

Guide de survie du dirigeant de PME industrielle face à un projet ERP

Déjouer les 10 pièges les plus courants

Avant le projet · Pendant le déploiement · Après le démarrage



Intégrateur ERP Open Source
Partenaire officiel Axelor Belgique, France & Suisse

INTRODUCTION

Les PME industrielles sont aujourd'hui confrontées à une pression inédite. Outre la tension sur les délais de production et les attentes élevées en termes de qualité et de service client, elles sont face à un environnement technologique en pleine mutation : IoT, IA, Cloud, cybersécurité, automatisation, data en temps réel... Sans oublier les exigences croissantes sur la traçabilité et la souveraineté des données.

Pour beaucoup, la digitalisation est récente, progressive, encore inachevée. Les entreprises n'ont pas toujours d'expertise IT en interne. Les outils digitaux restent mal connus, les prestataires externes sont parfois multiples, parfois absents. Les différents services de l'entreprise — production, ventes, achats, direction — poursuivent chacun leurs objectifs, souvent sans vue globale sur les activités.

Certaines de ces PME sont des sociétés familiales, avec une croissance rapide qui met à l'épreuve leurs processus et leurs systèmes.

Si vous vous reconnaissez dans ce profil, alors peut-être ressentez-vous l'urgence de mettre en place de nouveaux outils de gestion.

Mais dans ce contexte, agir dans l'urgence peut être risqué. Prendre du recul et regarder en face les pièges possibles peut faire la différence entre un projet qui booste les performances et un projet qui dérape.

☆ Pourquoi ce guide est différent ?

Ce livre blanc se concentre sur le contexte particulier des PME industrielles. Il illustre concrètement ce que nous voyons sur le terrain. Pas de recommandations théoriques : des situations concrètes, leurs causes, et comment les éviter.

Pour plus de clarté et de pédagogie, nous avons choisi de présenter 10 pièges courants dans un ordre chronologique, depuis les premières décisions jusqu'à l'adoption et l'optimisation des processus, afin de montrer comment les éviter.

? A qui s'adresse ce guide ?

Vous êtes dirigeant ou chef de projet dans une PME industrielle de 20 à 250 collaborateurs, vous avez peur de reproduire des erreurs que vous avez observées ailleurs ? Ce guide est conçu pour vous.

L'objectif de ce guide est simple : vous aider à poser les bonnes questions et à agir de manière éclairée, pour faire de votre projet ERP un véritable levier de performance et non une source de frustration.

Bonne lecture,

Benoît Vanmosuinck

Fondateur et Chef de Projet ERP
Adekia

SOMMAIRE

AVANT LE PROJET — Pièges 01 à 05

| | | |
|-----------|---|------|
| 01 | Sélectionner un ERP avant de comprendre ses processus de fabrication | p. 4 |
| 02 | Choisir une solution trop généraliste ou trop spécialisée | p. 5 |
| 03 | Confier son projet à un intégrateur en oubliant la compétence métier | p. 6 |
| 04 | Un projet sans organisation claire : tout le monde avance... mais vers où ? | p. 7 |
| 05 | Concevoir le paramétrage sans les personnes de terrain | p. 8 |

PENDANT LE DÉPLOIEMENT — Pièges 06 à 08

| | | |
|-----------|---|-------|
| 06 | Traiter la migration des données comme une tâche technique de fin de projet | p. 9 |
| 07 | Former trop tard et oublier l'accompagnement au changement | p. 10 |

APRÈS LE GO-LIVE — Pièges 08 à 10

| | | |
|-----------|---|-------|
| 08 | Vouloir tout déployer d'un coup : le danger du Big Bang | p. 11 |
| 09 | Ne pas mesurer l'adoption et la productivité | p. 12 |
| 10 | Support au démarrage insuffisant | p. 13 |

La majorité des projets ERP qui déraillent sont en réalité fragilisés avant même que le paramétrage ne commence. Les décisions prises pendant la phase de réflexion et de sélection — souvent sous pression, parfois dans l'urgence — influencent fortement ce qui se passera 12 mois plus tard.

N°1

Sélectionner un ERP avant de comprendre ses processus de fabrication

On convoque trois éditeurs, on assiste à trois démos impressionnantes, on choisit celle qui ressemble le plus à « ce qu'on fait ». Sauf que personne n'a documenté ce qu'on fait vraiment ou ce qu'on fera demain.

Dans l'urgence, ce piège est très courant : le logiciel retenu est complet, les questions posées ont trouvé leurs réponses. Néanmoins, des informations cruciales font défaut : comment un ordre de fabrication passe réellement d'une opération à l'autre, comment les rebuts sont gérés, comment le chef d'atelier communique avec les approvisionnements. Ces processus existent, mais ils ne sont documentés nulle part.

Dans tous les projets ERP industriels que nous avons accompagnés, nous avons trouvé cette même réalité : aucun processus réel ne correspond entièrement à ce que la direction imaginait. Ce n'est pas un jugement, juste la réalité de nombreuses organisations — et c'est la raison pour laquelle cette cartographie doit être faite sur le terrain.

**Ce que la cartographie peut révéler (exemples)**

- Les gammes opératoires théoriques ne correspondent plus tout à fait à la réalité atelier depuis la dernière réorganisation ou l'achat de nouveaux équipements — personne n'a mis à jour la documentation.
- Des processus entiers — suivi des sous-traitants, validation qualité — n'existent que dans la tête des opérateurs et des chefs d'atelier, jamais formalisés
- Des tâches répétitives ou critiques sont réalisées différemment selon les équipes, sans consignes claires, ce qui crée des inefficiences et des risques d'erreur

Mal documenté en amont, tout processus risque de se traduire soit par un développement spécifique non budgétisé, soit par la découverte, une fois en production, d'une fonctionnalité essentielle manquante.

► Nos conseils

- **Organisez des ateliers de cartographie** avec les opérateurs, les chefs d'atelier et les magasiniers, les personnes qui connaissent les vrais processus.
- **Documentez les cas d'exception**, pas seulement le flux normal : les pannes, les retours, les non-conformités représentent parfois jusqu'à 30% du travail réel.
- **Remettez en question vos méthodes de travail actuelles pour les optimiser** : recherchez les opportunités de gagner du temps, d'éliminer les tâches sans valeur ajoutée et de fluidifier la circulation de l'information. Un point de vue externe peut s'avérer très bénéfique dans cette démarche d'amélioration.
- **Impliquez les responsables IT et les chefs de projet ERP dès le début** : ils pourront identifier les contraintes techniques et anticiper les développements spécifiques avant qu'ils ne deviennent des surprises.

N°2

Choisir une solution trop généraliste ou trop spécialisée

Trop généraliste, l'ERP ne parle pas le langage de l'industrie : les équipes contournent le système et les fichiers Excel parallèles refont surface. Trop spécialisé, il coche toutes les cases aujourd'hui mais devient une prison dès que l'entreprise évolue.

Dans le secteur industriel, le choix de l'ERP est déterminant mais souvent biaisé. Certaines entreprises choisissent une solution trop généraliste, séduites par la promesse de tout gérer, tandis que d'autres optent pour un outil très spécialisé, performant sur un processus mais incapable de couvrir tous les besoins.

- Un ERP généraliste peut sembler simple, mais ne reflète pas la complexité des flux industriels : multi-emplacements, suivi de lots, traçabilité, interactions production-stock-ventes, ou besoins spécifiques. Les équipes créent alors inévitablement des contournements coûteux.
- À l'inverse, un outil trop spécialisé devient vite un silo, générant doublons, ressaisies et incohérences dans d'autres outils.

Le vrai piège : l'absence de vision globale et d'évaluation des besoins réels. Le choix de l'ERP doit viser la gestion de vos flux industriels spécifiques tout en restant flexible pour couvrir l'ensemble des processus.

Ce que la réalité de terrain révèle.

- Les vues, rapports et dashboards sont aussi importants que les fonctionnalités : une interface claire permet de piloter l'activité et de détecter rapidement les anomalies.
- La flexibilité des workflows est essentielle : chaque atelier, produit ou client peut nécessiter des ajustements, et les flux doivent évoluer sans remettre en cause tout le paramétrage.
- Une même opération de production est saisie différemment selon les équipes faute de règles claires ou d'outil adapté.
- Des informations clés — rebuts, temps réels, écarts de production — sont notées à part (papier, Excel) puis ressaisies plus tard, avec un risque d'erreur ou de perte.

► Nos conseils

- **Priorisez vos besoins réels** et évaluez précisément vos exigences, en alignant les fonctionnalités proposées sur vos flux industriels et opérationnels actuels.
- **Méfiez-vous des simplifications excessives** qui peuvent nuire à la qualité des données ou à la traçabilité de vos opérations.
- **Optez pour la flexibilité** : Cherchez un outil capable d'évoluer avec votre entreprise et de refléter fidèlement la réalité de votre terrain.
- **Anticipez l'évolution des workflows** : Réfléchissez à la conception de vos processus et assurez-vous de leur potentiel d'évolutivité.
- **Soignez l'ergonomie** : Assurez-vous d'avoir des vues et des tableaux de bord (dashboards) clairs, personnalisés pour les besoins spécifiques de chaque département.

N°3

Confier son projet à un intégrateur en oubliant la compétence métier

Un intégrateur peut maîtriser un logiciel sans connaître le terrain. Le paramétrage est techniquement correct mais opérationnellement inadapté. Résultat : nomenclatures incomprises, workflows contournés, et l'ERP devient une contrainte plutôt qu'un outil.

Ce piège est subtil car la compétence technique est réelle et visible. L'intégrateur sait paramétrer l'ERP — il le prouve en démo, il a des références. Ce qu'on ne voit pas dans les références : si ces projets étaient dans votre secteur précis, avec vos contraintes réglementaires, avec des équipes terrain similaires aux vôtres.

La compréhension métier se révèle dans les questions que l'intégrateur pose. Il s'intéresse à vos processus et il adapte ses questions à vos modes de production et aux spécificités des produits que vous fabriquez. Ses questions viennent de l'expérience terrain, pas d'un manuel.

Demandez à rencontrer les consultants qui travailleront sur votre projet, ceux qui seront dans vos ateliers, avec vos équipes. Leur façon de parler de votre métier est un bon indicateur de ce qui vous attend.

☑ Exemples de questions à poser pour évaluer l'expertise métier :

- De quelle manière gérez-vous une rupture matière en cours de production dans l'ERP ?
- Quel est le traitement des rebuts et des écarts de production dans le système ?
- Quelle configuration de traçabilité utilisez-vous : lot, numéro de série ou approche mixte ?
- Les contraintes réelles de capacité (machines, équipes, disponibilités) sont-elles prises en compte dans le planning, et si oui, de quelle façon ?
- Quelles contraintes externes influencent votre processus métier (normes ISO, exigences clients, réglementations sectorielles, règles de marché...) ?
- Quel processus appliquez-vous pour gérer les écarts entre stock théorique et stock réel ?
- Comment les exigences qualité ou réglementaires sont-elles intégrées dans l'ERP ?

► Nos conseils

- **Demandez une évaluation claire des écarts entre le standard de l'ERP et vos besoins.** Un intégrateur sérieux est capable de chiffrer les développements spécifiques avant de signer. Sans cahier des charges détaillé, cela peut se faire à l'issue d'une étude de cadrage.
- **Demandez une démo basée sur vos propres cas** (flux, produits, contraintes). C'est un excellent moyen de vérifier si l'ERP et l'intégrateur conviennent à votre entreprise.
- **Vérifiez la capacité du prestataire à challenger vos processus**, pas seulement à les reproduire : un bon intégrateur apporte des recommandations concrètes basées sur son expérience dans d'autres projets ERP industriels.
- **Clarifiez dès le départ le niveau d'accompagnement prévu** (présence en atelier, ateliers avec les équipes, phases de test). Cela fait la différence dans l'adoption de la solution ERP.

À retenir

Avant même de parler logiciel, posez les bases. Observer les flux réels, formaliser les exceptions, challenger les habitudes et évaluer l'expertise métier de l'intégrateur sont les premières étapes d'un projet réussi. Les erreurs les plus coûteuses naissent souvent d'un manque de compréhension du terrain, et d'un mauvais alignement entre l'outil et les besoins réels.

Le projet est lancé. Le planning est fixé. Et plusieurs chantiers critiques risquent d'être traités trop vite, trop tard, ou pas assez sérieusement, parce qu'ils sont perçus comme des tâches secondaires par rapport au vrai travail de déploiement de l'ERP.


N°4

Un projet sans organisation claire : tout le monde avance... mais vers où ?

Périmètre flou, livrables non définis, critères de recette absents. Le résultat n'est pas simplement un désaccord en fin de projet, c'est un projet où personne ne sait, à aucun moment, si on avance ou si on tourne en rond.

Même avec un périmètre clair, un projet ERP industriel peut devenir chaotique si la méthodologie n'est pas solide. Si chaque équipe avance selon sa propre logique, les priorités se chevauchent, les décisions se contredisent. Le risque : retards, dépassement de budget, perte de productivité et objectifs non atteints.

Mettre en place et maintenir une méthodologie rigoureuse peut sembler contraignant et demande un engagement constant. C'est indispensable pour garder le cap sur vos objectifs. Formaliser ces règles et pratiques dans un Plan Qualité Projet (PQP) aide à structurer le projet, à maintenir la discipline méthodologique sur toute la durée du déploiement. Cela donne à toutes les parties prenantes une vision claire de l'avancement, des responsabilités et des standards à respecter.

 **Ce que doit décrire le Plan Qualité Projet**

- Rôles et responsabilités de chaque intervenant : qui décide, qui valide, qui exécute, et quelles sont les limites de chacun.
- Instances de gouvernance : comité de projet (hebdo) pour le suivi opérationnel et traitement des points bloquants, comité de pilotage mensuel pour l'arbitrage stratégique.
- Gestion des modifications de périmètre : procédure pour soumettre, évaluer, prioriser et valider chaque changement afin de ne pas bloquer le projet.
- Critères d'acceptation précis : tests et conditions à remplir pour valider chaque livrable ou scénario de recette, en lien avec les flux industriels réels.
- Suivi post go-live : indicateurs et méthodes pour contrôler l'adoption de l'ERP, identifier les ajustements nécessaires et suivre les retours terrain.
- Gestion documentaire centralisée de toutes les décisions, spécifications, validations et procédures pour garantir traçabilité et accessibilité à toutes les parties prenantes.

► Nos conseils

- **Désignez un chef de projet disponible à hauteur de 25 à 50%**, avec autorité réelle pour décider, et maintenir le cap sur le respect de cette méthodologie avec le chef de projet de l'intégrateur.
- **Impliquez le sponsor** du projet à toutes les étapes.
- **Documentez tout au fur et à mesure** : les décisions, validations, contournements et incidents doivent être tracés dans le PQP ou un outil collaboratif, pour éviter les oublis et pertes d'information.
- **Planifiez des revues intermédiaires régulières** : ne vous fiez pas uniquement aux jalons formels. Des points hebdomadaires courts avec les équipes terrain permettent d'identifier tôt les écarts et blocages.

N°5

Concevoir le paramétrage sans les personnes de terrain

Les décisions de paramétrage sont prises en salle de réunion, par des personnes qui n'utiliseront pas l'ERP tous les jours, sur base de suppositions. Le résultat : un outil conçu pour un utilisateur imaginaire, dans des conditions de travail idéales.

La question concrète à se poser pour chaque module : qui sera debout devant un écran à 7h du matin, dans le bruit de l'atelier, pour saisir cette information ? Est-ce que la séquence de saisie que nous venons de paramétrer a été pensée pour cette personne, dans ces conditions réelles — ou pour un utilisateur assis dans une salle de formation ?

Impliquer les utilisateurs et les équipes de terrain prend du temps et demande de gérer plusieurs difficultés :

- **Disponibilité** : les opérateurs et chefs d'atelier sont concentrés sur la production et ont rarement des créneaux libres.
- **Accès à l'information** : certaines données ne sont pas centralisées ou existent uniquement sur des supports papier ou Excel.
- **Diversité des postes et conditions de travail** : dans l'industrie, chaque rôle a des contraintes très différentes. Uniformiser le paramétrage est tentant.
- **Variabilité des pratiques** : chaque atelier ou équipe a ses habitudes et contournements, parfois informels, qu'il faut documenter.
- **Résistance naturelle** : intervenir sur le flux de travail quotidien peut être perçu par les équipes comme une perte de temps ou un risque de ralentissement.

Exemples de profils d'utilisateurs industriels et exigences de paramétrage :

| Profil terrain | Contraintes | Ce que le paramétrage doit prévoir |
|------------------------|---|--|
| Opérateur atelier | <i>Formé sur PC en salle, travaille sur tablette industrielle tactile</i> | <i>Interface 3 clics max : OF, quantité, rebut, code arrêt — rien de plus, rien de moins</i> |
| Magasinier | <i>Reçoit des palettes dans 2 000 m² sans poste fixe, ne peut pas aller au bureau pour chaque saisie</i> | <i>Douchette sans fil, emplacement visible immédiatement après scan, confirmation en 1 geste</i> |
| Chef d'atelier | <i>Pilote 3 lignes avec sa planification informelle sur tableau blanc — plus rapide que l'ERP</i> | <i>Vue charge/capacité par poste en temps réel, alertes manquants visibles sans navigation</i> |
| Contrôleur qualité | <i>Contrôle en cours de production sur fiches papier, saisie sur PC en fin de journée</i> | <i>Saisie mobile sur le poste de contrôle, blocage automatique du lot, zéro double saisie</i> |
| Responsable des achats | <i>Reconstruit manuellement ses besoins chaque lundi matin depuis Excel</i> | <i>CBN automatique, suggestions de commande selon délais fournisseurs, validation en un clic</i> |

N°6

Traiter la migration des données comme une tâche technique de fin de projet

C'est probablement le piège le plus sous-estimé de tous. Pas parce qu'on ignore qu'il existe. Mais parce qu'on sous-estime systématiquement dans quel état réel sont les données, et ce que ça coûte de les nettoyer.

La plupart des organisations sous-estiment significativement les coûts de migration de données lors de la planification initiale. Un phénomène encore plus prononcé dans l'industrie. Pas parce que les entreprises sont négligentes — mais parce que personne n'a jamais fait l'audit de l'état réel des données avant de démarrer un projet ERP. Et cet audit révèle presque toujours des surprises.

Le problème fondamental : la migration est traitée comme un sujet IT. En réalité, ce sont les responsables de production, de ventes, d'achats, de logistique et de qualité qui doivent valider leurs propres données — parce que ce sont eux qui savent ce qui est juste ou obsolète.

⚠ Ce qu'on trouve réellement lors de l'audit des données industrielles

- Doublons d'articles ou de matières premières : mêmes pièces créées plusieurs fois dans le système ou dans Excel, faussant les stocks et les calculs de besoins.
- Unités de mesure incohérentes : kg vs g, litre vs mL... impact direct sur la planification et la production.
- Stocks physiques vs stocks informatiques non alignés : certains articles existent en réalité mais pas dans l'ERP, ou l'inverse, créant des ruptures ou surstocks.
- Référentiels incomplets ou erronés : clients, fournisseurs, codes articles, nomenclatures partiellement renseignés ou obsolètes.
- Données de production obsolètes : temps de cycle, rendements ou gammes non mis à jour depuis plusieurs années.
- Saisie manuelle multiple : données déjà présentes dans un système mais ressaisies ailleurs, provoquant des erreurs et des écarts.
- Tarifs et conditions commerciales non à jour : contrats ou prix dans des emails ou fichiers locaux, pas dans l'ERP, générant des écarts de facturation.
- Absence de règles ou cas d'exception documentés : rebuts, retours, pannes, non-conformités gérés "à la tête du client" et jamais intégrés dans le système.

► Nos conseils

- **La migration est une responsabilité métier** : désignez un propriétaire de données par domaine — production, achats, logistique, qualité
- **Planifiez plusieurs cycles de migration-test** avec validation terrain — pas une seule bascule finale
- **Conservez l'accès à l'ancien système en lecture** pendant les premières semaines après le go-live
- **Règle absolue : nettoyez les données AVANT la migration.**

N°7

Former trop tard et oublier l'accompagnement au changement

Former les équipes quelques jours avant le go-live ne suffit pas, car même la meilleure formation s'oublie rapidement face aux habitudes établies ; pour que l'ERP soit adopté et utilisé efficacement, il faut accompagner les utilisateurs dès le début du projet.

Quand un chef d'atelier revient à son tableau blanc trois mois après le go-live, la réponse habituelle est de renforcer la formation ou d'envoyer une note de direction. Mais rarement de se demander si son tableau blanc n'est pas objectivement plus efficace que le module planning de l'ERP.

Nous avons observé que cette résistance est souvent rationnelle : l'ERP ralentit une saisie qui prenait 30 secondes sur papier, le module de planification ignore les contraintes réelles des machines, et les données de stock ne correspondent plus à la réalité après quelques semaines.

Les organisations qui structurent un programme de conduite du changement ont six fois plus de chances d'atteindre leurs objectifs. Traiter rapidement et visiblement les causes réelles de la résistance crée la confiance : les utilisateurs influents adoptent, les autres suivent.

► Nos conseils

- **Identifiez vos key-users par domaine** (production, ADV, logistique, achats, qualité...) dès le démarrage du projet et dégagez-les partiellement de leurs tâches opérationnelles : 20% de leur temps pendant le projet est la norme.
- **Adoptez la méthode « train the trainer »** qui consiste à former des key-users dès les ateliers de conception. Ils deviennent le premier niveau de support et animent eux-mêmes les formations des utilisateurs finaux.
Contrairement à une formation classique, ces key-users ne découvrent pas l'ERP sur le tas : ils l'ont co-construit, validé les spécifications et testé les scénarios.
- **Distinguez résistance culturelle et problème de paramétrage** : les deux se ressemblent, mais n'ont pas les mêmes solutions.
- **Prévoyez minimum 1 mois de surveillance post go-live** avec les key-users en soutien actif — les vraies questions arrivent dans les 2 premières semaines.

À retenir

Les erreurs de déploiement ne sont presque jamais des surprises — ce sont des risques connus, différés. Un chantier de migration sérieux, un périmètre discipliné et des super-utilisateurs préparés à l'avance : ces trois leviers font la différence entre un go-live qui tient et un projet à reprendre.

→ *Qui est responsable de la validation des données industrielles dans votre organisation — et quand ce chantier commence-t-il dans votre plan de projet ?*

Beaucoup de PME industrielles pensent qu'une fois le go-live passé, le projet ERP est terminé. En réalité, c'est souvent là que les vrais défis commencent. Les flux industriels sont en cours d'utilisation réelle, les utilisateurs découvrent les limites ou oublis du paramétrage, et les habitudes anciennes refont parfois surface.

N°8

Vouloir tout déployer d'un coup : le danger du Big Bang

L'envie est forte : déployer l'ERP rapidement, remplacer tous les outils existants et passer à un système "propre" du jour au lendemain. L'idée du Big Bang séduit de nombreuses PME. Cette approche est souvent perçue comme moins coûteuse.

Faut-il basculer l'ensemble des processus en une seule fois (« Big Bang ») ou avancer étape par étape, module par module ? Il n'existe pas de réponse universelle : tout dépend de la complexité de vos flux, du niveau de maturité des équipes, des contraintes opérationnelles et du niveau de risque acceptable. En environnement industriel, où les interdépendances entre production, stock, qualité ou achats sont fortes, ce choix mérite une attention particulière.

Le tableau ci-dessous compare les deux approches et leurs implications concrètes.

| Approche | Avantages | Risques |
|-------------------------------|---|---|
| Big Bang | <ul style="list-style-type: none"> ▶ Système unique opérationnel rapidement ▶ Fin immédiate du recours aux anciens outils ▶ Vision globale de l'entreprise dès le démarrage | <ul style="list-style-type: none"> ▶ Forte pression sur les équipes ▶ Risque élevé d'erreurs de paramétrage ▶ Difficulté à gérer les dépendances entre modules ▶ Développements imprévus et surcoûts ▶ Perturbation des flux industriels |
| Déploiement progressif | <ul style="list-style-type: none"> ▶ Test et ajustement progressifs des flux ▶ Réduction des risques de blocages ▶ Maintien des passerelles avec anciens outils ▶ Ajustements sans perturber l'ensemble | <ul style="list-style-type: none"> ▶ Temps de déploiement plus long ▶ Planification précise des dépendances nécessaire ▶ Communication renforcée entre modules |

▶ **Nos conseils**

- **Planifiez le déploiement** progressif par modules en respectant les dépendances entre flux
- **Préparez des passerelles temporaires** avec les anciens outils pour sécuriser l'activité
- **Donnez le temps** aux utilisateurs d'assimiler les changements
- **Priorisez** la cohérence et la qualité plutôt que la vitesse

N°9

Ne pas mesurer l'adoption et la productivité

L'absence de mesure est confortable. Si on ne mesure pas, on ne risque pas de découvrir que l'adoption est à 35%. Mais cette absence a un coût réel : les zones de résistance s'installent silencieusement, les comportements parallèles se pérennisent.

Mesurer l'adoption ne demande pas un dispositif complexe. Définissez quelques indicateurs opérationnels avant le go-live — taux de déclaration de production dans l'ERP vs. feuilles papier, pourcentage de lots tracés en temps réel, nombre de commandes générées par CBN — et suivez les à J+30 et J+90. Ces deux jalons sont critiques : J+30 révèle les problèmes immédiats, J+90 révèle si les comportements parallèles se sont installés.

Ce qu'on observe dans les projets réussis : l'équipe projet reste attentive après le go-live. Elle ne déclare pas le projet terminé le jour de la bascule — elle considère que la mise en service de l'ERP ouvre une phase de stabilisation de 90 jours pendant laquelle l'adoption est pilotée activement, les ajustements sont faits rapidement, et les indicateurs sont suivis avec la même rigueur que les jalons de déploiement.

Exemples d'indicateurs d'adoption dans une PME industrielle

| | |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | % des ordres de fabrication créés dans l'ERP vs. gestion parallèle (tableau, fichier partagé) |
| <input type="checkbox"/> | % des déclarations de production saisies en temps réel vs. en fin de journée ou en rattrapage |
| <input type="checkbox"/> | % des mouvements de stock enregistrés avec numéro de lot (couverture de traçabilité réelle) |
| <input type="checkbox"/> | % des commandes fournisseurs générées depuis les suggestions CBN vs. déclenchées manuellement |
| <input type="checkbox"/> | Délai moyen de clôture des OF après fin de production (indicateur de rigueur de saisie) |
| <input type="checkbox"/> | Nombre de corrections manuelles de stock par semaine (écarts non saisis en temps réel) |
| <input type="checkbox"/> | Taux d'utilisation du module qualité pour les NC vs. fiches papier encore en circulation |

► Nos conseils

- **Définissez ces indicateurs AVANT le go-live** — pas après — et désignez un responsable de leur suivi. Suivre les indicateurs clés : production, stocks, délais, qualité, traçabilité.
- **Considérez les 90 jours post go-live** comme une phase de projet à part entière — avec des livrables et des responsabilités définies.
- **Accompagnez les utilisateurs** : formations continues, key-users relais, assistance sur le terrain.
- **Gérez les incidents et demandes d'évolution** : comité de changement, priorisation, planification.
- **Ajustez les workflows et paramétrages** : corriger les écarts identifiés par les utilisateurs et les processus réels.
- **Maintenez des passerelles temporaires si nécessaire** : pour sécuriser les flux critiques pendant les ajustements.
- **Capitalisez sur les retours terrain** : chaque problème identifié est l'occasion d'améliorer le système et de renforcer l'adoption.

N°10

Support au démarrage insuffisant

Après le go-live, même de petits incidents — un bug dans un ordre de fabrication, une erreur dans un mouvement de stock ou un problème de synchronisation avec la gestion commerciale — peuvent rapidement devenir des blocages si aucun plan de support clair n'a été défini.

Dans les PME industrielles, les équipes sont souvent concentrées sur la production, le suivi des stocks et la gestion des commandes. Un bug dans un processus peut se transformer rapidement en blocage si rien n'a été organisé au préalable pour le support, surtout dans les premiers mois d'utilisation.

Sans procédure de suivi des incidents et des rôles précis, chaque département invente ses propres contournements. Résultat : perte de temps, doublons, erreurs dans les données et frustration des utilisateurs.

Les problèmes mineurs deviennent critiques, et l'ERP, censé être un levier de performance, se transforme en source de ralentissements et de tensions entre services.

Un plan de support structuré est donc indispensable. Il définit :

- qui est responsable du traitement des tickets
- comment les priorités sont classées
- les niveaux d'intervention et les délais (SLA)
- le rôle des key-users pour relayer et former les équipes

Cette organisation permet de résoudre rapidement les incidents, d'éviter les contournements et de maintenir la qualité et la fluidité des flux industriels.

À retenir

Le go-live n'est pas une ligne d'arrivée — c'est le début d'une phase de minimum 30 jours pendant laquelle tout se joue vraiment. Les entreprises qui mettent en place des actions spécifiques de suivi durant cette période obtiennent des résultats durables.



Intégrateur ERP Open Source

Belgique · France · Suisse



L'équipe Adekia accompagne les PME industrielles dans leurs projets ERP, en Belgique, en France et en Suisse depuis plus de 15 ans.

Notre rôle ne s'arrête pas à l'implémentation d'un outil. Nous aidons les entreprises à structurer leur projet ERP de A à Z : cadrage, architecture, intégration, développements spécifiques et accompagnement au changement.

Nous intervenons notamment sur des projets basés sur Axelor, une solution ERP flexible et modulaire parfaitement adaptée aux réalités du terrain industriel.

Ce livre blanc vous a parlé ?

Nous proposons un premier échange pour y voir plus clair :

- faire le point sur votre situation actuelle
- identifier les principaux risques
- clarifier vos priorités

Lancez votre projet ERP sur de bonnes bases.

Diagnostic gratuit • Sans engagement

→ adekia.com · info@adekia.com