

## Défi

Opcalia doit définir de nouveaux process, uniformiser son SI, développer la sensibilité commerciale de ses équipes et se doter d'un outil permettant de justifier la réalisation des objectifs fixés. Il lui faut également homogénéiser les pratiques territoriales et déployer un seul outil de suivi et gestion commun à l'ensemble des agences.

## Solution

Sugar Professional Edition, hébergée par le partenaire local Synolia : la solution est connectée à toutes les applications, une unique connection est nécessaire pour accéder à tous les systèmes internes. Sugar est au coeur de toutes les plateformes IT utilisées par Opcalia : ERP, outil diagnostic et Portail.

## Résultats

Implémentation de la solution et formation de 750 utilisateurs en 6 mois. Optimisation des processus et des organisations commerciales qui permet à Opcalia d'enregistrer en Octobre 2014, plus de 40 000 visites, vue 360° des adhérents, amélioration de la performance commerciale et adoption immédiate par les utilisateurs et opérationnels ainsi que par les managers.

# MON UTILISATION DU CRM : OPCALIA AMELIORE SES PROCESSUS INTERNES GRÂCE À LA PRECIEUSE CONTRIBUTION DE SES CLIENTS

## OPCALIA, PROMOTEUR DE COMPETENCES

Organisme Paritaire Collecteur interprofessionnel et de branches Agréé (OPCA) par l'Etat, Opcalia collecte depuis 1995 les cotisations annuelles des entreprises au titre de la formation professionnelle continue des salariés. Elle finance ainsi la formation de ces derniers à travers différents dispositifs et solutions RH, et intervient sur 40 branches professionnelles et secteurs d'activité. Opcalia regroupe aujourd'hui 110 000 entreprises adhérentes et a déjà formé 660 000 salariés.

Seul OPCA présent sur l'ensemble du territoire (y compris les DOM), Opcalia compte 830 collaborateurs répartis au sein de 120 agences locales qui délivrent un réel service de proximité : une organisation décentralisée qui permet à chacune des antennes de conserver une relative autonomie tout en étant régies par les règles du groupe.

## LA REFORME DE L'ETAT : UN TOURNANT POUR OPCALIA

En 2012, l'Etat français lance une vaste réforme ayant pour but de rendre le système de la formation professionnelle plus efficace, juste et lisible. Une Convention d'Objectifs et de Moyens est alors mise en place avec l'Etat pour définir l'ensemble des objectifs et moyens mis à disposition des organismes de collecte pour faire de cette réforme une réussite. Ainsi, de nombreuses mesures clés ont été prises : diminution du nombre d'OPCA (passant de 67 à 20 OPCA), redéfinition de leurs missions et objectifs, et instauration de nouvelles modalités de fonctionnement.

« A travers ces dispositifs, l'Etat souhaitait avoir une meilleure visibilité du paysage français de la formation professionnelle, et superviser ainsi l'ensemble de l'activité. Le grand nombre



**Siège Social :**  
Paris, France

**Année de fondation :**  
1995 (ancienne structure)

**Nombre d'employés :**  
830 salariés

**Site Internet :**  
[www.opcalia.com](http://www.opcalia.com)

**Solution :**  
Sugar Professional

**Partenaire :**  
Synolia



d'acteurs ainsi que leurs cultures et pratiques différentes rendaient cette tâche complexe. Ainsi, c'est un vaste chantier auquel l'ensemble des acteurs de la profession a dû s'atteler » explique Yves Hinnekint, Directeur Général d'Opcalia. « Nous figurons parmi les deux seuls organismes nationaux interprofessionnels et interbranches résultant de cette réforme, et grâce aux OPCA qui nous ont rejoint, nous avons gagné en volume et avons réussi à tisser un réel maillage territorial ».

## LE BESOIN DE REDEFINIR L'OUTIL DE SUIVI ET DE GESTION

Cette réforme s'accompagne de nouveaux objectifs définis par l'Etat en termes de nombre d'adhérents et d'entreprises approchées (28 000). Opcalia est ainsi amenée à définir de nouveaux process, à uniformiser son SI, à développer la sensibilité commerciale de ses équipes et à se doter d'un outil permettant de justifier la réalisation des objectifs fixés. La nécessité d'homogénéiser les pratiques territoriales et de déployer un seul outil de suivi et gestion commun à l'ensemble des agences est alors devenue primordiale pour le groupe.

*« Il nous fallait opter pour une solution CRM unique et unifiée » souligne Sylvie Baudet, Chargée de mission Offre de Services Direction du Développement chez Opcalia. « Même si l'on parle plutôt d'adhérents et non de clients, il y a une réelle dimension commerciale au sein de nos activités, puisque la plupart des entreprises sont libres d'adhérer à l'OPCA de leur choix d'une part, et que nous proposons des prestations RH complémentaires d'autre part. A nous de savoir approcher ces prospects, les convaincre, et piloter notre activité grâce à un outil CRM adapté ».*

Opcalia entendait profiter de cette réforme pour optimiser son système et professionnaliser sa relation clients, préparer et anticiper ses visites dans les entreprises adhérentes et utiliser les données assemblées via ces visites de manière intelligente en vue de l'amélioration de ses services.

## DES OUTILS HETEROCLITES ET UN FONCTIONNEMENT ARTISANAL

C'est en mai 2012 qu'Opcalia a lancé un appel d'offres, et sélectionné l'intégrateur Synolia, une société de conseil et de services spécialisée dans le déploiement de solutions E-commerce et de solutions CRM. La mise en place d'un outil CRM commun à l'ensemble des 120 agences d'Opcalia était un véritable challenge puisque certaines possédaient leur propre outil, plus ou moins élaboré, et d'autres utilisaient leur ERP comme outil de suivi, ou tout simplement les outils de base de la suite Microsoft tels que Excel, Word, etc.

La solution CRM Sugar par SugarCRM a été choisie car elle constituait une solution simple, facile à adapter aux demandes d'Opcalia et hautement customisable. De plus, cette application contenait des fonctionnalités riches permettant de répondre à chaque besoin, était facile à implémenter ainsi qu'à utiliser et permettait d'envisager sur le long terme les éventuelles évolutions futures de l'OPCA.

Les objectifs de la mise en place d'un outil CRM commun étaient donc multiples, et il a fallu travailler sur deux niveaux, c'est-à-dire adapter l'outil dans un premier temps au niveau local et dans un second temps au niveau national.

Au niveau local, le but était que les agences puissent professionnaliser leurs relations avec les entreprises adhérentes tout en étant capables d'assurer la traçabilité et le suivi de leurs activités. Cet outil devait aider les agences Opcalia à préparer et anticiper leurs prospections ainsi qu'à capitaliser les informations recueillies sur une même plate-forme.

Au niveau national, il était important aussi bien pour le groupe dans son ensemble que pour les directions régionales de collecter des statistiques locales et nationales et de créer une base de données utilisable pour l'amélioration des services. Opcalia souhaitait également obtenir une visibilité et une lisibilité de l'activité de ses cellules en fonction des adhérents et

des prospects ciblés, et ainsi pouvoir gérer l'aspect commercial de manière centralisée et uniformisée. Le but ultime de la démarche était d'homogénéiser les pratiques des agences Opcalia pour pouvoir répondre avec plus d'aisance aux objectifs fixés lors de la réforme étatique.

Synolia a proposé à Opcalia la mise en place de la solution Sugar de SugarCRM, qui a séduit rapidement l'OPCA.

## LE DEPLOIEMENT

La solution choisie a alors été validée, implémentée au sein du système d'information d'Opcalia et les données existantes sont intégrées à l'outil.

« Le plus grand challenge résidait dans la migration des données, depuis les anciens outils qu'utilisaient les agences locales vers la solution Sugar. Celle-ci s'intégrant nativement avec les outils de la suite Microsoft, la majorité des données a pu être facilement agrégée. Les autres données issues de diverses sources ont été regroupées en interne pour migrer chaque nuit grâce à un script spécialement créé à cette fin » raconte Matthieu Rivière, Consultant Chef de projet chez Synolia.

Grâce à la synchronisation avec l'ERP, l'intégration en temps réel des données relatives aux adhérents et aux prospects (base de contacts, informations financières, ...) se fait automatiquement. Chaque collaborateur a accès à la solution Sugar via un portail spécifique, et peut lui-même intégrer ses données au fil de son activité, de ses rendez-vous, etc.

Des premiers ateliers de spécifications jusqu'à la production, en passant par le développement, le déploiement du projet a pris moins de 6 mois. Ce sont 750 collaborateurs d'Opcalia, principalement des conseillers locaux mais aussi des directeurs de régions, qui ont au total pu utiliser l'outil nouvellement mis en place. A la demande d'Opcalia, une gestion des droits plus fine a été instaurée, rendue possible par la capacité de personnalisation de l'outil. Ainsi, les accès ou champs modifiables sont régis par un ensemble de règles correspondant à la politique de sécurité d'Opcalia.

## L'UTILISATION DE SUGARCRM

Au niveau pratique, la solution mise en place par SugarCRM a permis à Synolia de formaliser ses interactions avec les organismes externes et les entreprises adhérentes, notamment en créant une historique des échanges et en proposant la possibilité de générer des documents professionnels. Grâce à ces aspects, Opcalia dispose d'une vue à 360° de ses adhérents, de ses prospects et des institutions avec lesquelles ils sont en relation. La solution CRM Sugar propose également une bibliothèque de modèles pour assister la rédaction d'emails et de documents en tous genres.

Le nouveau système permet également de gérer les visites des agences aux entreprises, tâche plutôt compliquée notamment à cause du nombre considérable d'entreprises adhérentes. Il faut donc mettre en place un calendrier précis reprenant les visites planifiées chez les membres, des informations à propos des entreprises concernées mais aussi les comptes rendus de ces visites, toujours les plus complets possibles. Pour ce faire, l'outil implémenté par Synolia fournit un système de calendriers partagés que l'on peut mettre à jour facilement et qui permet d'obtenir une visibilité sur l'état des lieux des entreprises, la situation lors de la dernière visite et leurs objectifs futurs.

Le reporting est un autre point primordial pour Opcalia qui tient à garder un œil sur tous ses adhérents. À ce niveau-là, l'application offre une multitude de possibilités ; elle permet notamment de générer des reportings de suivis d'activités formatés de qualité et d'exploiter les données contenues dans le système de manière aisée, ainsi que de comparer les résultats et objectifs aux différents niveaux : local, régional, national. Enfin, ce volet de la solution CRM Sugar offre à Opcalia une vue globale de son activité et de l'activité de toutes les entreprises adhérentes.

Grâce à l'application implémentée par Synolia, Opcalia gère également parfaitement son offre, car l'application permet de tracer les services présentés aux entreprises ainsi que ceux qui leur ont été proposés et enfin, ceux qu'elles ont consommé. Des statistiques sont ainsi générées par l'application et peuvent être triées par types de clients ou secteurs d'activités. Opcalia propose avec ces statistiques, des solutions adaptées en fonction des entreprises adhérentes tout en gardant un œil sur les marchés locaux pour détecter des offres potentiellement adaptables à l'échelle supérieure.

## LES USAGES CLES

### Formaliser les interactions :

- Historiser l'ensemble des échanges
- Générer des documents depuis l'application
- Disposer d'une vue à 360° des adhérents, prospects et institutions
- Bénéficier d'une bibliothèque de modèles (emails, documents...)

### Gérer les visites :

- Identifier les entreprises à visiter
- Planifier les visites via un calendrier partagé
- Saisir des comptes-rendus complets
- Gérer les objectifs de visites

### Effectuer le suivi et le reporting :

- Exploiter les données contenues dans l'application
- Générer des reportings de suivi d'activité
- Comparer les objectifs avec ceux réalisés au niveau national, régional etc.
- Bénéficier d'une vue globale de l'activité

### Gérer l'offre de services :

- Tracer les services présentés/proposés/consommés
- Générer des statistiques par type de clients
- Proposer aux adhérents des solutions adéquates
- Identifier les offres locales pouvant être développées au niveau national

*« Nous sommes passés d'un système artisanal à un système beaucoup plus qualitatif. Toutes nos données sont mieux stockées, organisées et plus visibles : elles sont donc nettement mieux exploitées »* précise Sylvie Baudet. *« Nos collaborateurs ont maintenant pris leurs marques, même s'il subsiste des différences d'utilisations selon les régions. Les directeurs de régions soumettent les évolutions des pratiques à Synolia lors de comités de direction semestriels afin de perfectionner et étendre les usages, tels que l'outil « mobile » ou « réseaux sociaux » qui demeurent encore trop peu utilisés ».*

Quant aux managers, ils peuvent suivre en temps réel les résultats des consultants et réorienter si nécessaire leur stratégie afin de répondre aux objectifs fixés par l'Etat.

## BILAN ET PERSPECTIVES

SugarCRM et Synolia sont parvenus à mettre en place un dispositif d'accompagnement au changement complet dans un groupe ayant une structure immense et un grand besoin d'adaptation à la loi ainsi qu'à l'évolution des pratiques et des technologies. Ils ont su former une équipe d'utilisateurs de 670 personnes comprenant divers profils en utilisant des supports de formation personnalisés, ainsi qu'une équipe managériale de 80 personnes en charge du projet, appelés aussi utilisateurs référents, totalisant donc 750 utilisateurs en quelques mois seulement. Une équipe de support interne a également été mise en place pour assister les utilisateurs dans le processus d'adoption de l'outil.

Au total, la solution CRM Sugar a effectivement été implémentée en trois mois seulement. Lors des six premiers mois d'utilisation, 200 000 comptes ont été créés sur la plateforme et plus de 12 000 comptes rendus de visites d'entreprises adhérentes.

L'amélioration des processus et de la performance commerciale qui résulte de ce changement a permis à Opcalia de comptabiliser en octobre 2014 plus de 40 000 visites : un chiffre record qui permet aujourd'hui de justifier ses actions auprès de l'Etat.

L'efficacité de l'outil et la prise de conscience des collaborateurs a permis une progression constante du nombre d'utilisateurs chez Opcalia, et ces chiffres ne sont donc pas arrêtés dans le temps.

### A PROPOS DE SYNOLIA

Synolia est une société de conseil et de services spécialisée dans le déploiement de plateformes E-commerce et la mise en œuvre de solutions CRM.

Synolia fournit ses services et solutions pour tous types d'entreprises sur le marché européen. Près de 600 entreprises en France ont choisi Synolia pour la mise en place de leurs solutions CRM, E-commerce et Analytiques.

Synolia est le premier partenaire historique de SugarCRM dans le monde. Certifié « Elite Partner », la société fait figure de principal partenaire en France depuis plus de 10 ans et a déjà accompagné plus de 350 clients dans le déploiement de leur application Sugar.



Synolia  
51 avenue Jean Jaurès | 69007 LYON  
T : 04 27 70 53 70 - F : 04 27 70 53 79  
sugar@synolia.com  
www.synolia.com

**Synolia**  
Think out of the codes