

Comment choisir et installer son progiciel intégré

Le PGI (progiciel de gestion intégré) fournit à la PME une vue globale sur son activité. Pour bien le choisir, il faut tenir compte de la taille de l'entreprise, de ses ressources internes et de la complexité de son activité.

Quand un patron de PME a l'impression de piloter son entreprise derrière l'épaule de son chef comptable, il lui vient vite l'envie d'installer un progiciel de gestion intégré (PGI). Ce qu'il veut, avant tout, c'est contrôler lui-même, au jour le jour, le cap et l'allure de son navire. Pour élaborer des indicateurs clés, consulter le volume d'affaires prévisionnel ou les ventes réalisées, le PGI constitue une bonne réponse. Complété des outils de reporting ad hoc, il donne en effet accès à l'ensemble des chiffres de l'entreprise. Il existe un choix assez large de solutions de gestion intégrées, tant pour les grandes PME que pour les structures de moins de 50 personnes.

Certains éditeurs se concentrent sur les fonctions qui concernent plus de 80 % des entreprises. Leurs offres se déploient rapidement en réduisant d'autant les coûts de mise en œuvre. En complément, il peut être nécessaire d'y ajouter de petits développements pour couvrir une fonction métier spécifique.

A activité complexe, logiciel sophistiqué

D'autres solutions apportent une richesse de paramétrage beaucoup plus importante. En contrepartie, il s'agit d'applications plus complexes à appréhender et plus longues à installer. Le succès de leur mise en place nécessite de constituer une équipe solide pour piloter le projet.

Le choix du produit dépend bien sûr de la taille et des ressources de l'entreprise, mais il tient également beaucoup à la complexité de l'activité. Une PME peut compter 300 salariés et retenir un PGI aux fonctions standard dès lors qu'il répond à la quasi totalité de ses besoins. C'est surtout vrai dans les secteurs du négoce et des services. A l'inverse, une structure industrielle de moins de 100 personnes peut opter pour une solution plus sophistiquée si son cœur de métier (chimie, pharmacie, haute technologie...) exige une application



La PME Fondis partage son PGI en temps réel entre Guyancourt et le siège de Mulhouse (ci-dessus).

de pointe. Dans ce cas précis, le problème du coût à engager passe parfois au second plan. "Lorsqu'une entreprise de 30 salariés a besoin d'un outil performant, elle peut prendre la décision d'engager un budget spécifique pour mener le projet",

confirme Florence Caillat, directeur marketing de Cyborg. Intégrateur des progiciels de Sage, Adonix et SAP, Cyborg s'adresse à des PME comptant 50 à 2 000 salariés, avec un cœur de cible entre 50 et 500 salariés.

Démarrage rapide ou mode projet

Cyborg donne le choix entre deux approches. "Aux PME qui ont des impératifs de délais, nous proposons la méthodologie QuickStart. La mise en place se fait sur un trimestre, avec des produits comme la Ligne 100, de Sage, ou BusinessOne, de SAP." Pour les PME qui demandent une couverture fonctionnelle plus large, avec le PGI X3 d'Adonix, la Ligne 1000 ou encore l'Intégrale, de Sage, une méthodologie en mode projet reste plus appropriée. En mode QuickStart, les étapes s'enchaînent rapidement jusqu'à

l'exploitation : définition des besoins, analyse de l'existant, choix du progiciel, élaboration d'un planning, mise en place de la solution, paramétrage, formation, mise en production et assistance au démarrage.

En mode projet, un comité de pilotage est mis en place. Il aura la responsabilité de valider les différentes étapes du déploiement. "Nous entrons davantage dans le détail des besoins exprimés par le client, précise Florence Caillat. Avec une solution comme la Ligne 1000, par exemple, il faut consacrer plus de temps à l'analyse et

au paramétrage." Il est tout de même possible d'envisager un déploiement rapide avec un seul module, la

comptabilité, par exemple. "Par ailleurs, certains modules de la Ligne 1000, comme la gestion des infrastructures Sage Immo 1000, peuvent s'installer en trois à cinq jours." En mode projet, l'historique des

“Engager un budget pour mener le projet”

Solution intégrée ou spécialisée

→ Le progiciel intégré permet de s'adresser à un éditeur unique qui fournira les fonctions de base de la gestion autour d'une seule base de données. Chaque information est saisie une fois pour toutes dans le progiciel et peut être exploitée par n'importe quelle autre fonction. Mais la richesse fonctionnelle du progiciel intégré ne rivalise pas toujours avec celle des logiciels spécialisés (on dit aussi "best of breed" - le

meilleur dans son domaine) dans la comptabilité, la gestion commerciale, le marketing, la production, etc. C'est pourquoi certaines entreprises choisissent d'assembler des logiciels de provenance différente, chacun présentant l'avantage d'être très pointu dans son domaine. Ce faisant, il faut alors intégrer ces logiciels entre eux, opération parfois coûteuse qui oblige à mettre en place et maintenir des passerelles entre les produits.

données de gestion est souvent récupéré sur plusieurs années. Le client demande à l'intégrateur de réaliser une maquette de l'application avec ses propres données. L'assistance au démarrage est plus longue, le suivi plus structuré. "La

nature du tissu économique fait que les installations se font plus souvent en mode projet à Paris, au contraire de la province où nous trouvons davantage de petites PME" conclut Florence Caillat.

MARISE GROS

Témoignage

"Etre opérationnel en trois mois"

"Je voulais donner aux commerciaux un outil pour élaborer leurs offres et disposer moi-même d'un aperçu sur leur volume d'affaires", explique Jean-Pierre Ellerbach, créateur et dirigeant de Fondis, une PME de 26 personnes, installée à Guyancourt, spécialisée dans l'instrumentation scientifique(*). L'entreprise n'a pas de responsable informatique, mais elle effectue elle-même la maintenance des matériels qu'elle vend et la technologie ne lui fait pas peur. En juin 2003, elle établit un cahier des charges pour installer un progiciel intégré à la place des trois logiciels utilisés jusque là pour la comptabilité, le suivi des contacts et le service après-vente. La gestion

du SAV est primordiale pour la PME car elle doit disposer d'une traçabilité totale sur ses produits dont certains utilisent une source radioactive. "Je voulais être opérationnel début 2004." Au retour d'un salon informatique, certains collaborateurs lui parlent de SAP Business One. Jean-



Le PGI retenu par Fondis devait pouvoir gérer les numéros de série des matériels vendus (ci-dessus un spectromètre à fluorescence X).

Pierre Ellerbach est sur la défensive : "SAP, ce n'est pas pour nous", assène-t-il, avant de constater que, finalement, le produit proposé s'adresse vraiment à des PME. La solution inclut le suivi des affaires commerciales et du SAV. "La comptabilité est assez simple, mais suffit à nos besoins, quel que nous regrettions qu'elle n'écrive pas de grand livre." Fondis signe le 6 novembre avec l'intégrateur ERT qui revend Business One. L'offre est toute nouvelle, à peine lancée sur le marché. "Nous avons eu peur d'essayer les plâtres", reconnaît tout de même Jean-Pierre Ellerbach. Au bout d'un an d'utilisation, la direction de Fondis apprécie de disposer d'une vue globale sur le fonctionnement

de l'entreprise en temps réel. Les factures, l'historique des relations avec les clients, la liste des pannes sont directement consultables. "Si un client nous demande de faire un effort car il a eu un souci avec un équipement, nous pouvons vérifier l'information sur-le-champ. Le gain de temps le plus important concerne le reporting mensuel. Nous l'avons ramené à un quart d'heure alors qu'il nous prenait huit heures, apprécie le directeur commercial. Auparavant, je devais me déplacer pour récupérer les dossiers techniques. Aujourd'hui, j'affiche toutes les informations chaque matin sur mon poste." M.G.

(* CA 2003 : 8 millions d'euros

Les PME sont difficiles à satisfaire

Chaque année, 10 % seulement des 180 000 entreprises françaises de 10 à 250 salariés investissent dans leur système de gestion. Dotées de moyens limités, leurs besoins n'en sont pas moins complexes.

Il y a du grain à moudre dans les PME françaises pour les éditeurs de progiciels. "Tous les cinq à sept ans, environ, les PME font évoluer leur système de gestion", constate Florence Caillat, responsable marketing de l'intégrateur Cyborg. Pourtant, fournir une offre adaptée à la demande n'a rien d'une évidence.

"Les PME sont des entreprises difficiles à satisfaire, fait remarquer Jean-François Perret, président du cabinet de conseil Pierre Audoin Consultants. Elles doivent faire face à des normes réglementaires sévères, mais elles disposent de moyens limités, tant financiers qu'humains. Elles ne peuvent pas investir tous les ans, comme le font les grandes entreprises. Leurs besoins fonctionnels n'en sont pas moins complexes." Chaque année, 10%



→ "La disparition d'outils de gestion d'ancienne génération va laisser un parc orphelin dans les PME", note Jean-François Perret, président de Pierre Audoin Consultants.

des 180 000 entreprises comptant 10 à 250 salariés en France réalisent tout de même un investissement.

Les contraintes légales qu'on leur impose dans divers domaines (paie, gestion des ressources humaines, normes IAS...) poussent certaines d'entre elles à accélérer leur migration. Les pourvoyeurs de solutions espèrent donc bénéficier en 2005 d'une volonté d'investissement plus forte.

Entre 10 et 250 salariés, des exigences différentes

"Les grands progiciels de gestion intégrés, comme mySAP ERP, Oracle E-Business Suite ou PeopleSoft Enterprise, apparaissent trop structurants et trop chers pour la tranche d'entreprises situées entre 10 et 250 employés", rappelle Jean-François Perret. Il arrive pourtant que certaines d'entre elles sautent le pas (voir le témoignage de Goëmar page 39).

Pour le président de PAC, l'investissement est encore un peu lourd avec des solutions conçues

pour de grandes PME, comme celles d'Intentia, Générax, PeopleSoft avec EnterpriseOne ou SAP avec All-in-One. Parallèlement, il énumère des offres qui, tout en proposant une palette fonctionnelle large et des possibilités d'ajustement au métier, sont "réellement adaptées" au budget et aux ressources que peuvent mobiliser des PME de 10 à 250 personnes. Il classe dans cette catégorie des produits tels que Cegid PGI, Adonix X3, MBS Navision ou SAP Business One(*). Pour exemple, une offre comme Business One revient à 2 500 euros par utilisateur, tout compris (licence, base de données et matériel, avec vingt jours d'intégration). M.G.

(* Autres éditeurs de PGI : ADNSoft, Agresso, Apissoft, Deal, IBS, iFS, Interlogiciel, Isia, Lefebvre Software, Mapics, Ordrepro, Prodata, QAD, Quallor, Scala, Silverpod, SSA Global, Volume et, en Open Source, Tiny ERP et OFBiz Néogia.