



- ▶ **Industrie**  
Grande distribution
- ▶ **Utilisation**
  - Réunions hebdomadaires par départements (textile, boucherie...)
  - Communications internes de la Direction Générale
  - Réunions mensuelles de gouvernance
- ▶ **Solution**
  - Un haut niveau d'exigences en amont, suivi d'une organisation très élaborée pour la solution installée, se traduisent par un succès indéniable de la solution visioconférence, tant auprès des employés que de la gouvernance.
- ▶ **Resultats et bénéfices**
  - Croissance sensible de la réactivité
  - Economies substantielles sur les frais de déplacement

## Groupe Auchan, une approche innovante et sécurisée de la visioconférence

### Overview

Auchan est l'un des principaux groupes de distribution (11ème mondial, 2ème français). Au travers de ses 5 métiers : hypermarchés, supermarchés, immobilier commercial, banque et e-commerce, il est présent dans 13 pays, emploie 240 000 collaborateurs, et réalise en 2008 un C.A. de 48,3 milliards d'euros.

Le groupe Auchan, grâce à ses implantations réparties dans toutes les régions du monde, en Europe, et en Asie, satisfait 1,4 milliard de clients (tickets de caisse) au travers de ses 490 hypermarchés, 738 supermarchés, 1487 supérettes, 289 centres commerciaux et des filiales de sa banque dans 10 pays.

### La visioconférence, pour répondre à un besoin précis

La grande distribution se caractérise par une rotation extrêmement rapide de ses produits, que ce soit au niveau de l'alimentaire pour raisons d'hygiène et de sécurité, ou de l'habillement pour suivre les évolutions de la mode et donc de la demande.

Cela devient de plus en plus difficile à gérer efficacement, au fur et à mesure de l'extension du nombre de sites commerciaux, lorsque l'on doit à la fois faire face à un nombre croissant de références, tout en minimisant le stockage. Il faut donc travailler en flux tendu, optimiser livraisons, réassortiments, échanges entre magasins...

Pour accomplir ces objectifs, des réunions fréquentes doivent être organisées entre les divers responsables des magasins et de leurs départements. C'est le programme synergies qui consiste à regrouper périodiquement tous les intervenants d'une filière, afin de discuter, échanger et agir au niveau des stocks, des commandes, du chiffre d'affaires, des promotions, etc. Ces réunions sont sensées regrouper physiquement tous les participants sur un même site.

Les difficultés économiques exigeant une réduction des coûts, l'implantation géographique de certains magasins prohibant l'utilisation de transports en commun pour se rendre de l'un à l'autre, à un moment où le Groupe Auchan s'implique pour participer à l'effort citoyen de diminution des rejets de CO<sup>2</sup>, ne facilitent pas la tenue de ces réunions.

L'audioconférence ne suffisant pas, la Direction du Groupe décide d'explorer d'autres options, et lancer un vaste programme d'équipement en solutions de visioconférence, devient très vite une évidence. Ceci minimise les déplacements intersites tout en favorisant la réactivité grâce à des échanges planifiés.

### Un haut niveau d'exigences

Le Groupe Auchan émet, lors de son appel d'offre pour cette solution de communication visuelle, cinq critères discriminants: performance, évolutivité, interopérabilité, qualité et facilité d'utilisation. Dans un souci de qualité, des directives précises sont transmises aux responsables locaux quant à la préparation de la salle avant l'arrivée et l'installation des systèmes de visio : éclairage, rideaux, emplacement du mobilier, isolation phonique, tout est fait pour concourir à un confort des participants lorsqu'ils assisteront à une visioconférence.

Répondant le mieux aux critères de l'appel d'offres, Polycom® est choisi, plus particulièrement sur la redondance de son architecture, l'attractivité de ses systèmes packagés media center, mais aussi pour la qualité du son haute-définition. Sans oublier le relationnel et le professionnalisme démontrés par les équipes commerciales et techniques du constructeur et des partenaires Comiris et G2J.

« La visioconférence devient une évolution évidente dans le groupe, nous avons été séduits par la

*“La visioconférence est devenue une évolution évidente, le choix de Polycom s'est fait sur la qualité du media center, nous avons été séduits.”*

*Eric Roland, Responsable département Collaborative, Groupe Auchan*

▶ *“Dans une enquête interne de satisfaction, 90% de utilisateurs estiment que la visioconférence est efficace et permet de mieux structurer les réunions.”*

*Eric Roland, Responsable departement Collaborative, Groupe Auchan*

qualité du Polycom HDX media center » explique Eric Roland responsable du dépt. Collaboratif au sein de la DSI du groupe Auchan.

### Une organisation très élaborée, et donc performante

Pièce maitresse d'un tel succès : l'aspect très novateur de ce programme dans l'organisation et la gestion courante de l'ensemble de ces réunions.

Les systèmes de visioconférence ont été installés dans des salles de réunions existantes. Il a été décidé de scinder l'usage de ces salles ainsi équipées: les mardis, mercredis et jeudis, ces salles sont réservées prioritairement à la visioconférence, alors qu'elles sont laissées libre d'accès pour toutes autres réunions locales les autres jours de la semaine.

Ces réunions visio sont très planifiées, on ne peut y venir ou les organiser de façon impromptue. Un outil développé en interne, centralisé, permet les réservations qui se font au minimum 24 heures à l'avance, de façon à laisser le temps au partenaire de préparer le lancement automatique de la visioconférence. Cet outil offre à chaque animateur une visibilité sur toutes les salles de tous les sites qu'il envisage de convier, facilitant ainsi l'organisation de cette réunion.

Ce travail en commun, par rayon, se situe au niveau d'une région. L'activité hypermarchés France du Groupe Auchan comporte 5 régions, chacune des régions regroupant une trentaine d'hypermarchés. A ce jour, tous les magasins ne sont pas équipés, mais la répartition à tenu compte des distances entre sites, afin de faciliter des regroupements vers le site équipé le plus proche.

Les réunions se déroulent donc en multipoint, avec environ 8 sites connectés par session. Autre aspect innovant, le Groupe Auchan fait appel à un prestataire de services externe pour administrer les équipements d'infrastructure qu'il a acquis. Ce prestataire gère les créneaux réservés, connaît les sites devant être connectés pour chaque réunion, et lance les appels

automatiquement, réduisant ainsi les difficultés (qui appelle?, où est la télécommande? etc...). Les personnels arrivant dans la salle voient à l'écran les autres sites, sans avoir de manipulations à effectuer autres que celle d'ouvrir le micro et de se placer au mieux face à la caméra.

### Un succès à tous égards

Après un temps d'adaptation et quelques mois d'utilisation, une enquête interne de satisfaction est lancée, qui recueillera plus de 300 réponses! Le résultat est à la hauteur des attentes de la Direction: 90% des personnes estiment que la visioconférence est efficace et permet de mieux structurer la réunion! Un tel résultat conforte l'impact de la visioconférence au sein du Groupe Auchan, et motive pour accroître les usages.

### La visioconférence dans la gouvernance

Elle devient notamment outil de gouvernance. On constate chez Auchan une forte volonté d'augmenter le nombre de visioconférences. Des rappels managériaux sont émis de temps à autre, et on mesure le taux d'occupation des salles, notamment pour en accroître le nombre lorsque le besoin s'en fait sentir au niveau d'un site. Le Directeur Général l'a utilisé pour s'adresser à un large panel de collaborateurs lors du lancement de cette solution chez Auchan France. Progressivement, la visio s'invite aux réunions des dirigeants de pays, qui doivent actuellement venir sur Lille régulièrement. Là encore, ce ne sont pas seulement des économies de frais de déplacement, mais aussi un gain en productivité et réactivité, chaque Directeur Général pouvant s'entourer de certains collaborateurs lors de ces réunions, auxquelles il participe depuis son site.

### En savoir plus

Pour de plus amples informations sur la manière dont les solutions Polycom peuvent aider votre organisation, consultez notre site [www.polycom.fr](http://www.polycom.fr), ou contactez le service commercial Polycom.

### ▶ Partenaires

g2j

[www.g2j.com](http://www.g2j.com)



Comiris

[www.comiris.fr](http://www.comiris.fr)



### ▶ Liste de solutions Telepresence and Video Conferencing

- Polycom HDX® 7000 telepresence solutions
- Polycom HDX 4000 Personal telepresence solutions
- Polycom HDX Media Center

### Infrastructure

- Polycom RMX® 2000 real-time multimedia conference platform
- Polycom CMA® 5000 Converged Management Application
- Polycom DMA™ 7000 Distributed Media Application – Multipoint conferencing Solution

**Polycom Worldwide Headquarters**  
4750 Willow Road, Pleasanton, CA 94588  
1.800.POLYCOM or +1.925.924.6000  
[www.polycom.com](http://www.polycom.com)

**Polycom (France)**  
Tour Franklin, 24 e  
100-101 Terrasse Boieldieu  
92042 Paris - La Défense  
France  
[www.polycom.fr](http://www.polycom.fr)

