

Du bon usage des annuaires

Les annuaires sont aujourd'hui des outils essentiels dans les grandes entreprises dont les périmètres varient au gré des fusions et acquisitions. Référentiels de données dynamiques, ils doivent être rapidement accessibles pour identifier les collaborateurs, simplifier la communication entre les différents acteurs de l'entreprise. Les banques n'échappent pas à cette contrainte.



GRÉGOIRE MICHEL
Directeur
marketing corporate
Calendra

UN DES FACTEURS CLÉS DE réussite des sociétés actuelles réside dans la facilité et la rapidité d'accès et de transmission des informations : savoir quel est le détenteur de l'information recherchée et comment y accéder très rapidement. Un référentiel de données, tel un annuaire, a alors toute son importance et constitue le complément précieux d'un intranet d'entreprise.

LES GRANDES STRUCTURES COMPTENT ENTRE 50 ET 200 RÉFÉRENTIELS DIFFÉRENTS DE PERSONNES

Selon les études de plusieurs analystes, il existe entre 50 et 200 référentiels différents de personnes dans les grandes structures (listes téléphoniques, gestion des mots de passe, définition des droits des utilisateurs, organigrammes fonctionnels, répartition des salariés par site et applications liées à la paye). À l'exception sans doute des applications de ressources humaines (paye), aucun de ces référentiels n'est mis à jour en temps réel. Chacun d'entre eux est géré par des personnes différentes sur des supports différents qui vont de l'annuaire papier aux fichiers Excel, en passant par les bases de données d'accès issues des ERP ou les systèmes de messageries.

L'objectif d'un annuaire centralisé

est de fédérer toutes ces informations dans un référentiel dynamique qui soit la première source fiable et cohérente de l'entreprise. L'accès aux données est réalisé grâce au protocole LDAP (*Light Directory Access Protocol*), protocole sécurisé standard du marché pour accéder aux données des annuaires. Pour éviter d'aller dans toutes les bases et actualiser les informations redondantes, la centralisation des données dans un annuaire LDAP facilite la mise à jour unique des informations qui sont alors redistribuées dans les différentes bases de données correspondantes.

De nombreux établissements financiers ont déjà adopté ce mode de présentation dynamique. Ainsi le projet d'annuaire d'entreprise faisait partie des 20 chantiers définis lors de la fusion des deux établissements BNP et Paribas. L'intérêt d'un tel annuaire est indéniable dans le cas de sociétés localisées sur plusieurs sites, a fortiori dans plusieurs pays. C'est ainsi qu'à la BNP Paribas, l'annuaire de personnes assure la gestion de la totalité des employés du groupe au niveau mondial et de toutes ses filiales. L'interface de visualisation, totalement intégrée à l'intranet du groupe, est accessible par près de 77 000 personnes sur 3 000 sites distincts dans 80 pays. Tous les individus sont localisés, identifiés dans la hiérarchie par rapport à leurs particularités, matricules et fonctions. «*Chacun va pouvoir désormais se situer, et situer ses collègues, dans l'un des pôles ou l'une des fonctions de BNP Paribas*» explique Jean-Charles Humblot, le responsable du projet au sein de BNP Paribas.

UNE MISE À DISPOSITION SÉLECTIVE DES DONNÉES

L'acceptation du produit par les utilisateurs est facilitée par le développement et l'utilisation de vues conçues en fonction de chaque type d'utilisateur (vues-métier), de ses besoins et de ses attentes. Les informations mises à sa disposition sont celles dont il a besoin. Par ailleurs, l'utilisation d'annuaire de type LDAP permet d'augmenter leurs fonctionnalités : à un annuaire de personnes «standard» regroupant les différents employés, leur fonction précise, coordonnées, adresse e-mail..., il sera possible, grâce à des développements d'ap-

plications (à l'aide d'un outil tel Calendra), d'ajouter des fonctionnalités supplémentaires.

La Caisse d'épargne d'Ile-de-France a centralisé toutes ses données utilisateurs dans un annuaire LDAP de type «Pages Blanches». Complètement intégré à l'intranet de la société, cet annuaire permet d'accéder à différents niveaux d'information : présentation par personnes (matricule, poste, coordonnées, fonction, site...), mais aussi présentation par métier ou présentation par site.

DÉLÉGUER L'ADMINISTRATION DES DONNÉES AUX UTILISATEURS

Cependant l'annuaire ne sera utilisé que s'il est, d'une part, accessible à tous, grâce à une interface conviviale et d'autre part, correctement mis à jour, de préférence par les personnes qui sont à la source de l'information et sous réserve que les droits leur en aient été accordés. L'administration ainsi «déléguée» évite les déperditions ou les délais liés à un trop grand nombre d'intermédiaires. Elle permet un gain de temps important notamment pour les équipes informatiques qui peuvent se concentrer sur leur cœur de métier. A la BNP Paribas, l'administration des données est déléguée, par sites, à des non-informaticiens, via l'interface d'administration, ce qui permet une optimisation réelle de la mise à jour. De la même façon, l'administration d'un annuaire de ressources (recensant les périphériques, imprimantes...) peut être confiée à chacun des services utilisateurs de ces ressources.

LA NÉCESSITÉ D'UNE INTERFACE CONVIVIALE

Dans le cas d'administration déléguée, l'utilisation d'une interface conviviale est encore plus déterminante, de «passive», uniquement à des fins de consultation, elle devient «active» pouvant permettre l'administration des données contenues dans l'annuaire à des non-informaticiens. D'un point de vue technique, la complexité de l'administration des accès aux annuaires d'entreprise est une des problématiques identifiées lors du développement des projets d'annuaires (Source Burton Group 1999). L'administration des données (composée des droits d'accès des utilisateurs

à telle ou telle application) doit en effet être constamment mise à jour. Deux possibilités s'offrent alors aux sociétés pour le développement de leurs interfaces utilisateurs :

- un développement spécifique ;
- l'intégration d'un logiciel du marché.

L'intérêt immédiat de l'utilisation d'un logiciel standard est de pouvoir faire évoluer facilement les interfaces utilisées selon les souhaits des utilisateurs finaux, sans coût de développement spécifique additionnel, grâce à un simple paramétrage.

C'est le choix fait par deux Caisses d'épargne du Sud de la France qui utilisent un annuaire LDAP pour administrer leurs données utilisateurs. «*La mise en œuvre de l'annuaire régional nous posait des problèmes importants, notamment en termes de modèles de données et d'administration. En outre, l'interface native d'accès aux données était pauvre et l'interface d'administration complexe, donc difficilement utilisable par des personnels non-informaticiens*» explique Claude Reinhardt, conseiller auprès du directeur général de CTR MIDI1, la filiale informatique du Groupement. Auparavant utilisé via une interface d'administration spécifique et coûteuse en maintenance, l'annuaire est actuellement accessible pour la consultation et l'administration via une seule interface, aisément modifiable.

DE L'ANNUAIRE AU PORTAIL D'INFORMATIONS

Face au nombre de personnes composant maintenant les grands établissements financiers, la spécificité des métiers et les nouvelles orientations, telle la banque multi-canal, de nombreuses sociétés ont d'ores et déjà fait appel aux annuaires LDAP afin de centraliser leurs données dans un référentiel unique (Coface, Axa, Gan, Caisse des dépôts, Banque populaire, UBP...).

Les annuaires LDAP peuvent donc aussi bien avoir des usages internes (type intranet d'entreprises), mais ils peuvent également constituer de véritables portails *B to B*, tels les extranet, portails d'informations sur la société, ses partenaires et ses fournisseurs, voire constituer un véritable portail *B to C*, fédérateur d'informations accessible sur le web, fiable et sécuritaire. ■

“ Le projet d'annuaire d'entreprise faisait partie des vingt chantiers définis lors de la fusion des deux établissements BNP et Paribas. ”