



INTERVIEW DULIPECC

Interview avec Julien Délisse, chef de travaux chez Dulipec, une entreprise spécialisée dans les services de distribution d'eau et de gros œuvres, incluant les travaux d'installation d'eau et de gaz en tous locaux, basée à Pontcarré dans le département 77.

Malheureusement, cette interview a été réalisée au début de notre projet semestriel et nous avons rapidement rencontré un problème de qualité sonore au début de notre échange avec Julien. Je vais donc vous résumer et retranscrire environ 6 minutes et 42 secondes de discussion portant sur la création d'une application de gestion de devis et de factures. Nous avons donc convenu d'un rendez-vous avec Julien dans le but d'échanger sur les méthodes de gestion de devis et de factures de son entreprise.

Mon objectif principal était de le laisser s'exprimer librement pour comprendre les différents processus utilisés, afin d'identifier les problèmes éventuels ou les améliorations possibles dans ce secteur d'activité.

Cette interview s'est avérée extrêmement constructive. Par chance, nous avons découvert que l'entreprise gérait ses devis et factures manuellement, ce qui représentait une excellente opportunité pour envisager l'interviewé comme un futur client potentiel et répondre à ses différents besoins.

Yvars Clément (moi) : "Salut Julien, tout d'abord, merci de te prêter au jeu de l'interview. C'est un nouvel exercice pour nous deux. Donc, comme je te l'ai dit en privé, je vais te poser rapidement quelques questions sur votre façon de gérer les devis et factures pour vos clients, dans le cadre de notre projet semestriel où nous devons fournir une application sur un thème particulier. J'ai choisi le thème de la plomberie, car pour moi, le monde du bâtiment est un domaine évident où il y a beaucoup d'échanges avec le client à propos des devis et factures. Je vais donc te demander de te présenter et de me décrire brièvement votre entreprise et votre secteur d'activité."

M. Delisse : "Bonjour Clément, pas de souci, si cela peut vous aider dans la conception de votre projet. Écoute, je m'appelle Julien Delisse, je suis depuis quelques années chef de travaux dans le bâtiment et, précisément, dans la plomberie gros œuvre / installation eau et gaz. Je travaille à Dulipec.

Yvars Clément (moi) : "Peux-tu me parler de votre processus actuel de création de devis et de factures ? Y a-t-il des étapes qui vous semblent particulièrement laborieuses ou sujettes à des erreurs ?"

M. Delisse : "Alors, je ne t'ai pas encore prévenu, mais ça tombe super bien puisque nous sommes une entreprise créée en 2009/2010, il me semble, et nous fonctionnons très 'à l'ancienne', c'est-à-dire que c'est encore en format papier chez nous. J'ai fait d'autres entreprises où nous avons des applications qui permettent d'avoir une traçabilité, mais ici, nous sommes au format papier. Pour les erreurs, alors oui, j'en ai même fait une récemment (rires) sur un devis sur des contrats qui peuvent aller de milliers à 20/30 millions, ça peut vite coûter cher, mais l'entreprise fonctionne encore comme ça. Donc, pour la création de devis et facture, moi, de mon côté, les devis et factures sont sur des éléments rajoutés au contrat. Nous créons des devis sur des demandes du client. Donc, je crée le devis, je le scanne ou je l'entre sur Excel ensuite je le propose au client en mail au format PDF et j'attends l'ordre de service. C'est une confirmation du client qui va nous permettre de passer le devis en facture pour la fin des travaux. Cette confirmation se fait souvent par mail ou par téléphone."

Yvars Clément (moi) : "Ok, super. Oui, en effet, alors, tu es carrément le sujet principal pour ce genre d'application. Je peux te demander, par curiosité, comment vous gérez les problèmes de paiement côté facture ou la relance en cas de retard ? Je me doute que ça va être plus côté comptable ?"

M. Delisse : "Oui, en effet, c'est la comptable qui gère ce genre de sujet. Nous fonctionnons différemment en fonction du client. Si on le connaît bien, on l'appelle directement pour avoir des informations, sinon la comptable gère ça par mail, donc c'est souvent manuel, oui."

Yvars Clément (moi) : "Ok, merci, je vois. Donc, comme je te l'ai dit, notre but dans les prochains mois, ça va être de créer une application web qui va permettre, dans notre cas, aux entreprises de plomberie d'avoir un historique sur les différents devis/clients/factures. Ta prise de parole va nous permettre de nous adapter et de voir plus clair sur le problème que tu peux rencontrer avec le format papier. Les différents processus manuels que vous rencontrez vont pouvoir être intégrés à l'application. Notre objectif va être de créer une application avec 3 rôles : un pour toi, en tant que chef de travaux, qui va pouvoir avoir une visibilité sur tes devis, factures et entreprise ; un rôle pour tes plombiers, qui eux seront capables de créer des devis simplement avec un calcul automatisé de la TVA, etc., avec une interface qui, je te promets, va être très sympathique. L'avantage, et c'est là où on se démarque, c'est que les tâches redondantes comme le nom du client, les produits qui reviennent souvent, etc., seront entrés une fois et pourront être réutilisés en un clic. Comme tu me l'as dit, si tu rencontres des erreurs, même en format application, ça peut arriver, c'est pourquoi on te laisse une fonction de modification des devis. Une fois fini, le mail pourra s'envoyer à ton client pour avoir un visuel sur le devis qui pourra, oui ou non, valider. Et du côté comptable, elle aura un panel de gestions de génération de rapports financiers, un

dashboard avec différentes statistiques, et elle aura aussi accès aux factures et au suivi du paiement de celles-ci. On pourrait imaginer, par la suite, une relance automatique, pourquoi pas."

M. Delisse : "Ok, super, c'est un bon gros projet. N'hésite pas à me recontacter si tu as besoin d'informations, n'hésite pas. Je vais t'envoyer un visuel de notre format PDF si tu veux, que tu puisses voir les informations que l'on communique au client."

Yvars Clément (moi) : "Ok, je te remercie. Une fois fini, je te montrerai ça, tu me feras des retours. Merci beaucoup, Julien, et à bientôt, j'espère."