



## CARTE D'IDENTITÉ DU PROJET



**BUSINESS**

**CASE**

### GROUPE INGEROP

- Groupe international spécialisé dans l'ingénierie et le conseil sur des projets bâtiments, urbains, transports, industriels et dans la transition énergétique.
- 29 ans d'existence
- 2 100 collaborateurs dans 70 pays
- De nombreux projets menés dans les secteurs public et privé

### LE PROJET

- Equiper de systèmes d'impression les 23 agences françaises du Groupe en uniformisant et centralisant les processus.

### CHIFFRES CLÉS DU PROJET

- 1 600 collaborateurs en France
- 23 agences régionales
- 90 MFP en parc
- 631 638 pages imprimées/mois : documents bureautiques et techniques (plans, dessins, rapports, etc)

### OBJECTIFS & IMPÉRATIFS

- **Rationaliser les moyens et réduire les coûts d'impression** en passant d'une politique de gestion par agence à une politique globale Groupe.
- **Réduire le gaspillage** de papier et l'empreinte écologique de l'entreprise.
- Sélectionner des équipements et solutions assurant un **haut niveau de sécurité de l'information**.
- Retenir **un prestataire capable de délivrer le même service sur les autres sites** européens, pas uniquement en France.



## SOLUTIONS D'IMPRESSION ÉVOLUTIVES & SÉCURISÉES

A la suite d'un Appel d'offres regroupant les 4 plus grands fabricants du marché, le Groupe Ingerop a signé un accord cadre avec le Groupe Open, pour équiper ses agences régionales et son siège de solutions d'impression Xerox, répondant aux besoins et typologies de chaque site : équipements Bureautique et Production, Presses numériques, outils de libération des impressions.

Cet accord Groupe a été établi, afin de répondre à deux enjeux économiques majeurs :

- **Avoir un seul contrat avec un seul fournisseur** capable de les accompagner sur le long terme autour de plusieurs projets connexes aux moyens d'impression. Avant la mise en œuvre du projet, autant de fournisseurs, d'interlocuteurs, de technologies, de solutions et d'infrastructures que de directions régionales étaient recensés.
- **Optimiser les dépenses en obtenant une plus grande marge de négociation** face aux fournisseurs, grâce à des volumes d'impression plus importants, centralisés au niveau Groupe.



«OPEN, VOUS ÉCOUTER POUR VOUS COMPRENDRE,  
RÉFLÉCHIR POUR MIEUX AGIR !»

## ENTRETIEN AVEC JOEL AFONSO

Chef du service Support & Accompagnement des utilisateurs de la Direction des Services Numériques (DSN). Ce service gère l'ensemble du poste de travail avec les moyens informatiques et d'impression associés.

### En passant d'une gestion décentralisée (régionale) à une gestion centralisée Groupe, avez-vous observé un impact sur vos processus organisationnels ?

«Aujourd'hui nous avons une seule console pour visualiser la totalité du parc (incidents, performance, reportings, ect), avant nous avions autant de consoles différentes que de fournisseurs.

Cette gestion transverse Groupe des impressions, nous a permis de mettre en place une procédure unique pour tous les sites déployés : nous utilisons désormais les mêmes serveurs, nomenclatures et architecture. Grâce à cette nouvelle approche, notre équipe support est désormais en mesure d'accompagner plus efficacement les collaborateurs au quotidien et d'être plus réactif dans le traitement des demandes et incidents.

Nous avons par ailleurs observé, que le travail collaboratif inter-agence était fortement facilité. Par exemple, un collaborateur de l'agence de Marseille en déplacement sur l'agence de Paris, retrouvera les mêmes équipements avec les mêmes lecteurs de badges, et la même politique d'impression qu'au sein de son agence d'origine.»

### Quelles étaient vos exigences pour l'AO ?

«Outre la sécurisation des données, la réduction des coûts et du papier, ainsi que le changement des habitudes qui étaient importants pour nous, nous recherchions un partenaire capable de faire face aux imprévus, car nous savons qu'il y en a toujours. Et Open s'est montré à la hauteur de cette attente, notamment face à certains de nos déploiements réalisés dans des conditions assez extrêmes (timing très serré, période de pandémie, logistique complexe). Appuyés par nos équipes de la DSN, ils ont su faire preuve d'une grande réactivité et efficacité dans la résolution des problèmes.»

## Les étapes de déploiement/site

### REUNIONS PILOTE AVEC LES PARTIES PRENANTES

Open avec la DSN, le service Support et l'agence concernée par le déploiement. Puis Open en autonomie.

### DÉPLOIEMENT & FORMATION DES UTILISATEURS PAR OPEN

### ELABORATION D'UN DOSSIER PAR OPEN

Audit technique, proposition commerciale et contrat. Validation siège et direction régionale.

## L'ENGAGEMENT OPEN

### Quelle était la plus-value d'Open ?

«Les machines et technologies sont très similaires d'un fabricant à l'autre, mais Open a particulièrement retenu notre attention lors de l'AO sur 3 points :

- La remise de rapports d'audits précis et clairs, visant à rationaliser et comprendre les usages de chaque agence.
- Les services apportés incluant aussi bien des solutions techniques très souples, facilement paramétrables (Paper Cut), qu'un accompagnement humain très fort via l'offre Service+, qui consiste à avoir un technicien dédié sur site une demi-journée par semaine. En deux ans, nous sommes passés à deux demies-journées, ce qui témoigne de la proximité d'Open avec ses clients. Nous avons une belle équipe sur ce projet : réactive, disponible et souple.
- Le Xerox Print Service (XPS) : centralisation des reportings de consommations et d'utilisations des équipements du parc, commande automatique et suivi des consommables. Ce service d'une aide précieuse au quotidien, offre une vision globale du parc et un meilleur suivi des demandes et incidents.

Nous avons également été sensibles à la notoriété de la marque Xerox et la qualité de ses produits.»

### Avez-vous rencontré des difficultés lors de la mise en place de ce projet ?

«Tout projet qui impacte un fonctionnement interne (changement de fonction, de responsabilités et d'habitudes) suscite à juste titre des interrogations. Face à la crainte des agences d'une perte d'autonomie et de pouvoir décisionnel dans les choix, avec Open nous avons su rassurer en démontrant les gains financiers et de productivité non négligeables, pour tout le Groupe Ingerop. Et après les temps d'échanges nécessaires, les collaborateurs ont adhéré au projet. Dès lors, le rôle de notre service a été de les accompagner au changement, en étant avant tout à l'écoute de leurs besoins.»

## RÉSULTATS

- 55% d'économies sur les pages en couleur et 51% sur celles en N&B, grâce à la solution de Libération des impressions. Terminé la pile de feuilles non-récupérées sur l'imprimante !
- Augmentation de la productivité grâce au remplacement des anciennes machines par des équipements plus performants : impression plus rapide et qualité 4 à 5 fois supérieure par rapport à l'existant.
- 2X moins d'incidents et de demandes utilisateurs sur tous les sites déjà déployés.