

« La sensibilité client avant tout »

Pour réussir un projet ERP une compréhension rapide de la problématique client est indispensable. Avec La Mie Câline, Proginov a réussi à intégrer les 5 métiers qui font la particularité de cette franchise à la fois franchiseur, centrale d'achats, fabricant, logisticien et magasins franchisés.



La Mie Câline

Du bon grain au bon pain

SAS Monts Fournil
Fabricant et franchiseur
du réseau La Mie Câline

SECTEUR : terminaux de cuisson, restauration

SIÈGE : St Jean de Monts (85)

Franchiseur et producteur certifié ISO 9001

Editeur de logiciel de gestion
CA 2007 : 12,18 M€

Editeur d'une solution complète de gestion d'entreprise : gestion commerciale et de production, gestion comptable et financière, gestion Paye et RH, CRM et gestion de projet.

Hébergeur d'applications à la demande.

Basé à Nantes, Proginov distribue son ERP partout en France, Dom-Tom et Maroc.

Proginov
Parc d'activités de Tournebride BP 20,
44118 LA CHEVROLIERE
Tél.: +33 (0)2.51.70.93.93
Fax : +33 (0)2.51.70.93.94

L'organisation de La Mie Câline repose sur 5 métiers interdépendants. La communication entre chaque activité est complexe et permanente. Limité par son ancien système informatique et logiciel, il lui fallait pour maintenir son dynamisme et évoluer, remplacer et moderniser sa solution de gestion. En faisant le choix de l'ERP Proginov La Mie Câline oublie aujourd'hui ses entraves d'hier et se concentre sur son expansion.

« Une croissance continue »

Fondée en 1985 à Challans par André Barreteau (issu d'une lignée de boulangers-pâtisseries,) l'enseigne de **La Mie Câline** est aujourd'hui implantée sur tout le territoire français avec plus de 174 magasins franchisés. Le concept de magasins terminaux de cuisson a fait ses preuves et ne cesse de se développer en proposant de nouveaux services et produits ou en s'exportant sur les pays européens limitrophes tels que l'Espagne.



La société mère basée à Saint Jean de Monts (Vendée) compte 250 personnes et se charge de la production, de la comptabilité et de la gestion de la centrale d'achats. L'usine (certifiée ISO 9001) fabrique exclusivement pour ses magasins des produits surgelés crus. La logistique et la distribution sont assurées par la société filiale L'MM (créée à parts égales avec le transporteur Groupe Mousset). Toute cette organisation se

doit d'être réactive et de pouvoir communiquer en interne 24h/24 7j/7, sans coupures en flux continu et en temps réel. Le système auparavant en place était peu évolutif et devenant un frein pour la croissance de l'entreprise. De plus, les délais de résolution des problèmes du fournisseur étaient trop longs.

« Un cahier des charges multiple, un planning serré »

En octobre 2006, La Mie Câline lance un appel d'offres auprès de divers prestataires. Son cahier des charges, qui évoluera au fil de l'avancement du projet, liste toute une série de besoins fonctionnels et techniques : gestion commerciale et comptable, gestion de la centrale d'achats, récupération des chiffres magasin pour intégration à l'ERP, ainsi qu'une trentaine d'interfaces à valider avec VIF et Oracle (et autres). L'objectif est de disposer d'une communication simplifiée et en temps réel entre les magasins et la centrale d'achats, ainsi que d'un système de sauvegarde sûr et fiable. Les délais impartis pour mettre en place l'ERP sont courts, la comptabilité doit être en place pour janvier 2007, à peine 2 mois !

Au coude à coude avec d'autres éditeurs, au final La Mie Câline penche pour Proginov, à la fois séduite et rassurée par la sensibilité client de l'éditeur, sa connaissance des métiers, et par ses infrastructures techniques.



Quelques chiffres

174 magasins sur toute la France

800 clients/jour par magasin

25000 tickets/mois

250 références produits

49000000 viennoiseries/an

180 commandes/jour à la centrale

300 pers. en production et franchiseur

60 pers. en logistique

1400 pers. en franchise

« Un délai pareil, c'est rare ! »

L'analyse de contexte débute en novembre 2006, l'équipe de Proginov ne ménage pas ses efforts et, en temps voulu en janvier 2007, la comptabilité se met en place. Le mois de mai voit l'installation de la Centrale d'achats et de référencement. Le site web de saisie de commande est en ligne début juillet. Les franchisés peuvent ainsi directement passer leurs commandes à la centrale d'achats pour le lendemain.

Ils inaugurent aussi en février la nouvelle version du logiciel de caisses Proginov, nouvelle ergonomie et nouvelles fonctionnalités sont à l'affiche. Quatre magasins («pilotes») sont équipés en premier lieu. Malgré un planning plutôt serré, les résultats sont là comme le souligne Christophe Bartheau, responsable informatique de La Mie Câline : « C'est costaud, c'est stable, ça clôture vite et c'est bien pensé pour le quotidien des magasins franchisés ».

Au total 115 magasins sont prévus d'ici août 2009.

« Une vraie qualité de service et la maîtrise du budget »

Au bout de deux années, Christophe Bartheau s'accorde à dire que la collaboration étroite avec Proginov s'apparente à du partenariat « Il n'y a pas de sous-entendus, c'est une histoire d'homme et de confiance ; Proginov est à l'écoute et réagit dans des temps très courts.

Il y a concordance entre ce qui est prévu et le service apporté. Si le projet a réussi, c'est en grande partie grâce à une compréhension rapide des problématiques, la maîtrise des budgets et un vrai accompagnement commercial ».

Pour ces raisons, Proginov continue aujourd'hui à suivre et accompagner La Mie Câline dans ses nouveaux projets. L'implantation de magasins à l'export en fait partie. La Mie Câline ouvrira en janvier prochain deux nouveaux magasins en Espagne avec version espagnole de gestion des points de vente.

« Une expansion soutenue par l'ERP »

Le 5 novembre 2008, à Poitiers La Mie Câline inaugure son nouveau concept de magasin « La Mie Câline A Table ». Au concept classique il ajoute le coin restauration sur place et le mode Drive-in pour la vente à emporter. Proginov a donc implémenté la gestion de double TVA et des modes d'encaissements supplémentaires.

Pour continuer sur sa lancée, La Mie Câline prévoit également de s'établir sur les autoroutes dans les stations AGIP. Le premier magasin devrait s'ouvrir à Gradignan en juin 2009. Proginov équipera ces nouveaux points de vente (front-office et back-office) en intégrant une interface avec la gestion de la station essence.

Tout à l'avenant, pour 2009 une nouvelle usine de production est prévue, de paire avec la création d'un nouvel entrepôt de centrale d'achat. Les projets ne manquent pas dans les cartons de La Mie Câline.

Christophe Bartheau pour conclure nous dit :

« Si on ne changeait pas d'ERP, on ne pouvait plus avancer. La qualité de travail et d'analyse de l'équipe Proginov nous a confirmé la justesse de notre choix. Un service client de premier ordre. On sait que l'on peut vous joindre à tout moment ! »