

# Comment Maçonnex a optimisé la gestion de ses succursales avec l'ERP cloud Fidelio

## Le client

Une acquisition ambitieuse a ralenti et compliqué les activités de Maçonnex.

L'ajout de cinq succursales et d'environ 100 employés a transformé l'entreprise distributrice basée à Saguenay, Québec en « bureaucratie léthargique. »

Étant un des plus importants distributeurs de revêtements extérieurs, de produits d'aménagement paysager, de fours et de foyers au Québec, l'entreprise vendait de 2000 à 3000 produits par jour.

Si elle souhaitait atteindre ses objectifs, Maçonnex ne pouvait pas se permettre d'être léthargique. Alors, Chantal Bergeron, directeur des opérations chez Maçonnex, a mené une transformation numérique. Nous avons discuté avec lui afin d'en apprendre davantage sur le processus. Notre échange a été modifié par souci de clarté et de concision.

*« Nous avons simplifié nos opérations — ça été le principal avantage. »*  
*» L'accélération de tous nos processus a été fulgurante. Nous avons gardé les mêmes employés, mais nous avions besoin de moins de gestionnaires. »*

Chantal Bergeron  
Directeur des opérations  
Maçonnex

## Quel a été l'évènement déclencheur pour votre transformation numérique?

La goutte qui a fait déborder le vase, ou presque, a été l'acquisition de Montréal Brique et Pierre. Ils avaient cinq succursales et près de 100 employés dans le Grand Montréal. D'un point de vue stratégique, l'expansion nous a permis de percer un nouveau marché et de poursuivre notre croissance.

À ce moment-là, on gérait nos opérations avec un ERP vieux de 25 ans. Donc, je dois dire qu'on a toujours été pro numérique, même à cette époque.

Notre système de l'époque avait plus de 200 personnalisations, chacune ayant coûté des milliers de dollars. Mais le logiciel vivait ses derniers jours. Pour planifier nos envois, on utilisait Google Agenda, et pour la comptabilité, c'était Excel.



## Quels défis avez-vous affrontés après l'acquisition des cinq succursales?

On est devenu une bureaucratie léthargique. C'est pénible à dire, mais avec toutes ces transactions intersuccursales complexes, c'est ce qu'on était.

Puisque chaque succursale était considérée comme une entreprise distincte, chaque emplacement travaillait en silo. Les transactions entre les succursales étaient compliquées. Nos achats n'étaient pas centralisés et nous n'avions pas de système pour les transferts intercompagnie, alors notre acquisition ne générait aucune synergie.

Aussi, on avait des milliers de produits en plus à gérer, ce qui compliquait considérablement nos opérations.

Notre gestion de commandes était archaïque, et c'est peu dire. Nos commandes passaient par le marketing en premier, qui les envoyait ensuite à un représentant, qui saisissait les informations dans les commandes d'achats. C'est seulement après cette étape que les ventes envoyaient les commandes aux opérations.

Nous avions une visibilité sur la performance de l'entreprise à tous les 25 ou 30 jours, à la fin de la période comptable. Donc, les décisions basées sur ces données étaient un mois en retard.



*« Aujourd'hui, nos ventes augmentent de 30 à 40 %, sans trop élargir notre équipe de vente. »*

*Chantal Bergeron  
Directeur des opérations  
Maçonnex*



## Quelle a été la dernière goutte qui a mené à votre transformation numérique?

Des gestionnaires de grande expérience et qui étaient avec l'entreprise depuis longtemps sont arrivés à l'âge de la retraite et sur une période relativement courte, ils ont quitté l'entreprise.

C'est comme ça qu'une mine de connaissances sur le fonctionnement de l'entreprise a pris la porte. Ça a vraiment mis le feu aux poudres parce que les nouvelles personnes qu'on a embauchées n'avaient pas eu suffisamment de temps pour bénéficier des connaissances du personnel sortant.

C'est là que j'ai commencé à chercher une solution ERP.

## Comment avez-vous démarré le processus de transformation?

J'ai recruté un comité d'implantation d'ERP composé de gestionnaires et d'employés provenant de chacune des fonctions d'affaires, comme les ventes, les achats, les opérations, et ainsi de suite.

Le groupe en soi définissait ce que nous voulions que le logiciel ERP accomplisse pour nous.

## • Quels étaient vos objectifs pour la transformation numérique?

Il fallait que nos succursales cessent de travailler en silo. Nous voulions plus de flexibilité et d'agilité dans nos opérations, alors l'ERP devait nous simplifier tout ça en nous permettant de fonctionner comme une entreprise multicompany avec de multiples entrepôts.

Nous voulions aussi que le système soit intuitif. Des personnes de tous les niveaux allaient accéder à l'ERP. La dernière chose qu'on voulait, c'était que notre équipe résiste au nouveau système parce que le logiciel n'était pas convivial.

## • Comment avez-vous choisi votre système ERP?

À partir des démos, c'était sans conteste. Fidelio satisfaisait 95 % de nos critères.

## • Quel a été l'impact sur la performance de votre entreprise après l'implantation?

**Nous avons simplifié nos opérations** — ça a été le principal avantage. L'accélération de tous nos processus a été fulgurante. Nous avons gardé les mêmes employés et équipements, mais nous avons besoin de moins de gestionnaires.

Prenez les achats, par exemple. Avant la transformation numérique, on avait six acheteurs, et maintenant on en a deux. Les quatre autres acheteurs ont été mutés sur des postes aux opérations et sur le terrain pour améliorer notre efficacité.

**La prise de commandes s'est vraiment accélérée.** Plus tôt, je vous ai parlé de notre façon détournée de gérer les commandes. Ce processus engendrait des bouchons dans la préparation de commandes et dans la livraison de produits. Aujourd'hui, nos clients passent leurs commandes directement dans le système, qui les envoie automatiquement à l'équipe des opérations.

## • Quels autres résultats avez-vous observés?

**La gestion des stocks n'était plus un enjeu significatif.** Nous tenons près de 50,000 produits, distribués dans six emplacements. Par le passé, nous tenions trop de stocks et nous avons beaucoup trop de retours, ce qui nuisait à notre résultat net.

Nous avons créé une base de données afin de classer les produits de manière plus spécifique et d'identifier la localisation de chaque UGS. Comme mentionné plus tôt, chaque succursale travaillait de manière indépendante. Mais maintenant, avec la centralisation des stocks, on peut traiter les commandes plus rapidement et informer les clients de leur délai de livraison. Ils adorent ça!

**Nous avons été capables de travailler à distance pendant la pandémie.** On a eu la chance d'avoir Fidelio en place juste avant le confinement, donc plusieurs d'entre nous ont pu travailler à distance (grâce à Fidelio cloud). On n'aurait pas survécu si on avait été avec notre ancien ERP.

Alors, somme toute, nos opérations ont été beaucoup plus productives et sur le plan de la logistique, tout bougeait tellement plus rapidement.

## • Qu'est-ce qui s'envient pour Maçonnex?

À court terme, on veut continuer de mettre à jour les capacités transactionnelles de notre site web pour nos clients détaillants. On veut qu'ils puissent accéder à leurs comptes, leurs factures et leurs autres informations. Cet investissement dans le web offrira plus de possibilités sur le plan des ventes et des efficacités.

Depuis notre transformation numérique, nos revenus ont augmenté de 50 %, et ce, même après avoir fermé deux succursales. Aujourd'hui, nos ventes augmentent de 30 à 40 %, sans trop élargir notre équipe de vente.

Au cours des prochains mois, on doit adapter notre structure organisationnelle afin de poursuivre l'intégration de l'entreprise qu'on a acquise. Grâce à Fidelio, on s'attend à ce que l'opération s'effectue de façon ordonnée et efficace.



### **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)