

## DONNE LA PAROLE À SES CLIENTS

## FRANCE MÉLASSES



## FRANCE MÉLASSES INNOVE ET LANCE SON CLOUD QUALITÉ !

PERMETTANT DES ÉCHANGES ET UNE DIFFUSION FACILITÉES DES INFORMATIONS AUPRÈS DES CLIENTS

« Nous avons fait des émules auprès d'autres fournisseurs, qui ont à priori des moyens financiers et personnels beaucoup plus importants que nous ! »

Benjamin WALDHOFF  
Directeur Qualité

## LES SOLUTIONS MISES EN PLACE

## Gestion documentaire



## LA SOCIÉTÉ FRANCE MÉLASSES

Créée en 1970, France Mélasses est une PME de 23 personnes réparties sur 6 sites à travers la France. Le site d'Arras concentre la majorité des effectifs avec 14 personnes. « Ici, nous sommes tous polyvalents. Je suis directeur de la qualité mais je m'occupe aussi de production, de logistique, d'une partie de la technique client tout en faisant un appui commercial. Je supervise aussi notre laboratoire interne, indique Benjamin Waldhoff. Notre entreprise est spécialisée dans le négoce et la distribution de coproduits issus des agro-industries. Les entreprises du secteur de l'agro-alimentaire produisent des matières nobles, et souvent, associé à ces processus de production il reste les coproduits. Ils sont valorisés chez nos producteurs par différentes étapes de purification. France Mélasses les valorise, en les stockant, en les caractérisant et en les standardisant. C'est-à-dire en associant ces différents coproduits pour en faire des produits à plus forte valeur ajoutée. Ces produits sont majoritairement utilisés dans le cadre de l'alimentation animale. »

France Mélasses évolue sur un marché international et commercialise entre 250 000 et 300 000 tonnes de coproduits par an. « Ce volume est variable car le marché est très souvent chahuté. La problématique est d'essayer de pérenniser ces volumes et si possible de trouver des optimisations de formules, de nouveaux mélanges à plus grande rentabilité à proposer aux fabricants d'aliments. »

## LA PROBLÉMATIQUE

La société conçoit le numérique comme une évidence. Et ce depuis de nombreuses années. « Nous avons choisi de mettre en ligne, en 2009, un site internet vitrine. Nos prospects ont, ainsi, découvert nos produits en tapant 'mélasse' sur les moteurs de recherche. Nous sommes premiers en matière de référencement sur ce mot-clé. Tous les ans, nous procédons à une analyse détaillée de ces statistiques pour nous améliorer. » L'entreprise a fait le choix d'être proactif vis-à-vis de ses clients. « Après avoir instauré un système GED, avec un produit défini avec notre partenaire de solution d'impression et de scannage : RICOH, nous avons décidé de nous démarquer encore davantage de nos concurrents.

La réflexion était : comment donner facilement de l'information à nos clients. Depuis plusieurs années, nous diffusons nos données qualités issues de notre laboratoire auprès de nos clients. Cette diffusion se faisait par courrier postal dans un premier temps, puis par l'envoi mail de fichiers PDF. Cela nous prenait de plus en plus de temps et devenait fastidieux. Il nous fallait trouver une solution plus adaptée ! »



## LA RÉPONSE

France Mélasses utilisait déjà la solution Novaxel du groupe Visiativ pour le système GED. « C'est donc naturellement que nous nous sommes tournés vers eux pour construire notre Cloud. Il s'agit de notre deuxième phase de développement. Elle s'avère beaucoup plus compliquée. Pour ce projet, nous sommes entreprise pilote. Nous devons adapter l'outil, des scripts à nos exigences. Nous avons du passer beaucoup de temps en amont pour pouvoir poser la première pierre du Cloud. Le système est aujourd'hui actif depuis octobre 2015. »

Les clients peuvent accéder à la plateforme via un accès sécurisé avec login et mot de passe. Ils peuvent ainsi consulter toutes les données qualité concernant les produits. « Nous souhaitons développer encore plus la plateforme et pouvoir mettre d'autres infos en ligne telles que des fiches techniques, des fiches de données de sécurité, des attestations, des certificats et aussi les analyses de plan de contrôle contaminants. Nous espérons que cette partie sera opérationnelle fin 2016. »

## LES BÉNÉFICES

Grâce à cette plateforme, France Mélasses est avant-gardiste dans son milieu. Et les retours clients sont positifs. « Aujourd'hui, le Cloud est utilisé à tous les étages et par tous les clients, des petits de la nutrition animale comme des industriels plus importants. Tous sont très satisfaits de cette innovation qui répond à bon nombre de leurs attentes. » L'outil n'aurait pas pu être mis en place sans un investissement à « 250% du personnel ».

Nous avons la chance d'avoir du personnel jeune, qui n'est pas rebuté par l'outil informatique. Il faut avoir une certaine aisance en informatique car en étant pilote on se doit de prendre des initiatives. »

Quel bilan Benjamin Waldhoff tire-t-il de ces 6 premiers mois de fonctionnement ? « Nous sommes sur la phase 1 du projet. D'ores et déjà, nous constatons un gain de temps conséquent. Nous avons gagné une journée de travail ouvrée. C'est énorme pour notre petite équipe ! » Et de conclure : « Nous avons fait des émules auprès d'autres fournisseurs, qui ont à priori des moyens financiers et personnels beaucoup plus importants que nous ! »

