



■ L'Opac 38 gère 22 000 logements avec Qualiac®

Lors de la migration majeure de son système d'information, l'Opac de l'Isère a fait confiance à Qualiac®. La solution répond aux attentes des utilisateurs, et épaula la direction dans la réalisation de ses objectifs stratégiques.



Fiche d'identité

Société : OPAC 38

Secteur d'activité : Immobilier

Site Web : www.opac38.fr

Effectifs : 450

Nombre de logements : 22 000

Chiffre d'affaires : 92 millions d'euros

L'Office Public d'Aménagement et de Construction de l'Isère (Opac 38) a compétence pour intervenir sur l'ensemble du territoire de la région Rhône-Alpes en tant que constructeur et gestionnaire de logements sociaux. Une informatique de pointe pour les 450 agents (siège, sept agences, et une présence de terrain assurée par 130 agents de résidence) se révèle indispensable pour gérer près de 22 000 logements accueillant 50 000 habitants.

■ Recentrer le système d'information sur la gestion patrimoniale

Jusqu'en 1999, 350 utilisateurs accédaient à une application qui regroupait la gestion locative, la comptabilité, le budget et le patrimoine dans une dimension gestionnaire plus que technique. Alors, un projet de migration fut décidé avec l'objectif de centrer le système d'information sur la gestion patrimoniale.

De 1999 à 2001, avec des consultants d'Ineum (encore baptisé Deloitte), l'Opac 38 définit son schéma directeur pour les 10 prochaines années. Résultat : un appel d'offres performantiel au niveau européen divisé en 16 lots qui retient 5 candidats par lot a été lancé. Le processus de sélection s'effectue sur des tests fonctionnels à partir de scénarios prototypés, évalués par des utilisateurs eux mêmes. "Ce cahier des charges très complet a découragé bon nombre de prétendants" confie Audrey Schembri, responsable du système d'information à l'Opac 38.

“Qualiac® a su répondre aux exigences du cahier des charges et aux tests fonctionnels”

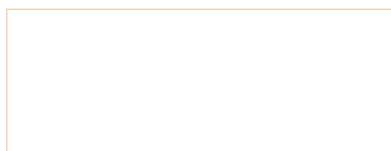
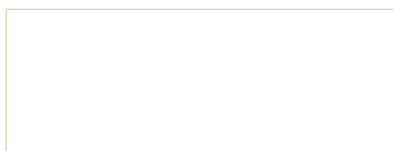
■ Qualiac® l'emporte pour ses performances et son sérieux

Les marchés sont signés en octobre 2001 et Qualiac®, qui a concouru pour les modules "Comptabilité/Finances" et "Gestion des Achats", est retenu pour ces deux lots. Chaque lot regroupait le logiciel, le matériel, les prestations de pilotage du projet, la maintenance et le transfert de compétences. "Qualiac® a su répondre aux exigences du cahier des charges et aux tests fonctionnels. Son module Achats s'est révélé le plus complet et sa comptabilité générale satisfaisante. De plus, ses possibilités de comptabilité analytique étaient les plus performantes. Enfin, après enquête auprès de ses clients, élément de la notation, nous avons constaté le sérieux et la rigueur de la société" se souvient Audrey Schembri.

■ 60 personnes opérationnelles sur Achats et Budget début 2003

Au dernier trimestre 2001, la mise au point du plan d'assurance qualité donne naissance au référentiel. Puis, le transfert de compétences peut commencer pour le paramétrage de Qualiac® Fondations. En phase de spécifications, l'Opac 38 avait enrôlé trois employés des achats (comptabilité), deux acheteurs non comptables, quatre comptables, et deux personnes du budget, soit onze utilisateurs jusqu'au choix de l'outil. Ce nombre sera ramené à 5 personnes pour le transfert de compétences et le paramétrage. Sur trois mois, plusieurs sessions de deux journées sont organisées dans les locaux de l'OPAC 38.

"Cette mise en adéquation de nos besoins et des fonctionnalités de Qualiac® a permis d'affiner nos processus d'achats et de préciser nos besoins analytiques" relate Audrey Schembri. Après la clôture d'exercice comptable 2001, la fin des formations reprend en mars 2002.



De mai à fin 2002, le paramétrage du module Achats prend forme. " En parallèle, de novembre à décembre, un consultant Deloitte, deux comptables, deux acheteurs formés et moi-même dispensons la formation Achats à 60 utilisateurs sur 3 jours, " se rappelle Odile Paulin, responsable de la comptabilité. Dans la foulée, ces mêmes utilisateurs sont également formés sur la partie budget. Le lancement officiel des fonctions Achats et Budget (Finances) de Qualiacc® se déroule dans la sérénité le 14 janvier 2003.

Un budget interactif et des fonctions décisionnelles

A ce périmètre de démarrage ont été ajoutées des fonctionnalités (suivi des mouvements quotidiens par la mise à jour du budget en temps réel) ou des nouveautés (développement d'un bon de commande personnalisé pour les achats).

Mais l'intérêt principal de Qualiacc® est d'avoir permis à l'OPAC 38 de gérer de façon optimale certains domaines. A titre d'exemple, les contrats de maintenance. Il s'agit de contrats pluriannuels et multigroupes définissant les obligations des prestataires en matière de maintenance des logements et des équipements. "Or, auparavant, ces contrats pluriannuels étaient saisis et ressaisis (avec les reports) chaque année par des intérimaires pendant trois mois. Avec Qualiacc®, une nouvelle procédure nous permet de gérer automatiquement les reports d'engagement d'une année sur l'autre, y compris pour les contrats multigroupes" précise Audrey Schembri.

Fin 2004, l'OPAC 38 déploie Qualiacc® WIM (Workflow Information Manager) permettant de gérer avec des workflow des processus de gestion, sans forcément se connecter au progiciel et en étant averti par messagerie.

C'est dire si depuis la mise en service, les projets d'amélioration se suivent et ouvrent des

perspectives continues d'optimisation.

"Le schéma directeur a posé des objectifs majeurs de restitution d'information et de pilotage afin d'accompagner la réalisation de la vision stratégique de l'Opac 38" souligne Audrey Schembri. C'est pourquoi le projet décisionnel interne vise en 2005 cet objectif de restitution d'informations synthétiques et stratégiques en implémentant la solution Business Objects à partir des univers de Qualiacc®.

Des utilisateurs satisfaits et d'excellentes relations avec l'éditeur

"Le niveau d'appropriation de Qualiacc® est satisfaisant pour les utilisateurs qui maîtrisent désormais complètement la fonction d'acheteur. Désormais, ils souhaitent même aller plus loin et formulent des demandes d'exploitation des données produites" constate Ghislain Ligier, administrateur Qualiacc® à l'Opac 38. "Ainsi, il y a une forte demande de formation aux exports de Qualiacc® et au reporting, surtout de la part des acheteurs et des managers" poursuit-il.

Pour assurer le suivi de la solution, l'OPAC 38 a nommé Ghislain Ligier au poste d'administrateur Qualiacc®, et a mis en place une organisation de gestion interne des réclamations Qualiacc®. Ghislain Ligier dans l'exercice de ses activités s'appuie sur un réseau de 4 utilisateurs référents, mais tous les utilisateurs peuvent s'adresser directement à lui pour toute demande liée à Qualiacc® (bug, demande de formation, demande d'amélioration...). Après analyse interne et arbitrage, les demandes sont soumises à l'éditeur. Et lorsque la demande est validée par Qualiacc®, les éventuelles modifications sont intégrées au produit. " Nous ne subissons pas la pression et l'arrogance de l'éditeur. On sent une réelle dynamique du support et du produit. De plus, leurs ingénieurs savent parler à des non-informaticiens, y compris de leur métier. Enfin, la polyvalence facilite bien les choses. Ainsi, le support du module Achats a su nous dépanner sur le module Comptabilité/Finances" rapporte Ghislain Ligier. "La facture est toujours à la hauteur du service rendu : la caisse enregistreuse ne tourne pas sans cesse derrière le comptoir ! Des gestes commerciaux reviennent régulièrement. Nous faisons d'ailleurs parti du Club Utilisateurs Qualiacc® dont les discussions et les échanges d'expériences sont très constructifs. Finalement, nous sommes satisfaits d'avoir choisi Qualiacc®, une société pérenne qui ne va pas disparaître demain ! " conclut Audrey Schembri.

“ Cette mise en adéquation de nos besoins et des fonctionnalités de Qualiacc® a permis d'affiner nos processus d'achats et de préciser nos besoins analytiques ”

Le projet

Modules Qualiacc® : Comptabilité/Finances,
Achats,
WIM (Workflow Information Manager).

Nombre d'utilisateurs : 60
Plate-forme : HP
Base de données : ORACLE

Siège Social - Ingénierie Consulting Marketing Produits

7, avenue de Villars
63400 Chamalières
Tél. : 04 73 40 40 40
Fax : 04 73 40 40 41

Recherche & Développement Services Administratifs

Parc d'Activités de Tronquières
14, avenue du Garric
15000 Aurillac
Tél. : 04 71 64 60 26
Fax : 04 71 64 18 27

Agence Commerciale de Paris

Tour Ariane
5, place de la Pyramide
92088 Paris La Défense
Tél. : 01 55 68 10 30
Fax : 01 55 68 10 00

