

Enterprise Ressources Planning, un potentiel inexploité ?

Les Progiciels de Gestion Intégrés, ces monstres informatiques dont on a peur de percer les secrets.



Lorsque je pose innocemment la question : « Pourrait-on développer cette fonctionnalité sur l'ERP de l'entreprise ? », les réponses sont bien trop souvent similaires : « C'est trop compliqué ! » ; « Il ne peut pas le faire. » ; « On n'a pas le temps. ». Quand on connaît l'investissement que représente un tel logiciel, on est en droit de s'interroger sur cette réticence à poursuivre l'investigation.

Depuis sa mise en place à son utilisation effective, l'ERP représente un chantier gargantuesque et un gouffre financier qui peut donner le vertige. Certaines entreprises ont échoué suite à une tentative d'implantation d'ERP (ou PGI en français). Mais celles qui le tente savent que « le jeu en vaut la chandelle ». Pourtant l'ERP restera trop souvent un logiciel inachevé qui ne contente qu'en parti l'entreprise.

En effet, les ERP proposent à n'importe quelle entreprise d'avoir sa solution personnalisée, adaptée à son activité et à ses besoins. Des grands noms, comme SAP ou Sage, jusqu'au moins connus et au plus spécialisés, les ERP offrent une myriade de possibilités pour se rendre la vie plus facile et gagner du temps sur les tâches répétitives.

Le fonctionnement est simple : une base de données unique qui alimente un système MRPII (Manufacturing Ressources Planning). Ainsi chaque service peut accéder à toutes les données mises en forme selon ses besoins et effectuer des tâches du quotidien par le biais du logiciel. Une centralisation des informations indispensable dans les grandes entreprises et aidante pour les petites. Imaginez pouvoir gérer votre produit de l'approvisionnement en matières premières jusqu'à l'envoi au client en passant par la production sans oublier le service après-vente. Les ERP rendent cela possible.

Mes expériences professionnelles m'ont donné l'occasion de travailler sur des ERP. J'ai pu ainsi en découvrir trois et ces trois expériences m'ont permis de comprendre à quel point chaque logiciel peut à la fois être similaire et diamétralement opposé. Entre le logiciel beaucoup trop personnalisé pour une PME, celui énorme dont on n'ose plus modifier les paramètres au sein d'un groupe et celui développé dans des directions totalement différentes dans les entreprises d'un même groupe, les ERP ont la vie dure.

Le budget à prévoir pour une telle implantation dépend de la taille de l'entreprise et du type d'ERP. On distingue notamment les ERP propriétaires et les ERP open source (ou libres). Les ERP propriétaires nécessitent l'achat de licence et sont donc bien plus cher que les ERP libres mais ils viennent avec un accompagnement de A à Z et de nombreux services (après-vente, maintenance, etc.). De manière générale, les ERP propriétaires seront préférés par les grandes entreprises. Alors que les ERP open source sont prisés des PME qui souhaitent bénéficier des avantages de cette solution sans en subir les coûts pharaoniques.

On peut estimer l'implantation d'un ERP entre 20 000 et 40 000€, dans une PME, pour un logiciel open source mais un ERP propriétaire fera doubler ce prix. Le coût des licences représente 15 à 25% du prix et les services associés peuvent ajouter 20 000 à 30 000€ au projet. Plus la demande sera personnalisée plus le prix gonflera. Quant aux grandes entreprises, le chiffrage peut rapidement atteindre des millions voire dizaines de millions selon la taille.

Mais de l'implantation à l'utilisation, l'ERP montre ses faiblesses, on en découvre les limites et on identifie des pistes d'amélioration. Seulement, après avoir investi autant d'argent et de temps sur cette solution, difficile d'admettre

qu'il faille en rajouter pour aller au bout du besoin. Ainsi les ERP en restent à ce stade... Quelle tristesse de voir ces logiciels inachevés lorsque l'on sait jusqu'où ils peuvent aller. Je vois de nombreux tableur, lourds et peu pratiques qui retraitent les données extraites de l'ERP alors qu'un module pourrait supporter cette tâche en un clic.

Un nouveau développement peut se chiffrer à 2 000€ ou 20 000€ selon le temps nécessaire et la complexité de la modification. Un chiffre rebutant pour une attente qui peut aller jusqu'à 2 ans. Déçues, les entreprises auront tendance à changer d'ERP cherchant un meilleur parti pris ailleurs.

Alors comment faire pour rentabiliser ces déploiements ?

Ma solution serait de les considérer sur le modèle PDCA :

- Plan : Analyser l'entreprise et proposer une solution personnalisée qui répond à ses besoins et attentes.
- Do : Mettre en place l'ERP et laisser le temps à l'entreprise de l'utiliser.
- Check : Déterminer avec l'entreprise ce qui peut être modifié, ajouté, amélioré dans l'ERP pour que la solution proposée soit sur mesure.
- Act : Mettre en place ces nouvelles fonctionnalités.

Pour le moment, nous avons le « Plan » et le « Do », quant au « Check », il se fait mais sans être maîtrisé. Les informations nécessaires sont donc à disposition, il suffit de les récolter et de les exploiter pour le « Act ». Pour cela, les développeurs peuvent prévoir un suivi périodique, tous les ans ou tous les 6 mois au démarrage. L'entreprise s'occupe de rendre compte de toutes les remarques qui sont ressortis et au terme de chaque période, on identifie les points sur lesquels travailler pour ajuster l'ERP. Les développements supplémentaires, corrections et autres modifications seront condensés sur une courte période et permettront de limiter les frais. Egalement, les développeurs notifieraient ce coût dans les devis et l'entreprise aurait conscience du coût à prévoir sur la durée de vie du logiciel. Ainsi, elle ne se retrouverait pas au « pied du mur » face à un logiciel qui ne satisfait pas de manière optimale ses besoins.

A l'heure actuelle les ERP restent pour moi des logiciels incompris dont le potentiel est inexploité. La relation entre l'entreprise et les développeurs devrait durer dans le

temps, plus que l'implantation, pour que ceux-ci rentrent dans une démarche d'amélioration continue.

Imaginez-vous : Vous demandez un pantalon sur mesure mais après utilisation vous vous apercevez que vous le préféreriez un peu plus court. Quelle solution est la plus logique ? Vous passez votre vie à faire des ourlets tous les matins, vous le faites reprendre quitte à payer ou vous achetez un nouveau pantalon ?

