

# Comment l'entreprise familiale Boulangerie St-Donat a piloté avec succès sa transformation numérique grâce à l'ERP cloud Fidelio

Découvrez comment Fidelio a permis à la dynamique Boulangerie St-Donat de diviser par trois le temps requis pour ses exercices de rappel.

## Le client

Ce n'est pas facile d'exploiter une entreprise familiale. Il faut s'adapter et se maintenir à jour si on veut pouvoir transmettre aux prochaines générations les fruits de ses labeurs. Avec presque un siècle d'histoire au Québec et en Ontario, la feuille de route de Boulangerie St-Donat est longue.

Ajouter un 10 à 20 % de croissance annuelle et vous avez une bonne idée des défis auxquels est confrontée cette entreprise chaque année : 4 millions de pâtisseries vendues dont 80 % est distribué dans les grandes chaînes de supermarchés telles que Sobeys, Metro et Loblaws.

Fort de cette croissance stable, il y a 5 ans, la boulangerie a doublé de taille, ce qui a généré des inefficacités dans les tâches quotidiennes des employés.



**st Donat**  
BOULANGERIE · BAKERY  
- 1924 -

« Les employés consacraient trop de temps à la saisie de données et trop peu à leur analyse, ce qui rendait difficile la prise de décisions par la direction. »

Emmanuel Tedeschi  
Chargé de project ERP  
Boulangerie St-Donat

## Le défi : donner à l'entreprise la visibilité et l'agilité requises pour prendre de meilleures décisions.

Les enjeux opérationnels provoqués par l'expansion de l'usine et la croissance soutenue de la boulangerie se résument comme suit :

**Un manque d'agilité et de données fiables :** La boulangerie utilisait trop d'outils qui ne communiquaient pas entre eux. Par conséquent, trop de canaux étaient utilisés pour la saisie de données (stocks pour les ventes, stocks pour la fabrication, etc.).

**Des processus de facturation et de commande complexes et sujets aux erreurs :** Boulangerie St-Donat encodait manuellement toutes les factures de ses nombreux distributeurs.

**Une déficience dans la gestion des stocks et dans le suivi des lots :** Sans système centralisé, la boulangerie peinait à suivre les stocks dans ses six entrepôts externes qui servaient, à fréquence variable, ses multiples distributeurs.

« Les employés consacraient plus de temps à saisir les données qu'à les analyser . . . L'accès difficile aux données avait des répercussions sur le processus décisionnel. . . Tous ces facteurs nous ont menés à l'acquisition d'un logiciel ERP. »

Emmanuel Tedeschi, Chargé de project à Boulangerie St-Donat.

**Une traçabilité inadéquate :** L'absence de contrôle de la saisie manuelle des données de production et d'expédition a généré des situations problématiques comme la suivante : dans une journée, la boulangerie pouvait produire un lot de 1000 tartes qu'elle expédiait ensuite dans un chargement, mais les données d'expédition indiquaient que 1500 tartes avaient été envoyées. Cette irrégularité n'était pas détectée.

**Des audits difficiles à effectuer :** Lors des exercices de rappel annuels dans le cadre de sa certification FSSC 22000 en sécurité alimentaire, Boulangerie St-Donat n'arrivait pas à retracer tous ses produits.

Compte tenu de ces défis, si la boulangerie tenait à sa croissance et à son développement sur de nouveaux marchés, elle devait miser clairement sur sa transformation numérique.

## Solution : Sélectionner le meilleur logiciel ERP pour une boulangerie familiale en croissance rapide

Le logiciel de gestion ERP de Boulangerie St-Donat devait répondre à ces trois objectifs :

- Centraliser les données afin d'accéder plus facilement aux informations pertinentes.
- Réduire les coûts et conserver les marges à l'aide d'une visibilité accrue.
- Augmenter l'efficacité des processus opérationnels.

### Établir un budget et choisir une équipe

Ses objectifs en tête, Boulangerie St-Donat établit à 350 000 \$ le budget requis pour mener à bien le projet de lancement. Grâce au soutien financier du MAPAQ et d'investissement Québec, l'entreprise a pu respecter son budget. Selon Emmanuel : **« Toutes les subventions représentaient un peu moins de la moitié du budget prévu. »**

Embaucher un chargé de projet dévoué pour mener à bien l'implantation était dans les plans. **« Nous avons même prévu d'embaucher du personnel additionnel, finalement, nous avons été en mesure de nous débrouiller avec l'équipe en place. »** explique Emmanuel.

### Gérer les contraintes multiples

Avec l'aide d'un consultant, Boulangerie St-Donat a pu dresser la liste des critères à considérer dans son choix d'un partenaire ERP :

**Les entrepôts multiples :** Le système ERP devait pouvoir se connecter à l'ensemble des installations de stockage, dont le bâtiment principal qui sert à la préparation des commandes et des envois.



**« Vu la taille de l'usine et le fardeau sur nos opérations quotidiennes, investir dans un système ERP était la prochaine étape logique. »**

Emmanuel Tedeschi  
Chargé de projet ERP  
Boulangerie St-Donat



**Les ordinateurs de poche pour les distributeurs :** Ce système permet la facturation en magasin et se connecte automatiquement avec leurs logiciels. Il fallait ainsi impérativement que la communication soit fluide entre le logiciel ERP et les ordinateurs de poche.

**Le respect des standards FSSC :** Boulangerie St-Donat avait besoin d'un système ERP qui puisse gérer ses standards et permettre la traçabilité.

**Un matériel informatique obsolète:** La transformation numérique devait permettre la mise à niveau du matériel informatique de l'entreprise.

## Le choix du partenaire

Des quatre candidats évalués par Boulangerie Saint-Donat, deux étaient des fournisseurs locaux — dont Fidelio — et les deux autres des entreprises internationales. L'ERP infonuagique de Fidelio a été retenu pour les raisons suivantes :

- **Expertise :** Fidelio est le logiciel tout désigné pour les petites et moyennes entreprises dans le secteur agroalimentaire.
- **Une interface web :** L'ERP cloud Fidelio permet d'accéder au logiciel avec une simple connexion Internet.
- Fidelio comprend des fonctionnalités qui permettent d'assurer **la traçabilité et la gestion des lots.**
- **Connexion à l'écosystème :** Fidelio se connecte aux fournisseurs 3PL pour la livraison. Leur équipe a été rassurée par l'expérience similaire de [La Petite Bretonne](#), une autre entreprise agro-alimentaire qui a choisi Fidelio.
- **Flexibilité :** Fidelio permet l'ajout de nouvelles fonctionnalités sur demande. Des lecteurs de code à barres et des tablettes ont été installés dans l'usine et intégrés au système lors de l'implantation.
- **Simplicité :** L'interface moderne et intuitive de Fidelio facilite son utilisation et réduit le temps requis pour la formation des nouveaux employés.

## L'implantation du système

Afin d'assurer une transition harmonieuse, Emmanuel Tedeschi a voulu comprendre comment les processus opérationnels de la boulangerie pourraient être gérés par Fidelio et comme il l'a souligné :

« Nous avons essayé d'adapter nos processus à ceux déjà proposés dans le logiciel ERP, ce qui nous a beaucoup aidé à les simplifier. »

L'équipe a ensuite fait des tests à tous les niveaux : de la comptabilité à la fabrication, jusqu'à la gestion des stocks. Des tests ont été pilotés rigoureusement afin d'éviter les surprises lors du lancement.

Finalement, voulant assurer une transition fluide, Emmanuel et son équipe ont décidé de diviser le projet d'intégration en trois étapes :

- **Avril 2021** : les ventes, les achats, la comptabilité et une partie de la gestion des stocks
- **En cours** : la fabrication, les transferts de stocks et la confirmation des travaux
- **Fin 2022** : la paie et les dépenses de fabrication

Tout au long du processus, Emmanuel s'est assuré que tous les employés puissent recevoir une formation adéquate sur Fidelio. Les résultats furent positifs :

« J'ai été surpris de voir que le personnel plus âgé démontrait autant d'ouverture à ce changement. Je pense que tout le monde avait hâte de voir arriver Fidelio et de pouvoir l'utiliser dans les tâches quotidiennes. »

## Les résultats : Une économie en temps, une traçabilité améliorée et une visibilité complète instantanée

Fidelio aura ainsi permis à Boulangerie St-Donat d'automatiser quatre processus majeurs :

**La facturation et les commandes** : Auparavant, les commandes étaient traitées manuellement, mais le traitement automatique de Fidelio a réduit ce temps de 2 heures et demi par jour à 5 minutes. C'est la même chose pour les factures qui sont importées directement dans Fidelio. L'automatisation de ces processus a libéré un nombre d'heures qui équivaut à un employé à temps plein.

**La traçabilité et les audits** : Avant Fidelio, les données de fabrication et d'expédition étaient saisies manuellement dans Excel. Aujourd'hui, elles sont saisies automatiquement par Fidelio et rapportées dans l'inventaire. Ce n'est donc plus possible d'expédier plus de tartes que ce qui est disponible dans un lot. Et comme Emmanuel est heureux de partager : « Notre exercice de rappel de produits nous prend maintenant trois fois moins de temps [...]. Et notre premier audit depuis Fidelio s'est très bien déroulé, contrairement aux audits précédents. »

**L'inventaire** : Avant l'adoption de Fidelio, valider l'inventaire ne pouvait se faire qu'une ou deux fois par mois. Désormais, la facturation et les transferts de stocks sont automatiques et communiquent avec l'inventaire. Cela réduit l'investissement en temps et génère moins d'erreurs tout en permettant une visibilité en temps réel sur l'inventaire.

**La confirmation des travaux** : Pour faire les pâtisseries, les employés avaient l'habitude d'aller chercher leurs ingrédients dans l'entrepôt et, par la suite, de saisir manuellement chaque ingrédient selon la recette. Désormais, une personne est responsable d'aller chercher les ingrédients et le reste de l'équipe confirme tout simplement les quantités utilisées pour la recette dans Fidelio.



## Fidelio s'est aussi avéré être un atout pour relever d'autres défis

### La pénurie de main-d'œuvre

- L'automatisation des processus **réduit le temps** requis pour effectuer les tâches et, par le fait même, réduit aussi **le nombre d'employés**.
- Fidelio **simplifie la formation** des nouveaux employés et rend les tâches **moins répétitives** et plus **satisfaisantes**.

### La pandémie

- **Le télétravail est plus facile** grâce à l'ERP Fidelio qui permet aux employés d'accéder à leurs données à distance.
- Fidelio **facilite la communication** dans toute l'entreprise.

### La chaîne d'approvisionnement

Avec le **suivi des coûts des matières premières** que permet Fidelio, Boulangerie St-Donat peut adapter sa politique de prix plus facilement.

### Un meilleur service à la clientèle

Avec le suivi des niveaux de stocks en temps réel, Boulangerie St-Donat peut fournir à ses clients des données **exactes** sur la disponibilité des produits.

## Qu'est-ce qui s'en vient ?

En plus des prochaines étapes d'implantation de Fidelio, Boulangerie St-Donat a un projet de robot dans sa mire : un système automatisé permettra bientôt de transférer les tartes des fours aux convoyeurs, ce qui remplira trois postes vacants.

L'automatisation servira aussi dans le contrôle de qualité : on analysera l'apparence des produits et ceux qui ne respectent pas les critères préétablis seront rejetés.

## Vous êtes un manufacturier ou un distributeur ?

Pour découvrir l'étendue des fonctionnalités offertes et la flexibilité du système ERP Fidelio, contactez-nous ou visitez [www.commsoft.ca](http://www.commsoft.ca). 1 866 937-4519 • [info@commsoft.ca](mailto:info@commsoft.ca)