



Banque Accord fait confiance à Qualiac

Un ERP vieillissant et peu convivial en place depuis 20 ans,
une comptabilité générale déconnectée de la comptabilité analytique...
Difficile de gérer la croissance de l'entreprise.
Banque Accord a trouvé le remède, et plus encore, avec Qualiac dès 2004.

LA SOCIÉTÉ

- SECTEUR D'ACTIVITÉ > Banque
- SITE WEB > www.banque-accord.com
- EFFECTIFS > 1800
- PRODUCTION TOTALE > 7,3 milliards d'euros

Filiale du Groupe Auchan, Banque Accord distribue des produits et services financiers : crédit, épargne, assurance, cartes de paiement... Elle gère aussi la monétique et la Gestion de la Relation Client, à distance et sur les points de vente de ses enseignes partenaires. Avec ses 6 millions de clients, une production totale de 7,3 milliards d'euros dont une production de crédit de 2 milliards d'euros (encours de 2,5 milliards), la société se positionne comme un acteur de premier plan de l'économie hexagonale. Pourtant, en 2002, la situation de son informatique s'avère complexe avec un progiciel vieillissant (FigaGip) qui ne répond plus aux besoins d'évolution et de souplesse indispensables à sa croissance.

Un éditeur en phase avec la vision de l'entreprise

Banque Accord lance l'idée de la migration vers une nouvelle solution. Après avoir fixé un planning fin 2003, l'appel d'offres est finalement lancé en janvier 2004. « Au départ, dix sociétés ont répondu, et leurs solutions sont évaluées selon une grille de cotation conçue par les équipes informatiques et les utilisateurs. Trois éditeurs sont retenus, et nous commençons les visites de clients de ces sociétés qui nous présentent leurs déploiements. Après cette étape, seuls Qualiac et Coda restent en lice » se souvient Nathalie Vahé, Responsable du Pôle Outils de la Direction Financière et Logistique chez Banque Accord. « Après diverses présentations et interviews de clients, Qualiac est retenu en juin 2004. Nous avons apprécié la visibilité de l'outil, le sentiment de discuter avec des équipes en phase avec nos approches projet, et les conditions tarifaires équilibrées ». Le périmètre du projet englobe la comptabilité-finances, les immobilisations et la gestion des achats au niveau de toute la société, et potentiellement à l'international (Portugal, Espagne, Pologne...). Au total, 50 utilisateurs de la direction financière sont concernés, ainsi qu'une centaine pour les achats.

Le choix de l'autonomie accompagnée

Comme précisé dans l'appel d'offres, la banque souhaitait traiter directement avec l'éditeur, sans intervention d'un prestataire intermédiaire. Qualiac organise donc un transfert de compétences auprès de la DSI et de la direction financière pour leur permettre de maîtriser la solution déployée. Trois personnes sont déléguées pour faciliter ces formations. En effet, la société souhaite assurer son autonomie et rester indépendante. D'ailleurs, Nathalie Vahé qui faisait partie de l'équipe informatique à cette époque, devient responsable du projet auprès de la direction financière et logistique. « Nous avons organisé une gestion de projet classique avec trois chefs de projet : un chez Qualiac, un à la DSI, et un pour la maîtrise d'ouvrage. Et chaque réunion ou atelier comprenait également des utilisateurs-clés appartenant aux services concernés » précise Nathalie Vahé.

En juin 2004, le rétroplanning arrêté prévoit un déploiement de Qualiac en janvier 2005, pour le début du nouvel exercice. Dès juillet, des formations de deux jours sont dispensées aux équipes projet et aux "experts utilisateurs". « Nous apprenons en marchant, et les spécialistes de Qualiac nous accompagnent dans le paramétrage réel de l'outil lors de cet apprentissage-développement, jusqu'au mois d'octobre 2004 » rapporte Nathalie Vahé.

Opération Comptabilité/Finances réussie !

Pour commencer un nouvel exercice avec un outil différent, encore faut-il récupérer proprement les données. Banque Accord se penche donc sur ce chantier courant novembre-décembre 2004 (clients, produits, tiers, plan comptable...). « Notre ancien logiciel ne proposant aucune automatisation, nous avons effectué des exports/imports manuels dans Qualiac. Une opération qui s'est révélée assez facile, car Qualiac propose des fonctions simples à utiliser dans ce but. En outre, ce travail nous a amenés à réaliser un travail de fond pour améliorer notre plan comptable, et à effectuer un nettoyage des bases de données (tiers inactifs, ...) » apprécie Nathalie Vahé. Les délais ont été tenus, et Qualiac Comptabilité/Finances a réellement été opérationnel dès le 1er janvier 2005.

TÉMOIGNAGE CLIENT

« Cependant, nous avons laissé les utilisateurs clôturer l'exercice 2004, une opération toujours délicate » reconnaît Nathalie Vahé. Le 15 janvier, les utilisateurs de la direction financière étaient formés et opérationnels sur Qualiacc, avec une satisfaction évidente. « Ils passaient d'un outil sur grand système à écran texte monolithique à une application moderne proposant des écrans ergonomiques et une fluidité dans les processus. Tous ces arguments ont fortement favorisé l'appropriation par ces utilisateurs » souligne Nathalie Vahé.

Au second semestre 2005, l'application Qualiacc a été étendue aux immobilisations. L'ancienne solution sous Sybel a nécessité un gros travail de reprise des données, car le logiciel n'était pas documenté. L'entreprise en profite pour combler les lacunes liées à l'ancien système. En effet, « Qualiacc Immobilisations propose des fonctions plus complètes et évoluées. Et la petite équipe concernée à la DAF a pu bénéficier de la nouvelle solution dès le second semestre 2005 » relate Nathalie Vahé.

Un accompagnement incontournable pour les achats

Par nature, la gestion des achats concerne un plus grand nombre d'employés de tous les services chez Banque Accord. Comme dans de nombreuses entreprises, les achats étaient gérés par e-mail et de façon formelle jusqu'à la réception de la marchandise. Cela pouvait donc poser des problèmes de rapprochement avec le bon de commande. Après la mise en place d'une saisie de bon de commande liée à un "workflow" automatisant la validation par le responsable alerté sur son poste de travail, un bon de commande formalisé est généré dans Qualiacc. Lors de la livraison, la facture peut alors simplement et automatiquement être rapprochée du bon de commande. « Considérés comme une contrainte par les utilisateurs, ces processus deviennent néanmoins indispensables pour assurer la cohérence comptable et budgétaire. C'est pourquoi nous avons accompagné le changement au plus près des utilisateurs. Au lancement début 2006, des formations ont été dispensées sur l'outil et sur son utilité. Puis une seconde vague de sensibilisation auprès des utilisateurs a été menée en 2009. Une piqûre de rappel indispensable » assure Nathalie Vahé. Le manque d'accompagnement au changement des utilisateurs explique souvent la non-adoption de ce type d'outil. Les utilisateurs les plus réticents imaginant de nombreuses stratégies pour continuer à "faire comme avant". Pourtant, ces attitudes se modifient parfois plus naturellement lorsque l'on explique le sens de ces changements.

Et si c'était à refaire...

« Nous sommes passés d'un système où les processus étaient peu synchronisés et nécessitaient de nombreuses interventions manuelles, à un progiciel apportant de la fiabilité, du contrôle, des données centralisées et une simplicité d'accès à l'information. Désormais, l'utilisateur

ne perd plus son temps à rechercher ses données et dispose de plus de temps pour analyser ses comptes » constate Nathalie Vahé. Les avantages d'un ERP attendus par Banque Accord sont donc au rendez-vous, et l'entreprise se félicite de sa relation avec Qualiacc. « Les équipes de l'éditeur se montrent compétentes, réactives et très disponibles pour répondre à nos besoins. Qualiacc a respecté la contrainte initiale des six mois de délai. Et en cinq ans, nous avons toujours eu affaire aux mêmes interlocuteurs qui connaissent donc bien notre entreprise, ses processus métiers, son fonctionnement, et ses besoins. Très satisfaits, nous avons d'ailleurs démarré le projet Qualiacc pour le Portugal dès 2005, et l'Espagne démarre actuellement. La dimension multi-sociétés du progiciel se montre très adaptée pour la gestion de ces filiales » complète Nathalie Vahé. Par ailleurs, le recours à Qualiacc Archivage est également planifié pour 2010 afin d'épurer les bases en archivant des exercices passés, et d'améliorer encore les temps de réponse. Désormais, la Banque Accord dispose d'un ERP qui s'adapte à sa croissance et facilite l'automatisation contrôlée de ses processus.

LE PROJET

- DATES DU PROJET** > 1er projet 2004 : migration vers Qualiacc Comptabilité/Finances, Immobilisations et Achats. 2005 : démarrage du projet Qualiacc au Portugal. 2010 : démarrage du projet Qualiacc en Espagne.
- BESOIN ET PROBLÉMATIQUES** > Changement d'un ERP vieillissant pour un ERP répondant à la vision de l'entreprise
- NOMBRE D'UTILISATEURS** > 50
- PLATE-FORME** > Unix
- SYSTÈME D'EXPLOITATION** > Aix
- BASE DE DONNÉES** > Oracle
- APPLICATIONS QUALIACC UTILISÉES** > Fondations, Comptabilité/Finances, Achats, Immobilisations