

Témoignage Client

Sage X3 fait briller La Monnaie de Paris



“La migration vers la dernière version nous apporte des fonctions très adaptées aux règles de la comptabilité publique.”

Didier Douchet,

Directeur des Systèmes d'Information, La Monnaie de Paris



Plus ancienne institution française, La Monnaie de Paris est engagée à marche forcée dans une modernisation de son fonctionnement. L'entreprise mise sur le digital pour améliorer son service à ses clients et optimiser la performance de son activité.



La Monnaie de Paris a choisi Sage X3 pour piloter les processus opérationnels attachés à ses 4 métiers (frappe de monnaie, métallurgie d'art, musée et location d'espaces) et ceux relevant du back office financier de l'entreprise.



Utilisateur historique de l'ERP Sage X3, La Monnaie de Paris a décidé de monter en version pour bénéficier du programme de mises à jour. La migration a donné l'opportunité à l'entreprise de questionner ses processus opérationnels et d'en optimiser le déroulement. L'entreprise est désormais tournée vers de nouveaux défis, notamment pour accompagner la montée en puissance rapide de la vente en ligne. Une logistique complexe est en effet associée à la boutique virtuelle, avec l'objectif de maintenir la satisfaction client.

Sage

Entreprise

La Monnaie de Paris

Localisation

Paris, France

Secteur d'activité

Industrie

Solution

Sage X3

Partenaire Sage

Tenor



À propos de La Monnaie de Paris

Fondée en 864, La Monnaie de Paris est la plus vieille entreprise du monde. Elle assure la mission de service public de frappe des euros courants pour la France.



Une activité muséale et la location d'espaces de prestige s'ajoutent au métier historique de métallurgie.

Cultiver une haute tradition depuis 12 siècles

Fondée en 864, La Monnaie de Paris est la plus ancienne des institutions françaises et la plus vieille entreprise du monde. Elle assure la mission de service public de frappe des euros courants pour la France et d'autres devises étrangères. Elle cultive depuis douze siècles une haute tradition dans les métiers d'arts liés au métal. Première usine conçue dans Paris, elle en est aujourd'hui la dernière en fonctionnement et ses productions d'art sont encore réalisées dans sa manufacture historique du Quai de Conti.

Rattachée au ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie depuis septembre 1796, La Monnaie de Paris est devenue un Établissement Public Industriel et Commercial (EPIC) en janvier 2007.

Frapper les euros et quelques monnaies étrangères

La Monnaie de Paris dispose de deux sites industriels. Une usine à Pessac, qui emploie 200 personnes et réalise les grandes séries, dont les euros et les monnaies étrangères. Un atelier à Paris, où une cinquantaine de personnes produisent les séries limitées et les commandes spéciales, labellisé Entreprise du Patrimoine Vivant.

Les clients de La Monnaie de Paris sont la Banque de France pour les euros mis en circulation en France et les banques nationales des autres pays qui font appel aux capacités de l'entreprise.

La Monnaie de Paris propose par ailleurs au grand public et aux entreprises des pièces de collection et des objets commémoratifs, tous en métal. Ses productions sont suggérées par l'actualité, comme la pièce de 2 euros réalisée pour les 90 ans de la naissance de Jacques Chirac, ou inspirées de l'imaginaire collectif, comme les séries limitées sous licence Harry Potter et Astérix.

Exposer des monnaies anciennes et accueillir des événements

La Monnaie de Paris a d'autres métiers que la production et la vente d'objets en métal. L'entreprise exploite une activité muséale, qui comprend une exposition permanente, dédiée à l'histoire des pièces de monnaie, et des expositions temporaires.

Les locaux du Quai Conti à Paris, abrités par l'Hôtel de la Monnaie, chef d'œuvre du XVIIIème siècle signé par l'architecte Denis Antoine, servent également parfois d'écrin pour des événements. La Monnaie de Paris propose notamment à la location les salons d'honneur ou le grand escalier. Par exemple, le site a accueilli une session de prestige du jeu d'évasion *La casa de papel*, inspiré de la célèbre série télévisée.

Enfin, La Monnaie de Paris exerce une activité de conservation des coins utilisés depuis 876 pour la production des monnaies frappées en France.



“Plus vieille entreprise de France, La Monnaie de Paris sait se positionner à son avantage dans les challenges qui relèvent de son périmètre.”

Didier Douchet,

Directeur des Systèmes d'Information,
La Monnaie de Paris

Développer la vente en ligne

Didier Douchet est le Directeur des Systèmes d'Information de l'entreprise. « Issu de l'univers de la distribution de prestige, pour des marques comme Azzedine Alaïa, j'ai été attiré par la dimension industrielle et le savoir-faire en beaux produits de La Monnaie de Paris ».

Didier Douchet intègre l'entreprise au moment du premier confinement. « Je suis assez neuf dans l'institution. Et mon intégration a commencé en télétravail ! »

La Monnaie de Paris voit se développer très fortement l'activité de commerce en ligne des monnaies de collection, bijoux, cadeaux et décorations. « Nous prévoyons que notre boutique en ligne représentera en 2025 la moitié de notre activité commerciale hors la frappe des monnaies nationales ».

Progresser dans la capacité d'expertise et de conseil

La baisse tendancielle de l'usage de la monnaie fiduciaire, métallique ou papier semble avoir atteint un palier, tant elle représente un incontournable dans un certain nombre de contextes. Pour autant, « La Monnaie de Paris est attentif à se positionner sur des activités de diversification et à saisir les dynamiques en cours ».

Par exemple, l'entreprise est déjà en mesure de valoriser ses compétences à travers l'expertise de pièces de monnaies, anciennes (découvertes archéologiques) ou modernes (saisies douanières).

Le rôle de tiers de confiance pour les crypto-monnaies, et d'une façon générale l'élargissement des services autour de la monnaie, est également à l'ordre du jour de La Monnaie de Paris.



“Sage X3 constitue la colonne vertébrale de 100 % de notre activité opérationnelle, du développement produit au suivi des livraisons.”

Didier Douchet,

Directeur des Systèmes d'Information,
La Monnaie de Paris

Optimiser l'appropriation de l'ERP

Didier Douchet a découvert Sage X3 à La Monnaie de Paris. « Je suis arrivé pendant la migration de la v6 à la v12, au moment de la mise en production de l'ERP ».

La principale difficulté à La Monnaie de Paris est la pluralité des activités. Au sein du système d'information de l'entreprise, la nécessaire uniformisation doit respecter la diversité des processus métier. « C'est un travail d'équilibriste, facilité par la souplesse de Sage X3 ».

« J'ai piloté les chantiers connexes au déploiement de Sage X3, comme l'accompagnement de l'appropriation réelle et complète par les utilisateurs ou la replateformisation de notre site web (institutionnel, e-boutique, culturel) ».

Piloter l'efficacité collective dans 100 % des processus

En back office du site marchand de l'entreprise, Sage X3 pilote l'enregistrement des commandes, la communication autour de la disponibilité des produits, le suivi des livraisons et la gestion des flux financiers. « L'enjeu est bien sûr la qualité de l'expérience client, qui dépend en particulier de la qualité de l'information délivrée et de la visibilité sur le transit des colis. Ce qui inclut l'ouverture de notre système d'information à nos logisticiens partenaires ».

Sage X3 pilote l'intégralité du périmètre business de La Monnaie de Paris. En particulier, l'ERP optimise le processus de développement produit, pilote les ordres de fabrication en production, incluant la mémorisation des gammes de fabrication de chacun des produits, et jusqu'à la gestion du renouvellement des outillages.

Sur la partie facturation, La Monnaie de Paris s'est appuyée sur son partenaire Tenor. « Grâce à leur plateforme eDemat, nous avons pu établir une interface automatisée par EDI entre Sage X3 et Chorus Pro, afin de pouvoir émettre et recevoir des factures dématérialisées ».



Une stratégie de pilotage structurée par la diversité des activités et un impératif absolu de sécurité.

Combiner industrie et artisanat d'art

La production de l'usine de Pessac est fondée sur une organisation en continu, en flux tendus. « Les commandes de l'État sont pluriannuelles, avec un renouvellement tous les 3 ans ».

La discussion avec la Banque de France porte essentiellement sur le rythme des livraisons. « Car nous avons à intégrer à notre programmation les commandes de pays étrangers et la réalisation de pièces de collection, en premier lancement ou en réassort ».

L'atelier de Paris est davantage piloté avec un souci de flexibilité et d'agilité, pour prendre en charge des séries beaucoup plus courtes et des délais personnalisés.

« Globalement, nous avons à faire cohabiter au sein du même système d'information des priorités qui correspondent à une activité de métallurgie industrielle avec d'autres qui relèvent de l'artisanat. C'est un défi que Sage X3 doit aussi relever ! »

Garantir la sécurité d'une mission régalienn

Eu égard à la nature stratégique de la fabrication des pièces de monnaie, la sécurisation du système d'information constitue évidemment, à côté de la fluidité de l'expérience clients, un enjeu essentiel pour La Monnaie de Paris. « L'enjeu de sécurité et de confidentialité des données, leur traçabilité, aussi, s'ajoute à l'impératif de sécurité physique des stocks et des moyens de production ».

Un Plan de Reprise d'Activité et un Plan de Continuité d'Activité très rigoureux font partie du dispositif de sûreté de La Monnaie de Paris.

« D'autres particularités s'ajoutent en raison de notre activité, par exemple le besoin de pouvoir gérer des marchés publics, de percevoir et de restituer des droits et des taxes, de comptabiliser précisément la production sous licence et surtout de garantir la rémunération des ayants droits attachés à chaque contrat selon la clé de répartition convenue ».

Progresser grâce à la montée en version

La migration de la v6 à la v12 a été motivée par le besoin de conserver la garantie d'une maintenance étendue à toutes les fonctionnalités du système d'information de l'entreprise.

Sage X3 doit gérer trois typologies d'articles : le produit fini vendu au consommateur, c'est-à-dire une ou plusieurs pièces sous blister, chacune des pièces et le blister. Les médailles et autres objets obéissent à la même logique. « Parmi les fonctionnalités nouvelles de la v12 que nous apprécions particulièrement, il y a la facilité de gestion des taxes et la souplesse de faire cohabiter des régimes fiscaux différents, avec par exemple une TVA sur les conditionnements des commandes grand public mais pas sur les pièces de collection ».



“Le développement de la vente en ligne induit de nouveaux défis pour notre système d’information, notamment la gestion des retours.”

Didier Douchet,

Directeur des Systèmes d’Information,
La Monnaie de Paris

Profiter de la souplesse d’un standard très complet

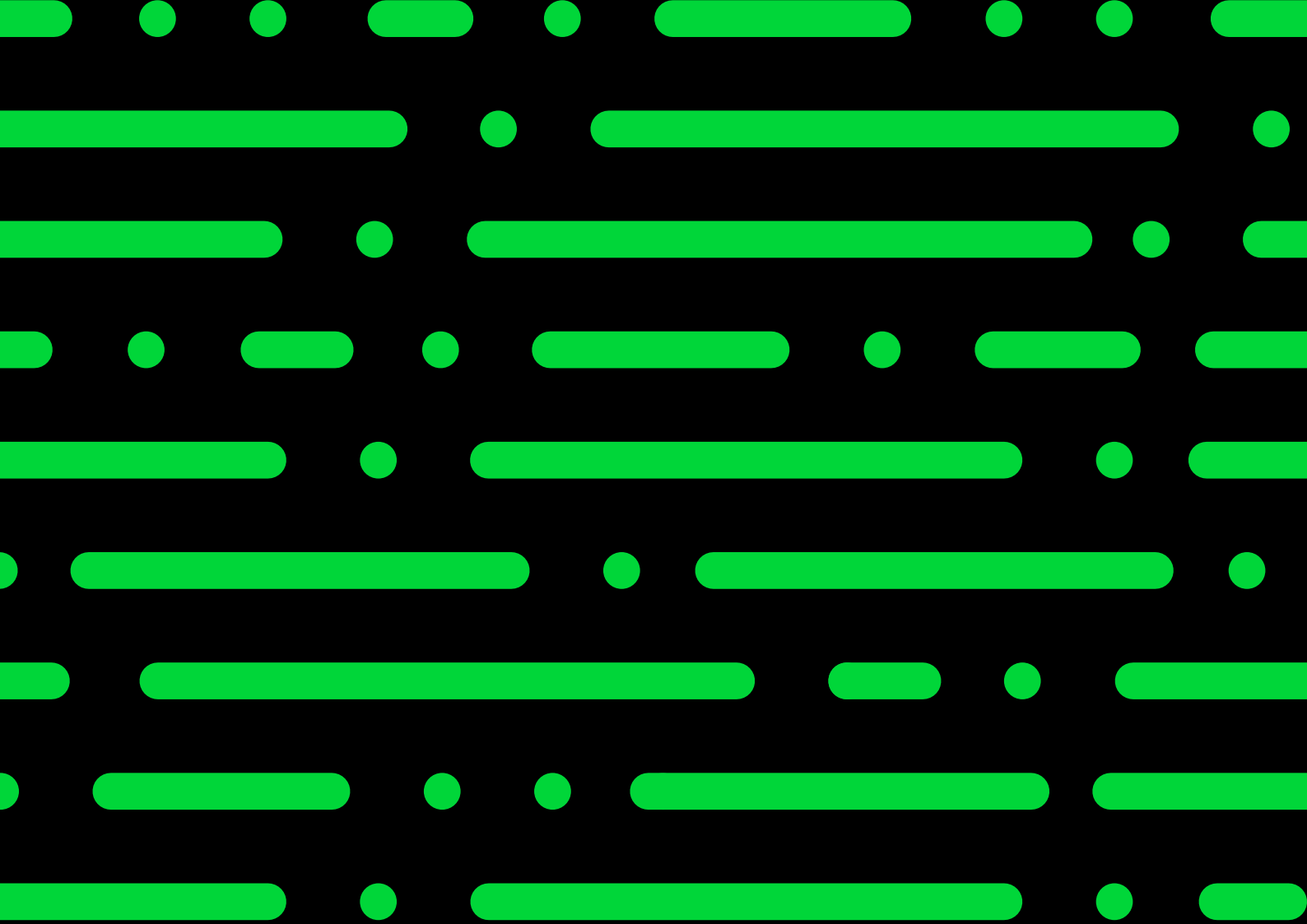
La migration a donné l’opportunité à l’entreprise de réinterroger avec les métiers chaque développement spécifique qui existait dans la configuration v6. « Si une partie des spécifiques se sont avérés automatiquement caduques du fait de l’enrichissement des fonctionnalités de la v12, d’autres ont fait l’objet d’une vraie concertation ».

Le fait de prendre appui sur un expert comme Tenor pour les solutions de facturation électronique permet à la DSI de prendre du recul par rapport aux demandes des métiers, de jouer un rôle de business partner et d’éviter l’empilement des règles de gestion. « Le retour au standard est toujours mis en balance, d’autant plus que la direction industrielle désormais unifiée induit naturellement un niveau supplémentaire d’uniformisation ».

Développer la qualité de l’expérience des clients

Demain, les challenges portent notamment sur l’optimisation des processus périphériques, par exemple la gestion des retours clients, qui augmentent au rythme du développement de la vente en ligne. « Le remboursement des clients, jusqu’alors effectué par chèque, s’avère problématique en raison de sa faible traçabilité et de son caractère manuel à mesure que le commerce en ligne se développe ».

« La gestion des retours des pièces en or et des objets en métaux précieux constitue un défi particulier, en ce que nous devons concilier la rapidité du remboursement des clients et l’authentification des produits retournés ».



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 septembre 2022