

Une Digitale Workplace pour une
communication optimale et un
impact terrain maximal



A propos de Lagardère Travel Retail France

Depuis plus de 170 ans, Lagardère Travel Retail France offre aux voyageurs une gamme diversifiée de concepts en propre et en partenariat sur divers types de plateformes telles que les aéroports, gares, stations de métro, sites touristiques et hôpitaux. Reconnu comme le spécialiste du commerce en zones de transport, Lagardère Travel Retail France est le leader du « Travel Essentials » (presse, livres, conveniencence et autres concepts spécialisés) et des produits de « Duty-Free & Mode », ainsi qu'un acteur majeur de la « Restauration ».

Lagardère Travel Retail est l'une des deux branches du Groupe Lagardère qui exploite plus de 5 120 points de vente dans 42 pays, incluant des aéroports et gares.

En 2023, Lagardère Travel Retail a généré un chiffre d'affaires de 6,6 milliards d'euros.

A propos de beWe

BeWe est un partenaire de confiance qui accompagne les entreprises dans leur processus de transformation collaborative en exploitant les avantages des solutions SharePoint et Microsoft 365. Partenaire de Powell Software depuis 2016, BeWe a été reconnu comme partenaire de l'année à deux reprises. Cette distinction témoigne de leur engagement et de leur expertise dans la mise en œuvre des solutions Powell Software pour les entreprises.

Ils ont également développé leur propre concept, Build Express, qui accélère la transformation collaborative en divisant les portails en différentes thématiques. Ce qui distingue BeWe en tant que partenaire, c'est sa capacité à comprendre les besoins spécifiques de chaque client et à proposer des solutions sur mesure.

Lagardère Travel Retail France en 2023



1898 M€

chiffre d'affaires



2 157

collaborateurs



969

boutiques & restaurants

dans



28

aéroports



282

gares & stations de métro



271

hôpitaux

Intervenantes



Muriel DELABY

Directrice adjointe de la DOSI



Garance SAINGT

Directrice de la Communication

Comment votre projet intranet a-t-il démarré ?

Notre Intranet est né il y a 15 ans dans sa première version, dans le cadre du projet "Castor" dont l'objectif était d'améliorer et de faciliter le travail administratif des responsables de magasin.

« Pollux » est ainsi devenu le 1er portail intranet du Groupe Lagardère Travel Retail France.

La transformation et l'évolution de l'entreprise à travers ses nouvelles activités ont nécessité l'ajout de fonctionnalités par couches successives, qui ne s'articulaient plus efficacement et ne prenaient pas en compte les évolutions IT (Google Chrome, Office 365, ...).

Cela impactait le contenu même du portail qui, du fait de son arborescence, était devenu inadapté, au détriment de l'efficacité tant au niveau des contributeurs que des utilisateurs.

Son ergonomie vieillissante et limitée générait des problèmes de performances et de maintenance qui ne favorisaient pas l'évolution et l'utilisation de l'outil. Cela a entraîné le développement de canaux de communication parallèle, au détriment d'informations ciblées, identifiées et pertinentes.

Enfin, à sa création, Pollux a été conçu comme un outil de communication "descendant" à destination du réseau, ce qui ne répond plus aux attentes de l'entreprise et ce qui nuit au partage d'informations entre nos équipes terrain et les collaborateurs du siège et de l'entrepôt.

À la suite de ces constats, afin que notre Portail Intranet se transforme à la fois en un outil business et de communication au service de tous les collaborateurs de l'entreprise, il nous a fallu répondre aux objectifs suivants :

- Mieux répondre aux nouvelles problématiques d'agilité et d'accès à l'information urgente. Il devra pouvoir être consulté sur divers supports sécurisés (téléphone, tablette, ...)
- Améliorer la qualité d'exécution commerciale pour un objectif d'optimisation de la performance à tous les niveaux (anticipation et organisation)
- Dynamiser les animations et communications pour être plus en phase avec l'évolution de notre métier/secteur (stockage et diffusion possible de vidéo, accès à des webinar, ...)
- Favoriser l'appropriation de l'outil par tous (contributeurs & utilisateurs) pour le rendre incontournable
- Optimiser la diffusion de l'information (montante et descendante) et abandonner les duplications de communication par mails
- S'inscrire dans notre démarche RSE écologie (moins de mails et moins d'impressions)

Ce nouvel outil devait bien évidemment être évolutif dans le temps afin de répondre aux besoins futurs (être en lien avec Office 365).

Afin de mener à bien cette nouvelle ambition, nous avons constitué un Groupe Projet pluridisciplinaire agréant toutes nos expertises dont les missions étaient de :

- Benchmarking des solutions existantes dans le groupe Lagardère et ses filiales
- Trouver une agence référente dans les Portails d'entreprise Retail qui nous accompagne, afin de définir les fonctionnalités à mettre en œuvre et de trouver la solution optimale existante sur le marché.

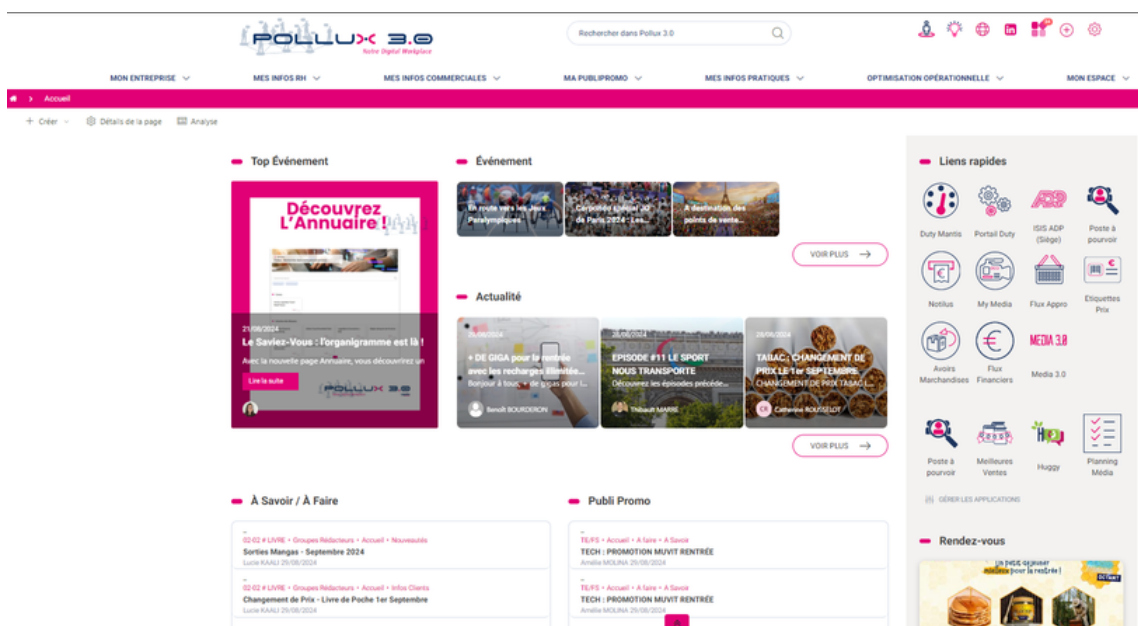
Quels facteurs ont été décisifs dans votre décision de choisir Powell Intranet ?

Lorsque nous avons décidé de mettre en place notre 1ère version de l'intranet il y a 20 ans, aucune solution « clef en main » existait. Nous avons donc tout développé en spécifique en s'appuyant sur une base de données Oracle, d'ASP nous sommes passés en .net avec du java script. Notre intranet est donc devenu un mille feuilles très difficilement maintenable et sclérosé dans ses évolutions et dépassé quant à l'expérience utilisateur proposé.

En 2023, la boîte à outils qu'est Office 365, nous permettait de mettre en œuvre le projet mais nos spécificités d'affichages, de publications nécessitaient cependant des opportunités supplémentaires, que Powell proposait !



Page d'accueil du précédent intranet



Page d'accueil de "Pollux 3.0", le nouvel intranet

Qu'est-ce qui vous a convaincu que notre solution pouvait répondre à vos besoins ou résoudre vos problèmes ?

La richesse des WebParts pour notre communauté de rédacteurs (120 contributeurs !), la liste des sites (modules, fonctions) disponibles complétant les outils de base de l'intranet (la boîte à idées, le FAQ, le covoiturage, la réservation de bureau, salles...), nous a convaincu que les solutions Powell pouvaient répondre à nos besoins. Powell nous permet de donner une autre dimension à notre Intranet et réussi à en faire une vraie Digitale Workplace !

Comment avez-vous pesé les alternatives ou évalué d'autres options avant de prendre votre décision finale ?

Avant de prendre notre décision finale, nous avons tout d'abord lancé un appel d'offres en recherchant les meilleurs intégrateurs du marché s'appuyant sur Office 365, qui était une de nos conditions. Naturellement Powell a fait partie de la shortlist, porté par BeWe. Il y avait également un intégrateur qui faisait tout en SharePoint et power apps et enfin un dernier qui s'appuyait sur une solution tierce (Mozzaik365).

L'agilité proposée pour mener à bien notre projet, que ce soit en termes de coûts ou de délais, ainsi que la richesse des fonctionnalités offertes nous a séduits. La complémentarité des équipes Powell et de BeWe pendant la soutenance a également été un gage de confiance.



Ecran de publication de "Pollux 3.0", le nouvel intranet

Quels étaient les collaborateurs impliqués et leurs rôles dans le projet ?

La chefferie de projet a été menée conjointement par la Directrice de la Communication et la Directrice adjointe de la DOSI. Nous avons intégré des responsables de magasins, des rédacteurs du siège et de notre entrepôt, des responsables opérationnels, la DRH, des profils plus IT afin de caler l'environnement et définir les mises à jour des listes SharePoint utiles au ciblage de nos publications ; en tout, une quinzaine de collaborateurs ont été mobilisés sur les 6 mois de durée du projet.

Quelle méthodologie avez-vous utilisée ? Avez-vous utilisé des outils pour vous aider à définir le parcours collaborateur et l'arborescence ?

Nous avons travaillé avec BeWe, notre intégrateur, de manière très fluide sans avoir à monter des « usines à gaz » en termes de suivi ! Nous avons beaucoup travaillé en interne, durant l'été 2023, avec les membres du groupe projet afin de définir notre cible et nos attentes.

Quel était le planning initial, les objectifs et le déroulement du projet ?

Le projet a commencé en octobre 2023, avec différents workshops et ateliers, et le "go live" a eu lieu en mars 2024.



POURQUOI POWELL INTRANET ?

"La richesse des WebParts proposés, leur facilité d'implémentation et l'évolutivité de la solution.

Le contact humain étant aussi une dimension importante pour nous, nous avons compris dès la soutenance que nous parlions le même langage !"

Objectifs

1

Évolution technologique et expérience utilisateur.

2

Compatibilité avec Office 365.

3

Besoin d'une solution évolutive et flexible.

Quels ont été les principaux défis ou obstacles à relever lors du projet ?

Notre intranet s'adresse en priorité à nos 650 gérants de magasin présents partout en France. L'intranet est LEUR outil de travail en termes de partage d'informations métiers (commerciales, logistiques, ...), d'informations d'entreprise (communication, RH), de bases documentaires (manuels, procédures, guides, ...) mais aussi, c'est dans le Portail qu'ils retrouvent tout leur environnement applicatif leur permettant de gérer leur magasin (passation de commandes, déclaration des réceptions, transferts entre magasins, ...).

Il fallait donc assurer une efficience maximale. Le point clé pour nous était le ciblage des publications. Un gérant ne doit avoir à sa disposition que les publications qui concernent l'activité de son magasin, afin de gagner en efficacité.

Derrière « activité », on entend « informations commerciales » : Presse, Livre, Confiserie etc. Il faut donc permettre aux rédacteurs un ciblage pertinent des communications, basé sur une hiérarchie commerciale donnée, qui peut être assez fine (les livres au format poche) en prenant en compte également des notions d'enseigne et de réseau (RELAY, RELAIS H, en gare de Paris, à l'aéroport de Bordeaux).

Le 2ème enjeu est d'en faire également LE Portail des collaborateurs du siège, qui a date, y allaient peu... L'ancien intranet était principalement un outil métier, dédié à des tâches spécifiques comme passer des commandes ou gérer les stocks, et ne prenait pas en compte les besoins du siège. Il était donc essentiel de créer un outil « pour tous » : le siège, le terrain, les entrepôts, afin que chacun puisse y trouver les informations pertinentes pour son rôle, et ainsi renforcer l'unité et la cohésion au sein de l'entreprise.



« Il y a eu un effet "Waouh" pour les différents utilisateurs, que ce soit nos 120 rédacteurs, nos 650 gérants, et une centaine de personnes du siège.
Pour l'IT : tout est désormais centralisé et sécurisé.

Pour la Communication et la RH : un canal unique permet de diffuser toutes les informations nécessaires à la vie de l'entreprise.

Pour les collaborateurs : plus besoin de chercher : tout est accessible au même endroit, des infos RH aux événements internes. »



Quelles sont les principales difficultés rencontrées et les points positifs à retirer ?

Pas de grosses difficultés si ce n'est une complexité liée au niveau de ciblage des publications attendu. Il a fallu que notre intégrateur réalise un développement spécifique pour répondre à notre besoin.

Et pour finir, quelles sont les prochaines étapes et ambitions avec Pollux 3.0, au sein du Groupe ?

L'enrichir de toute nouvelle fonctionnalité qui sera utile à la vie de nos collaborateurs.
On va mener une grosse réflexion autour de l'IA sur 2 axes principaux : l'enrichissement de contenu et la mise en place de chat bot afin de faciliter l'utilisation de nos applications.

Les conseils de **Lagardère Travel Retail** aux entreprises qui s'apprêtent à se lancer dans un projet **intranet** :

1

Mobilisez les bonnes personnes en interne et ne craignez pas d'aborder tous les sujets, les attentes, en avance de phase.

Ecoutez toutes parties prenantes et toutes les idées, mêmes celles concernant le gaming par exemple... quand on est de l'IT, ce n'est pas toujours évident 😊).

2

3

Rythmez les réunions, afin que le groupe projet ne s'essouffle pas.

Informez les parties prenantes régulièrement au fil du processus, afin de les impliquer au mieux et de développer un sentiment de participation active.

4

À propos de Powell Software

Powell Software développe des solutions de Digital Workplace qui améliorent l'expérience des employés, en aidant les entreprises à écrire leur propre « avenir du travail » en tirant parti du talent de l'ensemble de leur personnel.



[Demander une démo de Powell Intranet](#)