

## TÉLÉPHONIE

## La rentabilité cachée de la TOIP

La TOIP, pour téléphonie sur le protocole Internet, commence à s'implanter sérieusement dans les entreprises. Le dernier Forum Télécoms organisé par IDC et *La Tribune* a permis de faire le point sur le sujet. En premier lieu, le remplacement de vieux standards téléphoniques à bout de souffle se fait soit par des standards hybrides (classiques avec une dose d'IP, de protocole Internet), soit par des standards « full IP ». Le premier gain visible en termes de retour sur investissement est une baisse de 25 % des coûts de communication voix. Cependant, d'autres gains de productivité peuvent être réalisés en intégrant de nouvelles applications. Dassault Aviation assure un service client poussé pour son Falcon grâce à la TOIP. Dans un autre domaine, Exakis, une SSII intégrateur des solutions de Microsoft, a pu mobiliser en permanence ses consultants grâce à la TOIP. Le micro-ordinateur portable est devenu leur centre téléphonique, avec possibilité de conférence et de téléconférence. « *La prise en main a été facile et rapide*, note Stéphane Fitoussi, directeur général adjoint d'Exakis. *Les produits et solutions sont suffisamment ludiques pour cela.* » Malgré des résultats probants, la France reste un peu en retard, mais, selon Bruno Teyto, Telecom Consulting Manager d'IDC France, une vague d'investissement est en préparation. P. B.

## Jeudi : Droit

Un avant-projet de loi réforme le droit des contrats

## Ces PME qui décollent grâce à un bon progiciel de gestion

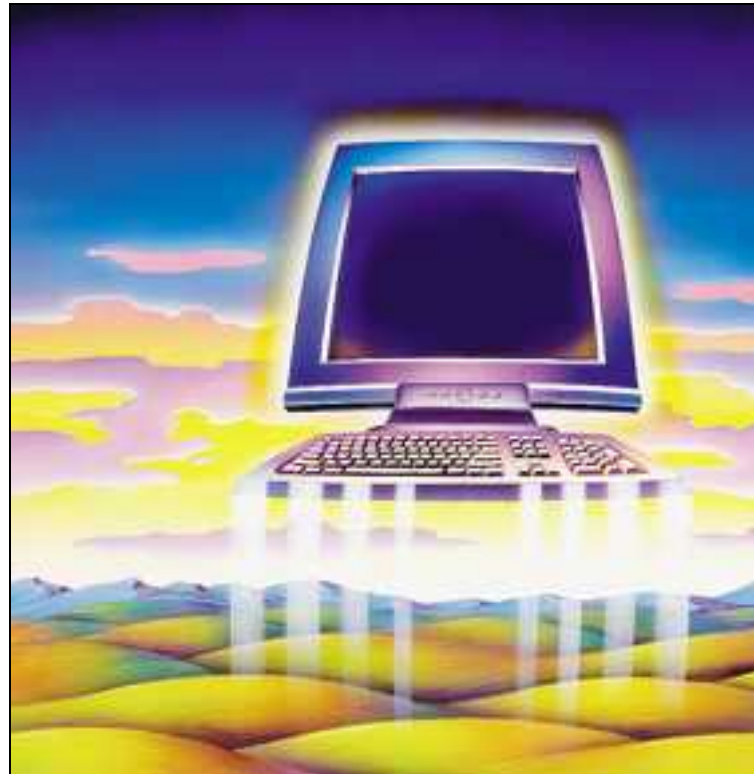
## GESTION

Canson et Valrhona sont deux PME dynamiques, qui, à un moment crucial de leur croissance, ont dû refondre leur système d'information et mettre en place des progiciel de gestion intégrés.

Au fil du temps, le système d'information d'une entreprise arrive à ressembler à des strates géologiques, avec des applications plaquées en couches et sous-couches. Ces programmes ont été développés parfois en interne, parfois achetés à des éditeurs, parfois commandés à des sociétés de services. Généralement, ils ne sont peut-être plus adaptés aux nouveaux matériels informatiques.

Ces musées de la programmation semblent rendre encore bien des services mais quand on les audite sérieusement, on s'aperçoit qu'ils coûtent cher et qu'ils peuvent mettre en péril l'activité de l'entreprise. Canson et Valrhona se sont trouvés dans cette situation et ont dû prendre les mesures nécessaires pour se doter d'un système d'information propre à satisfaire leurs ambitions.

Canson, qui est une filiale du Groupe Hamelin (850 millions d'euros de chiffre d'affaires), emploie 200 personnes et réalise 70 % de son activité à l'export (environ 100 millions d'euros). La société fait fabriquer ses papiers et en assure le marketing et la distribution. La fameuse pochette Canson que tout écolier français a ma-



ANDY ZITO

« NOUS VOULIONS METTRE EN PLACE DES PROCESSUS OFFENSIFS AU NIVEAU COMMERCIAL, INDUSTRIEL ET MARKETING. »

nipulée n'est qu'une de ses 3.500 références.

Valrhona, qui a été créé en 1922, a intégré le groupe Bongrain il y a vingt-cinq ans. Son métier est de fabriquer du chocolat fin haut de gamme pour les professionnels de la gastronomie et les chocolatiers. Particularité de la société, Valrhona

est présent sur l'ensemble de la chaîne en amont et en aval. « *Nous sommes à la fois sélectionneur de fèves de cacao, torréfacteur, assembleur pour créer des goûts et des arômes et également chocolatier* », précise Christian David, directeur finance, gestion et informatique de l'entreprise. Il est vrai qu'on trouve le chocolat Valrhona dans les épiceries fines mais cela ne représente que 20 % de son activité.

Dans les deux sociétés, la direction a décidé de franchir un pas. « *Nous nous sommes rendu compte que nous avons besoin d'un bon outil informatique pour être plus réactif et pour pouvoir mieux suivre le marché*, explique Jean-Yves Gannard, le directeur général du Groupe Canson. *Nous voulions*

*mettre en place des processus offensifs au niveau commercial, industriel et marketing. Le choix d'un ERP [progiciel de gestion intégré] devait permettre l'évolution de Canson.* »

## SOLUTION GLOBALE

Chez Valrhona, outre les couches successives d'applications, le système tournait sur de vieux mini-ordinateurs AS/400 d'IBM. « *Nous avons cherché un système pour appuyer notre démarche industrielle, permettant une grande maîtrise des coûts et capable de simplifier, fiabiliser et accélérer la mise à disposition des données de pilotage*, explique Christian David. *De plus, nous voulions améliorer les process de traçabilité et de suivi qualité qui sont extrêmement importants dans les industries agroalimentaires.* » Canson et Valrhona ont choisi une solution globale et modulaire de SAP. « *Nous avons pu visiter des confrères dans la confiserie qui utilisaient SAP* », note Christian David. Il a d'emblée écarté la solution « Big Bang » compte tenu de ses ressources disponibles pour choisir un projet en trois phases.

« *Nous nous sommes d'abord attaqués à l'ensemble des domaines fonctionnels*, explique Christian David : production, achats, stocks, qualité, coût de revient, planification et ordonnancement. *Puis, nous sommes passés à la phase comptabilité et contrôle de gestion et enfin nous avons abordé la gestion commerciale : prise de commande, facturation, gestion des tarifs et des conditions.* » Et de préciser que Valrhona a multiplié sa taille par trois en dix ans, l'a doublé en trois ans et que ce n'est qu'un début. ■

PASCAL BOULARD

## À CHACUN SON RYTHME, AVEC DE LA MÉTHODE

Si Valrhona a évité la méthode big-bang pour choisir un déploiement en trois phases, il est aussi possible d'accélérer la manœuvre. « *Chez Canson, tout est allé très vite*, assure Jean-Yves Gannard. *Nous avons mis en place une équipe avec une implication forte des fonctionnels issus des métiers qui ont pris en charge les futurs utilisateurs. C'est un projet qui a été très fédérateur pour l'entreprise.* » La clef de la réussite tient aussi au choix d'un bon intégrateur qui s'est impliqué avec les équipes de Canson. Par ailleurs, le développement de modules spécifiques ou sur mesure a été évité afin de ne pas risquer d'exploser le budget. Pour éviter tout accroc, il a fallu mettre en place une conduite

du changement pour s'adapter à des process standards. On peut donc aller vite mais il faut décider à l'avance d'une ligne directrice et s'y tenir. Une fois la solution en place, les efforts qui ont été nécessaires peuvent-ils aboutir à un bon retour sur investissement ? La question, hélas, reste sans réponse. Toutefois, Canson et Valrhona ne conçoivent plus aujourd'hui de concrétiser leurs ambitions de croissance sans leur PGI. « *Cela m'apporte de la rigueur et de la cohésion* », affirme Jean-Yves Gannard. « *SAP nous donne une plus grande visibilité sur les coûts de fabrication et permet d'éliminer les pertes de matières* », reconnaît de son côté Christian David.

HOME	ACTUALITÉS	LE GAZ NATUREL	ENERGIES ET PLANÈTE	AGIR POUR DEMAIN	POUR EN SAVOIR PLUS	PARTENAIRES	ESPACE MEMBRE
------	------------	----------------	---------------------	------------------	---------------------	-------------	---------------

OK>

## Écologie, énergie, environnement : ÊTES-VOUS BIEN INFORMÉ DES ENJEUX ?

■ Actualité, grands enjeux énergétiques, évolution des ressources de la planète, les réponses aux questions que vous vous posez grâce à des vidéos d'experts, des analyses et des informations sur les nouvelles technologies. Pour en savoir plus, pour comprendre et pour agir.

savoir +

savoir +

Faites-vous une opinion sur les grands enjeux de l'énergie.

ENJEUX  
lenergiecreative.com

L'énergie est notre avenir, économisons-la !

australie - Gaz de France SA au capital de 983 871 988 € - 542 107 651 RCS Paris