Fax : 01.55.30.20.01  
[www.sap.com/france](http://www.sap.com/france)

**SAP SIÈGE** : Tél : 01 55 30 20 00 - Fax : 01 55 30 20 01 - **SAP FORMATION** : Tél : 01 46 46 30 00 - Fax : 01 46 46 30 01

**SAP LYON** : Tél : 04 72 69 88 30 - **SAP MARSEILLE** : Tél : 04 91 13 45 42

**SAP RENNES** : Tél : 02 99 83 53 61 - **SAP TOULOUSE** : Tél : 05 62 30 50 22

Site : <http://www.sap.com/france>