

LOGICIELS SPÉCIALISÉS

## Elcia passe à la vitesse supérieure

L'éditeur Elcia est devenu en moins de vingt ans le leader français des logiciels pour la menuiserie, le store et la fermeture. Il aborde cette année le marché international, avec pour objectif de devenir le n° 1 en Europe d'ici à 2025.

Texte et photos : Véronique Cottier, sauf mention spécifique

Le siège du groupe Elcia, à Brignais (69), au sud de Lyon. Des travaux d'extension démarreront en septembre prochain.



depuis la première recrue, tout nouveau salarié est formé aux métiers de la fenêtre, qu'il soit commercial, hotliner ou autre. Nous devons être crédibles avant tout.» Par ses échanges constants avec les clients, ProDevis évolue. « Les premiers clients achetaient un logiciel sans base fournisseurs. L'installateur créait lui-même ses bibliothèques, explique Édouard Catrice. Puis, des fabricants ont accepté de nous envoyer leurs tarifs, que nous rentrions dans le logiciel. Une participation des utilisateurs de la bibliothèque finançait ce service. »

**D**ix-neuf ans, l'âge de la maturité pour Elcia ! Et pour son président et fondateur, Franck Couturieux, dont les deux parents travaillaient dans le secteur. Ingénieur industriel de formation, il commence à concevoir de petits logiciels maison pour son premier employeur menuisier. Devenu patron d'une PME de fenêtres PVC, il jongle entre la production la journée et la conception informatique durant son temps libre. « Pendant six mois, j'ai passé mes nuits à créer mon premier logiciel de vente de fenêtres. À cette époque, le directeur technique de Deceuninck, mon gammiste, m'a dit : "Ce que tu as créé peut intéresser toute la profession !" » Elcia était né. « Des logiciels techniques, inventés par les industriels, existaient au niveau de la production de menuiseries, mais personne n'avait encore pris le sujet par la vente », complète Édouard Catrice, directeur général, qui le rejoindra

en 2002. ProTarif, premier logiciel Elcia pour simplifier le calcul de prix, est présenté à Batimat en 1999. « Les visiteurs demandaient tous comment imprimer les devis. Une fonction le permettait. J'ai changé le nom en ProDevis », se souvient Franck Couturieux. Ce dernier peaufine son logiciel...

### De l'installateur à l'industriel

« Le grand déclencheur sera Equipbaie 2000, dit aujourd'hui le président. Nous n'avions plus d'argent et les organisateurs nous ont fait crédit pour le stand ! Ça a marché remarquablement. C'était le coup de cœur du salon. » Les patrons de réseaux, en plein essor, adoptent l'outil pour simplifier le travail de leurs adhérents, car il leur permet de vendre sans formation technique. Autre atout, les menuisiers se sont vite aperçus que Franck Couturieux parlait leur langage et connaissait parfaitement leur travail. « C'est pourquoi,

En 2002, Elcia crée le référencement. « Pour un logiciel fiable avec les prix justes, intégrant toutes les règles de gestion, il fallait impliquer l'industriel. Le meilleur moyen était de lui vendre une prestation de référencement. Lui finançait sa propre bibliothèque. Ainsi, elle devenait gratuite pour les utilisateurs. » Un vrai plus, mais aussi un niveau d'exigence supplémentaire par rapport aux fabricants, qu'Elcia a toujours impliqués dans ce service. « Un industriel qui se référence doit venir ici, à Brignais, au moins une journée, pour expliquer la logique de son tarif. Ce qui est écrit et ce qui ne l'est pas, la logique de chiffrage, les limites dimensionnelles... précise Édouard Catrice. Il revient quand le travail est terminé, pour tester et valider la bibliothèque, avant sa mise à disposition auprès de nos clients. C'est un gage de qualité. » Pour le référencement, Elcia a embauché non pas des informaticiens, mais

des ingénieurs généralistes qui ont fait des stages chez des industriels et parlent ainsi la même langue qu'eux. Aujourd'hui, plus de 500 industriels sont référencés, soit 1 500 bibliothèques tarifs, avec trois à quatre mises à jour par an. « Plus de vingt ingénieurs travaillent à plein temps sur la création et les mises à jour des tarifs. La maîtrise et le savoir-faire sont là. »

### ProDevis, le "couteau suisse"

En parallèle, ProDevis s'est enrichi de fonctions pour les installateurs, avec la facturation puis les interfaces avec 80 logiciels de comptabilité du marché. Puis, toujours pour faciliter et sécuriser le travail de tous, un accès limité pour chaque commercial, un module mailing, la gestion des plannings de rendez-vous, la synchronisation avec le smartphone, des tableaux de bord pour le patron, de la génération de la commande chez le fabricant à l'acceptation du devis par le particulier... ProDevis est devenu un incontournable. « On l'a toujours développé avec une vision industrielle, on ne fait pas du sur-mesure. On intègre une nouvelle fonction si elle concerne le plus grand nombre », explique Édouard Catrice, qui précise : « La bibliothèque appartient à l'industriel, qui maîtrise la distribution de son tarif.



De gauche à droite : Nicolas Maritan (directeur marketing et communication), Édouard Catrice (directeur général), Sylvain Jacquelin (directeur projets) et Franck Couturieux (président fondateur).

*C'est lui qui décide qui a accès à sa bibliothèque. Elcia n'influence pas son choix. Notre système n'est pas une place de marché ! »*

### Diapason, le chaînon manquant

Mais il manquait un maillon à la chaîne : que l'industriel reçoive ses commandes directement. Jusqu'à ProDevis 6, la transmission se faisait par fax avec une ressaisie au niveau du fabricant. « Il fallait proposer une chaîne numérique entre les installateurs-artisans et les industriels. Nous avons commencé à améliorer les logiciels pour pouvoir passer les commandes », raconte le directeur général. Une tâche complexe. « Nous ne maîtrisons pas toutes les problématiques

*de l'industriel pour la gestion. Nous avons échangé avec les éditeurs ERP qui travaillaient avec les industriels, notamment ISIA, développeur de Diapason, qui a une vraie crédibilité dans ce domaine. »* La retraite des fondateurs d'ISIA sera une opportunité pour Elcia, qui devient alors un groupe en rachetant en 2015 l'éditeur à Tarbes (65). « Nous avons des valeurs communes – honnêteté commerciale, rigueur, crédibilité – mais des cultures différentes. Elcia développe des logiciels standard pour 4 500 petits clients ; ISIA des ERP, plutôt du sur-mesure, pour 40 très gros clients. Les budgets sont différents, les interlocuteurs chez les industriels aussi. »

## Le groupe Elcia en chiffres

**Adresse** : 256, avenue Marcel-Mérieux, 69530 Brignais.

**Création de la société** : 1999 pour Elcia.

**Superficie du site** : 2 200 m<sup>2</sup> pour le siège de Brignais, qui doit être agrandi de 1 800 m<sup>2</sup> (début des travaux en septembre 2018).

**Chiffre d'affaires annuel groupe (2017)** : 15,4 M€ (10,7 M€ pour Elcia, 4,7 M€ pour ISIA).

**Effectifs** : 150 collaborateurs pour le groupe.

**Nombre de clients** : 5 000 clients et 500 industriels référencés.

**Nombre d'utilisateurs** : 19 000 utilisateurs.

**Activité** : édition de logiciels professionnels pour le secteur Menuiserie, Store et Fermeture.

**Marchés** : France (96 % du chiffre d'affaires), Europe (4 %).

### Premiers pas vers le "full web"

Elcia lance aussi une plate-forme web avec comme première fonction le configurateur. « Nous avons beaucoup investi en R & D pour qu'il puisse être utilisé sur le web et appelé à distance », rappelle Édouard Catrice. « Pour l'utiliser, vous avez juste besoin d'une connexion internet », ajoute Franck Couturieux. Pas de problématique liée au matériel, et des mises à jour faites en temps réel... » Aujourd'hui, la R & D chez Elcia représente vingt personnes à temps plein, un investissement de 10 % du chiffre d'affaires du groupe, soit 1,5 M€



## Dans la course avec Sébastien Loeb Racing

Déjà engagé dans le sponsoring local auprès de sept associations sportives et culturelles, Elcia a annoncé, en mai, la signature d'un partenariat majeur avec le Team Sébastien Loeb Racing, écurie créée par le nonuple champion du monde des rallyes. Ce partenariat sur le long terme démarre par le soutien au jeune pilote Léo Rossel, engagé en Peugeot 208 Rally Cup. « *L'idée de mettre le pied à l'étrier d'un pilote en début de carrière me plaisait bien : le symbole était beau, explique Franck Couturieux. Pour l'instant, on apprend à se connaître, puis on va voir comment monter des opérations pour faire venir nos clients et nos collaborateurs sur les rallyes.* » Le nom de Sébastien Loeb est également très connu dans les pays voisins comme l'Allemagne, le Benelux, la Scandinavie. « *À l'international, ce partenariat sera un atout supplémentaire pour notre développement sur ces marchés.* »



Léo Rossel, jeune pilote de rallye du Team Sébastien Loeb Racing, aux couleurs d'Elcia.

*qu'on sait très bien qu'en cas de problème, cela se retournera contre nous», prévient Édouard Catrice. Les clients ProDevis sont donc initiés par la dizaine de formateurs répartis sur toute la France. « La mise en place de ProDevis, c'est structurant pour une entreprise d'installation. Par exemple pour que les commerciaux travaillent tous de la même façon, pour l'initiation aux bonnes pratiques de la profession... »* Quand le formateur n'est plus là, la hotline, gratuite et illimitée, prend le relais à deux niveaux : le service d'urgence, pour un dépannage immédiat, ou sur rendez-vous téléphonique avec des experts. On compte environ 300 appels par jour, qui portent sur les produits mais aussi sur des événements extérieurs générant des pics d'appels, comme la TVA ou le CITE.

par an, essentiellement sur cette plate-forme. « *Ce configurateur fonctionne bien et on a développé MyPricer (primé lors d'Equipbaie 2016), une application web vendue à l'industriel qui veut proposer aux petits artisans un outil pour créer leurs devis et, après validation du client final, de retourner la commande à l'industriel. MyPricer est complémentaire de ProDevis. C'est la première solution web que nous avons développée. Il va y en avoir d'autres* », promet-il.

La plate-forme est également conçue pour proposer des solutions en marque blanche aux industriels ou aux gros distributeurs. « *Derrière, c'est notre technologie, mais l'installateur a l'impression d'être chez l'industriel.* » Sur MyPricer, le descriptif est travaillé avec l'industriel. « *Les professionnels de la vente et du marketing travaillent avec nos ingénieurs pour mettre en avant les avantages concurrentiels du produit, dans des termes moins techniques, car les descriptifs sont lus par le*

*particulier* », explique Nicolas Maritan, directeur marketing et communication du groupe. Pour accéder aux produits Elcia, la formation est obligatoire, au siège ou chez le client. L'éditeur y tient. Question de crédibilité, là aussi. « *Si le client refuse de se former, on ne lui vend pas le logiciel, parce*

ProDevis 8 offre de nouvelles fonctionnalités autour de la mobilité, de la communication et de l'interconnectivité avec d'autres applications.

### Cap sur l'international

Dans cet univers en perpétuelle évolution, Elcia cherche toujours à devancer les besoins de la profession. « *Il nous manquait la 3D, poursuit Édouard Catrice. Nous avons commencé à la développer en interne avec la R&D, puis une opportunité s'est présentée avec Ramasoft, développeur d'un*

Diapason est un configurateur technique couplé à un ERP. Il permet aux industriels d'optimiser notamment leur production.



configurateur 3D (ramasoft.net). Son énorme qualité est qu'il est complètement sur mesure. » L'intérêt de la 3D? Sur les produits de vente, elle permet de montrer au particulier le produit qu'il achète. D'autre part, pour le configurateur, une interface est en développement entre l'ERP Diapason et le configurateur 3D Ramasoft pour les industriels qui souhaitent avoir une configuration graphique. Il y a aussi le BIM, pour lequel il faut un outil 3D. « Cela va nous permettre d'anticiper, de nous préparer. Ce sera plus facile avec un configurateur 3D », assure-t-il.

La prise de participation chez Ramasoft, éditeur belge, marque aussi les premiers pas d'Elcia à l'international. « Il n'existe nulle part ailleurs des logiciels multi-fournisseurs, orientés vente, vendus directement aux installateurs. En revanche, en Allemagne par exemple, les entreprises sont plus informatisées, et les industriels ont développé leurs solutions de production, très techniques, qu'ils ont fournies à leurs clients artisans. Mais un artisan qui travaille avec cinq fournisseurs a cinq logiciels différents! Donc, tout est à faire. » Le marché allemand, n°1 en Europe, est donc le premier visé, d'où la présence d'Elcia au dernier R+T à

MyPricer est une application de chiffrage 100% web pour les artisans, qui simplifie leur relation avec les fournisseurs.



Stuttgart. « Ensuite, Ramasoft fait l'essentiel de ses ventes en Flandres et aux Pays-Bas. Nous avons aussi un réseau d'industriels étrangers référencés pour le marché français, sur lesquels on peut s'appuyer pour pénétrer leur pays. »

### Miser aussi sur les hommes

Cette croissance d'Elcia, petite société devenue groupe, nécessite des adaptations sur le plan des ressources humaines. Avec l'augmentation des effectifs et de l'activité, il a fallu se structurer. Depuis quatre ans, une personne s'occupe exclusivement des recrutements – une trentaine l'an dernier. « Nous investissons sur la marque employeur, dans la relation avec les écoles, notamment celles d'ingénieurs et de commerce. Nous travaillons aussi la gestion de carrière, la montée en compétences en interne pour anticiper les futurs besoins », précise Édouard Catrice.

Pour le nouveau poste de directeur du service projets, la direction d'Elcia s'est tournée en janvier vers Sylvain Jacquelin, qui cumulait depuis trois ans cette tâche et la direction technique. Deux missions trop lourdes pour un seul homme et une cellule projets à part entière a été créée. « Elle permet, lorsqu'on vend un gros projet, de dire : "Nous avons un directeur de projets qui va vous suivre de A à Z. Vous n'aurez qu'un seul interlocuteur, qui pourra faire le lien entre votre projet et l'ensemble des intervenants" », explique Édouard Catrice. « Il a aussi pour mission de faire monter en compétence l'ensemble de l'effectif et d'amener une culture projets dans l'entreprise, complète Sylvain Jacquelin. Je finalise des supports de formation en interne, qui débiteront en juillet, pour apporter des outils dans ce sens. » La société, qui travaille aussi sur le bien-être au travail, a d'ailleurs été n°1 régional et 14<sup>e</sup> national pour la certification Happy at Work l'an dernier. Cette année, Elcia, qui concourt dans la catégorie supérieure (plus de 100 salariés), attend des résultats imminents. Dans ses produits, dans ses services, mais aussi en interne, Elcia cultive depuis près de vingt ans le même souci de crédibilité et d'excellence. « Il faut le meilleur logiciel, avec le meilleur des services, mais on doit aussi communiquer pour le faire savoir. Sinon, cela ne sert à rien », affirme Édouard Catrice, conscient de ses obligations de résultats. « Nous sommes leaders avec 40% de part de marché. Nous n'offrons pas un service gratuit, donc nous devons être irréprochables. » Un bon état d'esprit... d'entreprise! ■

Point de fin de matinée chez les commerciaux sédentaires, en relation permanente avec ceux qui arpentent la France.

La hotline emploie une quinzaine de personnes, qui ont à gérer environ 300 appels par jour!

