

Pourquoi investir dans un logiciel de gestion des achats, des stocks, de la production...

Par Thierry Longeau, directeur d'Alcantis, cabinet de conseil et d'experts en systèmes d'informations pour l'hôtellerie et la restauration - Septembre 2014

Même si la gestion des achats, des stocks, de la production n'est pas toujours une priorité, un logiciel de gestion vous aidera à suivre vos prix d'achat, vos prix de revient de vos produits, vos fournisseurs, la valorisation de vos fiches techniques, vos consommations de matières et vous permettra de vérifier votre rentabilité. Votre seule contrainte pour arriver à ces objectifs est de mobiliser le temps nécessaire pour le paramétrage des données, produits, prix, fournisseurs, recettes et de saisir régulièrement vos commandes, livraisons et inventaires.

Faut-il investir dans un logiciel ?

La gestion des stocks d'un restaurant, bar, brasserie, hôtel, camping est peu différente des processus de gestion des stocks d'une entreprise produisant des biens destinés à la consommation. On y retrouve les mêmes schémas de flux.

Achat de matières premières -> stockage -> transformation pour fabrication de produit finis->,
stockage de produits finis -> distribution -> vente.

La complexité d'un restaurant réside dans le fait que les lieux de stockage, production, distribution et vente sont souvent confondus et que les clients-consommateurs sont toujours présents au centre du dispositif.

Les objectifs de la gestion des achats, stocks et production consistent à suivre les flux de marchandises et les mouvements d'inventaires pour apporter une vision en quasi temps réel des informations de stocks et des indicateurs de gestion afin de comparer ce qui se passe avec ce que l'on avait prévu.

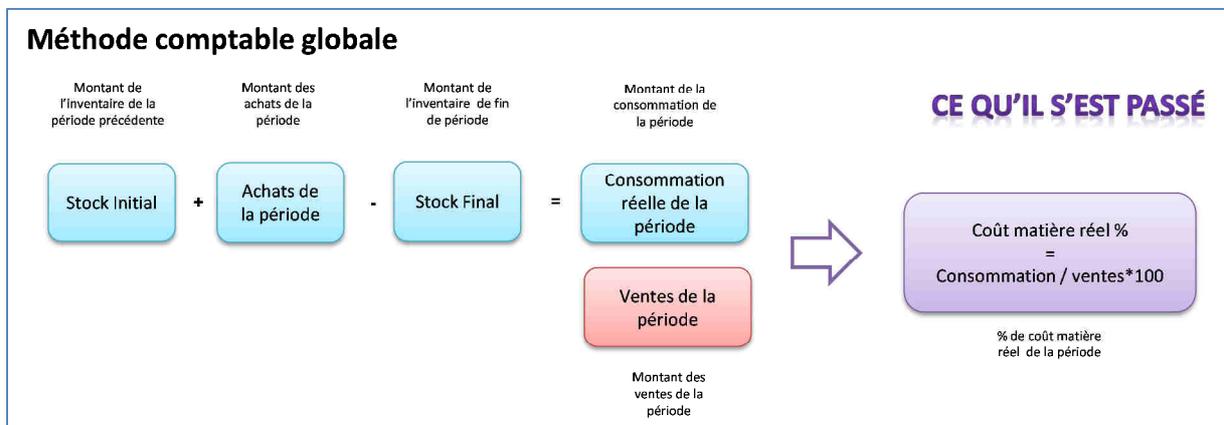
Le calcul des ratios matière peut être une priorité pour certains établissements, sans pour autant passer par un système de gestion des ventes intégré. Il existe donc plusieurs démarches pour le restaurateur ou l'hôtelier suivant son degré d'exigence, ses besoins et ses impératifs de gestion.

La démarche comptable

Elle s'appuie sur le ratio matière global.

C'est la méthode comptable la plus simple qui consiste à déterminer son ratio matière ou coût matière sur la période choisie (mois, trimestre, année)

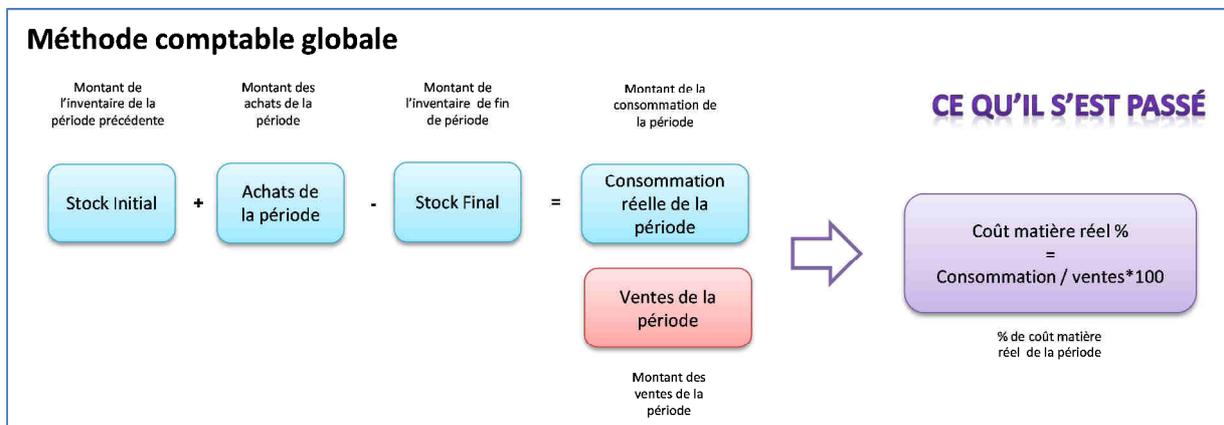
Consommation de matière mensuelle hors taxes / Chiffre d'affaires mensuel hors taxes



Elle peut s'appuyer également sur le ratio matière ou coût matière par famille.

C'est la méthode comptable et analytique pour déterminer un ratio matière par famille de produits comme : nourriture, vins, alcools, cafétéria etc.

Consommation de matière HT famille A / CA HT famille A, consommation de matière HT famille B / CA HT famille B, etc.



Cette méthode vous oblige à valoriser votre inventaire par famille de produits, différencier vos achats de matières par famille de produits et à avoir une segmentation par famille de vos ventes qui correspond à vos familles d'achat. Elle le mérite de donner plus d'informations qu'un ratio global, elle permet d'éviter l'arbre qui cache la forêt...

Ces deux méthodes permettent uniquement de calculer un ratio matière réel globalisé qui est un indicateur parmi tant d'autres pour le restaurateur.

Produit à posteriori il ne permet que de comparer un résultat réalisé global à un résultat attendu global et ne permet pas l'analyse des différences ni la mise en place d'actions correctives adéquates et ciblées.

Inconvénient de cette méthode : vous vous poserez toujours les questions suivantes :



- Mes ratios sont-ils bons ou sont-ils mauvais ?
- À quoi puis-je comparer mes ratios ?
- Comment les comparer à d'autres indicateurs ?
- Pourquoi mon ratio nourriture est-il de 30 % au lieu de mes 28 % prévus ?
- D'où provient cette différence ?
- Représente-t-elle du coulage ?
- Est-ce que j'achète trop cher ?
- Les prix facturés sont-ils en accord avec les prix négociés ?
- Mes livraisons correspondent-elles à mes réceptions de marchandise ?
- Mes livraisons correspondent-elles à mes factures ?
- Ai-je reçu tous mes avoirs ?
- Mes portions respectent-elles les quantités que j'ai prévu ?
- Combien me coûte mes repas personnel ?
- Combien me coûte mes offerts ?
- Sur quels produits augmenter ma marge ?

La liste des questions peut être longue, d'où la nécessité d'introduire un outil de gestion pour lever toutes ces interrogations.

La démarche de gestionnaire

- C'est quoi ?

Cette démarche consiste à mettre en place un outil logiciel ayant pour objectif la gestion des flux de matières depuis les achats des marchandises, leur lieu de stockage, leur transformation jusqu'à la vente des produits finis. La production de nouveaux indicateurs de gestion permettra la comparaison, l'amélioration et l'optimisation de la gestion de ses achats, ses stocks et de sa production.

- Comment ?

Cette démarche implique toutefois de définir des processus, des standards et d'allouer un minimum de moyens humains pour faire fonctionner l'outil informatique.

Outre le fait d'enregistrer ses ventes produites par produits sur un Terminal Point de Vente, ce qui est le cas de la plupart des restaurants aujourd'hui, vous devrez passer du temps pour le paramétrage de votre logiciel et pour l'exploitation de celui-ci. Suivant les différents logiciels ou modules de gestion choisis, vous pouvez opter pour un logiciel de gestion simple ou un logiciel complet.

Avec un logiciel de gestion des stocks : que faut-il faire ?

Identifier les marchandises

La création et la gestion des produits à l'achat, des unités d'achat, lieu de stockage vous permettra de pouvoir enregistrer vos commandes, vos livraisons, vos sorties, saisir un inventaire initial et un inventaire de fin de mois valorisé. Il vous permettra de constater les premiers écarts entre vos commandes et vos livraisons (en quantités, qualité, prix) puis entre vos livraisons de produits et vos factures (en quantités ou en prix) de générer les avoirs à demander à vos fournisseurs, de produire un inventaire théorique (par la consommation théorique) qui sera à comparer à votre inventaire physique (celui que vous avez été compter dans vos réserves).

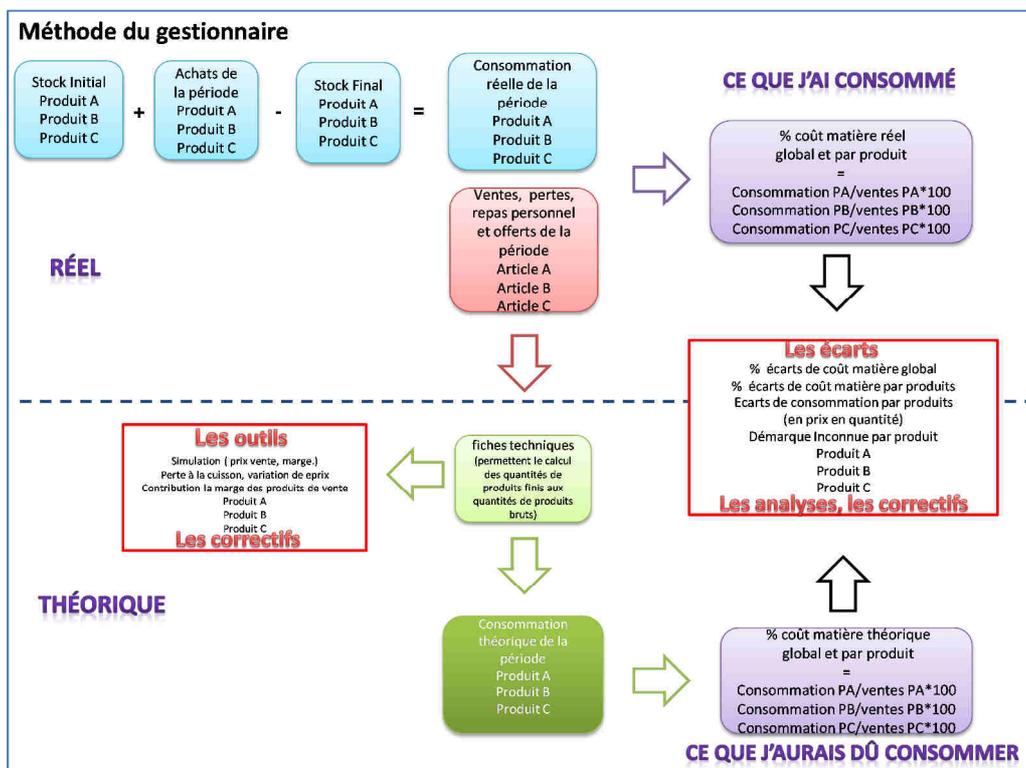
Identifier et gérer la production et consommation des produits

Il est nécessaire de créer des fiches techniques pour construire et respecter les recettes de la carte mais aussi pour déstocker les quantités de matières premières des produits à la vente, déstocker les pertes des pertes de produits, déstocker les offerts et les repas du personnel. Ces fiches techniques permettront de calculer votre consommation théorique de toutes les sorties de marchandise et de produire des écarts de consommation en les comparant à votre consommation réelle qui provient de l'inventaire physique.

Ainsi, si votre ratio nourriture est de 31 % au lieu de 28 %, votre logiciel de gestion des stocks doit être capable d'identifier une surconsommation de matière, la nature de la surconsommation (en quantité ou/et prix) ou tout autre incident ainsi que chacun des produits concernés par ces faits.

Votre logiciel permettra de produire un ou plusieurs ratios théoriques que vous pourrez comparer aux ratios réels afin de déterminer vos écarts : entre le ratio théorique (ce que j'aurais dû consommer) et le ratio réel (ce que j'ai réellement consommé).

Ainsi, un logiciel de gestion des achats, stocks, production permet de produire des écarts de consommation globaux ou par produits, identifie et valorise ces écarts en une démarque connue (les offerts, les remises, les pertes, les repas personnels) et en une démarque inconnue (les écarts que l'on n'a pas pu identifier) globalement et/ou produit par produit. Il vous permet ainsi de prendre les mesures adaptées à la correction de chacun de ses écarts.



Le logiciel doit permettre de lancer un calcul d'indicateurs en cours de période afin d'anticiper les actions correctives et ne pas attendre la fin du mois pour constater un mauvais ratio. Enfin, votre

logiciel doit vous permettre de connaître en temps réel le coût de revient des fiches techniques afin d'être certain de bien vendre, de proposer les bons produits aux bons prix et ainsi faire varier les cartes et les menus plus rapidement.

Pour finir, suivant les différents logiciels, on peut également trouver de nombreuses autres fonctionnalités comme : la gestion des inventaires tournants, ponctuels, les volumes d'achats réalisés chez les fournisseurs, l'évolution des prix d'achats d'un produit, la contribution à la marge de chacun des produits pour aider à remodeler et optimiser la carte, une aide à la prévision de commande, des stocks d'alerte, des journaux d'achats, ventes, une interface vers votre logiciel de comptabilité etc.

Combien peut coûter un logiciel de gestion de stocks et d'achats ?

Le coût d'un logiciel de gestion de stocks varie selon les fonctions et les modules qui le composent ainsi que le nombre d'utilisateurs souhaités. On trouve aujourd'hui des logiciels de gestion des stocks à partir de 400 euros pour les plus simples (gestion des entrées/sorties et inventaires) jusqu'à 2 500 euros pour les plus complets, auquel il faudra rajouter en option prix de support utilisateur et/ou de mise à jour logiciel.

L'autre modèle économique est l'abonnement mensuel qui comprends la fourniture d'accès à un logiciel hébergé par l'éditeur (Mode SAAS / Cloud) le support utilisateur, les mises à jour du logiciel. Ces abonnements varient entre 50 euros / mois pour les plus simple et 200 euros / mois pour suivant les différents modules choisis et pour les plus complets.

Vous comprendrez alors l'intérêt de bien appréhender et décrypter les offres des fournisseurs pour évaluer correctement vos besoins en termes de gestion et des fonctionnalités que vous recherchez.

Exemples de fonctionnalités d'un logiciel de gestion

Pour définir précisément les fonctionnalités que l'on souhaite, aidez-vous de cette liste en cochant celles que vous souhaitez

- Outil intégré ou interfacé a votre logiciel d'encaissement
- Mono société (un établissement) ou multi société (plusieurs établissements)
- Mono point de vente ou multi point de vente (bar, restaurant1 restaurant 2, plage..)
- Mono stock (un seul lieu de stockage) ou multi stock (plusieurs lieux de stockage et économat central)
- Gestion et classification des produits à l'achat (simples ou composés)
- Gestion des mercuriales fournisseurs, des prix
- Gestion des commandes et envoi des commandes au fournisseur, fax, mail, document pdf, EDI
- Réception des marchandises
- Génération des avoirs sur prix, quantité et suivi

- o Rapprochement des bons livraison avec les factures ou relevé de facture
- o Édition états préparatoires de l'inventaire et de saisie de l'inventaire
- o Types d'inventaires souhaitées, partiels, tournants , complets
- o Valorisation du stock (méthodes fifo, lifo, pmp, dernier prix...)
- o Gestion des fournisseurs, conditions, tarifs, jour de livraison, historiques, règlements...
- o Transferts de stock à stock et sessions de marchandise entre point de vente.
- o Aide à la commande, prévisions de commandes
- o Fiches techniques et recette, ratio, marge, coût matière, simulateur, déroulé de la recette
- o Gestion des poids brut, gestion des poids nets
- o Fiches menus, menus à choix
- o Gestion de production, calcul des besoins nets, mise en fabrication, déclaration de production
- o Lecture code à barre (livraison et inventaire)
- o Interface EDI catalogue produits, commandes, bons de livraisons, factures
- o Module d'appel d'offre aux fournisseurs
- o Gestion des produits finis
- o Déstockage automatique par les ventes (avec la facturation) et/ou manuel
- o Calcul des écarts, analyse des écarts. Classement ABC, Pareto
- o Analyse des ventes, optimisation des marges et des ventes
- o Calcul des valeurs nutritionnelles, suivi des allergènes
- o Traçabilité des produits, suivi des lots, contrôle HACCP
- o Module mobilité sur tablette (connecté ou off line) pour réception marchandise ou saisie inventaire
- o Interface vers votre comptabilité

Exemple d'investissement pour un restaurant

- **Matériel** : Ordinateur + Ecran + imprimante de 500 à 1 200 €.
- **Logiciel** : de 400 à 2 500 € ou 50 à 200 euros/mois

- **Formation** : de 1 jour de formation pour les logiciels simples (de 500 à 850 €) à 7 jours de formation pour les logiciels les plus complets (de 500 à 6 000 €).

Ressources humaines à mobiliser dans votre établissement

- **Formation** : voir ci-dessus.
- **Paramétrage des données** : (fournisseurs, produits, unités, stock, fiches techniques, produits de vente, etc.) de 1 à 3 mois (suivant le temps consacré).
- **Exploitation du logiciel** : 1 à 8 heures de temps par jour, 5j/semaine suivant les volumes et type d'établissements.
- **Premier résultats** : de 4 à 8 mois.

Combien cela peut-il rapporter ?

Suivant les différents types d'établissements et type d'offres, on peut constater des gains objectifs et subjectifs.

Des gains objectifs

- **Gain sur les achats** : de 2 à 7 points

Pourquoi ? Une meilleure gestion entraîne un meilleur contrôle des flux de marchandise et une diminution du volume des achats.

La mise en place du contrôle de la réception des marchandises permet de constater immédiatement les écarts sur quantité ou sur prix et de générer les avoir à demander à vos fournisseurs. C'est un excellent levier pour le de contrôle de vos fournisseurs...

- **Gains sur les ratios** : de 1 à 4 points

Pourquoi ? La mise en place de fiches techniques et le respect de celles-ci entraînent le respect des coûts de fabrication, d'où le respect des ratios prévisionnels. C'est un excellent levier de sensibilisation pour le chef de cuisine et son équipe...

- **Gains sur les ventes** : de 1 à 3 points

Pourquoi ? L'analyse des ventes et de la contribution à la marge de chacun des produits, pondéré par le nombre de produits vendu permet d'optimiser son offre en terme de prix de vente au client et de marge pour le restaurateur. C'est un excellent levier de sensibilisation de l'équipe de vente pousser les produits à forte marge...

Des gains subjectifs

- La démarche de mise en place d'outils, procédures et de contrôles influent directement sur la gestion de l'entreprise.
- La démarche de mise en place d'une gestion de stocks peut devenir un outil de motivation et de management.
- La démarche de gestion sensibilise chacun des acteurs aux résultats de l'établissement.

- La démarche permet de prendre du recul sur les tâches quotidiennes et concentrer ses efforts sur ses clients et la commercialisation de son restaurant.

Quels sont les écueils que l'on peut rencontrer lors de la mise en place ?

Généralement, la première phase de la mise en place du logiciel (création produits, enregistrement des réceptions et saisie des inventaires) se passe bien lorsqu'on a fait en sorte de réunir tous les éléments pour paramétrer les données dans le logiciel et les exploiter.

En revanche, la deuxième phase (création des fournisseurs, fiches techniques et déstockage par les ventes, écarts de consommation) est souvent plus délicate.

Cette deuxième phase représente un investissement de temps pour l'exploitant et les résultats produits ne sont fiables qu'après une période de rodage des données du logiciel. La vérification des fiches techniques (unités et grammages), l'analyse des écarts dus à un mauvais paramétrage et autres facteurs sont normaux pour un début et ne doivent pas décourager. C'est la phase où il faut persévérer et où on obtient toutes les récompenses !

On peut dire que les principaux écueils que l'on rencontre dans la mise en place d'une gestion des stocks sont liés aux paramètres suivants :

- la direction de l'établissement n'est pas suffisamment impliquée dans le projet ;
- le manque de ressources et le manque de temps affectés aux paramétrages et à la mise en œuvre du projet ;
- le manque de ressources et le manque de temps affectés aux opérations d'enregistrement des mouvements ;
- le manque de temps consacré à l'analyse des résultats du logiciel, à la recherche des incohérences et aux corrections des erreurs ;
- les opérations d'enregistrement ne sont pas faites au jour le jour ;
- les inventaires ne sont pas effectués en fin de mois ;
- les saisies des inventaires ne sont pas effectuées ;
- les fiches techniques ne sont pas créées ;
- les pertes et les offerts ne sont pas enregistrés ;
- les ventes ne sont pas saisies automatiquement ni même manuellement ; etc.

Quelques solutions logicielles du marché et fournisseurs (non exhaustif)

Nom du logiciel	Fournisseur
Adoria	MDB Procurement
Apicius	Incapic + Distributeurs
Elyx	PI Electronique
ETC	ETC France
First	Pointex
FTBE	MDB MultiMedia
Hermès	Ubique + Distributeurs
My Inventory, Materials Controls,	Micros
Pixel Point	Ubique
Rest'Office	GIL RMA
Unirest	Logotek

Témoignages

Alain Préault, chef exécutif du Chai 33

Restaurant, bar et boutique à thème autour du vin au centre de Bercy-Village à Paris.

5.7 Millions d'euros de CA HT, 24 % de coût matière.

Avec un investissement d'environ 12 000 € entre le matériel, le logiciel Visual Stock d'Amadeus Hospitality et la formation, les objectifs étaient d'aller plus loin que la gestion des flux, volume d'achat et inventaires et inscrire l'établissement dans une véritable démarche de respect, d'amélioration du coût matière et de l'offre client.

"Nous avons obtenus des résultats et des indicateurs fiables au bout de 18 mois, ce qui nous a permis de mener nos premières actions correctives sur les postes de gestion les plus impactés. Nous recherchions surtout des indicateurs et pas forcément des écarts. Maintenant nous optimisons constamment notre offre clients en terme de qualité pour le client et rentabilité pour l'entreprise."

Les points importants soulignés par Alain Préault

- Ne pas sous-estimer l'investissement humain d'un tel projet dans la mise en place et son utilisation de tous les jours (équivalent à un temps plein réparti aujourd'hui sur 5 à 6 personnes).
- Ne pas hésiter à investir dans du conseil.
- Investir dans la formation interne afin de répartir la connaissance du produit dans les équipes.
- Être patient avant le retour sur investissement.
- Se servir de l'outil comme un outil de management (intéressement du chef, caviste... au respect des objectifs).

- Utiliser l'outil pour mesurer la qualité de son travail.
- Ne pas faire l'erreur d'investir seulement dans un logiciel.
- S'occuper de gérer ce qui coûte.

Isabelle Champvert, propriétaire de l'Entrecôte à Paris

Restaurant à thème autour de la viande, rue de Marignan à Paris.

4 millions d'euros de CA HT, 21 % de coût matière.

"Venant des métiers de l'audit, à la reprise de cet établissement en 1993, il me paraissait impensable de travailler sans outils. Après la mise en place de notre premier système de gestion des stocks, le résultat a été énorme. Nous avons diminué notre coût matière de 9 point au bout de 10 mois d'utilisation passant de 35 % à 26 % de coût matière."

Renouvelé en 2002, avec un investissement d'environ 4 500 € entre le matériel, le logiciel Hermès de Cirrus informatique et la formation, son utilisation quotidienne représente un quart de temps plein réparti sur 2 à 3 personnes malgré des procédures d'inventaire et de contrôle à la semaine.

Les points importants soulignés par Isabelle Champvert

- Inscrire cette démarche dans la durée.
- Une étape à mener en corrélation avec la mise en place des terminaux point de vente.
- Ne jamais, jamais lâcher prise.
- Privilégier la simplicité des outils et processus de gestion.
- Investir dans la formation dispensée par votre prestataire (elle peut être remboursée dans le cadre de la formation professionnelle).

Éric Corailler, propriétaire du Mirabelle

Restaurant traditionnel bar brasserie à Puteaux (92) qu'il a revendu il y a 3 mois.

820 000 € de CA HT, 28 % de coût matière.

"J'ai toujours été utilisateur d'outil de gestion des stocks et fiches techniques sur mes différents restaurants, pour analyser, comprendre mon coût matière et ne pas attendre les chiffres de mon comptable. Les outils offrent également des supports de qualité pour participer à l'amélioration du travail de tous les jours, feuilles de comptage, book de fiches techniques et processus de mise en œuvre, comparatifs, tableaux de bord... Tout ceci nous pousse à utiliser les différents leviers de gestion pour combattre nos faiblesses et faire prospérer l'entreprise."



Alcantis

Experts en systèmes d'informations pour
l'hôtellerie et la restauration

Avec un investissement d'environ 3 500 euros entre, un ordinateur portable, le logiciel FTBE de MdB Multimédia et la formation, il en est le seul utilisateur dans son restaurant, ceci ne lui prend pas plus de 15 à 20 minutes par jours. *Bien sûr, il m'a fallu une période de mise en place de 4 à 6 mois, mais sans cet outil, je n'aurai aucun moyen de contrôle et d'analyse et mon coût matière serait proche de 31 % voir plus. Mon retour sur investissement est incontestable*

Les points importants soulignés par Éric Corailler

- Évitez de faire compliqué surtout au niveau des achats (limiter le nombre de fournisseurs et de conditionnements)
- Ne jamais cesser de gérer.

Hervé Pitault, directeur général de café concept

1er réseau de cafés, bars, brasseries indépendants et propriétaire du O'Lodge, bar, brasserie tendance à Orléans.

1,1 million d'euros de CA HT, 27 % de coût matière.

"J'ai toujours considéré que c'était une hérésie de travailler sans outils de gestion. La mise en place d'un outil de gestion des stocks fait partie intégrante de ce que nous apportons à nos membres en terme de gestion et d'organisation des points de vente. Cela nous permet de gagner en efficacité et de prendre le recul nécessaire vis-à-vis de notre activité." Avec un investissement d'environ 5 000 € entre le matériel, le logiciel Café Concept Gestion édité par Incapi et distribué par Café Concept, la formation, une période de mise en place d'environ 6 mois est nécessaire pour aller jusqu'à l'interface avec les ventes et sortir des indicateurs fiables. L'utilisation du logiciel représente 20 à 30 minutes par jour. *"Cette démarche nous fait constater une augmentation de 3 % de nos marges, un premier résultat que nous comptons poursuivre bien entendu."*

Les points importants soulignés par Hervé Pitault

- Ne voir aucun frein à cette démarche.
- Accepter de changer ses habitudes.
- Choisir un logiciel métier adapté à ses besoins.
- Si la difficulté majeure de mise en place reste le temps, après on ne peut plus s'en passer !