

e-PME : points clés de l'action

L'action collective « e-PME en Aquitaine » (accompagnement individuel de PMI dans la mise en œuvre de modes de travail numériques) comprenait :

► **Deux cycles de formation** d'une journée sur les enjeux de l'e-business à destination des dirigeants d'entreprises et de leurs proches collaborateurs.

► **Neuf journées de conseil** par un expert pour accompagner le chef d'entreprise dans son projet :

- diagnostic du système d'information selon la méthodologie Afnet (adaptée à la taille et au contexte des entreprises ayant notamment une activité hors du secteur aéronautique),
- établissement du cahier des charges,
- analyse de l'offre,
- recette du système d'information.

Entre novembre 2005 et juillet 2007, l'action a réuni huit entreprises de la métallurgie régionale qui ont développé leurs modes de travail numériques dans les grands domaines suivants :

► **Echange et partage de données techniques, travail collaboratif** : BME (bureau études électronique, fabrication appareils paramédicaux – voir reportage au verso), AGB (Mécanique de précision), Lhuis (Etudes et réalisation, mécanique de précision, tôlerie fine)

► **Supply chain** : Aquitaine Electronique (étude et réalisations d'équipements électroniques – voir reportage dans le numéro 3), Précimécan (mécanique de précision)

► **Relation client** : i2S (systèmes de vision, traitement d'images - voir reportage dans le numéro 3), L'Electrolyse (traitement et revêtement de surface – voir reportage ci-contre)

Retour d'expérience : L'Electrolyse

L'évolution du système d'information de L'Electrolyse met l'accent sur la relation clients. Désormais, ils pourront suivre en temps réel l'état d'avancement de leurs commandes.

« Internet a permis le développement d'outils de diffusion de l'information accessibles à un public particulier, internes à l'organisation (intranet) ou externes vers des partenaires privilégiés (extranet) », lit-on dans une récente étude de l'Insee¹. Avec l'ouverture prévue début 2008 d'un portail, L'Electrolyse s'inscrit dans cette logique : celle des entreprises qui entendent tirer le meilleur parti du web.

« En fait, nous allons ouvrir deux sites. Un site " vitrine " et un site accès client permettant la saisie et le suivi en temps réel des commandes. D'une façon générale, il s'agit d'améliorer le service », explique Benoît Sentagnes, adjoint à la direction de la PME girondine, spécialisée dans l'analyse minérale, le traitement-revêtement de surface et le traitement et la valorisation de déchets industriels spéciaux. L'Electrolyse fait partie des huit entreprises de la métallurgie régionale qui, pour développer les modes de travail e-business, ont bénéficié d'un accompagnement dans le cadre de l'action collective « e-PME en Aquitaine ».

Le nouvel outil devrait se traduire par un gain de temps, et ce dès la réception des pièces à traiter. « Très souvent, les commandes sont incomplètement renseignées par les clients. Nous sommes fréquemment obligés de les rappeler pour demander des précisions sur les alliages, les gammes, etc. », constate-t-il. Cet « effort de rigueur » demandé au client au niveau de la saisie des données n'est pas à sens unique. En retour, l'entreprise lui fournira un état d'avancement de sa commande régulièrement mis à jour de façon quotidienne. Un



Traitement de surface en temps réel

système transparent destiné à remplacer les demandes d'information par téléphone. Dans l'état actuel des choses, toutes ne peuvent être satisfaites en raison de « problèmes de disponibilité » des opérateurs aux postes de lancement/ordonnancement.

La mise en place d'un accès client avec suivi en temps réel sur Internet « se combine avec le développement d'un outil de planification de la production ». Cette nouvelle « brique » logicielle doit aboutir à une « planification plus juste » permettant de transmettre aux clients des indicateurs fiables sur les délais prévisionnels de traitement des commandes. Ce volet planification est de loin la partie la plus lourde de l'évolution du système d'information de L'Electrolyse. Outre l'interfaçage avec les outils existants, il s'agit d'entrer en « back office » les données spécifiques à l'activité de l'entreprise : pas moins de 7 000 références de pièces connues, gammes de production, capacité des bains, etc. Le système sera opérationnel début 2008.

¹ Changements organisationnels et technologies de l'information et de la communication – Mars 2006. (www.insee.fr/fr/ffc/ipweb/ip1126/ip1126.pdf) Voir également synthèse dans e-PME en Aquitaine n° 3.

Retour d'expérience : Biomedical Electronics

BME, concepteur et fabricant girondin de matériel paramédical et médical, développe le travail collaboratif. Dans 18 mois, quatre sous-traitants auront directement accès aux données essentielles de la production.

Biomedical Electronics est un bureau d'études et une unité de fabrication de matériel paramédical et médical dont les produits sont diffusés auprès des kinésithérapeutes et esthéticiens. Cette PMI de 37 personnes, implantée à Artigues (33), fait également partie des entreprises de la

L'unité de fabrication de BME où sont produits 3 500 appareils par an.



métallurgie régionale qui ont pris part au programme « e-PME en Aquitaine ».

A ce titre, elle a bénéficié des prestations de conseil lui permettant de faire évoluer son système d'information. L'objectif de mise en réseau d'un groupe de sous-traitants fait actuellement l'objet d'un projet d'action collective distincte, prolongeant ainsi la mobilisation des industriels, de la branche professionnelle et des pouvoirs publics en faveur du développement des modes de travail numériques.

« L'enjeu est de fédérer nos sous-traitants, très fragilisés ces dernières années, autour de l'accès à l'information », explique Pascal Luong, pdg de BME. Le projet doit déboucher sur la mise en place d'un outil de travail collaboratif ouvrant la base de données de BME aux sous-traitants « pour favoriser leur

production ». Ainsi, plans de pièces aux derniers indices, plannings de production, procédures de suivi qualitatif, prix, couleurs, etc., seront accessibles via un extranet sécurisé.

Cette nouvelle organisation industrielle qui concerne dans un premier temps quatre entreprises doit se mettre en place dans un délai de 18 mois. L'architecture du système qui repose sur un extranet n'est pas la partie plus lourde du projet. En l'occurrence, c'est la formation des utilisateurs qui est déterminante afin d'assurer la pérennité de l'opération visant à introduire à la fois rigueur et fluidité dans le processus de sous-traitance. Dans un deuxième temps, aux yeux de Pascal Luong, il est clair que les PME ainsi reliées devront, à leur tour, inciter leurs propres fournisseurs à développer les échanges dématérialisés.

Modes de travail numériques : des usages avancés à développer

92 % des PME régionales sont connectées à Internet ; 83 % y ont accès par le haut débit ; 53 % possèdent leur propre site Internet. C'est ce qu'il ressort du 6^e diagnostic sur le développement et les usages du numérique dans la région présenté récemment par l'Aquitaine Europe Communication. Si le taux d'équipement informatique et de connexion des PME est important, l'utilisation qui est faite de ces outils reste néanmoins « modéré ».

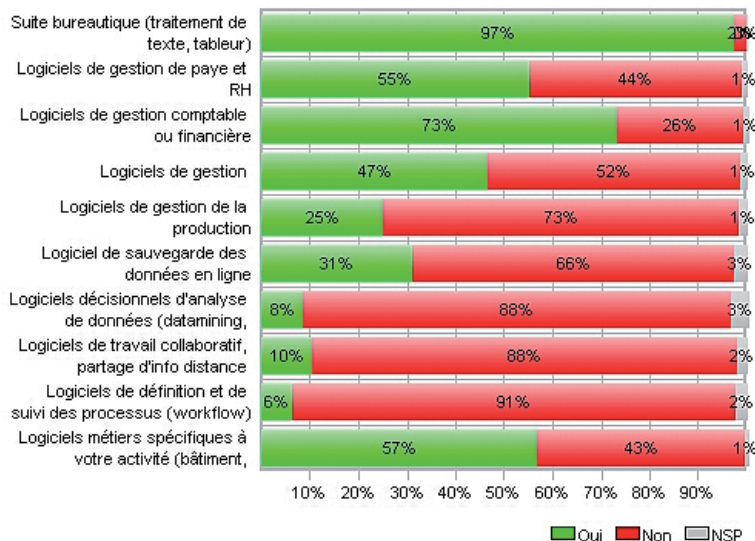
L'histogramme ci-contre témoigne de l'importance de la marge de progression pour les modes de travail numériques (gestion de production, travail collaboratif, aide à la décision...).

En matière d'usage d'Internet, l'étude distingue trois catégories :

- Usages incontournables (mail, recherche d'informations...) : ils sont pratiqués par 60 % des PME.
- Usages courants (veille, échanges de fichiers avec clients ou fournisseurs) : ils concernent 25 % des PME
- Usages avancés (achats en ligne,

intranet, travail collaboratif...) : là le pourcentage tombe à 15 %.

Ces chiffres n'ont rien d'étonnant dans la mesure où il y a une corrélation forte entre la taille de l'entreprise, l'appartenance à un groupe ou son activité dans un secteur à forte valeur ajoutée et l'usage des TIC. Paradoxalement, ce sont les TPE, nettement sous-équipées en ordinateurs (64 %) qui intègrent mieux les usages pratiques d'Internet dans les habitudes de travail.



Le volet entreprises de l'enquête s'appuie sur un sondage AEC/Téléperformance réalisé par téléphone en mai 2007 auprès d'un échantillon de 1 000 PME. Document téléchargeable sur www.aecom.org. Indicateurs par département, secteur d'activité, taille d'entreprise sur www.ethnosonline.eu/aec.