

## Témoignage client SAP



Avec 55 ans de savoir-faire, près de 1000 collaborateurs (dont 11 Meilleurs Ouvriers de France et le Meilleur Sommelier du Monde 2000), 84,6 M€ de CA, 30 000 recettes, 2 restaurants prestigieux, 40 boutiques d'alimentation de luxe dans le monde, la Maison **Lenôtre** est le premier traiteur gastronomique de France. Pour disposer d'un système de gestion supportant l'an 2000 et l'euro, mais aussi optimiser son organisation et améliorer sa rentabilité, cette PME, filiale du groupe Accor, a choisi fin 1998 de mettre en œuvre les solutions de SAP avec l'assistance de Plaut Consulting. Bénéfices : une plus grande rigueur dans le suivi des procédures et une meilleure maîtrise des achats.

LENÔTRE  
PARIS



## **LENÔTRE MISE SUR SAP POUR SOUTENIR SA NOUVELLE ORGANISATION ET SA CROISSANCE**

En plein été 1998, au sortir d'une mémorable Coupe du Monde de football, où il servit près d'un million de repas sur dix sites différents en l'espace d'un mois, Lenôtre décida de prendre enfin le temps de s'occuper de son système d'information. « Notre existant, un ensemble d'applicatifs vieillissants dont certains non maintenus, ne supportait ni le passage à l'an 2000 ni l'euro, n'était plus en phase avec nos objectifs de croissance », se souvient Michel Domer, alors Contrôleur de Gestion, aujourd'hui Directeur des Systèmes d'Information. « Il nous restait peu de temps pour le refondre au profit d'une solution reconnue, fiable et pérenne ». Filiale du groupe Accor, Lenôtre se tourne alors tout naturellement vers l'éditeur de l'ERP retenu comme standard par la maison-mère. Mais comme le métier de Lenôtre et son périmètre fonctionnel sont différents de ceux du groupe, le projet devient suffisamment spécifique pour qu'Accor l'autorise à lancer un appel d'offres pour son besoin propre. « Nous avons retenu en short-list deux grands éditeurs renommés, dont SAP, ainsi qu'une jeune start-up », précise Michel Domer. « Nous avons finalement retenu SAP : outre sa meilleure adéquation aux besoins, ses délais et budgets étaient de l'ordre de ceux de la start-up, pérennité en plus, et près de la moitié de ceux de l'autre concurrent ».

« Côté intégrateur, nous avons tout de suite accroché avec Plaut Consulting, rencontré sur un salon professionnel. Après consultation d'autres prestataires, nous avons définitivement opté pour lui : attentif à nos enjeux, il nous assurait la présence de très bons consultants. Le fait qu'il soit intégrateur mono-produit, avec plus de 15 ans d'expérience du monde SAP, a aussi joué en sa faveur ».



THE BEST-RUN E-BUSINESSES RUN SAP

**SAP FRANCE**

57/59 bd Maiesherbes

75008 Paris

Tél. : 01 55 30 20 00

Fax : 01 55 30 20 01

[www.sap.com/france](http://www.sap.com/france)

Dès janvier 1999, le projet SAPHir (qui évoque l'univers de luxe et la couleur bleue de Lenôtre) démarre avec de forts enjeux à la clé. Il s'agit en effet d'optimiser l'organisation et d'améliorer la rentabilité. Comment ? En fédérant toutes les activités (traiteur, organisation d'événements, boutiques...) autour d'un seul outil qui rationalise et harmonise les procédures, améliore le contrôle, l'analyse et la traçabilité de l'information. Première phase du projet, de janvier à novembre 1999 : la mise en œuvre de la gestion commerciale (module SD), les achats/stocks (module MM) et la partie de production (module PP) concernant la gestion des nomenclatures. Phase 2, menée en 70 jours et opérationnelle en octobre 2000 : la finance (module FI) et le contrôle de gestion (module CO). Phase 3 : la mise en place des immobilisations, terminée en janvier 2002.

**UN PROJET COOPTÉ PAR LA DIRECTION GÉNÉRALE ET LES HOMMES CLÉS DE LENÔTRE**

« Au travers de la synergie des binômes consultant/utilisateur, Plaut Consulting a assuré un réel transfert de compétences tout au long du projet », souligne Michel Domer. « Ainsi nos utilisateurs clés sont autonomes sur une grande partie de la solution : formés par les consultants de Plaut Consulting, c'est eux qui ont assuré en interne la formation de la centaine d'utilisateurs finaux. Quant à la solution SAP, très orientée utilisateurs, elle leur donne le pouvoir : ce sont eux qui ont construit leur solution, en tirant pleinement parti de leur connaissance métier. Ces deux éléments ont beaucoup contribué à la réussite du projet ». Autres facteurs invoqués : l'implication et la mobilisation forte des responsables de services et de la direction générale, jusqu'au président du directoire Patrick Sciard ; puis la communication permanente autour du projet et sa cooptation par des professionnels de Lenôtre, reconnus en interne. Premiers bénéficiaires de SAPHir : 70% des achats sont déjà gérés avec le module MM. « A terme, 100% des achats seront couverts, donc totalement référencés et contrôlés. Et comme les acheteurs disposent enfin de données sur les volumes, les besoins, etc., ils peuvent mieux négocier avec leurs fournisseurs. Les procédures, automatismes et tableaux de bord mis en place améliorent fortement leur productivité et leur confèrent une maîtrise et un suivi de la performance des achats très appréciés ». Côté gestion commerciale, la valeur ajoutée réside dans l'intégration du flux depuis la commande jusqu'à la factura-

tion. Du côté de l'économat central, SAPHir s'est traduite par une baisse de 15% des stocks en trois ans, et la mise en place d'une gestion par code-barre qui améliore la productivité. « C'est toutefois seulement à l'issue de la mise en place des modules FI et CO que la finalité de SAP nous a été une révélation : la totalité des flux aboutissent sous forme d'écritures automatiques comptables, ce qui allège considérablement les traitements administratifs et instaure surtout une vraie logique de gestion. Nous pouvons mieux prévoir les dépenses (grâce aux engagements) et donc mieux maîtriser les coûts ».

**RIGUEUR ET COHÉSION AU SERVICE D'UNE VRAIE LOGIQUE DE GESTION**

« De façon générale, la solution SAP est un facteur de cohésion », poursuit Michel Domer. « Tout le monde dispose de la même interface utilisateur, s'appuie sur le même outil, partage les données d'une base commune, et de ce fait parle le même langage. Conséquence : nous observons une forte intégration entre les services, avec amélioration de productivité à la clé. Conscient en effet d'impacter par son activité l'ensemble de l'entreprise, chacun s'efforce à une plus grande rigueur dans la saisie de ses données, le suivi de ses procédures et le respect de ses délais ». Prochaines étapes envisagées : la gestion via SAP de tous les stocks permanents (boutiques, restaurants...) et l'implémentation de la GPAO (PP), de paire avec une refonte profonde de la production de mise en place. La phase de finition des produits restant, elle, une affaire de perfectionnistes « artistes en gastronomie ». Et de conclure : « Ces projets sont désormais moins des problèmes techniques que des choix d'organisation ! ».

**« Avec sa nouvelle organisation et sa solution SAP, qui l'inscrit dans une forte logique de gestion, Lenôtre est armé pour poursuivre sa croissance soutenue »**

Michel Domer - Directeur du Système d'Information - Lenôtre

**Architecture technique**

**Solution mySAP.com** : FI, CO, MM, SD, PP

**Nombre d'utilisateurs** : 100 quotidiens, 100 occasionnels

**Matériels/serveurs** : Compaq Proliant sous NT

**Postes clients** : Compaq et IBM

**Réseaux** : TCP/IP et ADSL vers les boutiques

**Bases de données** : SQL Server

SAP SIÈGE : Tél : 01 55 30 20 00 - Fax : 01 55 30 20 01 - SAP FORMATION : Tél : 01 46 46 30 00 - Fax : 01 46 46 30 01

SAP LYON : Tél : 04 72 69 88 30 - SAP MARSEILLE : Tél : 04 91 13 45 42

SAP RENNES : Tél : 02 99 83 53 61 - SAP TOULOUSE : Tél : 05 62 30 51 09

Site : <http://www.sap.com/france>