



L'édito d'Arnaud Martin

Plus de 230 utilisateurs ont répondu à notre très récente enquête de satisfaction clients et je tiens à les en remercier personnellement.

Comme souvent, des très nombreux points de grande satisfaction qui font évidemment plaisir à constater et qui nous encourage dans notre choix de toujours s'améliorer.

D'autres points que vous avez relevés et qui sont des objectifs à travailler pour répondre à vos attentes, et que nous allons traiter en priorité.

Cette démarche fait partie des prémices pour nous faire certifier ISO 9001/2008 dans le courant du 2^{ème} semestre 2012

Comme tout grand projet, cette volonté est aussi la garantie pour vous d'obtenir une prestation répondant à vos besoins de qualité et professionnalisme de notre part.

Notre politique qualité s'articule principalement autour de 5 axes :

- Accroître la satisfaction client
- Assurer le développement de Clipper avec les nouvelles et dernières technologies
- Améliorer nos processus métiers, pour la formation et le support notamment
- Développer des relations de partenariat fortes, fiables, performantes et pérennes.
- Augmenter la compétence et la formation des collaborateurs de Clip Industrie

En renforçant notre souhait de vous offrir des produits et services toujours plus performants, on aspire à vous rendre de plus en plus efficace et efficient avec Clipper.

Merci de votre confiance et fidélité

Suivez nos actualités sur



2012 GRAND CONCOURS PHOTO

Clip Industrie

Notre premier grand concours de photographies sur le thème « la production industrielle à travers ses métiers, process et procédés spéciaux » est terminé.

40 photographes ont participé à cette manifestation, soutenus par leurs entreprises. 50 personnes ont suivi et noté les photos durant la durée du concours. De magnifiques œuvres nous ont été soumises, à tel point qu'il ne fût pas facile de les départager.

Un livre de tout ce joli travail est déjà en impression, avec bien sûr un petit regret de ne pas avoir pu mettre l'intégralité des travaux proposés et de ne pas avoir pu récompenser tous les participants, mais n'est-ce pas le principe même d'un concours ! Qui sait, peut-être renouvelerons nous cette épreuve !

Nous tenons tout particulièrement à féliciter les photographes pour la qualité de leurs œuvres, et leurs entreprises à qui ils font gagner une journée de formation gratuite sur CLIPPER. Un grand merci également à l'ensemble des participants.

Les prix seront remis lors des journées utilisateurs organisées en Mai et Juin de cette année.

Mais avant tout, je vous laisse admirer les photographies gagnantes

**1^{ère} place : Thomas BOUILLOT
de l'entreprise SATIL CONCEPT**



La sélection et l'ordre des photos gagnantes sont le résultat d'une moyenne de notes attribuées sur notre site par les participants inscrits au concours et de notes attribuées par un jury spécial CLIP INDUSTRIE.

Clip Industrie aime les réseaux sociaux

Je ne vous ferai pas l'affront de vous définir une fois de plus l'utilité de Facebook ou Twitter, ni même de vous en expliquer le fonctionnement. Sachez seulement que ce sont des outils extrêmement performants pour valoriser l'entreprise et lui donner un sens. Facebook, plus graphique et chaleureux, Twitter plus concis et direct ont pour vocation de diffuser gratuitement votre actualité.

Or pour les clients, les fournisseurs, les partenaires, les employés et plus tard les repreneurs, la valeur de l'entreprise ne s'exprime plus seulement dans les chiffres. Sa bonne santé ne réside plus exclusivement dans son savoir-faire. Le capital social, la citoyenneté, l'environnement, la réputation contribuent à son succès. De plus, dans notre univers surchargé d'informations, le bon produit ou le service performant ne se diffuse plus naturellement.

L'équipe dirigeante doit alors prendre le temps de communiquer pour apporter de la valeur et du sens à son activité. Elle seule peut distinguer ce qui constitue une information essentielle pour l'entreprise, elle seule a la charge de définir la ligne éditoriale des sujets qui caractérisent son activité et de l'esprit qu'elle souhaite afficher.

Les réseaux sociaux sont des outils relationnels plutôt que des endroits uniquement dédiés à la promotion. Le retour sur investissement n'est bien sûr, pas immédiat. La curiosité, l'échange, le partage, l'opportunité, y ont leur place, mais les affaires n'ont-elles pas toujours été qu'une question de réseau et de relations ?

Si vous avez une page Facebook, faites-le nous savoir, nous sommes naturellement vos amis !

[Page Facebook Clip Industrie](#)
c.larue@clipindustrie.com

2^e place : Vincent PEREGO de l'entreprise LANCELIN USINAGE (Suisse)



3^e place : Florian GALLOT de l'entreprise TONNELLERIE DAMY



Bravo aux gagnants et encore merci à l'ensemble des photographes, des entreprises et des supporters d'avoir porté et partagé avec nous cette manifestation. Le livre « La production industrielle à travers ses métiers, process et procédés spéciaux » sera distribué durant nos journées utilisateurs en Mai et Juin.

BoostAerospace (deuxième partie)

Augmenter la valeur ajoutée des sous-traitants du secteur défense et aéronautique

Les standards BoostAero et sa plateforme de collaboration sécurisée BoostAerospace sont entrés dans la phase active. M. Scemama (*Dirigeant associé responsable du domaine SCM⁽¹⁾ chez Boost Conseil*) présent depuis le début de cette aventure a aimablement répondu à quelques-unes de nos questions.

■ *L'élaboration des standards BoostAero est l'un des plus beaux projets de travail collaboratif dans un environnement sécurisé entre donneur d'ordre et sous-traitants. Vous avez cru très tôt à ce projet. Comment avez-vous été mêlé à cette aventure ?*

Depuis 2003, nous avons lancé de nombreuses initiatives avec le GIFAS : ePME puis le développement des standards BoostAero, puis SEINE⁽²⁾ et enfin BoostAeroSpace. Ceci a été possible grâce à une personne en particulier : Pierre Faure⁽³⁾, de Dassault Aviation qui a réussi avec l'aide d'Henri Martre⁽⁴⁾ à convaincre les principaux PDG de l'industrie AeroSpace et Défense Européenne de l'importance de ces projets.

■ *Votre engagement dès les premiers pas fait de vous un expert des standards BoostAero et des services BoostAeroSpace, quel est votre propre programme par rapport à ces projets ?*

Nous souhaitons étendre les standards BoostAero en fonction des besoins de l'industrie, nous y intégrerons prochainement des échanges liés à la Qualité et aux dérogations. Boost Conseil est en charge de la maintenance des standards BoostAero et nous travaillons en étroite collaboration avec les industriels et le GIFAS qui lancent un grand programme de conduite du changement en 2012 et 2013.

■ *BoostAeroSpace arrive à maturité après un travail colossal entre les parties (Gifas, EADS/Airbus, Dassault Aviation, Safran et Thales) quelles sont les prochaines étapes ?*

La mise en oeuvre d'un hub numérique collaboratif multi domaines : PLM⁽⁵⁾, Secure Collab et SupplyChain était un énorme challenge. Il est maintenant "Live", les prochaines étapes s'orientent d'une part vers son déploiement afin qu'il soit utilisé par tous les acteurs importants de l'industrie et d'autre part vers l'élaboration d'offres nouvelles (*After Sales, Qualification...*) que nous hébergerons sur ce hub.

■ *Les standards BoostAero seront-ils universels ou devront-ils cohabiter avec un équivalent Boost américain, indien, chinois... ?*

Les standards développés par BoostAero Int sont universels puisque élaborés à partir des standards UN/CEFACT (*UN comme United Union = ONU*) et nous sommes en cours de discussion avec les Etats Unis pour l'adoption de BoostAero XML⁽⁶⁾ mais nous y travaillons depuis 2006 et c'est assez long. Pour BoostAeroSpace, l'objectif est de cohabiter au mieux avec Exostar qui est l'initiative Outre Atlantique entre autre de Boeing.

■ *Adhérer aux standards BoostAero sera quasiment incontournable aux sous-traitant de la filière Aéronautique, mais avec un coût non négligeable ?*

Les standards BoostAero sont ouverts et sans coût pour les fournisseurs. Les services proposés sur le portail BoostAeroSpace seront tarifés tout comme l'expertise Boost Conseil destinée à accompagner l'entreprise.

■ *Deux mots sur votre collaboration avec Clip Industrie ?*

Cette collaboration a commencé dès 2005 et déjà dans les années qui ont suivi, CLIP Industrie avait développé un module EDI pour les fournisseurs du portail Dassault qui utilisent les standards BoostAero XML. Nous avons créé une certification éditeur GPAO et CLIP Industrie est le premier éditeur ERP/GPAO à avoir réussi cette certification BoostAero, c'est un bel exemple pour les autres car nous pensons que c'est le meilleur moyen pour les PME de leur permettre d'accéder aux M2M⁽⁷⁾ qui permet des gains de productivité, d'amélioration de l'OTD⁽⁸⁾ et de réactivité tant attendus par leurs clients.

(1) SCM (Supply Chain Management) Organisation de la chaîne logistique

(2) SEINE (Standards pour l'Entreprise Innovante Numérique Étendue)

(3) Pierre Faure, CEO de BoostAeroSpace - Président de BoostAero International - Directeur eBusiness de Dassault Aviation

(4) Henri Martre, ancien patron d'Aérospatiale (l'ex-branche française d'EADS), Président du comité stratégique du Gifas, Président du comité stratégique et du comité de pilotage de Boost Aéro (e-supply).

(5) Product lifecycle management, gestion du cycle de vie du produit

(6) XML, Extensible Markup Language

(7) Machine to machine

(8) One Time Delivery, taux de service client

Enquête de satisfaction



BOOST Conseil est un Cabinet de Conseil international pour aider à développer l'entreprise numérique étendue.

<http://www.boost-conseil.com>

BoostAero : Normes mondiales pour l'industrie aérospatiale et la défense.

<http://www.boostaero.com>



BoostAeroSpace, une initiative conjointe d'Airbus, Dassault Aviation, EADS, Safran, Thales visant à accroître la compétitivité européenne aérospatiale.

<http://www.boostaerospace.com>

Pour plus d'informations voir aussi :

- Le Clip Info N° 105 : février 2012

<http://www.clipindustrie.com/clipinfos>

- Une industrie nationale plus compétitive, c'est possible !

[Les Echos du 25/05/2011](#)



N'oubliez pas de vous inscrire à la 12^e édition des [Journées Utilisateurs Clipper](#)

CLIPPER

GPAO-ERP



CLIPPER

2012 GPAO-ERP

Les données de l'entreprise
sont au dirigeant ce que les
notes sont au musicien.
C'est à lui qu'il appartient
d'écrire la mélodie.

L'outil de gestion est
son instrument.

**Nouvelle
version
6**

CLIP

INDUSTRIE

www.clipindustrie.com

Parrainez un ou plusieurs filleuls :
gagnez (par contact abouti) 150 € de
chèques cadeaux et faites gagner en
plus 500 € sur la prochaine année de
maintenance Clipper à votre entreprise.

Enquête de satisfaction

Toute entreprise en cours de certification est confrontée à un moment ou à un autre à l'évaluation de la satisfaction de ses clients. Exercice difficile : comment ne pas importuner ses clients ? Quelles questions poser ? Comment obtenir des pistes d'amélioration ? Comment utiliser au mieux toutes les informations recueillies...

Vous avez récemment reçu de Clip Industrie un questionnaire de ce type, auquel certains ont répondu et nous les en remercions. En dehors de points précis, qui font l'objet d'une analyse minutieuse pour trouver la meilleure réponse à mettre en oeuvre, nous vous présentons les grandes lignes de la synthèse.

L'envoi est parvenu simultanément à 1 300 clients de France et Suisse. Nous remercions les 233 clients (18 %) qui ont pris le temps de répondre à cette enquête, de nous avoir aidés à évaluer le niveau de satisfaction globale et à déceler ainsi les axes prioritaires de progrès sur lesquels nous allons mettre en oeuvre des actions très prochainement.

L'évaluation portait sur les solutions CLIPPER et les services de Clip Industrie.

Lors des prochaines journées utilisateurs, nous aurons l'occasion de vous en parler.

Satisfaction globale
84,2 %

Logiciels
82,3 %
de satisfaction

Administratifs
82,8 %
de satisfaction

Commercial
84,7 %
de satisfaction

Communication
88,3 %
de satisfaction

Support technique
76,6 %
de satisfaction

Formation
90,5 %
de satisfaction



Quel est le responsable commercial de votre secteur !

COMMERCIAUX CLIP : Départements

ASCHBACHER Alexandre : 25 - 52 - 54 - 55 - 57 - 67 - 68 - 70 - 88 - 90

BERTONI Michel : 01 - 21 - 39 - 45 - 58 - 69 - 71 - 89

BROSSEL Christian : 03 - 15 - 42 - 43 - 63

CHOJNOWSKI Laurent : 04 - 05 - 06 - 07 - 13 - 20 - 30 - 34 - 83 - 84

CLEMENT Ghislaine : 08 - 10 - 28 - 51 - 75 - 77 - 78 - 91 - 92 - 93 - 94

DEPRES Dominique : 02 - 14 - 27 - 50 - 59 - 60 - 61 - 62 - 76 - 80 - 95 + Belgique

METERY Olivier : 26 - 38 - 73 - 74

POIBEAU Xavier : 09 - 11 - 12 - 19 - 23 - 24 - 31 - 32 - 33 - 40 - 46 - 47 - 64 - 65
66 - 81 - 82 - 87

DISTRIBUTEURS :

PRAGMINFO : 16 - 17 - 18 - 22 - 29 - 35 - 36 - 37 - 41 - 44 - 49 - 53 - 56 - 72 - 79 - 85 - 86