

| | | | | |
|----------|---------------|-------------------|-------------------|-----------|
| Dossiers | Études de cas | Tendances Marchés | Tribune Juridique | S'abonner |
|----------|---------------|-------------------|-------------------|-----------|

S.C.A. CONSULT – Gérer les temps et les budgets des missions de conseil

Autant que toute autre entreprise commerciale, une société spécialisée dans la vente de prestations intellectuelles, - activité de service par excellence -, a besoin d'outils intégrés de gestion. Témoin S.C.A. Consult, société de conseil en management (conduite de changement, organisation, système d'information, alignement stratégique...), qui a choisi de s'équiper en 2000 d'un ERP pour gérer les missions de ses consultants. *"Dans notre métier, nous avons besoin de calibrer et suivre des plans de travail pour nos collaborateurs, établis au cas par cas, selon le contexte de chaque mission"*, explique Thierry Descoudard, directeur associé de S.C.A. Consult. Au-delà d'une indispensable maîtrise de la qualité des travaux réalisés, cette PME veille à la performance de son activité sur deux axes clés : les budgets alloués aux missions d'intervention et les temps passés chez les clients dans le cadre budgétaire défini. Il lui est donc nécessaire d'effectuer un suivi rigoureux des prestations, de durée très variable, réalisées chez les clients *"pour éviter les dérives induites parfois par un excès de zèle des consultants et limiter les risques de dépassement de budget"*. A cette contrainte de gestion s'est ajoutée, à la fin des années 90, la décision d'une réorganisation des processus de la société : *"Nous avons souhaité passer d'un mode très centralisé, où les temps, les budgets et la facturation étaient gérés en direct par les associés fondateurs, à un mode de gestion décentralisé, afin de donner plus d'autonomie et de responsabilité à nos directeurs de missions"*, se souvient Thierry Descoudard.



Besoin d'un intégré puissant, mais "léger" et "full web"

Depuis sa création en 1992, la société a connu plusieurs logiciels de gestion. Le premier, un logiciel "maison" a été rapidement remplacé par un progiciel dont l'éditeur a aujourd'hui disparu et qu'il fallait changer *"parce qu'il ne passait pas, ou très mal, l'an 2000"*. En 1999, la réorganisation des modes de fonctionnement et le besoin d'un nouvel outil de gestion conduisent les dirigeants de S.C.A. Consult à rédiger un cahier des charges et à faire un tour du marché des PGI susceptibles de s'appliquer aux spécificités métier d'une PME comme S.C.A. Consult. *"Il nous fallait un outil intégré, capable de gérer les temps d'intervention et les budgets, d'effectuer la facturation et le reporting des activités. De plus, nous voulions qu'il soit accessible via le web par nos directeurs de mission et par nos consultants en déplacement chez les clients"*. Or, à l'aube de l'an 2000, de tels outils ne couraient pas les rues. *"Il y avait beaucoup de PGI, mais trop lourds et trop complexes pour notre structure, et qui réclamaient des ressources informatiques que nous n'avions pas"*. S.C.A. Consult est "à deux doigts" d'abandonner la recherche du progiciel idéal et de se tourner vers une solution spécifique, lorsqu'elle découvre, un peu par hasard, l'existence de l'éditeur Apsylis, alors tout jeune, et qui vient de mettre au point son ERP, ASA. *"Au départ, nous étions réticents à l'idée de travailler avec une société aussi jeune et sans références. Mais l'outil était intéressant et, surtout, l'éditeur a très vite compris nos spécificités de gestion"*. Ainsi, Apsylis a su adapter son offre pour qu'elle puisse par exemple, prendre en compte une facturation décalée par rapport à la production réelle (gestion d'acomptes) ou encore gérer un dispositif de "bonus/malus" calculé par rapport au budget initial prévu pour une mission (bonus si le budget reste dans les clous, malus en cas de dépassement), alimentant un tableau de bord pour le suivi annuel de chaque consultant. Séduite par *"l'engagement et la réactivité de l'équipe Apsylis"*, S.C.A. Consult a ainsi retenu cette solution à la fin de l'été 2000. De plus, l'achat de cet outil (en mode licence) représentait un investissement très raisonnable (environ 20 000 euros, tout compris, pour le premier lot concernant 20 utilisateurs): *"un rapport couverture fonctionnelle / prix inégalé"*.

Délais de facturation réduits

Le démarrage opérationnel du projet ASA se fera quelques mois plus tard, le 1er janvier 2001. Après quelques réajustements et correctifs de "petits bugs", le système sera tout de suite pris en main par les utilisateurs, chacun selon son profil : le management, les directeurs de missions et l'ensemble des consultants. Ces derniers peuvent consulter l'état de leurs projets en cours, saisir eux-mêmes leur planning et les temps affectés à telle ou telle mission, leurs notes de frais, et préparer les éléments de facturation qui seront ensuite validés par leur responsable. Ils peuvent le faire de chez eux ou chez le client, même à l'étranger, grâce au support web. Interfacé avec les outils de gestion comptable et de paie (Sage en l'occurrence), le système produit des états de reporting et des statistiques. Le dispositif des bonus/malus mis en place a permis de réduire les dépassements de budget, ou du moins de les anticiper davantage, "sans mettre le client devant le fait accompli". Avec ce progiciel, l'entreprise a pu réduire également ses délais de facturation (d'une facturation à j + 5, la PME est passée à une facturation à j + 1), ce qui a un impact positif sur sa trésorerie. "C'est un outil simple à utiliser, d'une souplesse parfaite : je n'ai que de bonnes appréciations à formuler sur ce produit", se félicite Thierry Descoudard. Et de préciser : "Depuis que nous l'utilisons, nous n'avons jamais eu de problèmes, si ce n'est une fois une panne matérielle de notre serveur : Apsylis a su, à partir des sauvegardes, nous remonter l'application en quatre heures". Bref, après six années d'exploitation, S.C.A. Consult n'est pas tenté de changer de progiciel : "par sa qualité, ASA souffre la comparaison avec bien d'autres ERP reconnus du marché".

S.C.A. Consult se prépare à passer à la nouvelle version d'ASA, qui devrait lui apporter plusieurs améliorations : une plus grande finesse dans le suivi des marges (chez S.C.A. Consult, les taux de facturation diffèrent d'une mission à l'autre, notamment selon la durée d'intervention et le niveau d'expertise attendu), une planification à la demande des missions, des statistiques prévisionnelles, ainsi qu'une gestion intégrée des congés et des absences (aujourd'hui, il y a double saisie dans le logiciel de GRH et dans ASA, même si cela concerne un faible volume de données). De plus, le passage à cette nouvelle version pourra être l'occasion pour le management de S.C.A. Consult de revoir les modalités de sa gestion clientèle : ce sera l'un des prochains chantiers de cette PME.

S.C.A. Consult en bref

- **Activité** : société indépendante de conseil en management
- **Chiffre d'affaires** : un peu plus de 3 millions d'euros
- **Effectif** : 25 personnes (hors réseau partenaires)
- **Problématique** : besoin d'un outil intégré pour la gestion des prestations afin d'établir la facturation et des statistiques (suivi des budgets, suivi de la production...)
- **Solution** : PGI ASA d'Apsylis
- **Date du choix** : été 2000

Claire Leroy, L'Oeil Expert, septembre 2007

Mis en ligne le 25/09/2007

[➤ Retour à la liste](#)