

Témoignage Client

L'écosystème Sage 100 essentiel pour Saveurs et Vie

“Sage Recouvrement Créances donne à nos agences les moyens de prendre conscience de la réalité et d’agir avec simplicité et efficacité.”

Laurent Benhamou,

Directeur Administratif et Financier, Saveurs et Vie



Saveurs et Vie a été créé il y a 20 ans avec l’ambition de proposer aux personnes âgées une alimentation adaptée aux carences et éviter ainsi la dénutrition. Donner accès à une alimentation contrôlée est aussi une manière de favoriser le maintien à domicile et de sécuriser les sorties d’hôpital.



Les 250 collaborateurs de Saveurs et Vie répondent à un double objectif : respecter les besoins alimentaires des seniors et tenir compte de leurs goûts.



Points clés du projet :

- Cohérence : grâce à l’interopérabilité des solutions de l’écosystème Sage autour de Sage 100 Entreprise.
- Dématérialisation : maximisée grâce aux solutions proposées à travers la place de marché.
- Appropriation : accompagnée pour développer l’autonomie digitale des acteurs.

Accompagné par Aptetude Co, Saveurs et Vie a choisi de construire son efficacité collective autour des solutions proposées par Sage et ses partenaires, dans le cadre d’un écosystème 100 % connecté.

Entreprise
Saveurs et Vie

Localisation
Orly, France

Secteur d’activité
Alimentation & boissons

Solutions
Écosystème de gestion :
• Sage 100 Entreprise
• Sage Recouvrement Créances
• Sage Automatisation Comptable
Écosystème de paie :
• Sage 100 Paie & RH
• Sage Dématérialisation RH

Partenaire Sage
Aptetude Co



À propos de Saveurs et Vie

Saveurs et Vie travaille avec des cuisiniers sélectionnés selon des critères stricts de qualité. La diversité des chefs permet de proposer aux aînés un large choix de plats à la carte.

Sage



“Au printemps 2020, notre activité s’est accélérée. Nous avons reçu peut-être 200 appels de nouveaux clients.”

Laurent Benhamou,
Directeur Administratif et Financier, Saveurs et Vie

Aborder le marché en se focalisant sur la qualité de l’expérience client

Le savoir-faire de Saveur et Vie réside dans sa capacité à préserver au maximum le plaisir du repas à domicile dans un contexte d’alimentation fortement médicalisée.

Laurent Benhamou est le Directeur Administratif et Financier de Saveurs et Vie. « Nous travaillons avec 80 partenaires, qui préparent selon le cahier des charges de nos nutritionnistes les plats que nous recevons sous vide dans notre entrepôt d’Orly. »

Les personnes âgées choisissent leurs repas 4 semaines à l’avance sur une carte déclinée sous tous les régimes possibles. Saveur et Vie constitue dans son entrepôt les lots personnalisés à l’intention de chacun de ses destinataires. L’entreprise en assure elle-même la livraison avec une équipe de livreurs salariés.

« Nous avons également une activité de conseil et R&D en nutrition des personnes âgées. Nous livrons par exemple à la CNAV et aux complémentaires santé des analyses et des bilans nutritionnels. »

Absorber une croissance forte en 2020

Saveurs et Vie a connu un fort développement dans chacune de ses activités, que ce soit les contrats directs avec les particuliers ou les contrats passés avec les collectivités.

L’entreprise assure aujourd’hui 10 000 repas par jour aux personnes âgées destinataires, ce qui représente de l’ordre de 2 000 comptes clients à facturer chaque mois, BtoB et BtoC cumulé.

Laurent Benhamou détaille l’organisation commerciale de l’entreprise, pensée pour maximiser la proximité avec les clients. « Nous disposons de 6 agences commerciales : 4 agences en Île-de-France et 2 agences en Province. Nos relais de croissance sont la consolidation en Île-de-France et le développement sur d’autres régions. »



“Notre productivité est cruciale pour préserver notre rentabilité. C’est pourquoi la chasse aux tâches sans valeur ajoutée, grâce à la digitalisation, est stratégique.”

Laurent Benhamou,
Directeur Administratif et Financier, Saveurs et Vie

Digitaliser pour optimiser les investissements

Si le confinement et le contexte pandémique en général ont permis à Saveurs et Vie de conquérir de nombreux clients, l’entreprise est toute entière vigilante à traduire ses succès commerciaux en création de valeur.

Directeur Administratif et Financier, Laurent Benhamou est naturellement en pointe dans cette quête de maîtrise des processus. « Nous avons gagné 18 mois de développement commercial mais nous avons besoin de défendre notre rentabilité. »

La recherche de productivité est une constante stratégique chez Saveurs et Vie. « Notre stratégie d’entreprise vise par tout moyen à optimiser nos investissements logistiques en servant davantage de clients à équipement constant. La digitalisation de la préparation des commandes et du pilotage des livraisons s’inscrit dans cette perspective. »

La digitalisation à bon escient des processus de gestion vise le même objectif.

Automatiser l’ensemble des processus de l’entreprise

Le processus client en back office est digitalisé, sur la base d’un logiciel développé en interne. Il pilote la préparation des commandes et la production des factures. Le reste du pilotage des processus est assuré par des solutions issues de l’écosystème Sage.

Laurent Benhamou a rejoint Saveurs et Vie en novembre 2018. « L’équipe finance, c’était 5 personnes et zéro digitalisation. Aujourd’hui, nous sommes digitalisés et nous avons gagné en productivité. En effet, nous ne sommes plus que 3 pour piloter les processus financiers, avec un volume d’opérations augmenté du fait de notre croissance. »

« Ma stratégie consiste à gagner du temps sur la préparation des données à travers l’automatisation et à investir dans l’exploitation de ces données. »



“Avec l’appui expert d’Aptetude Co, nous avons constitué un système d’information cohérent autour de Sage 100 Entreprise. Et surtout mieux tiré parti du potentiel de la solution.”

Laurent Benhamou,
Directeur Administratif et Financier, Saveurs et Vie

S’appuyer sur un partenaire engagé

Aptetude Co est un partenaire historique de Saveurs et Vie. L’engagement du partenaire Sage est un atout que Laurent Benhamou s’est attaché à faire prospérer. « Aptetude Co nous connaît bien et les consultants sont très proactifs. Ce qui nous garantit des propositions régulières de mises à niveau de nos systèmes d’information de gestion et de paie. »

Aptetude Co connaît également évidemment très bien les logiciels, ce qui induit des mises en place rapides. « Ce que je leur demande d’accentuer, c’est la formation, c’est l’audit de nos usages et des recommandations pour optimiser les bénéfices que nous retirons de nos solutions. »

Tirer tout le potentiel de son système d’information de gestion

Sage 100 Entreprise, déjà en place à l’arrivée de Laurent Benhamou, n’était pas utilisé au niveau de son potentiel. « J’ai un autre vécu et d’autres exigences. Il était dommage de ne pas exploiter les qualités de ce logiciel ! »

Saveurs et Vie a ainsi entrepris de muscler son système d’information de gestion en puisant dans la gamme Sage. « Nous avons constitué une suite de gestion cohérente, avec Sage 100 Entreprise, Sage Recouvrement Créances et Sage Automatisation Comptable. »

« Nous réfléchissons à ajouter Sage BI Reporting à cet écosystème déjà très complet. L’application nous permettrait notamment d’automatiser la production des rapports à l’intention des clients BtoB. »



Chaque situation est traitée selon un scénario adapté de messages automatisés.

Améliorer le recouvrement des factures

L'âge moyen des consommateurs Saveurs et Vie est de 83 ans. Des incompréhensions, des oublis, des grandes faiblesses expliquent la très grande majorité des anomalies constatées en matière de règlements.

60 % à 70 % des règlements s'effectuent par prélèvement. Laurent Benhamou sait que les difficultés sont souvent à la source, quand la personne oublie de renvoyer l'autorisation de prélèvement ou qu'elle la renvoie incomplète ou erronée.

« Nous partons évidemment du principe que nos consommateurs sont de bonne foi et que notre service est vital pour eux. Ce qui fait que nous lançons les livraisons sans forcément attendre de disposer des formulaires en bonne et due forme. Le recouvrement s'apparente souvent à une course contre la montre administrative ! »

Mettre en place un processus de recouvrement adapté à une organisation en réseau

Lorsque Laurent Benhamou est arrivé dans l'entreprise, un chargé de recouvrement centralisait les anomalies et traitait les relances clients au téléphone ou par courrier, sans aucune traçabilité ni stratégie particulière.

« Ce n'était ni vraiment efficace ni très productif. Aujourd'hui, avec à peu près 1800 factures mensuelles adressées aux particuliers clients directs, ce serait tout simplement inenvisageable. »

La deuxième phase a consisté à passer sous Excel. L'entreprise a progressé dans la prise de conscience du phénomène au sein des agences et dans sa capacité à identifier les priorités. Mais la relance restait problématique car non automatisée.

La mise à la disposition des agences de la solution Sage Recouvrement Créances a réglé définitivement le problème.

« Les équipes en agence accèdent ainsi directement à la liste des clients de leur périmètre qui présentent des anomalies. Elles ont la possibilité de distinguer plusieurs situations en fonction des critères de leur choix et de traiter chaque situation à travers un scénario de messages automatisés, par courriel ou par courrier. »



“Saveur et Vie a été le 2^{ème} client d’Aptetude Co à disposer de Sage Automatisation Comptable.”

Laurent Benhamou,
Directeur Administratif et Financier, Saveurs et Vie

Capitaliser sur l’accompagnement au changement

La pratique du recouvrement n’est agréable que pour quelques rares personnes. Pour développer la pratique de Sage Recouvrement Créances, dont la mise en place remonte à fin 2020, Laurent Benhamou consacre du temps et de l’énergie à démontrer aux acteurs métiers le bénéfice qu’ils vont retirer de la digitalisation.

« J’accompagne les équipes des agences commerciales tout au long du processus : trouver un courrier-type, promouvoir l’usage du courriel. Pour ce faire, j’anime un point mensuel par agence via Teams, qui permet de partager l’outil et l’écran. »

Ce qui est nouveau pour les acteurs est aussi la trace laissée par chacune des actions engagées. Ce qui facilite l’appropriation des meilleures pratiques et autorise un vrai partage entre les personnes.

« D’une manière prosaïque, je dirais que l’intérêt d’une solution comme Sage Recouvrement Créances est qu’il est difficile pour un opérationnel d’y échapper. On ne peut pas se cacher. »

Digitaliser les factures fournisseurs

Pendant longtemps, toutes les factures fournisseurs étaient saisies à la main. La recommandation des commissaires aux comptes était depuis longtemps d’aller au moins chercher les factures expédiées en pièce jointe dans les boîtes mail. Pour d’une part accélérer leur prise en charge par la comptabilité (les factures peuvent arriver dans les boîtes de différents destinataires, par exemple celles des commanditaires) et d’autre part pour les lire directement, sans les ressaisir.

Laurent Benhamou a évidemment veillé à ce que cette recommandation soit enfin suivie d’effet.

« Sage Automatisation Comptable a été mis en place en septembre 2020 pour répondre à ce double enjeu. Et bien sûr pour reconnaître les factures arrivées par courrier. »

« La solution a été opérationnelle en 2 ou 3 jours. Inutile de préciser qu’en situation de télétravail, Sage Automatisation Comptable change la vie de notre comptable ! »



“Nous sommes équipés de Sage 100 Paie & RH et Sage Dématérialisation RH, solution avec laquelle nous dématérialisons les bulletins de paie.”

Laurent Benhamou,
Directeur Administratif et Financier, Saveurs et Vie

Dématérialiser aussi le système d'information de paie

Laurent Benhamou n'est pas directement en charge des processus RH. Cependant, il apprécie que l'ensemble de l'entreprise ait décidé de pousser le plus loin possible la logique de la dématérialisation des fonctions supports.

« Notre SI RH est optimisé à travers Sage 100 Paie & RH et Sage Dématérialisation RH. En 25 ans, c'est la première fois que je reçois un bulletin de paie dématérialisé. Il a fallu que je vienne dans une petite entreprise pour connaître cela ! »

Continuer à avancer

Ainsi, au sein de Saveurs et Vie, les fonctions de gestion ont rattrapé leur retard en matière de digitalisation. Les projets de dématérialisation sont déjà sur les rails pour l'essentiel.

Laurent Benhamou peut se livrer à un premier bilan de cette phase de rattrapage. « Nous sommes collectivement et individuellement plus efficaces et placés dans de meilleures conditions pour bien travailler. Nous avons évidemment apprécié de pouvoir travailler à distance en toute sécurité et en toute fluidité. Moi, par exemple, je suis en télétravail depuis décembre 2019. »



Sage



© Sage 2022 Tout droit réservé. Société par Actions Simplifiée au capital de 6 750 000 € - Siège social : 10 place de Belgique, 92250 La Garenne Colombes - 313 966 129 RCS Nanterre - Les informations contenues dans ce document peuvent faire l'objet de modifications sans notification préalable.

Témoignage réalisé en février 2021