

BESANÇON Une start-up à Témis

Erdil révolutionne l'enquête de satisfaction

C'est un petit bijou de technologie que l'entreprise bisontine Erdil a mis au point en créant le logiciel Erdil CRM Analytics. Il intéresse déjà de grands groupes commerciaux soucieux d'améliorer son service relation client.

En un an, Leroy Merlin a récupéré 98 % de ses clients mécontents, ce qui correspond à un chiffre d'affaires de 5 millions d'euros sur l'ensemble de ses magasins. L'enseigne a atteint ce résultat depuis qu'elle a opté pour le logiciel Erdil CRM Analytics qui a révolutionné le traitement des messages laissés par les consommateurs au service client. L'originalité de cet outil informatique est qu'il analyse automatiquement le contenu de tous les messages des clients, il en extrait le sens, ce qui permet ensuite au service d'apporter une réponse adaptée aux requêtes laissées par les consommateurs et ce, dans les meilleurs délais. Les résultats peuvent permettre également à chaque magasin d'une même chaîne de déceler ses points faibles (accueil,

"L'adapter à tous les secteurs."

attente, information) et d'agir en conséquence pour les résorber.

Ce petit bijou de technologie qui révolutionne l'enquête de satisfaction est développé à Besançon par l'entreprise Erdil. Il a été validé par le cabinet d'audit Ernst & Young. Tous les espoirs sont permis pour cette jeune start-up basée à Témis qui emploie 7 personnes. À sa tête, Séverine Vienney, 32 ans, docteur en sciences du langage et traitement automatique des langues (diplôme obtenu à Besançon), est plutôt optimiste d'autant que l'entreprise n'a pas de concurrents directs. "Notre but est d'accélérer maintenant la commercialisation de ce logiciel qui a cinq ans. Il a une maturité qui nous permet de le faire évoluer afin de l'adapter à tous les secteurs d'activité" dit-elle. Orange a y d'ores et déjà souscrit pour analyser la nuit l'ensemble des questions posées par les clients. Des prototypes sont à l'étude pour d'autres grands comptes comme Total et Auchan.



Séverine Vienney a l'intention d'ouvrir un bureau commercial à Paris.

En parallèle, Erdil a décliné son produit en anticipant le besoin chez d'autres clients potentiel comme les mairies. Pour elles, la société a mis au point Erdil "voix du citoyen". La start-up a également créé Erdil R.H. Analytics dont le but est d'améliorer l'analyse des relations entre collègues d'une même société ou entre des salariés et leur hiérarchie par le service des ressources humaines.

Erdil a la maîtrise technologique. L'enjeu pour elle est désormais commercial. C'est la raison pour laquelle Séverine Vienney a en projet d'ouvrir un bureau à Paris pour se rapprocher des grands donneurs d'ordres potentiels. ■ T.C.

CARTE D'IDENTITÉ : Erdil
Date de création : 2007
Âge du dirigeant : 32 ans
Nombre de salariés : 7
Chiffre d'affaires : 400 000 euros

SAÔNE 90 millions de chiffre d'affaires

Bonnefoy investit en Rhône-Alpes

Leader en Franche-Comté sur le marché des T.P., l'entreprise Bonnefoy est entrée dans une phase de mutation liée à l'évolution du marché régional des travaux publics.

Voilà maintenant deux ans que Jean-Claude et Suzanne Bonnefoy ont transmis à leurs trois enfants les clefs de l'entreprise de travaux publics qu'ils ont créée en 1968. Charge maintenant à Frédéric (40 ans), Christophe (38 ans) et Nathalie (35 ans) de poursuivre le développement de cette société indépendante qui est leader sur le marché des T.P. en Franche-Comté devant les majors nationaux.

Bonnefoy, c'est un groupe de 300 salariés répartis dans les trois filiales de la maison-mère : S.A. J.-C. Bonnefoy, spécialisée dans les travaux publics, B.B.C.I. (Bonnefoy Béton Carrières Industries), et B.T.T. (Bonnefoy Tous Transports) qui assure le logistique transport pour l'ensemble du groupe. Cette organisation est le reflet de la stratégie de développement engagée depuis longtemps par cette entreprise qui réalise actuellement un chiffre d'affaires de 90 millions d'euros, dont 80 % proviennent des marchés publics. La force de la société Bonnefoy est qu'elle maîtrise en interne toute la filière des T.P., de l'extraction des matières premières dans ses carrières à un bureau d'étude de pointe en passant par la construction d'ouvrages sur des chantiers aussi impor-



Christophe, Nathalie et Frédéric Bonnefoy ont pris le contrôle de l'entreprise il y a deux ans.

tants que la ligne à grande vitesse ou la voie des Mercureaux. "Nous nous sommes rendus autonomes au niveau de la source des matières premières, c'est ce qui nous a permis de nous développer" précise Frédéric Bonnefoy. Aujourd'hui, le principal projet auquel se sont attelés les trois associés concerne la mutation nécessaire de l'entreprise liée à l'évolution du marché des T.P. en Franche-Comté. "Tous les grands chantiers dans la région se terminent, que ce soit la voie des Mercureaux, la déviation de Lons-Le-Saunier, ou la gare d'Auxon. Nous avons encore deux à trois ans d'activité soutenue sur ce territoire." Partant de ce constat, la direction travaille sur une double stratégie. Le premier axe est de positionner le grou-

pe vers le marché des services et de la maintenance (des routes et des réseaux entre autres) en Franche-Comté. "C'est la raison pour laquelle les métiers changent en interne." Le second axe est d'investir dans d'autres régions, et notamment en Rhône-Alpes, un territoire où se multiplient les grands chantiers. Bonnefoy y possède déjà une carrière. "Nos prochains investissements se feront là-bas. Depuis longtemps, nous avons beaucoup investi dans les compétences humaines, les laboratoires. Si nous ne voulons pas régresser en terme de

matière grise, nous devons nous développer là où se font les investissements" annonce Frédéric Bonnefoy.

La stratégie du groupe repose également sur un troisième axe, celui de l'environnement, un secteur émergent dans les travaux publics. Sur sa plateforme de Mérey-sous-Montrond, la société Bonnefoy trie déjà tous les déchets des T.P. avant de les renvoyer vers les filières de recyclage. 80 % des tonnages traités sont recyclés ! Elle réfléchit actuellement à un projet de traitement des terres polluées. ■ T.C.

CARTE D'IDENTITÉ : Bonnefoy
Date de création : 1968
Âge des dirigeants : 40, 38 et 35 ans
Nombre de salariés : 300
Chiffre d'affaires : 90 millions d'euros

BESANÇON Traiteur

Fabrice Courbet vise la perfection

Il ne se destinait pas à reprendre l'affaire familiale. Pourtant, Fabrice Courbet, meilleur ouvrier de France, a hissé la maison de la rue de Dole au sommet de la profession.

"C'e n'était pas du tout prévu, ça m'a pris comme un coup de fusil. Avant mes 16 ans, je n'avais jamais mis les pieds dans le laboratoire" avoue Fabrice Courbet. Ce n'est donc pas son père Roland, qui officie toujours à la boucherie de la rue de Dole, qui a souhaité lui mettre le pied à l'étrier. Fabrice Courbet suivait une scolarité normale au lycée quand il découvre, presque par hasard, une école culinaire à Paris. C'est la révélation. Il quitte les études après la seconde pour intégrer cette formation qui lui ouvrira grand les portes de l'affaire familiale, bon gré mal gré.

Fabrice Courbet passera ensuite par les adresses les plus prestigieuses pour parfaire sa technique et son savoir-faire : la Tour d'Argent, le Fouquet's ou encore chez André Lenormand à Orléans. Autant d'écoles d'exigence qui ont forgé le caractère du jeune Fabrice. Au bout du compte, un titre de Meilleur Ouvrier de France décroché en 2000. Pas mal pour quelqu'un qui ne se destinait pas au métier...

Depuis qu'il a repris les rênes du magasin, Fabrice Courbet s'attache à hisser l'adresse familiale au rang des meilleurs traiteurs de la région.

Un des rares qui peut garantir une fabrication maison pour 100 % des produits. Tous les produits qui sortent des ateliers de la rue de Dole sont garantis "fabrication maison", "du saucisson sec au macaron" précise Fabrice Courbet qui, en plus de composer les plats, doit gérer une équipe de 19 personnes. On peut être meilleur ouvrier de France et chef d'orchestre à la fois. L'histoire de la maison Courbet a démarré en 1949 quand Camille Courbet ouvre une boucherie dans le quartier Saint-Ferjeux. Associé à son frère charcutier, il fait prospérer l'affaire familiale. Au milieu des années soixante, Roland, fils de Camille, apporte son savoir-faire à l'entreprise. Avant que le troisième représentant, Fabrice, donne un nouveau virage à la société Courbet qui a fêté en fin d'année dernière son soixantième anniversaire. ■

J.-F.H.



Fabrice Courbet, 38 ans, Meilleur Ouvrier de France et chef d'entreprise.

CARTE D'IDENTITÉ : Courbet Traiteur
Date de création : 1949
Âge du dirigeant : 38 ans
Nombre de salariés : 19
Chiffre d'affaires : 2,3 millions d'euros