

Des informations ERP aux rapports de gestion pratiques. Ce que vous devez savoir!

Nous avons rencontré Paul-Henri Verhelst, CEO du producteur de chocolat Duc d'O. En 2007, Duc d'O a réalisé une implémentation ERP en vue d'optimiser les processus opérationnels.

ERP et gestion intuitive. Un duo possible?

En 2007, Duc d'O a réalisé une implémentation ERP en vue d'optimiser les processus opérationnels. La production, la vente et les services administratifs sont désormais supportés par un seul et unique progiciel ERP. Une intégration de ces différents départements a permis un échange d'informations rapide et opérationnel. "En tant que chef d'entreprise, je ne pensais pourtant pas que cette plus grande quantité de données me donnait un meilleur aperçu de notre situation", déclare **Paul-Henri Verhelst**, CEO de Duc d'O. "A l'occasion d'une session d'information chez Deloitte Fiduciaire sur la question de la "gestion intuitive" ou non, notre CFO a identifié et reconnu certains besoins en termes de système d'information avec l'aide des spécialistes Business & IT de Deloitte Fiduciaire "

Connaître la stratégie, mais aussi l'expliquer

Les rapports souhaités par Duc d'O sont des rapports indépendants de nature plutôt opérationnelle. L'entreprise avait une vue sur les commandes reçues, mais pas sur leur rentabilité escomptée. La consommation de matières premières était connue, mais pas la différence de prix entre leur coût et le coût standard. Par ailleurs, les informations ERP ne

permettaient pas de déterminer si la stratégie était suivie de manière cohérente. "Les consultants Finance & IT de Deloitte Fiduciaire nous ont fourni une méthodologie permettant de traduire notre stratégie en indicateurs de performance mesurables. Notre stratégie était ainsi non seulement connue, mais aussi explicitée: c'était comme si Duc d'O pouvait désormais se voir dans un miroir", explique Paul-Henri Verhelst. Une série d'entretiens ont ensuite eu lieu avec chaque chef de département – de la maintenance au management – afin de définir la contribution de chacun à la stratégie.

Différence entre stratégie et informations ERP

Paul-Henri Verhelst ajoute en outre: "Avec la collaboration de Deloitte Fiduciaire, nous avons rapidement pris conscience de la nécessité d'une analyse plus approfondie de la production, au sens large: les ventes et la logistique peuvent également optimiser le processus de production, respectivement sous la forme d'une planification et d'une livraison ponctuelle. Au fond, c'est logique: la production est l'une des pierres angulaires de notre stratégie. Et pourtant, elle ne faisait pas partie de nos 'anciennes' informations. En mettant l'accent sur l'aspect commercial, nous nous considérons trop souvent comme une organisation de vente."

Connaître, mettre en œuvre et suivre vos KPI

Sur la base des entretiens, Deloitte Fiduciaire a finalement dégagé vingt indicateurs clés de performance (KPI). **Paul-Henri Verhelst explique:** "Nous avons convenu au préalable que le projet comporterait non seulement la définition de KPI, mais aussi un plan d'implémentation. Nous souhaitons savoir concrètement comment Duc d'O pouvait effectivement mesurer ces KPI. Il s'est avéré que nous avions déjà les logiciels et licences nécessaires en interne. Un investissement supplémentaire à ce niveau n'était donc pas requis."

Deloitte Fiduciaire considère que le département IT de Duc d'O doit pouvoir gérer et maintenir lui-même le système de rapports de gestion. "Cette approche présente l'immense avantage d'être parfaitement maîtrisable pour nos collaborateurs internes.

Si nécessaire, Deloitte Fiduciaire peut nous fournir une assistance. La collaboration avec Deloitte Fiduciaire est constructive, étant donné que, pour l'implémentation, ils prônent l'exploitation la plus complète possible de nos propres ressources existantes et que nous pouvons alors continuer à fixer les priorités pour notre personnel interne." **conclut Paul-Henri Verhelst.** Chez Deloitte Fiduciaire, les maîtres-mots sont **"Entreprendre ensemble"**.



“Désormais, toutes nos équipes savent comment contribuer à la réalisation de notre stratégie”

- Paul-Henri Verhelst

Duc d'O

L'usine Duc d'O de Kruikebeke enregistre une production annuelle de 3.000 tonnes de produits haut de gamme à base de chocolat. Duc d'O commercialise une gamme limitée de produits dans une multitude d'emballages. La marque est vendue dans 60 pays et 85% de la production est destinée à l'exportation. L'entreprise emploie 130 collaborateurs. Le chiffre d'affaires dépend fortement de la saison.

www.ducdo.be