SOMMAIRE

INTRODUCTION..... 3

PRESENTATION DU SI NOCOOKNOCLEAN 4

- Direction Commerciales
- Direction Juridiques
- Direction des Ressources Humaines
- Direction Succès Clients
- Direction Systèmes d'informations

PRESENTATION DU SI DEL ARTE 17

- Direction Commerciales
- Direction Juridiques
- Direction des Ressources Humaines
- Direction des Opérations Restaurations
- Direction Systèmes d'informations

FUSION ET NOUVELLE ORGANISATION 28

CONCEPTION DU SYSTÈME D'INFORMATION UNIFIÉ..30

- Direction Commerciales
- Direction Juridiques
- Direction des Ressources Humaines
- Direction Opérationnelle et de la Standardisation
- Direction de la Performance et des Opérations Terrain

DIRECTION SYSTÈMES D'INFORMATIONS 40

RISQUES POTENTIEL & RÉSOLUTIONS 47

AXES D'AMELIORATION 50

CONCLUSION 51

ANNEXES 53

ESTIMATION BUDGÉTAIRE DE LA MISE EN PLACE DU SI UNIFIÉ (VOIR EXCEL)

CONCEPTION DU SYSTÈME D'INFORMATION UNIFIÉ

Nouvelle Direction Juridique de NoCookNoClean

6. Risques de la fusion juridique et mesures d'atténuation

Comme pour la direction commerciale, la fusion de la direction juridique comporte des risques spécifiques :

1. Risque d'échec de l'harmonisation des outils

- Multiplicité des configurations initiales.
- Risque de perte de données ou de doublons lors de la migration vers Ironclad / Dolibarr.

→ Réponse : migrations par lots (familles de contrats, périmètre Del Arte testé en pilote), environnement de test, double contrôle des données.

2. Résistance au changement des juristes

- Certains juristes expérimentés de NoCookNoClean ou de Del Arte sont attachés à leurs outils et méthodes.

→ Réponse : formation par profils (contrats, contentieux, conformité), accompagnement individuel des juristes "clés", implication des équipes dans la conception des modèles et workflows.

3. Risque de surcharge durant la transition

- Les juristes doivent continuer à gérer le quotidien tout en participant à la fusion du SI.

→ Réponse : priorisation des chantiers, phasage sur plusieurs mois, renfort ponctuel par des consultants ou stagiaires.

4. Risque de zones d'ombre dans la répartition des rôles

- Qui gère quoi entre le juridique groupe et le juridique Del Arte pour certains dossiers ?

→ Réponse : cartographie claire des responsabilités (RACI), fiches rôle par pôle et par type de dossier.

7. Conduite du changement et formation

Un plan de **conduite du changement** spécifique à la direction juridique est mis en place :

- Ateliers de présentation du **SI cible** (Ironclad, DocuSign, Dolibarr, Conformis).
- Sessions de formation pratiques par profils (juristes contrats, juristes contentieux, assistants juridiques).
- Mise en place d'un système de **"référents outils"** dans chaque pôle, par exemple :
- **Sarah Benali** comme référente Ironclad pour les contrats,
- **Nora Kacem** comme référente Conformis pour la conformité,
- **Manon Chevalier** comme référente pour le suivi des contentieux.
- Documentation interne : guides, tutoriels courts, modèles commentés.
- Bilan après quelques mois pour ajuster les workflows.

8. Pilotage, indicateurs et amélioration continue

Le SI fusionné permet à la direction juridique de disposer enfin de **tableaux de bord consolidés** :

- Nombre de contrats en cours / signés par typologie,
- Délais moyens de validation et de signature,
- Volume de contentieux et typologie (commercial, social, hygiène, etc.),
- Montants en jeu, provisions, taux de succès,
- Principales échéances réglementaires et contractuelles à venir.

Ces indicateurs servent à :

- prioriser les dossiers,
- argumenter auprès de la direction générale,
- identifier les besoins de renfort ou de formation,
- ajuster les modèles et les processus.

L'idée n'est pas de transformer la direction juridique en "machine à KPI", mais de lui donner **une vision plus claire** de son activité.

CONCEPTION DU SYSTÈME D'INFORMATION UNIFIÉ

Nouvelle Direction Juridique de NoCookNoClean

9. Vision à moyen terme

À horizon 3–5 ans, la direction juridique souhaiterait :

- Avoir complètement abandonné les anciens outils redondants (Tomorro, Legal Suite) au profit d'un socle plus simple,
- Intégrer davantage d'automatisation (alertes, génération de documents, check-lists dynamiques),
- Être reconnue comme un partenaire stratégique et non seulement comme une fonction support,
- pouvoir parler des risques juridiques du groupe en chiffres et en tendances, pas seulement en dossiers individuels.
- Le SI fusionné est un levier, mais ce qui fera la différence, ce sont les pratiques et la capacité des équipes à l'approprier.

PRÉSENTATION DU SI NOCOOKNOCLEAN (1)

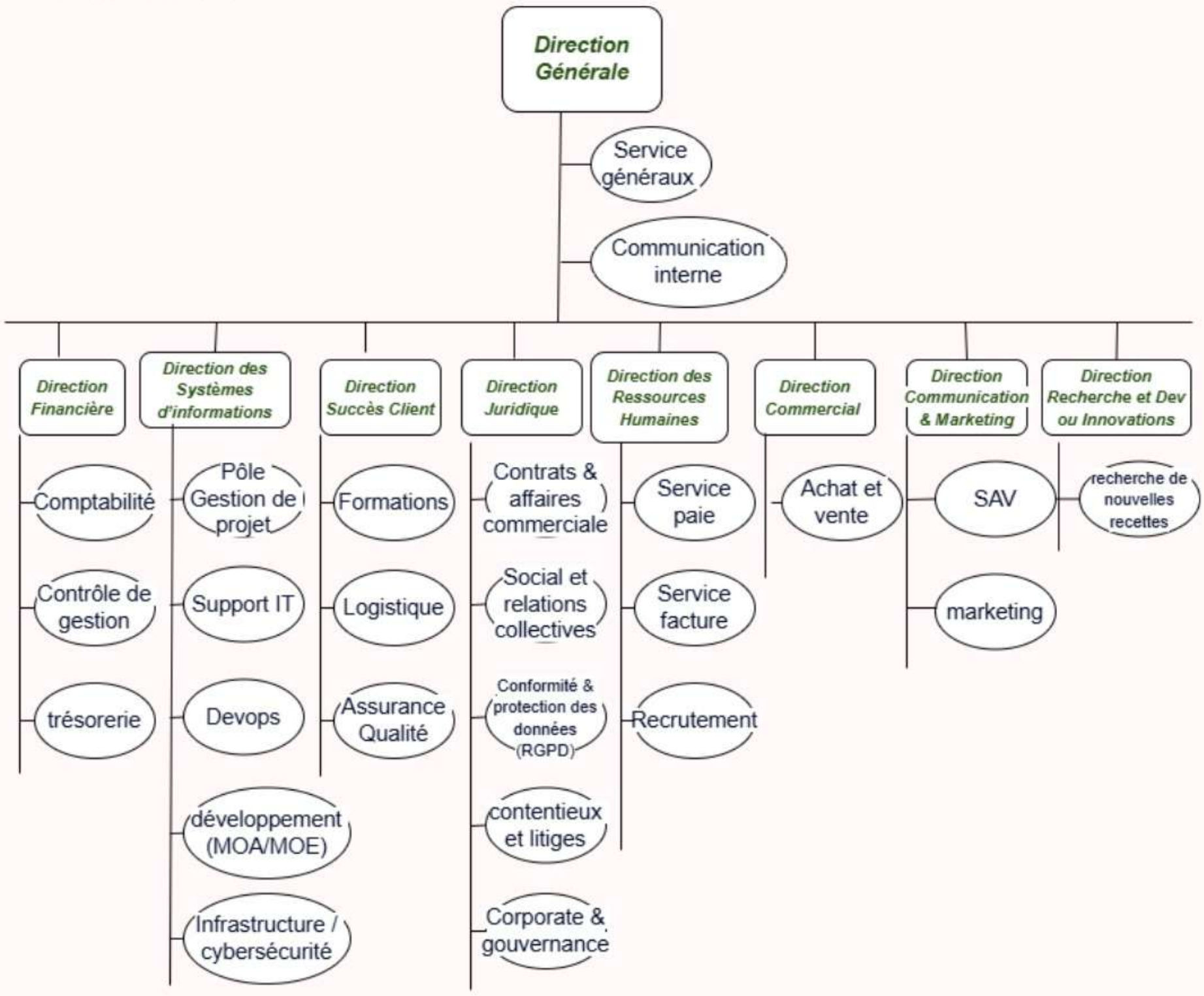
NOCOOKNOCLEAN

NoCookNoClean est un leader européen de la gastronomie haut de gamme fondé dans les années 90 par Melvin BISSOR et Valentin OUAKI. L'entreprise s'est distinguée dès ses débuts par son adoption précoce des technologies numériques, investissant dans le Minitel, les lignes ADSL puis SDSL, et déployant un système de gestion centralisé via Dolibarr qui lui a permis d'optimiser le suivi clientèle.

Spécialisée initialement dans trois activités complémentaires - la livraison de repas gastronomiques sous vide, la formation culinaire professionnelle et particulière, ainsi que le contrôle qualité pour les restaurants et le Guide Michelin - l'entreprise a connu une croissance fulgurante de 33% par an. Passant de 3 employés en 2005 à 8 888 collaborateurs en 2023, NoCookNoClean a initié début 2023 une stratégie d'acquisition massive, rachetant onze acteurs majeurs du secteur alimentaire dont Charal, le Guide Michelin, Sodebo, del Arte, et plusieurs leaders mondiaux de la production.

Cette consolidation transforme NoCookNoClean en un conglomérat intégré contrôlant l'ensemble de la chaîne de valeur, mais soulève un défi majeur : harmoniser les systèmes d'information hétérogènes de toutes ces entités pour créer une infrastructure unifiée, performante et évolutive capable de supporter l'ambition du grou

Toutes Les Directions :



PRÉSENTATION DU SI NOCOOKNOCLEAN (2)

Matrice de Communication inter entreprise

	DG	DSI	DF	DSC	DJ	DRH	DC	DCM	R&D
DG		x	x	x	x	x	x	x	x
DSI	x		x	x	x	x	x	x	x
DF	x	x		x	x	x	x	x	x
DSC	x	x	x			x	x	x	x
DJ	x	x	x			x	x		
DRH	x	x	x	x	x		x	x	x
DC	x	x	x	x	x	x		x	
DCM	x	x	x	x		x	x		x
R&D	x	x	x	x		x		x	

Cette matrice illustre le Périmètre des Directions en détaillant les interactions et les flux d'information nécessaires au bon fonctionnement de l'entreprise unifiée.

- Chaque case marquée d'un "X" indique qu'il existe une interface ou une collaboration formelle entre les deux directions concernées.
- Le flux peut concerner des échanges de documents, des validations de projets, des données financières, ou des besoins de support (notamment avec la DSI et la DRH).
- En tant que colonne et ligne, une direction représente à la fois l'émetteur et le récepteur potentiel d'informations..

L'objectif de cette matrice est de garantir que les processus transversaux (comme un recrutement, un achat, ou le déploiement d'un nouvel outil SI) impliquent bien toutes les Directions nécessaires, assurant ainsi la cohérence et l'alignement des objectifs stratégiques du groupe.

DIRECTION RESSOURCES HUMAINES NOCOOKNOCLEAN (1)

NoCookNoClean (NCC) est une entreprise du secteur alimentaire ayant connu une forte croissance. Initialement composée de deux fondateurs, elle compte désormais plusieurs milliers d'employés répartis entre son siège et différentes succursales.
Face à cette expansion, l'entreprise doit s'appuyer sur un Système d'Information RH structuré, capable de gérer la paie, le recrutement et le suivi administratif, tout en restant compatible avec les outils déjà en place : Dolibarr, Cegid, Talent Attract, LinkedIn et MyPeopleDoc.
Ce document présente l'organisation actuelle du SI RH et la façon dont il intègre aussi bien les équipes du siège que celles de la succursale.

Le service RH est divisé en deux pôles principaux, chacun ayant des missions complémentaires.
Le pôle Paie & Administration du personnel, composé de trois personnes, assure la gestion quotidienne des salariés. Ses principales responsabilités comprennent la préparation et le contrôle de la paie via Cegid, l'envoi des virements de salaire, la gestion des tickets restaurant, l'administratif des contrats et dossiers salariés, le dépôt des bulletins de paie sur MyPeopleDoc, ainsi que la centralisation des informations RH dans Dolibarr.
Ce pôle constitue la colonne vertébrale administrative de l'entreprise.
Pôle Recrutement (5 personnes)
Ce pôle accompagne l'entreprise dans toutes les étapes du recrutement, depuis l'identification du besoin jusqu'à l'intégration réussie du nouveau collaborateur. Pour mener à bien ces missions, l'équipe s'appuie sur plusieurs outils complémentaires. Talent Attract permet de gérer l'ensemble des candidatures et de suivre le pipeline de recrutement de manière fluide. LinkedIn est utilisé pour diffuser les offres d'emploi et identifier les talents potentiels. Enfin, une fois le candidat embauché, Dolibarr prend le relais pour intégrer le nouveau salarié dans le système d'information de l'entreprise et faciliter son arrivée.
Les recruteurs travaillent en coordination étroite avec les managers et les équipes opérationnelles, notamment dans la succursale.

Le SI RH repose sur une architecture simple mais efficace, articulée autour de plusieurs logiciels spécialisés et interconnectés.
L'organisation s'appuie principalement sur quatre solutions complémentaires qui forment l'écosystème digital des ressources humaines. Dolibarr centralise la gestion interne des données collaborateurs, tandis que Cegid prend en charge l'ensemble de la gestion de la paie. Le duo Talent Attract et LinkedIn constitue le socle du processus de recrutement, de la diffusion des offres à la sélection des candidats. Enfin, MyPeopleDoc offre aux salariés un espace sécurisé où consulter leurs documents RH à tout moment.
3.1. Dolibarr : le socle RH central
Dolibarr est l'outil interne central qui permet de structurer l'ensemble de la gestion administrative des collaborateurs. Il sert à gérer les dossiers individuels de chaque salarié en y enregistrant les contrats, les avenants ainsi que tous les mouvements internes qui jalonnent leur parcours professionnel. L'outil facilite également le suivi des demandes internes et assure la mise à jour régulière des informations nécessaires au traitement de la paie. Grâce à cette centralisation, il offre une vision globale et consolidée des effectifs, permettant ainsi une meilleure coordination entre les différents services RH.
Dolibarr sert donc de référentiel RH pour toutes les données administratives.

Cegid : la solution paie
Cegid reçoit les informations provenant de Dolibarr et prend le relais pour l'ensemble du processus de paie. Le logiciel calcule automatiquement les salaires en tenant compte de tous les éléments variables, effectue les contrôles nécessaires pour garantir la conformité des données, puis génère les bulletins de paie de chaque collaborateur. Une fois la paie validée, Cegid transmet les fichiers bancaires aux établissements financiers pour procéder aux virements, et envoie simultanément l'ensemble des documents vers MyPeopleDoc afin que les salariés puissent y accéder en toute sécurité.Les trois gestionnaires RH sont les utilisateurs principaux de cet outil.

DIRECTION RESSOURCES HUMAINES NOCOOKNOCLEAN (2)

MyPeopleDoc : le coffre-fort numérique

Une fois les bulletins de paie générés, ils sont automatiquement transmis vers MyPeopleDoc, où chaque salarié peut les consulter à tout moment grâce à son identifiant personnel. Ce système présente de nombreux avantages pour l'ensemble des parties prenantes. Il garantit une conservation sécurisée et conforme des documents tout en offrant à chaque utilisateur un véritable cloud personnel. Les employés bénéficient ainsi d'un accès simple et permanent à leurs documents, où qu'ils se trouvent et quel que soit le moment. Pour le service RH, cette dématérialisation permet une réduction significative de la charge administrative liée à la gestion et à la distribution des bulletins de paie.

Talent Attract & LinkedIn : l'écosystème recrutement

Le pôle recrutement s'appuie sur deux outils complémentaires pour mener à bien ses missions d'acquisition de talents.
Talent Attract constitue le cœur opérationnel du processus de recrutement. Cette plateforme centralise la gestion de toutes les candidatures reçues, facilite le traitement et l'analyse des CV, et permet d'assurer un suivi rigoureux des entretiens ainsi que des échanges entre les différents intervenants internes. L'outil offre également des fonctionnalités de reporting RH précieuses pour piloter l'activité et mesurer la performance du recrutement.
LinkedIn vient compléter ce dispositif en jouant un rôle essentiel dans la visibilité et la recherche active de candidats. La plateforme permet de publier les offres d'emploi auprès d'une large communauté professionnelle, de sourcer des profils qualifiés correspondant aux besoins de l'entreprise, et propose des fonctionnalités de présélection automatisée qui facilitent les premières étapes du tri des candidatures.

Intégration de la succursale dans le SI RH

La succursale s'inscrit dans une logique de centralisation totale en utilisant exactement les mêmes outils et processus que le siège. Il n'existe aucun système d'information RH distinct, ce qui garantit une parfaite cohérence dans la gestion de l'ensemble des collaborateurs de l'entreprise, quelle que soit leur localisation.
Concrètement, cette harmonisation se traduit par une continuité complète dans tous les processus RH. Les offres d'emploi destinées à la succursale sont publiées via les mêmes canaux, à savoir Talent Attract et LinkedIn, selon les mêmes modalités que pour le siège. Lorsqu'un nouveau collaborateur rejoint la succursale, son dossier est créé dans Dolibarr en suivant exactement le même parcours qu'un salarié du siège. Les informations le concernant sont ensuite transmises vers Cegid pour le traitement de sa paie, et ses bulletins sont automatiquement mis à disposition dans MyPeopleDoc. Ainsi, qu'ils travaillent au siège ou en succursale, tous les salariés bénéficient du même niveau de service et de la même qualité de gestion administrative.

Synthèse des flux RH

Le processus de recrutement débute par la publication des offres d'emploi simultanément sur Talent Attract et LinkedIn. S'ensuit une phase de tri des candidatures, d'organisation des entretiens et de sélection du candidat retenu. Une fois la décision prise, le nouveau salarié est créé dans Dolibarr, ce qui marque son entrée officielle dans le système d'information de l'entreprise. Concernant la paie, le cycle commence par la mise à jour des données dans Dolibarr, qui sont ensuite exportées vers Cegid. Ce dernier procède au calcul et à l'édition de la paie, puis génère les fichiers nécessaires aux virements bancaires. Le processus se finalise par le dépôt automatique des bulletins de paie dans MyPeopleDoc, où les salariés peuvent les consulter.
L'administration RH assure quant à elle le suivi quotidien des dossiers salariés, la gestion des contrats et des absences, ainsi que l'organisation des tickets restaurant. Elle apporte également un support constant aux équipes de la succursale pour garantir une continuité de service sur l'ensemble des sites de l'entreprise.

Le Système d'Information RH de NoCookNoClean s'appuie sur des outils complémentaires et bien identifiés : Dolibarr pour la gestion interne, Cegid pour la paie, Talent Attract et LinkedIn pour le recrutement et MyPeopleDoc pour la diffusion des documents.
L'ensemble forme un SI cohérent, centralisé et adapté à une entreprise en forte croissance, tout en intégrant parfaitement la succursale dans ses processus.

DIRECTION JURIDIQUE NOCOOKNOCLEAN (1)

La direction juridique de NoCookNoClean est une direction centrale, rattachée directement à la direction générale. Elle a été progressivement renforcée au fur et à mesure de la croissance du groupe, jusqu'à devenir aujourd'hui un véritable "cabinet d'avocats interne" au service des différentes directions.

La direction est pilotée par Sophie LEMAÎTRE, Directrice juridique groupe. Ancienne avocate en droit des affaires, elle est arrivée chez NoCookNoClean au moment où l'entreprise a commencé à multiplier les acquisitions. Elle joue un rôle de chef d'orchestre : arbitrage des dossiers sensibles, validation des choix stratégiques, priorisation des risques et représentation de la fonction juridique auprès du COMEX.

Sous sa responsabilité, la direction s'articule autour de cinq pôles principaux :

- Pôle Contrats et Affaires commerciales, animé par Marc VIDAL
  Équipe de juristes contrats (par exemple Sarah Benali, Thomas Perrot, Inès Moreau) qui rédigent, négocient et suivent les contrats fournisseurs, partenaires, sous-traitants, mais aussi certains contrats clients B2B. Ils interviennent très en amont des projets commerciaux et produits.

- Pôle Social et Relations collectives, piloté par Claire RENOUX
  Juristes en droit social comme Yassine Dubois ou Camille Laurent, en lien permanent avec la DRH. Ils sécurisent les accords collectifs, accompagnent les managers sur les sanctions, les licenciements, les réorganisations et participent aux réunions avec les représentants du personnel.

- Pôle Conformité & RGPD, dirigé par Julien MARTEL (responsable conformité / DPO)
  Ici, on trouve des profils comme Nora Kacem (juriste RGPD) ou Alexis Robert (chargé de conformité). Ils suivent les obligations réglementaires (RGPD, droit de la consommation, sécurité alimentaire, etc.), rédigent des politiques internes, gèrent les registres de traitements et répondent aux demandes d'exercice de droits des personnes.

- Pôle Contentieux, animé par Nathalie AUBRY
  Juristes contentieux comme Louis Ferreira ou Manon Chevalier gèrent les litiges commerciaux (retards de paiement, rupture de contrat, responsabilité), les contentieux sociaux sensibles et coordonnent les avocats externes. Ils évaluent les chances de succès, les provisions et les stratégies transactionnelles.

- Pôle Corporate & Gouvernance, dirigé par Antoine BESSON
  Juristes corporate (par exemple Rania Haddad, Victor Leclerc) qui travaillent sur les opérations de fusion-acquisition, les restructurations internes, la création de filiales, le suivi des organes de gouvernance (conseil, comités), et la conformité des décisions avec le droit des sociétés.

L'ensemble représente une équipe d'environ 70 à 80 personnes, en incluant assistants juridiques, gestionnaires de contrats et quelques profils hybrides (par exemple des juristes "projets SI").

La direction juridique couvre l'ensemble des domaines clés pour un groupe agroalimentaire en forte croissance :

- Droit des contrats : contrats de fourniture, de transport, partenariats marketing, prestations digitales, contrats avec les filiales, accords-cadres internationaux.

- Droit social : accords collectifs, télétravail, temps de travail, restructurations, gestion des IRP.

- Droit commercial : conditions générales de vente, concurrence, distribution, pratiques commerciales.

- Droit des sociétés : gouvernance des filiales, formalités, conventions réglementées, restructurations.

- Propriété intellectuelle : recettes, marques, logos, concepts d'expérience client, contenus digitaux.

- Droit de la consommation : information du consommateur, promotions, réclamations, litiges clients.

- Protection des données : RGPD, cookies, données clients, données RH, sécurité des traitements.

Au quotidien, cela se traduit par une charge importante de contrats à traiter, de questions juridiques ponctuelles, de validations de supports, de réponses à des contrôles (URSSAF, DREETS, CNIL, DGCCRF, etc.) et de participation à des projets transverses.

Le SI juridique de NoCookNoClean s'est construit par strates, au fil de la croissance. On y trouve :

- des outils spécialisés juridiques,

- des modules intégrés à l'ERP SAP,

- des solutions transverses de groupe (Dolibarr, DocuSign),

- et des bases documentaires internes.

Il ne s'agit pas d'un SI "propre et unifié", mais plutôt d'un écosystème d'outils qui fonctionnent ensemble tant bien que mal.

DIRECTION JURIDIQUE NOCOOKNOCLEAN (2)

SAP : Utilisé pour une partie de la gestion documentaire juridique et le suivi des dossiers à fort enjeu (contentieux importants, contrats stratégiques liés aux achats et à la supply chain). Les juristes consultent notamment des données financières consolidées (provisions, coûts avocats, impact P&L).

Tomorro : Solution dédiée à la gestion des contrats (contrats cadres, avenants, renouvellements). Elle est utilisée surtout par le pôle Contrats. Tomorro permet de suivre les échéances, d'identifier les renouvellements automatiques et de retrouver l'historique des versions.

Legal Suite / DiliTrust : Utilisées pour certaines fonctions de gestion de portefeuille de contrats et de pilotage corporate (suivi de filiales, pouvoirs, registres de décisions). Ces outils sont surtout exploités par le pôle Corporate & Gouvernance.

DocuSign : Outil de signature électronique utilisé par toutes les directions mais piloté par la direction juridique. Il sécurise les signatures à distance, notamment pour les contrats fournisseurs et partenariats.

Conformis : Plateforme de veille réglementaire utilisée par le pôle Conformité & RGPD pour suivre les évolutions légales (RGPD, droit social, droit de la consommation, sécurité alimentaire, etc.) et diffuser des notes de synthèse aux autres pôles.

Dolibarr : Utilisé comme socle transverse dans l'entreprise, notamment pour la traçabilité de certains documents et la gestion de la relation avec certains partenaires. La direction juridique s'y connecte pour retrouver des données contractuelles, des informations sur les clients/fournisseurs ou l'historique de certaines relations.

Forces :
- Outils matures et spécialisés, adaptés à certains besoins (Tomorro pour les contrats, DocuSign pour la signature).
- Capacité à gérer des volumes importants (contrats, contentieux, documents).
- Présence d'une veille réglementaire structurée avec Conformis.

Limites :
- Fragmentation des outils : les juristes naviguent entre plusieurs interfaces au quotidien.
- Peu de vision consolidée de l'activité juridique (indicateurs disséminés).
- Interfaçage partiel entre les solutions (ex : un contrat signé électronique n'est pas toujours automatiquement rattaché au bon dossier dans Tomorro ou SAP).
- Forte dépendance à la DSI pour certains paramétrages (SAP surtout).

La direction juridique travaille au quotidien avec :
- la **direction commerciale** (conditions générales, contrats de partenariat),
- les **RH** (accords collectifs, disciplinaire, réorganisations),
- la **finance** (provisions, contentieux, budgets),
- la **DSI** (contrats IT, RGPD, gestion des fournisseurs SaaS),
- le **marketing / digital** (promotions, CGU de plateformes, jeux-concours).

DIRECTION JURIDIQUE NOCOOKNOCLEAN (3)

Les outils du SI juridique jouent un rôle de support dans ces échanges : Tomorro sert de référentiel commun pour tous les contrats “structurants”. DocuSign est devenu le réflexe pour formaliser rapidement les décisions.
Les notes issues de Conformis servent de base aux projets transverses (mise en conformité, nouvelles offres, etc.).
On reste cependant sur un SI très juridique dans son usage : les autres directions voient surtout les résultats (contrats validés, avis, alertes), moins l’outillage derrière.

Enjeux, risques et problématiques identifiées

Du point de vue SI et organisation, plusieurs difficultés ressortent :
Risque de perte d’information : dossiers dispersés, versioning mal contrôlé entre mail, Word, Tomorro, SAP.
Risque de non-renouvellement ou renouvellement tacite non voulu : faute d’alertes consolidées sur les échéances.
Risque de non-conformité : difficulté à traduire certaines obligations réglementaires en processus concrets, surtout dans un contexte de croissance rapide.
Charge de travail élevée : le temps administratif (recherche de documents, saisies multiples) reste important, malgré les outils.
La fusion avec Del Arte va donc être l’occasion de rationaliser et de clarifier le SI juridique, mais aussi de repenser certains processus.

DIRECTION COMMERCIALES NOCOOKNOCLEAN (1)

Périmètre d'Activité Commerciale

La Direction Commerciale de NoCookNoClean intervient sur trois axes majeurs, en pilotant l'ensemble des services orientés vers la clientèle et les partenaires. Le premier axe concerne la livraison de repas gastronomiques sous vide. La Direction Commerciale cible les particuliers en quête d'une expérience culinaire haut de gamme à domicile, développe les offres d'abonnement et les formules récurrentes, et met en œuvre des stratégies de fidélisation permettant d'assurer une relation durable avec les clients. Le deuxième axe porte sur les cours de cuisine. La direction supervise la formation de professionnels de la restauration, organise des ateliers culinaires destinés aux particuliers et développe des partenariats structurants avec des écoles de cuisine et des centres de formation afin d'accroître la visibilité et l'impact de l'offre pédagogique. Enfin, la Direction Commerciale pilote la filiale de Contrôle Qualité des Restaurants, véritable centre névralgique du dispositif d'évaluation gastronomique. Elle supervise le service de notation et de certification chargé de garantir un niveau d'excellence constant dans l'ensemble des restaurants partenaires. Depuis le rachat du Guide Michelin, elle gère également la relation stratégique avec cette institution historique, tout en préservant l'intégrité et la rigueur de ses méthodes d'inspection. Par ailleurs, elle conduit le développement d'un système d'étoiles propriétaire, conçu pour refléter plus précisément l'expérience NoCookNoClean et compléter les célèbres étoiles Michelin.

Infrastructure Commerciale et Système d'Information

La Direction Commerciale de NoCookNoClean s'appuie sur une infrastructure technologique structurée autour d'un Système d'Information Commercial hébergé, conçu pour accompagner la croissance rapide de l'entreprise tout en optimisant la gestion des interactions commerciales. Ce choix d'un SIC hébergé présente plusieurs avantages majeurs. Il permet d'abord de réduire les coûts de mise en place par rapport à une solution entièrement intégrée, tout en bénéficiant d'une maintenance externalisée assurée par le fournisseur de services. Cette approche limite également les besoins en expertise technique interne et offre une flexibilité importante, garantissant une scalabilité adaptée à l'évolution exponentielle des activités. Toutefois, certaines limites demeurent, notamment une maîtrise plus restreinte de la sécurité des données, une dépendance aux performances de l'hébergeur, ainsi que des difficultés ponctuelles liées au suivi et à la gestion des performances du système. Au cœur de cet écosystème technologique, la Direction Commerciale utilise deux outils principaux : Salesforce et Dolibarr, interconnectés pour assurer une continuité parfaite du processus commercial.

Salesforce constitue le CRM central de l'entreprise. Il permet de centraliser l'ensemble des données prospects et clients, de suivre les interactions commerciales et de gérer le pipeline de vente. Il facilite également le suivi des opportunités, la mesure des taux de conversion et l'analyse des performances individuelles et collectives. Parmi les indicateurs clés suivis figurent notamment le nombre de prospects qualifiés, le nombre de clients actifs, les taux de conversion, l'évolution du pipeline de vente par Business Developer ainsi que le chiffre d'affaires par canal et par commercial.

En parallèle, Dolibarr assure le rôle d'ERP et de solution de gestion commerciale. Il centralise les commandes dans une base unique, permet un suivi détaillé de la clientèle et prend en charge la création et la gestion des devis, ainsi que la facturation et le suivi administratif. Il offre également un accès à un historique extrêmement riche, retraçant les interactions clients depuis les années 1990.

L'interconnexion entre Salesforce et Dolibarr garantit une fluidité complète du processus commercial : les devis générés dans Salesforce sont automatiquement transférés vers Dolibarr, assurant une continuité totale entre la gestion des opportunités, la prise de commande et la facturation.

DIRECTION COMMERCIALES NOCOOKNOCLEAN (2)

Rôle du SI dans le Support à la Prospection

Le système d'information commercial constitue un levier essentiel de performance pour les Business Developers, Élodie MOREL et Lucas PETIT, en optimisant à la fois leur prospection et leur prise de décision. Il centralise l'ensemble des prospects dans une base de données unifiée, accessible en temps réel, permettant une segmentation fine selon le secteur, le potentiel ou le niveau de maturité, tout en éliminant les doublons pour assurer une couverture commerciale optimale. Le système automatise également une grande partie de la prospection grâce à l'envoi de campagnes emailing, au scoring automatique des leads, aux relances programmées et à des outils de qualification intelligente. Par ailleurs, il intègre des fonctionnalités d'intelligence commerciale offrant un accès direct aux données du marché, à des analyses concurrentielles et à l'identification de nouveaux segments à fort potentiel, facilitant ainsi la détection d'opportunités pertinentes. La collaboration interservices est également renforcée par le partage d'informations entre les équipes commerciales, marketing et support, offrant une visibilité complète sur le parcours client et permettant une meilleure coordination des actions. Concrètement, les Business Developers bénéficient d'une prospection plus efficace et plus ciblée, d'un gain de temps significatif sur les tâches administratives, d'une prise de décision fondée sur des données fiables et actualisées en temps réel, ainsi que d'un taux de conversion amélioré grâce à une approche résolument data-driven.

DIRECTION SUCCÈS CLIENTS NOCOOKNOCLEAN (1)

NoCookNoClean repose sur une stratégie orientée vers la réalisation de prestations sur-mesure, à travers ses activités. Cette approche pluridisciplinaire implique que l'organisation, le système d'information (SI), ainsi que les ressources associées à ce SI diffèrent de ceux d'une chaîne de restaurants traditionnelle. La Direction Succès client de No Cook No Clean, équivalente à la DOR coordonne des activités multiples, incluant la formation en cuisine, la livraison de repas sous vide et le contrôle qualité des restaurants partenaires. Voyons plus en détails les différents pôles de la DSC

Le pôle Formation de NoCookNoClean a pour mission de dispenser des cours de cuisine aux collaborateurs du groupe afin de leur permettre de développer leurs compétences en interne, tout en ouvrant également cette offre au grand public grâce à des sessions dédiées aux particuliers.

Au-delà des ateliers culinaires, le pôle joue un rôle central dans la conduite du changement en interne. De fait, il ne se limite pas à la transmission du savoir-faire, il accompagne également les équipes à l'apprentissage de nouvelles procédures visant à améliorer l'expérience client proposée par No Cook No Clean.

Pour remplir son rôle stratégique, le pôle doit rester en veille constante, non seulement sur les nouvelles pratiques culinaires et les tendances de consommation, mais également sur les innovations numériques.

La pandémie liée au COVID-19 a mis en évidence l'importance cruciale d'être à la page en matière de digitalisation. Pour répondre aux nouvelles attentes des clients tout en respectant les contraintes sanitaires, de nombreuses enseignes ont dû diversifier leurs modèles de service afin de maintenir leur activité lorsque le service à table n'était plus possible. Ces adaptations incluent la commande au comptoir avec service rapide, la vente à emporter, la livraison à domicile, le click & collect, ainsi que des modèles hybrides combinant plusieurs de ces approches.

Dans son fonctionnement quotidien, pour assurer l'organisation des sessions, notamment leur planification, la préparation des supports d'atelier, le suivi des participants etc., le pôle formation s'appuie sur le module Client/Prospect de Dolibarr.

Cette brique applicative centralise les réservations et la facturation le cas échéant. Le catalogue des cours, qu'il s'agisse de formations internes ou d'ateliers destinés au grand public, est piloté via le module Produits & Services, offrant une vision globale de l'offre de cours de cuisine ou de formations disponible à la fois en interne et externe. A travers l'entreprise, des modules d'e-learning (LMS) ou des webinaires en vidéoconférence sont également organisés pour assurer un suivi pédagogique adapté aux besoins de chacun.

DIRECTION SUCCÈS CLIENTS NOCOOKNOCLEAN (2)

Tout comme le pôle logistique de Del Arte, celui de No Cook No Clean assure la gestion complète de la chaîne logistique, depuis la réception et le stockage des matières premières, jusqu'à la livraison des repas sous vide aux clients particuliers.

Au quotidien, le pôle Logistique organise la réception des matières premières, en contrôle la conformité et gère leur stockage tout en respectant rigoureusement les normes sanitaires et la chaîne du froid.
Le pôle supervise ensuite la préparation et, si nécessaire, la cuisson des repas avant leur conditionnement et emballage optimisé afin de préserver fraîcheur et saveurs. Il assure enfin l'acheminement des plats jusqu'aux clients, garantissant que chaque produit est livré prêt à consommer, en accord avec les standards gastronomiques de NoCookNoClean.
Pour piloter efficacement ces opérations, le pôle Logistique s'appuie sur les modules Achats et Stock/Inventaire de Dolibarr. Ces modules centralisent le suivi des approvisionnements, permettent d'avoir une visibilité en temps réel sur les niveaux de stock et facilitent la gestion des inventaires, tout en assurant la traçabilité des matières premières et des produits finis, depuis leur réception jusqu'à leur livraison.

Quant au pôle Assurance Qualité de NoCookNoClean, il a pour mission de définir et de garantir le respect des standards de qualité et d'hygiène, tant pour les repas sous vide destinés aux particuliers que pour l'ensemble des ingrédients utilisés dans la production. Il veille également à la conformité des restaurants partenaires, que ce soit dans le cadre des contrôles internes ou pour le suivi des établissements évalués selon les critères du guide Michelin.
Au quotidien, le pôle contrôle la qualité des matières premières dès leur réception, suit leur transformation en cuisine et s'assure que les conditions de conservation et de transport des repas finis respectent les normes les plus strictes. Chaque étape de la chaîne alimentaire est ainsi encadrée pour garantir sécurité et satisfaction des clients.
Pour appuyer cette mission, le pôle s'appuie sur des outils numériques de traçabilité permettant de suivre précisément l'origine des ingrédients et de documenter l'ensemble du processus de production. Des audits réguliers, internes ou externes, sont réalisés pour évaluer la conformité aux standards établis.
Chaque contrôle donne lieu à des rapports détaillés recensant les points de conformité et les éventuelles actions correctives à mettre en place, assurant un suivi rigoureux et une amélioration continue.

DIRECTION SYSTÈMES D'INFORMATIONS NOCOOKNOCLEAN (1)

Le Rôle Stratégique de la Direction des Systèmes d'Information

La DSI moderne doit relever simultanément plusieurs défis cruciaux. Premièrement, elle assume la gestion de l'intranet d'entreprise, cette plateforme collaborative essentielle créée, maintenue et continuellement améliorée par les équipes de développeurs internes. Deuxièmement, le support technique constitue une mission fondamentale avec la résolution rapide et efficace des incidents informatiques ainsi que l'assistance permanente aux utilisateurs, assurant la continuité opérationnelle de l'entreprise. Troisièmement, la gestion des données représente un enjeu majeur avec le stockage sécurisé, la maintenance rigoureuse, la sauvegarde systématique et la protection optimale des données critiques sur serveurs, bases de données et périphériques.

Quatrièmement, la fourniture d'outils performants et adaptés permet à chaque service d'exercer ses activités dans les meilleures conditions via la mise à disposition d'applications et logiciels fonctionnels. Cinquièmement, la cybersécurité s'impose comme une priorité absolue face aux cybermenaces croissantes, nécessitant une protection complète contre les cyberattaques et le respect scrupuleux des normes RGPD. Sixièmement, l'innovation technologique exige une veille active et une capacité d'intégration rapide des nouvelles technologies comme l'intelligence artificielle, l'automatisation avancée ou les solutions cloud. Enfin, la gestion des projets informatiques implique le pilotage méthodique des transformations numériques et des déploiements d'envergure, souvent critiques pour l'évolution de l'entreprise.

La Direction des Systèmes d'Information de NoCookNoClean avant la Fusion

L'organisation de la Direction des Systèmes d'Information de NoCookNoClean reflète la maturité technologique exceptionnelle d'une entreprise pionnière dans son secteur depuis les années quatre-vingt-dix. Cette structure IT de grande envergure, dimensionnée pour accompagner les huit mille huit cent quatre-vingt-huit employés de l'organisation, s'articule autour d'une équipe substantielle comptant environ cent cinquante à deux cents professionnels hautement qualifiés. Cette masse critique de compétences permet de couvrir l'ensemble des domaines technologiques nécessaires au fonctionnement optimal d'une entreprise moderne et digitalisée, tout en maintenant une capacité d'innovation continue et une réactivité face aux évolutions du marché.

Au sommet de cette organisation se trouve le Directeur des Systèmes d'Information, figure centrale dont la responsabilité s'étend bien au-delà de la simple supervision technique. Ce cadre dirigeant définit la stratégie informatique globale de l'entreprise en étroite collaboration avec la direction générale, pilote l'ensemble de la transformation digitale et gère un budget informatique conséquent représentant environ cinq à sept pourcent du chiffre d'affaires, témoignant de l'importance accordée à la technologie dans le modèle économique de l'entreprise. Ce budget substantiel permet non seulement de maintenir l'infrastructure existante mais aussi d'investir dans l'innovation et l'amélioration continue des systèmes. Le DSI assure également le lien stratégique essentiel avec les autres directions de l'entreprise, notamment la Direction Générale pour l'alignement stratégique, la Direction Financière pour le contrôle de gestion des investissements IT, la Direction des Ressources Humaines pour les systèmes de gestion du personnel, et toutes les autres directions opérationnelles qui dépendent quotidiennement des systèmes d'information.

La fonction de gestion de projet occupe une place centrale avec une Cheffe de projet SI qui assume la responsabilité du pilotage des projets de transformation digitale d'envergure. Ces initiatives stratégiques peuvent inclure la migration vers de nouveaux systèmes ERP, le déploiement de nouveaux outils collaboratifs ou la refonte complète de processus métiers. Cette professionnelle coordonne les équipes techniques et les représentants des métiers, gère avec rigueur le planning, le budget et les risques inhérents à ces projets complexes, et assure un reporting régulier et détaillé auprès de la direction pour garantir la visibilité sur l'avancement et les éventuels ajustements nécessaires. Sa capacité à naviguer entre les exigences techniques et les contraintes métiers constitue un facteur clé de succès pour les transformations majeures de l'entreprise.

DIRECTION SYSTÈMES D'INFORMATIONS NOCOOKNOCLEAN (2)

Le support informatique représente le premier niveau de contact avec les utilisateurs et joue un rôle crucial dans la satisfaction des collaborateurs. L'équipe de techniciens support assure un service de helpdesk de niveau un et deux avec un engagement de réponse sous deux heures pour les incidents critiques qui pourraient paralyser l'activité. Cette équipe gère également l'ensemble du parc informatique comprenant huit mille huit cent quatre-vingt-huit postes de travail ainsi que tous les périphériques associés, une charge de travail considérable nécessitant une organisation méthodique et des outils de gestion appropriés. Au-delà de la résolution des incidents, ces techniciens assurent la formation des utilisateurs aux nouveaux outils déployés, contribuant ainsi à l'adoption réussie des innovations technologiques, et mettent en œuvre une maintenance préventive et curative pour minimiser les interruptions de service.

La fonction DevOps incarne l'approche moderne de développement et d'exploitation des systèmes informatiques. L'Ingénieure DevOps pilote l'automatisation des déploiements en implémentant des pipelines d'intégration et de déploiement continus qui accélèrent considérablement la mise en production des nouvelles fonctionnalités tout en réduisant les risques d'erreur humaine. Elle gère avec expertise les différents environnements nécessaires au cycle de vie des applications, depuis l'environnement de développement jusqu'à la production en passant par les plateformes de test, garantissant ainsi la qualité et la stabilité des releases. Le monitoring continu et l'optimisation des performances permettent d'identifier proactivement les goulots d'étranglement et d'améliorer constamment l'expérience utilisateur. Cette fonction assure une collaboration étroite et efficace entre les équipes de développeurs et les équipes d'exploitation, brisant les silos traditionnels pour permettre une livraison continue et fluide des innovations.

Le pôle développement se structure autour de la distinction classique entre Maîtrise d'Ouvrage et Maîtrise d'Œuvre, pilotée par un Chef de projet MOE expérimenté. La Maîtrise d'Ouvrage assume la responsabilité de définir précisément les besoins métiers et de rédiger les spécifications fonctionnelles détaillées qui serviront de cahier des charges pour le développement. Cette étape cruciale nécessite une compréhension approfondie des processus métiers et une capacité à traduire les attentes opérationnelles en exigences techniques réalisables. La Maîtrise d'Œuvre conçoit ensuite l'architecture technique et développe concrètement les solutions logicielles répondant à ces besoins. Cette équipe développe et maintient les applications métiers critiques telles que le système de commande gérant l'ensemble du flux commercial, le CRM Dolibarr centralisant la gestion de la relation client, et le portail clients offrant une interface moderne pour les interactions B2C. L'évolution continue de ces applications garantit leur adéquation permanente avec les besoins métiers en constante évolution.

Le domaine de l'infrastructure et de la cybersécurité constitue le socle technologique sur lequel repose l'ensemble du système d'information. Le Responsable Infrastructure et Cybersécurité supervise une infrastructure réseau sophistiquée combinant data center physique et solutions cloud hybrides, offrant ainsi la flexibilité et la résilience nécessaires aux opérations critiques de l'entreprise. L'architecture serveurs s'appuie sur des technologies éprouvées incluant Windows Server pour les environnements Microsoft et Linux pour les applications open source, orchestrées par des solutions de virtualisation avancées telles que VMware ou Hyper-V qui optimisent l'utilisation des ressources matérielles. La dimension sécuritaire occupe une place prépondérante avec la mise en œuvre de multiples couches de protection comprenant des firewalls de dernière génération, des solutions antivirus et antimalware distribuées, des systèmes de détection et de prévention des intrusions, ainsi qu'un plan de continuité d'activité et un plan de reprise d'activité soigneusement élaborés et régulièrement testés. La conformité aux normes internationales telles que le RGPD et la certification ISO vingt-sept mille un témoigne du niveau d'exigence en matière de sécurité. La gestion rigoureuse des sauvegardes selon une politique de rétention différenciée de sept jours, un mois et un an garantit la capacité de restaurer les données en cas d'incident majeur.

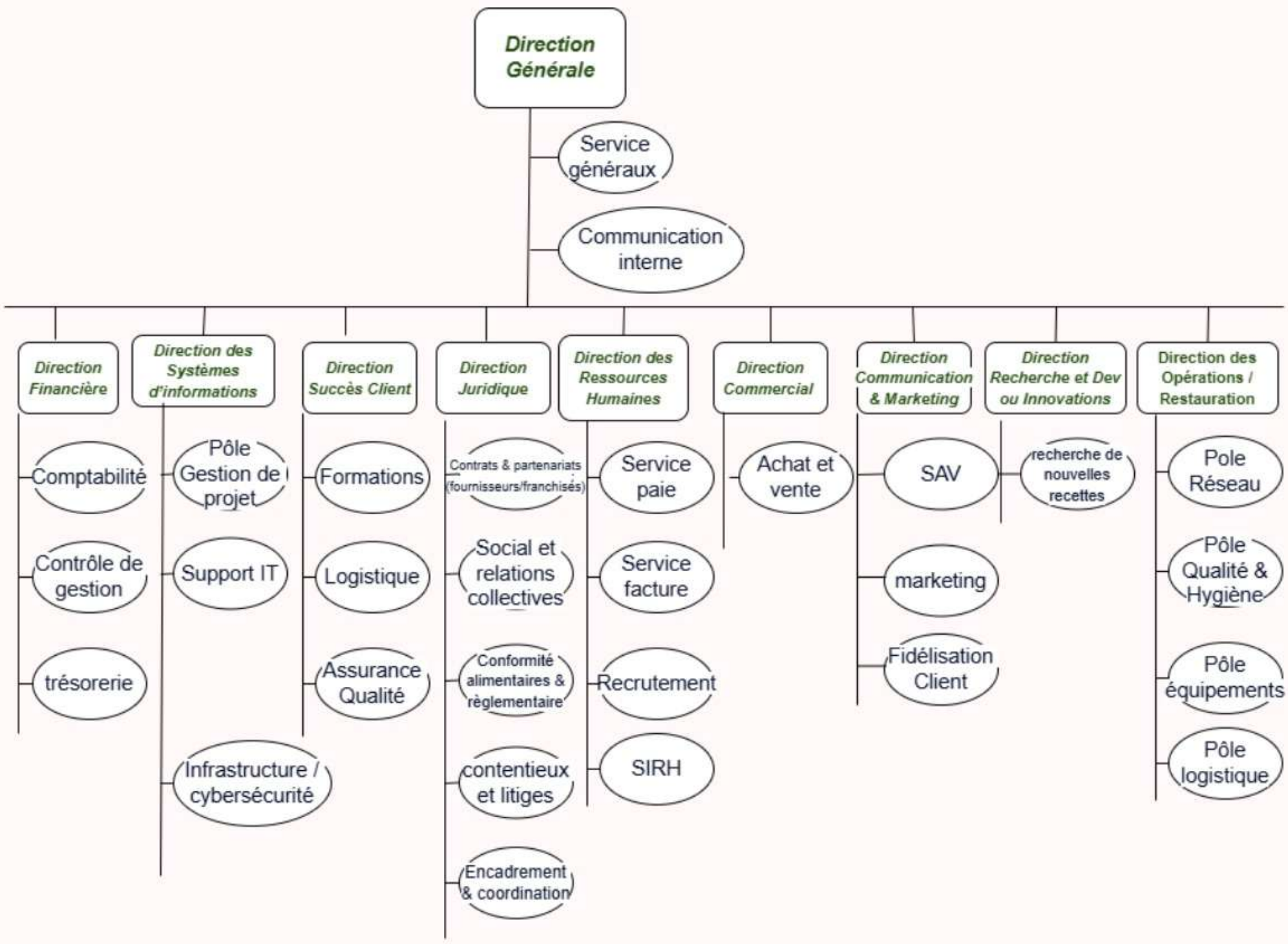
PRÉSENTATION DU SI DELARTE

del Arte est une chaîne de restauration italienne implantée en Europe avec un réseau de 90 établissements et un effectif de 900 collaborateurs. Fondée sur le concept de la trattoria moderne, l'enseigne a su démocratiser la cuisine italienne authentique en proposant une expérience accessible alliant qualité des produits, ambiance conviviale et service efficace dans un positionnement grand public.

Le modèle économique de del Arte repose sur une standardisation maîtrisée des processus opérationnels, permettant de garantir une homogénéité de l'offre sur l'ensemble du territoire tout en préservant une identité forte. L'entreprise s'appuie sur un système d'information propriétaire gérant la logistique, les approvisionnements, la gestion des stocks en temps réel et le suivi des performances de chaque restaurant, avec des outils de pilotage adaptés aux spécificités de la restauration rapide et traditionnelle.

Positionnée sur le segment familial et convivial, del Arte a développé une expertise reconnue dans la gestion multi-sites, l'optimisation des coûts d'exploitation et la formation continue de ses équipes en salle et en cuisine. Son réseau européen constitue un atout majeur pour le groupe NoCookNoClean, offrant une infrastructure de distribution physique complémentaire et une présence terrain consolidée auprès d'une clientèle fidélisée, tout en soulevant des enjeux d'intégration technologique et d'harmonisation des pratiques managériales.

Toutes Les Directions :



SCHEMA ORGANIGRAM

DIRECTION RESSOURCES HUMAINES DEL ARTE (1)

Le service RH de Del Arte se compose de cinq personnes au siège, dont un Directeur des Ressources Humaines, deux gestionnaires de paie et deux chargés de recrutement. Ils s'occupent principalement de deux missions essentielles : la paie, avec le calcul et le versement des salaires pour 900 employés chaque mois, ainsi que le recrutement, qui représente l'embauche d'environ 200 nouveaux collaborateurs par an.

Pour la gestion de la paie : Sage Paie & RH
Sage Paie est un logiciel français très répandu dans les entreprises de taille moyenne. Del Arte l'utilise notamment pour créer les dossiers des employés avec leurs informations personnelles, calculer les salaires en fonction des heures travaillées, éditer les bulletins de paie mensuels, générer les déclarations sociales obligatoires auprès de l'URSSAF et des caisses de retraite, ainsi que pour gérer les congés payés et les absences.
Le logiciel est installé sur un serveur au siège de Paris. Les deux gestionnaires de paie y accèdent depuis leur ordinateur et traitent environ 900 bulletins de salaire chaque mois.
Pour le recrutement : Beetween

Beetween est un logiciel de gestion des candidatures qui permet de publier les offres d'emploi sur le site carrière Del Arte, de recevoir et trier les CV des candidats, de suivre l'avancement de chaque recrutement, de communiquer avec les candidats par email et de conserver l'historique des recrutements.
Les chargés de recrutement utilisent Beetween quotidiennement pour gérer en moyenne quinze postes ouverts simultanément, notamment lors de l'ouverture d'un nouveau restaurant.
Pour la gestion du temps : Kelio

Kelio est un système de badgeage installé dans chaque restaurant qui permet de pointer les arrivées et départs des employés, de calculer automatiquement les heures travaillées, de gérer les plannings d'équipe et de suivre les heures supplémentaires. Chaque restaurant dispose d'une badgeuse et les données sont centralisées chaque fin de mois.
Pour la communication : Microsoft Outlook
Les emails professionnels passent par Outlook pour toutes les communications entre le siège et les restaurants, ainsi que pour les échanges avec les candidats.

Le système informatique de Del Arte repose sur un serveur central situé au siège à Paris qui héberge Sage Paie, des connexions internet sécurisées par VPN pour relier les 90 restaurants au siège, une base de données SQL Server qui stocke toutes les informations de paie, ainsi que des sauvegardes hebdomadaires sur bandes magnétiques.

Le processus de recrutement se déroule en plusieurs étapes structurées. Dans un premier temps, le chargé de recrutement crée une annonce dans Beetween, ce qui entraîne une publication automatique sur plusieurs sites : le site carrière Del Arte, Indeed, LinkedIn, Pôle Emploi et les réseaux sociaux.
Les CV arrivent ensuite dans Beetween où le chargé de recrutement effectue une première sélection en fonction du profil recherché, avant de transmettre les meilleurs dossiers au responsable de département concerné. Le responsable en charge du service organise alors les entretiens directement dans son établissement. Pour les postes de direction, un deuxième entretien avec le directeur régional est nécessaire.
Après validation, le chargé de recrutement envoie une proposition d'embauche par email avec le contrat de travail en pièce jointe. Une fois le contrat signé et retourné par courrier, le gestionnaire de paie crée manuellement le dossier du nouvel employé dans Sage Paie en saisissant toutes ses informations.

DIRECTION RESSOURCES HUMAINES DEL ARTE (2)

Le processus de paie débute par la collecte des heures travaillées. Chaque restaurant utilise Kelio pour enregistrer les heures de ses employés, et les managers valident les pointages et les plannings de façon hebdomadaire.
Chaque directeur de restaurant exporte ensuite les heures de son équipe depuis Kelio et les envoie par email au service paie du siège. Les gestionnaires de paie récupèrent ces exports et saisissent manuellement les heures dans Sage Paie pour chaque employé. Ils ajoutent également les éléments variables tels que les primes, tickets restaurant et remboursements de frais.
Sage Paie calcule automatiquement les salaires nets en fonction des heures, du taux horaire et des cotisations sociales. Les gestionnaires vérifient ensuite les résultats et corrigent les éventuelles erreurs avant de générer les 900 bulletins de paie en PDF. Une copie papier est imprimée et archivée, tandis qu'une copie électronique est envoyée par email à chaque employé.
Un fichier SEPA est généré depuis Sage Paie et transmis à la banque pour effectuer les virements sur les comptes des employés. Enfin, les gestionnaires génèrent depuis Sage les déclarations obligatoires, notamment la DSN, et les transmettent aux organismes sociaux comme l'URSSAF, les caisses de retraite et la mutuelle.

Les logiciels utilisés par Del Arte sont des références dans leur domaine. Sage Paie est particulièrement fiable pour le calcul des salaires et la conformité avec la législation française, ce qui limite les erreurs et les risques de redressement, problèmes récurrents dans le monde de la restauration étant donné les nombreux turnovers.
Kelio répond parfaitement aux contraintes des horaires de restaurant, incluant les coupures, roulements, travail le weekend et les jours fériés. Les managers peuvent facilement s'adapter à la complexité des plannings.
Les cinq collaborateurs RH maîtrisent parfaitement leurs outils et connaissent bien les spécificités de la restauration. Ils sont réactifs face aux questions des restaurants.

Le système actuel présente plusieurs lourdeurs dans son fonctionnement quotidien. Concernant le recrutement, la création manuelle du dossier salarié dans Sage après l'embauche prend trente minutes par nouveau collaborateur, et les informations doivent être ressaisies dans plusieurs systèmes différents comme Beetween, Sage et Kelio.
Du côté de la paie, la collecte des nombreux exports par email est chronophage et source d'erreurs. La saisie manuelle des heures dans Sage représente plusieurs heures de travail à temps plein chaque mois, et les erreurs de saisie génèrent environ quarante réclamations mensuelles.
Les employés n'ont pas accès directement à leurs informations RH. Ils doivent appeler le siège pour connaître leur solde de congés, attendre l'email pour recevoir leur bulletin de paie et passer par leur manager pour toute question administrative. Cette situation génère environ 200 appels et emails par mois vers le service RH.

Les trois logiciels principaux que sont Sage, Beetween et Kelio ne communiquent pas entre eux. Les informations doivent être transférées manuellement d'un système à l'autre, ce qui multiplie les risques d'erreur et le temps de travail nécessaire.
La direction n'a pas de tableaux de bord RH en temps réel. Pour obtenir des statistiques sur le taux de turnover, le coût salarial par restaurant ou les délais de recrutement, il faut demander des extractions manuelles qui prennent plusieurs jours.
Le système actuel génère plusieurs types de coûts cachés significatifs. Le temps administratif représente environ soixante heures par mois perdues en saisies manuelles. Les erreurs de paie ont un coût estimé à 2 000 euros mensuels en régularisations. L'archivage papier nécessite un budget de 15 000 euros par an pour stocker dix ans de bulletins. Enfin, le turnover de 35% par an, typique du secteur de la restauration, est amplifié par un processus de recrutement jugé trop lent..

DIRECTION JURIDIQUE DEL ARTE (1)

La direction juridique de Del Arte est plus petite, mais très proche du terrain. Là où NoCookNoClean fonctionne comme un groupe avec une logique corporate, Del Arte reste une chaîne de restauration structurée autour de ses 90 restaurants et de ses franchisés.
La direction juridique est rattachée à la direction générale de Del Arte, et pilotée par Lucie FERRAND, Responsable juridique. Elle travaille au quotidien avec :

- la direction des opérations (restaurants, franchisés),
- la direction commerciale,
- la DRH,
- et, depuis le rachat, certains interlocuteurs de la maison mère NoCookNoClean.

L'équipe juridique compte environ 20 à 25 collaborateurs, avec :

- Juristes contrats et franchises, comme Romain Lefèvre ou Chiara Rossi, qui rédigent et négocient les contrats de franchise, les contrats fournisseurs, les accords avec les centres commerciaux, etc.
- Juristes conformité alimentaire et licences, par exemple Mélanie Costa ou Sofiane Khellaf, qui s'assurent du respect des normes HACCP, des licences d'exploitation, des autorisations d'alcool, des règles locales de sécurité.
- Juristes social & relations collectives, comme Julie Bernard, en lien avec les responsables RH et les directeurs de restaurant.
- Assistants juridiques qui gèrent le suivi documentaire, l'archivage, la préparation de dossiers, la mise à jour de tableaux de suivi.

L'organisation est moins segmentée que chez NoCookNoClean : beaucoup de juristes sont polyvalents et couvrent plusieurs types de dossiers.

Le périmètre de la direction juridique de Del Arte tourne autour de quelques grands blocs :

- Contrats de franchise et partenariats : cœur du modèle économique.
- Droit social : contrats de travail, discipline, relations avec les IRP, problématiques liées au travail de nuit, aux temps partiels, etc.
- Conformité alimentaire : respect des normes sanitaires, contrôles, réponses aux autorités, gestion des incidents (intoxications alimentaires suspectées, etc.).
- Licences et autorisations : terrasses, débit de boisson, horaires d'ouverture, musique.
- Droit de la consommation : affichage des prix, allergènes, promotions, réclamations clients.

Les risques sont très concrets : fermeture administrative d'un restaurant, retrait d'autorisation, litige avec un franchisé, conflit social local, etc.

Le SI juridique Del Arte est plus simple que celui de NoCookNoClean, mais pas inexistant.
On y trouve notamment :

- Ironclad
  Utilisé comme outil de gestion des contrats de bout en bout, en particulier pour les contrats de franchise et certains contrats fournisseurs. Il permet de gérer des modèles de contrats, des workflows de validation et des suivis d'échéances.
- Dolibarr
  Déjà présent comme ERP / CRM, utilisé notamment pour le suivi des contrats fournisseurs, certaines données financières, et la centralisation de documents. La direction juridique s'appuie dessus comme référentiel.
- Un outil de veille réglementaire (Cebios)
  Centré sur les normes alimentaires, les réglementations locales et certaines obligations environnementales. Cebios permet à l'équipe de suivre les obligations des restaurants dans plusieurs pays.

DIRECTION JURIDIQUE DEL ARTE (2)

- Bases documentaires internes
  Dossiers partagés pour les modèles de contrats, les guides internes, les fiches “questions fréquentes” pour les directeurs de restaurant.
- DocuSign
  Peut déjà être utilisé ponctuellement via le groupe, mais ce n’est pas encore culturellement ancré comme chez NoCookNoClean.

Dans les faits :
- Ironclad sert à suivre la vie des contrats de franchise :
  un franchisé candidat → projet de contrat → négociation → signature → archivage et suivi des échéances (durée, renouvellement, clauses de non-concurrence, etc.).
- Dolibarr donne une vision consolidée des restaurants (franchisés ou succursales), de leurs contrats, de leur historique, ce qui permet au juridique d’avoir les bons repères avant un échange.
- Cebios alimente les juristes en alertes réglementaires : nouvelles obligations en matière d’affichage, d’hygiène, de licences, etc.

Globalement, le SI est conçu pour ne pas envahir le quotidien des juristes. Les volumes de dossiers sont importants, mais la logique reste pragmatique : “moins d’outils, mais qui fonctionnent”.

La direction juridique de Del Arte est confrontée à des spécificités que NoCookNoClean connaît moins directement :
- Multiplicité des autorités de contrôle (services vétérinaires, mairies, préfectures, autorités locales).
- Variabilité des réglementations d’un pays à l’autre.
- Risque réputationnel fort : un seul incident sanitaire médiatisé peut impacter l’ensemble de la marque.
- Importance de la relation avec les franchisés : dimension contractuelle + dimension humaine.

Le SI doit donc rester accessible pour permettre à des interlocuteurs non juristes (directeurs de restaurant, responsables régionaux) de retrouver des informations essentielles.

Quelques faiblesses sont identifiées :
- Un manque de pilotage global des contentieux : beaucoup de litiges sont gérés au fil de l’eau.
- Une dépendance forte aux personnes : certains juristes sont les “mémoire vivante” de certains franchisés ou régions.
- Un SI peu pensé pour une intégration groupe : les outils fonctionnent bien pour Del Arte, mais ne sont pas naturellement alignés avec le niveau corporate de NoCookNoClean.

La fusion va donc devoir trouver un équilibre : préserver la proximité terrain tout en apportant un cadre plus structurant.

DIRECTION COMMERCIALE DEL ARTE (1)

Périmètre d'Activité Commerciale

La Direction Commerciale de DelArte intervient sur un périmètre étenducouvrant l'ensemble des enjeux liés au développement d'un réseau de restauration en chaîne. Son premier axe d'intervention porte sur le développement du réseau, comprenant la gestion des 90 restaurants implantés en Europe, l'identification de nouveaux emplacements à fort potentiel ainsi que la négociation des conditions d'implantation. Un travail approfondi d'analyse géographique, d'étude de marché et de projection commerciale est réalisé pour chaque ouverture envisagée. Le second axe concerne la gestion des relations franchisés, avec un accompagnement dédié des établissements existants, le recrutement de nouveaux franchisés et la négociation des contrats de franchise. La direction assure également le suivi des performances commerciales au sein de chaque restaurant afin de garantir l'homogénéité et la rentabilité du réseau. Un troisième volet d'activité repose sur les partenariats stratégiques, incluant les relations avec les centres commerciaux, les fournisseurs, les distributeurs ainsi que les acteurs du tourisme ou des collectivités locales. Ces partenariats contribuent à renforcer la visibilité de la marque et à soutenir son développement. Enfin, la direction supervise l'activité liée à la restauration sur place, en pilotant les performances commerciales des restaurants, en coordonnant les stratégies promotionnelles locales, en optimisant les cartes et menus et en travaillant à l'amélioration continue du chiffre d'affaires par couvert.

Infrastructure Commerciale et Système d'Information

À l'image de NoCookNoClean, la Direction Commerciale de DelArte s'appuie sur un Système d'Information Commercial hébergé permettant de gérer l'activité des 90 points de vente répartis en Europe. Ce choix technologique offre plusieurs avantages, notamment un coût d'investissement initial réduit, une maintenance externalisée et une accessibilité optimale pour l'ensemble des restaurants du réseau. Cependant, certains freins subsistent, tels qu'une dépendance au fournisseur d'hébergement, une maîtrise plus limitée de la sécurité des données sensibles, ou encore des écarts de performance selon la localisation géographique des établissements. Des problématiques de synchronisation entre les différents sites apparaissent également, rendant la cohérence du réseau parfois difficile à maintenir. Dans cet écosystème, deux solutions principales sont utilisées : Salesforce en tant que CRM central, et Dolibarr comme ERP opérationnel. Salesforce permet la gestion des relations franchisés, le suivi des prospects, l'analyse du pipeline de développement et la consolidation des performances du réseau. Les indicateurs suivis incluent notamment le nombre de prospects franchisés, les emplacements en cours de négociation, le taux de conversion franchisés, la performance commerciale par restaurant ou encore le chiffre d'affaires consolidé. Dolibarr, de son côté, centralise les commandes multi-sites, assure le suivi des stocks, génère les devis et gère la facturation des redevances. Adapté aux spécificités de la restauration, il intègre des modules dédiés aux stocks périssables, aux commandes alimentaires et à l'interfaçage avec les systèmes de caisse. Les données de vente sont ainsi centralisées et accessibles en temps réel. L'interconnexion entre Salesforce et Dolibarr garantit une continuité fluide entre les phases commerciales et administratives : les devis produits dans Salesforce, notamment pour les candidats franchisés, sont automatiquement transférés vers Dolibarr pour la gestion contractuelle.

DIRECTION COMMERCIALE DEL ARTE (2)

Rôle du SI dans le Support à la Prospection

Le système d'information commercial constitue un outil déterminant dans la performance des Business Developers. Il centralise l'ensemble des données liées aux emplacements potentiels, met à
disposition une cartographie détaillée des zones ciblées et intègre une analyse fine de la démographie et des zones de chalandise. L'historique des négociations menées avec les propriétaires, promoteurs et centres commerciaux y est également enregistré, permettant une gestion structurée des dossiers. Le système automatise par ailleurs plusieurs processus liés au développement du réseau : alertes sur de nouvelles opportunités, scoring des emplacements selon les critères stratégiques définis par l'enseigne, suivi automatisé des candidatures de franchise et relances programmées pour les négociations en cours.
Les fonctionnalités d'intelligence commerciale fournissent aux équipes des données complètes sur la concurrence, la fréquentation locale ou encore les performances du marché. Enfin, la collaboration multi-sites est fortement renforcée grâce à la remontée d'informations terrain en temps réel, au partage des meilleures pratiques et à la coordination des campagnes promotionnelles. Ces outils permettent aux Business Developers d'améliorer l'efficacité de leur prospection, d'accélérer les négociations, de mieux sélectionner les franchisés et de disposer d'une vision consolidée du réseau pour argumenter auprès des prospects.

Spécificités Liées à l'Activité Restauration

La Direction Commerciale doit composer avec les contraintes propres au secteur de la restauration, particulièrement exigeant en termes de réglementation, d'organisation et de gestion opérationnelle. Les normes HACCP, les autorisations d'exploitation, les licences et les réglementations locales varient selon les pays et nécessitent un suivi rigoureux. Sur le plan opérationnel, la gestion des flux de marchandises périssables, la coordination avec la supply chain, la planification des approvisionnements multi-sites ou encore la gestion des ruptures de stock représentent des défis quotidiens. Le système d'information doit ainsi s'interfacer avec les systèmes de caisse, suivre les stocks en temps réel, consolider les données de vente et assurer la standardisation des menus et recettes.

La Direction Commerciale de DelArte doit également faire face à plusieurs défis majeurs. Le premier concerne la gestion multi-sites d'un réseau de 90 restaurants répartis sur différents pays européens, ce qui implique une harmonisation continue des pratiques commerciales et un suivi complexe des performances. Le second défi repose sur l'intégration post-rachat par NoCookNoClean. Les systèmes d'information étant initialement incompatibles, une fusion progressive des outils doit être opérée sans perturber l'activité opérationnelle des restaurants. Les 900 employés issus de DelArte doivent également s'adapter aux nouveaux processus du groupe. Le troisième défi concerne la formation des équipes. À la suite de la fusion, un vaste programme de formation a été déployé pour accompagner la transition :
prise en main du SI unifié, ateliers pratiques, formation HACCP renforcée, tutorat sur le terrain et accès à une documentation numérique centralisée. Ce dispositif a permis une montée en compétences progressive des équipes. Enfin, le suivi des performances commerciales demeure complexe en raison de la multiplicité des établissements. La consolidation des indicateurs clés issus de 90 restaurants, le manque de visibilité en temps réel et l'exploitation insuffisante de certains tableaux de bord constituent encore des points d'amélioration.

DIRECTION DES OPÉRATIONS RESTAURATIONS DEL ARTE (1)

La direction des Opérations / Restauration de Del Arte constitue le cerveau de l'entreprise. Son rôle, essentiellement stratégique, est de superviser l'exploitation quotidienne des 90 restaurants du réseau dans une optique d'homogénéisation de l'expérience client, de fidélisation et de maintien de l'image de marque.

L'atteinte de ces objectifs se traduit par des actions concrètes, telles que la supervision des équipes terrain, le pilotage de la performance commerciale qui englobe l'optimisation de la rentabilité, le contrôle des coûts d'exploitation, la gestion des stocks et la maîtrise des marges, ainsi que la garantie d'un niveau de qualité de service conforme aux standards de la chaîne.

Segmentée en quatre pôles stratégiques, la DOR s'appuie sur sa structure organisationnelle pour coordonner ses activités à travers ses implantations :

Chargé de la supervision des performances commerciales, le pôle réseau représente l'interlocuteur privilégié entre le terrain et la hiérarchie de l'entreprise. À travers le recueil de données issues des systèmes de caisse (POS, acronyme de Point of Sale systems), des cartes et offres de fidélité ainsi que des remontées quotidiennes des directeurs de restaurants, le pôle analyse les indicateurs clés d'activité. Parmi ces indicateurs figurent notamment le chiffre d'affaires, le panier moyen, la fréquentation, la marge brute ainsi que les retours / la satisfaction client(s) propre(s) à chaque site.

Consolidées au sein d'un outil de Business Intelligence (BI), ces données deviennent des informations. In-fine, elles donnent naissance à des d'indicateurs de performance clé (KPI) source de connaissance pour l'entreprise.

Par exemple, les données brutes collectées pour un site peuvent ressembler à cela :

Site Del arte - Paris 12ème - Nation - 01/12/2025			
Horaire	**Nombre de couverts**	**Addition moyenne**	**Temps d'attente**
12h00	142	18,20€	12
13h00	110	18,60€	13
14h00	96	17,90€	9
19h00	187	18,70€	10
20h00	175	18,30€	11
21h00	165	18,50€	12

DIRECTION DES OPÉRATIONS RESTAURATIONS DEL ARTE (2)

Issues du logiciel de caisse, ces données sont néanmoins inexploitables dans l'état, d'où l'intérêt de les consolider pour pouvoir leur donner du sens. L'agrégation de ces dernières par le biais de l'outil Power BI en place dans l'entreprise permet de mettre en évidence des informations financières telles que :

- L'addition moyenne du jour : 18,40€ ;
- L'addition moyenne baisse de 2,5% le midi.

Ou encore des informations tendancielles en matière de fréquentation :

- Le temps moyen d'attente pour la journée : 11 minutes ;
- La fréquentation du restaurant augmente de 12% le soir.

Chaque directeur de site a la possibilité de mesurer à son échelle s'il est en conformité avec les orientations de l'enseigne. Admettons de manière pragmatique que le seuil de rapidité de service est fixé à 9 min en période d'affluence (19h00), on peut en déduire que le temps d'attente dépasse la limite établie par Del Arte.

Ainsi, l'outil BI constitue un levier clé pour l'activité de l'entreprise, tant à l'échelle locale qu'à travers les 90 restaurants du réseau. Ce dispositif d'aide à la décision permet d'orienter la DOR vers des pistes de résolution :

- Embauche d'un serveur pour consolider les effectifs en soirée ;
- Optimisation du processus de préparation pour réduire les temps d'attente (exemple : acquisition de matériel plus performant) ;

La mise en commun des données pré-agrégées par site permettent de repérer des points d'amélioration, tels que l'ajustement des campagnes marketing.

Le pôle qualité et hygiène joue quant à lui un rôle dans la préservation de l'image de marque et la sécurité des clients de Del Arte. Il garantit le respect des normes sanitaires et des procédures de sécurité alimentaires dans l'ensemble des 90 restaurants du réseau, veillant notamment à ce que chaque établissement applique les bonnes pratiques en matière d'hygiène, en conformité avec les standards HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point).

Pour ce faire, Del Arte s'appuie sur une veille réglementaire continue ainsi que sur des outils numériques pour mettre en place des actions reflétant les standards sanitaires dans le secteur de la restauration.

En pratique, cela se traduit par le contrôle des températures de stockage et de cuisson des produits, l'obligation pour les employés de porter une tenue professionnelle adaptée, une surveillance accrue des dates de péremption, du "sourcing" des matières premières et de la conformité des matières premières, ainsi que la réalisation d'audits internes ou d'inspections sanitaires menées par des organismes agréés.

Les actions du pôle couvrent également l'ensemble des aspects liés à la sécurité technique, en particulier au niveau de la vérification des installations électriques et des systèmes incendie. Chaque visite donne lieu à un rapport détaillé sous forme de grille d'évaluation avec une note par critère, compréhensible par les équipes opérationnelles et contenant, le cas échéant, des actions correctives à mettre en œuvre dans des délais définis. L'ensemble de ces rapports sont archivés dans un Sharepoint partagé d'entreprise.

De ces grilles d'évaluations, ressortent des métriques exploitables par Del arte, telles que le score moyen d'audit sanitaire, le taux de conformité HACCP, le taux de réclamations liées à l'hygiène...

DIRECTION DES OPÉRATIONS RESTAURATIONS DEL ARTE (3)

En ce qui concerne le pôle équipement, ce dernier veille à ce que l'ensemble du matériel indispensable à l'activité des restaurants Del Arte soit opérationnel, fiable et conforme aux normes réglementaires en vigueur.

Cela se traduit par la mise en place de contrôles de maintenance corrective et préventive d'appareils essentiels à la production de plats, tels que les fours à pizza, les lave-vaisselles, réfrigérateurs / congélateurs... Ce, dans une optique d'assurer une continuité dans le service puisque ces équipements ont un impact direct sur la productivité des employés, sur leur confort de travail mais aussi sur les indicateurs clés tels que le temps moyen d'attente.

En pratique, dans l'hypothèse où un four à pizza tomberait en panne par exemple, le pôle équipement doit assurer une intervention dans les plus brefs délais pour diagnostiquer l'origine de la défaillance et mettre en place une solution efficace pour limiter le temps de ralentissement, voire d'arrêt complet de l'activité.

En s'appuyant sur Jira Service Management (JSM), l'entité pilote l'ensemble des demandes liées au matériel, allant des pannes, aux besoins de maintenance en passant par les urgences liées aux réparations. L'outil permet la production automatique d'indicateurs dits "SLA" (d'accord de niveau de service) tels que le temps total de résolution (MTTR), le temps moyen de bon fonctionnement de l'équipement (MTTF) ou encore le temps moyen entre deux pannes (MTBF) afin d'orienter la prise de décision quant au renouvellement des équipements, ou l'ajustement des fréquences d'interventions de maintenance préventive.

Enfin, le pôle logistique constitue l'acteur central de la gestion des stocks, des approvisionnements et des flux de marchandises. Sa mission principale est d'orchestrer efficacement la chaîne d'approvisionnement, depuis la commande des matières premières jusqu'à leur distribution dans l'ensemble des 90 restaurants du réseau, afin d'assurer la disponibilité des produits tout en optimisant les coûts et en réduisant les pertes.
Dans le fonctionnement actuel, chaque restaurant assure un suivi rigoureux des inventaires et veille à la bonne rotation des produits en s'appuyant sur l'ERP Dolibarr. Cet outil permet de centraliser des données clés telles que les dates de péremption, les quantités disponibles, les mouvements de stocks entrants et sortants, ainsi que les commandes fournisseurs. À partir de ces informations, Dolibarr permet de générer des indicateurs précis et exploitables, comme le taux de rotation des stocks, le coût moyen d'approvisionnement par site, le taux de surstock ou de sous-stock, ainsi que la précision des prévisions de consommation.
Grâce à ces statistiques, le pôle logistique et la DOR peuvent planifier des réapprovisionnements réguliers, optimiser les tournées de livraison et garantir une traçabilité complète des flux de stocks sur l'ensemble du réseau.

DIRECTION SYSTÈMES D'INFORMATIONS DEL ARTE

La Direction des Systèmes d'Information de Del Arte présente une structure sensiblement différente, adaptée aux spécificités opérationnelles d'une entreprise de restauration gérant un réseau de quatre-vingt-dix restaurants répartis à travers l'Europe et employant neuf cents collaborateurs. Cette organisation IT plus légère et agile se concentre avant tout sur les besoins opérationnels concrets du réseau de restaurants, privilégiant l'efficacité et la réactivité sur le terrain plutôt que la sophistication technologique. La particularité de cette DSI réside dans sa capacité à gérer simultanément des sites multiples géographiquement dispersés tout en maintenant une centralisation des données et une cohérence des systèmes qui permettent un pilotage efficace de l'ensemble du réseau.

Les systèmes de caisse constituent naturellement le cœur technologique de cette organisation, avec des logiciels de point de vente déployés dans chacun des quatre-vingt-dix restaurants. Ces solutions POS doivent offrir une fiabilité absolue car toute défaillance impacte immédiatement le chiffre d'affaires et l'expérience client. La DSI assure non seulement le déploiement initial et la configuration de ces systèmes mais aussi leur maintenance continue et leur évolution pour intégrer de nouvelles fonctionnalités réglementaires ou commerciales. La gestion des stocks représente un autre enjeu opérationnel majeur avec le suivi précis des matières premières et l'approvisionnement optimisé de l'ensemble du réseau. Les systèmes informatiques permettent de monitorer en temps réel les niveaux de stock, de déclencher automatiquement les commandes auprès des fournisseurs et d'optimiser la logistique pour minimiser les coûts tout en garantissant la disponibilité des produits.

La plateforme de réservations en ligne constitue un élément différenciateur important permettant aux clients de réserver facilement une table dans n'importe lequel des restaurants du réseau. Cette solution centralisée offre une expérience utilisateur fluide tout en fournissant aux gestionnaires de restaurants une visibilité en temps réel sur leur planning de réservations. La supervision multi-sites représente une capacité technique essentielle permettant à la direction de Del Arte de consolider et d'analyser les données de vente, de fréquentation et d'exploitation provenant des quatre-vingt-dix points de vente. Cette centralisation facilite le pilotage stratégique du réseau et permet d'identifier rapidement les restaurants performants ainsi que ceux nécessitant un accompagnement particulier. Le support aux franchises constitue une mission spécifique distinguant cette DSI des organisations IT traditionnelles, avec une assistance rapide et efficace aux gérants pour résoudre les problèmes informatiques qui pourraient perturber leur activité. La conformité aux normes sanitaires et fiscales spécifiques au secteur de la restauration impose des contraintes techniques particulières, notamment en matière de gestion de la TVA et de déclarations réglementaires intégrées dans les systèmes informatiques.

L'organisation s'articule autour d'une équipe réduite mais efficace d'environ quinze à vingt personnes, dimensionnée pour gérer les quatre-vingt-dix restaurants plus le siège social. Le budget informatique de deux à trois pourcent du chiffre d'affaires reflète une entreprise moins digitalisée mais néanmoins consciente de l'importance des systèmes d'information. Le Directeur des Systèmes d'Information supervise l'ensemble du parc et collabore étroitement avec toutes les directions. Le Chef de projet IT assume la responsabilité du déploiement de nouveaux outils dans les restaurants et des projets de digitalisation en excellente coordination avec les équipes terrain pour minimiser les perturbations pendant les phases de déploiement. L'équipe de support de deux techniciens assure une hotline technique sept jours sur sept de dix heures à vingt-trois heures, couvrant les plages d'ouverture des restaurants. Ces techniciens interviennent rapidement sur site en cas de panne critique, notamment sur les systèmes de caisse dont l'indisponibilité constitue une priorité absolue, et assurent la formation des équipes en restaurant. Le Responsable Infrastructure Réseaux pilote un réseau WAN sophistiqué reliant les quatre-vingt-dix restaurants au siège avec remontée en temps réel des données de vente, gère les serveurs de centralisation, assure la sécurité des données bancaires selon la norme PCI-DSS, et maintient la connectivité internet via SDSL ou fibre optique.

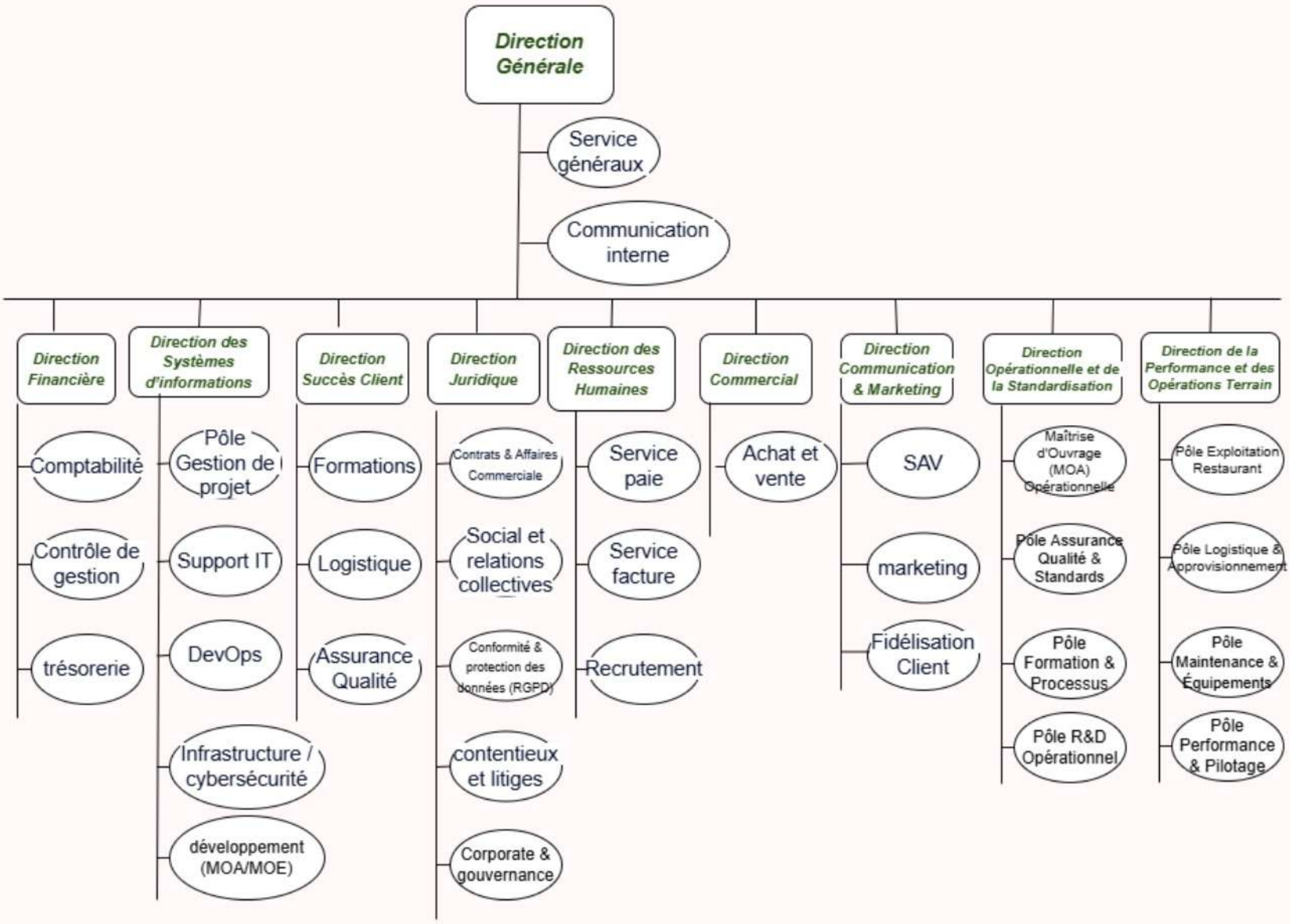
FUSION ET NOUVELLE ORGANISATION

Dans le cadre de sa stratégie d'expansion de 2023, NoCookNoClean a acquis del Arte, une chaîne de restauration italienne comptant 90 restaurants en Europe et 900 employés. Cette acquisition s'inscrit dans une démarche plus globale visant à contrôler l'ensemble de la chaîne de valeur alimentaire, du producteur au consommateur final.

Cette fusion repose sur une complémentarité naturelle des activités. NoCookNoClean excelle dans la livraison de repas gastronomiques sous vide et dispose d'une infrastructure technologique avancée avec Dolibarr, tandis que del Arte apporte un réseau physique de restaurants et une expertise dans la gestion multi-sites. Ensemble, les deux entreprises peuvent couvrir simultanément la vente à domicile et la restauration sur place, mutualiser leurs approvisionnements, partager leurs expertises et toucher une clientèle plus large.

Le principal défi réside dans l'intégration des systèmes d'information. del Arte utilise un système propriétaire adapté à la gestion de restaurants, tandis que NoCookNoClean s'appuie sur Dolibarr pour la livraison et le suivi client. L'harmonisation de ces deux systèmes est indispensable pour permettre une gestion unifiée du groupe, garantir la fluidité des échanges d'informations et exploiter pleinement les synergies opérationnelles. Sans cette intégration technologique, le groupe risque de rester fragmenté en silos incapables de communiquer efficacement, compromettant ainsi la réussite de cette fusion stratégique.

Toutes Les Directions :



FUSION ET NOUVELLE ORGANISATION

Matrice de Communication inter entreprise

	DG	DSI	DF	DOS	DPOT	DJ	DRH	DC	DCM	R&D
DG		x	x	x	x	x	x	x	x	x
DSI	x		x	x	x	x	x	x	x	x
DF	x	x		x	x	x	x	x	x	x
DOS	x	x	x		x	x	x	x	x	x
DPOT	x	x	x	x		x	x	x	x	x
DJ	x	x	x	x	x		x	x	x	x
DRH	x	x	x	x	x	x		x	x	x
DC	x	x	x	x	x	x	x		x	x
DCM	x	x	x	x	x	x	x	x		x
R&D	x	x	x	x	x	x	x	x	x	

La densité de la matrice de communication inter-directions est le reflet direct de la taille critique et de l'ambition d'intégration totale du groupe NoCookNoClean post-fusion. Dans une structure de plus de 9000 employés , l'interdépendance est maximale. Les Directions de support, par nature, sont transversales : la DSI doit fournir des outils pour toutes les fonctions , tandis que la DRH gère le personnel de chaque pôle , et la DF valide chaque budget.

L'intégration des 90 restaurants Del Arte dans les deux nouvelles Directions Opérationnelles (Standardisation et Performance Terrain) a renforcé ce besoin : l'Excellence Opérationnelle définit des standards de qualité (DOS) que le Terrain (DDR) doit appliquer et qui doivent être validés légalement (DJ) et financièrement (DF). L'objectif de la fusion est d'éliminer les SI cloisonnés pour créer des processus métiers fluides et uniformes, ce qui se traduit par des interfaces formelles entre tous les acteurs pour garantir la cohérence des opérations et l'alignement stratégique.

CONCEPTION DU SYSTÈME D'INFORMATION UNIFIÉ

Nouvelle Direction Commerciale de NoCookNoClean (1)

La fusion des Directions Commerciales de DelArte et NoCookNoClean nécessite l'alignement de leurs Systèmes d'Information (SI) respectifs, qui présentaient initialement des incompatibilités suite au rachat.

Infrastructure et Outils Communs

Les deux entités reposent sur une infrastructure technologique similaire, utilisant un Système d'Information Commercial hébergé. Ce choix offre des avantages comme une maintenance externalisée et une accessibilité optimale , mais introduit des freins tels qu'une dépendance au fournisseur et une maîtrise limitée de la sécurité des données sensibles. Les deux Directions Commerciales utilisent les mêmes outils centraux, garantissant une base solide pour la migration progressive:

Salesforce : Utilisé comme CRM central par les deux entités. Il assure la gestion des prospects et clients, le suivi des opportunités/pipeline de vente, et la consolidation des performances du réseau.

Dolibarr : Sert d'ERP opérationnel. Il centralise les commandes multi-sites, gère les stocks (avec des modules spécifiques pour les périssables chez DelArte), les devis, et la facturation.

L'interconnexion entre Salesforce et Dolibarr est déjà établie et fonctionnelle dans les deux systèmes, assurant une continuité fluide entre les phases commerciales et administratives (transfert automatique des devis vers Dolibarr pour la gestion contractuelle/administrative).

Rôle du SI dans le Support Commercial et la Prospection

Le SI joue un rôle déterminant dans la performance des Business Developers des deux groupes:
Centralisation des Données : Il unifie les données (prospects, emplacements potentiels, historique des négociations) et permet une segmentation fine.
Automatisation : Le système automatise la prospection (scoring des leads, alertes sur opportunités, relances programmées).
Intelligence Commerciale : Les équipes bénéficient d'analyses concurrentielles, de données sur le marché et la fréquentation locale.

Pour DelArte spécifiquement, le SI intègre également la cartographie détaillée des zones ciblées et l'analyse des zones de chalandise pour le développement du réseau. De plus, il doit s'interfacer avec les systèmes de caisse et standardiser les menus/recettes, en raison des spécificités de la restauration.

CONCEPTION DU SYSTÈME D'INFORMATION UNIFIÉ

Nouvelle Direction Commerciale de NoCookNoClean (2)

Problématiques d'Intégration et Défis

L'intégration des SI est un défi majeur post-fusion:

Fusion des Outils : Une fusion progressive des systèmes doit être opérée pour créer un SI unifié sans perturber l'activité opérationnelle des 90 restaurants DelArte.

Harmonisation et Cohérence : Le SI unifié doit gérer la complexité multi-sites (90 restaurants en Europe) et résoudre les problèmes de synchronisation et de cohérence apparus dans le système initial de DelArte.

Montée en Compétences : Un vaste programme de formation a été déployé pour accompagner les 900 employés de DelArte dans la prise en main du SI unifié et l'adaptation aux nouveaux processus du groupe.

L'un des défis à relever pour la Direction Commerciale est d'améliorer l'exploitation des données pour piloter l'activité, car le suivi des performances est rendu complexe par la multiplicité des établissements et le manque de visibilité en temps réel.

CONCEPTION DU SYSTÈME D'INFORMATION UNIFIÉ

Nouvelle Direction des Ressources Humaines de NoCookNoClean (2)

Del Arte est une chaîne de restaurants italiens implantée sur l'ensemble du territoire, employant environ 900 collaborateurs dans ses restaurants ainsi qu'au siège. Son système d'information RH, avant le rachat, s'appuyait sur plusieurs outils spécialisés, notamment Sage Paie pour la paie, Beetween pour le recrutement et Kelio pour la gestion du temps.
En 2023, NoCookNoClean, une entreprise alimentaire en pleine expansion, a racheté Del Arte. L'objectif de ce rapprochement n'était pas de fusionner totalement les deux structures, mais d'harmoniser certaines pratiques tout en laissant à Del Arte une autonomie opérationnelle indispensable dans le secteur de la restauration.
La création d'un nouveau SI RH devait donc trouver un équilibre délicat entre le maintien de l'efficacité opérationnelle propre à Del Arte, l'intégration de certains outils et processus de NoCookNoClean, et la garantie d'une remontée d'informations fiable vers la maison mère.

Le service RH de Del Arte conserve sa structure d'origine, composée de cinq personnes réparties entre un Directeur RH, deux gestionnaires de paie et deux chargés de recrutement. Cette équipe continue de gérer les processus RH spécifiques à Del Arte, mais travaille désormais en lien direct avec le pôle RH de NoCookNoClean, afin d'assurer la cohérence globale des pratiques.
L'autonomie de Del Arte est maintenue sur plusieurs aspects essentiels. L'entreprise reste maître de sa gestion de la paie, des plannings, des heures et du recrutement. Les signatures de contrats, la gestion administrative quotidienne et les relations avec les managers de restaurant continuent d'être gérées en interne par Del Arte.
Néanmoins, des interactions avec NoCookNoClean se sont développées progressivement. Celles-ci concernent la transmission des données essentielles comme les effectifs, les mouvements et les indicateurs RH, l'harmonisation progressive des processus, ainsi qu'un alignement partiel sur les outils utilisés par NoCookNoClean, notamment pour la gestion des documents salariés.

Après le rachat, NoCookNoClean a souhaité moderniser le SI RH de Del Arte tout en préservant son organisation. Le SI repose désormais sur un modèle hybride où une partie des outils historiques est conservée, tandis que d'autres sont remplacés ou connectés aux solutions NoCookNoClean. L'architecture du SI s'organise autour de quatre outils principaux.

Dolibarr, déjà utilisé par NoCookNoClean, est introduit partiellement chez Del Arte. Il devient le référentiel administratif commun, utilisé par les deux entreprises pour centraliser les dossiers salariés, enregistrer les embauches et les départs, suivre les contrats et avenants, remonter les informations RH vers NoCookNoClean, ainsi que pour effectuer le reporting.
Pour Del Arte, Dolibarr ne remplace pas les outils métier existants mais s'ajoute comme brique de centralisation, permettant à NoCookNoClean d'avoir une vision globale tout en laissant Del Arte gérer ses opérations au quotidien.

Kelio reste le système principal de gestion des horaires et du temps de travail. Ce maintien est indispensable car les restaurants disposent déjà d'équipes formées, le système est parfaitement adapté aux horaires variables et plannings complexes du secteur, et les données Kelio sont nécessaires pour alimenter la paie.
Une nouveauté est toutefois introduite : les exports mensuels de Kelio ne sont plus envoyés uniquement par email. Ils sont désormais déposés dans un espace partagé sécurisé accessible aux équipes RH de Del Arte et de NoCookNoClean.

CONCEPTION DU SYSTÈME D'INFORMATION UNIFIÉ

Nouvelle Direction des Ressources Humaines de NoCookNoClean (2)

Le logiciel historique Beetween est progressivement abandonné au profit du système commun utilisé par NoCookNoClean. Talent Attract devient l'outil principal de gestion des candidatures, tandis que les offres Del Arte sont désormais publiées également via LinkedIn, permettant d'élargir la visibilité des postes.
Les deux chargés de recrutement de Del Arte utilisent Talent Attract pour publier les annonces, suivre les candidatures, échanger avec les managers de restaurant et organiser les entretiens. Le processus d'embauche reste réalisé par Del Arte, mais la maison mère bénéficie désormais d'une vision consolidée des besoins et du turnover.

Le rachat implique une évolution progressive du traitement de la paie. Sage Paie continue d'assurer la paie des 900 salariés dans un premier temps, tandis qu'en parallèle, une migration vers Cegid, l'outil de NoCookNoClean, est planifiée mais non immédiate.
Ainsi, le système fonctionne en coexistence. Les données administratives sont saisies dans Dolibarr, les heures et variables proviennent de Kelio, les paies sont calculées dans Sage, puis les bulletins de paie sont déposés dans MyPeopleDoc. Cette solution permet une consultation simplifiée pour les salariés ainsi qu'une uniformisation avec les autres sociétés du groupe. Cette hybridation garantit une transition douce sans perturber les équipes RH de Del Arte.

Les processus RH sont légèrement modifiés pour s'aligner avec NoCookNoClean, sans perdre l'efficacité interne de Del Arte.
Le processus débute par la publication des offres dans Talent Attract, suivie d'une diffusion automatique sur le site carrière, LinkedIn, Indeed et d'autres plateformes. La sélection des candidats est réalisée par Del Arte, puis les entretiens se déroulent en restaurant ou au siège. Après validation interne par Del Arte, le dossier salarié est créé dans Dolibarr et transmis vers Sage pour la paie ainsi que vers Kelio pour la gestion du temps.
Ce processus permet au groupe de suivre les recrutements tout en laissant Del Arte autonome dans le choix des talents.

Les heures sont d'abord validées dans Kelio par les managers de restaurant. Les exports sont ensuite déposés dans l'espace sécurisé où les gestionnaires RH les récupèrent pour saisir les données dans Sage Paie. Après calcul et contrôle de la paie, les bulletins sont automatiquement déposés dans MyPeopleDoc, tandis que les indicateurs remontent vers Dolibarr pour NoCookNoClean.

La gestion administrative quotidienne reste assurée par Del Arte, incluant la création des contrats, la gestion des absences, les réponses aux salariés et les communications internes. Dolibarr permet néanmoins de centraliser l'historique, de donner de la visibilité à la maison mère et de structurer les processus.

Après son rachat par NoCookNoClean, Del Arte a intégré un nouveau système d'information RH hybride, mêlant ses outils historiques à ceux de la maison mère. Dolibarr devient le socle de consolidation, Talent Attract remplace progressivement Beetween, MyPeopleDoc modernise la diffusion des bulletins, tandis que Sage et Kelio restent en place pour garantir la continuité opérationnelle.
Ce SI permet à Del Arte de conserver une autonomie fonctionnelle indispensable à son activité tout en s'inscrivant dans une logique de cohérence et d'harmonisation globale voulue par NoCookNoClean.

CONCEPTION DU SYSTÈME D'INFORMATION UNIFIÉ

Nouvelle Direction Juridique de NoCookNoClean

1. Contexte de la fusion juridique
Le rachat de Del Arte par NoCookNoClean s'inscrit dans une stratégie d'expansion très ambitieuse. Pour la direction juridique, cela signifie :

- élargir son périmètre à **90 restaurants et 900 salariés supplémentaires**,
- intégrer un modèle basé sur la franchise,
- gérer des risques spécifiques à la restauration,
- et s'inscrire dans une dynamique de **fusion de 11 SI hétérogènes** au niveau du groupe.

Le but n'est pas de "dissoudre" la direction juridique de Del Arte dans celle de NoCookNoClean, mais de construire une **direction juridique groupe** capable de piloter l'ensemble, tout en gardant des **points de contact locaux**.

2. Organisation juridique cible
La direction juridique fusionnée reste pilotée par Sophie LEMAÎTRE, avec :

- des responsables de pôles issus des deux entités,
- des référents juridiques Del Arte qui gardent un lien fort avec le terrain.

Les cinq pôles sont conservés, mais recomposés :

1. **Contrats et Partenariats (groupe + franchises)**

Regroupe les juristes contrats NoCookNoClean et les juristes franchises Del Arte. Ce pôle unifié traite les contrats fournisseurs, les partenariats stratégiques, les contrats de franchise. Il s'appuie sur un CLM unique (Ironclad) et DocuSign.

2. **Social et Relations collectives**

Ce pôle couvre désormais les salariés de NoCookNoClean ET ceux des restaurants en succursales. Il Accompagne les RH groupe et Del Arte et s'appuie sur le SI RH, mais aussi sur le référentiel juridique.

3. **Conformité, RGPD et Normes sectorielles**

Ce pôle combine le travail de Julien Martel (NoCookNoClean) et des spécialistes normes/hygiène de Del Arte. Il à pour rôle de s'occupe des questions RGPD, sécurité alimentaire, droit de la consommation, conformité européenne, etc. Son outil principal Conformis comme outil de veille réglementaire groupe.

4. **Contentieux et Litiges**

Le rôle de ce pôle est le suivi des contentieux groupe + magasins + franchise. Il Met en place des indicateurs consolidés (nombre de litiges, typologie, montants, issues).

5. **Corporate et Gouvernance**

Ce pôle intègre désormais la structuration juridique de Del Arte au sein du groupe. Il à également en charge le pilotage des opérations capitalistiques, les restructurations internes, la gouvernance des filiales.

Les effectifs sont rationalisés mais pas drastiquement coupés : on passe d'un total cumulé (NoCook+DelArte) de l'ordre de 90-100 personnes à une direction d'environ 60 collaborateurs, mieux structurée, avec moins de doublons et plus de spécialisation.

3. SI juridique cible – principes

La philosophie du SI cible est simple :

- Moins d'outils, mieux utilisés.
- Un outil central par grande fonction juridique.
- Une veille réglementaire groupe unique.
- Un référentiel commun pour relier les données.

CONCEPTION DU SYSTÈME D'INFORMATION UNIFIÉ

Nouvelle Direction Juridique de NoCookNoClean

On retient donc :

- Ironclad comme CLM groupe (gestion du cycle de vie des contrats).
- DocuSign comme solution unique de signature électronique.
- Dolibarr comme référentiel transverse (entités, partenaires, restaurants, franchisés).
- Conformis comme veille réglementaire groupe.
- Un outil de pilotage juridique / gouvernance (ex. DiliTrust) éventuellement pour les dossiers à fort enjeu.

SAP reste en arrière-plan pour la vision financière et certaines intégrations, mais n'est plus présenté comme un outil du quotidien pour les juristes.

4. Concrètement : comment les juristes travaillent avec le nouveau SI
4.1 Exemple : un contrat de franchise Del Arte

- Le pôle Contrats et Partenariats crée le projet de contrat dans Ironclad, à partir d'un modèle groupe adapté à Del Arte.
- Les différentes validations internes (juridique, finance, direction des opérations) sont faites dans le workflow Ironclad.
- La signature se fait via DocuSign, avec un lien automatique depuis Ironclad.
- Une fois signé, le contrat est archivé dans Ironclad, et les principales métadonnées (nom du franchisé, durée, redevance, restaurant concerné) sont synchronisées dans Dolibarr, pour assurer la cohérence avec le reste du SI (comptable, commercial, etc.).
- Les échéances importantes (renouvellement, audit, révision des redevances) déclenchent des alertes.

Pour le juriste, l'expérience est fluide : un outil cœur (Ironclad) et des intégrations "invisibles".

4.2 Exemple : un contentieux lié à un incident sanitaire

- Le restaurant remonte l'information via les circuits habituels.
- Le juriste contentieux enregistre le dossier dans un espace structuré, en lien avec Dolibarr (restaurant, franchisé, fournisseur).
- Il peut retrouver les contrats (via Ironclad), les procédures internes (via la base documentaire), les éléments réglementaires à jour (via Conformis).
- Les coûts et provisions éventuellement associés remontent dans les outils financiers (SAP).

5. Rôle de la veille réglementaire dans le SI fusionné

Avec la fusion, la veille réglementaire prend une dimension stratégique :
- NoCookNoClean apporte sa culture de veille RGPD, droit de la consommation, droit social.
- Del Arte apporte une forte expertise sur les normes alimentaires, licences, autorisations locales.

En centralisant tout dans Conformis, la direction juridique peut :
- diffuser des alertes thématiques : par pays, par métier (RH, opérations, marketing), par secteur (restauration, e-commerce, etc.),
- créer des fiches pratiques adaptées aux restaurants et aux équipes non juridiques,
- anticiper les projets de loi / règlements européens impactant la restauration et l'agroalimentaire.

CONCEPTION DU SYSTÈME D'INFORMATION UNIFIÉ

Nouvelle Direction Opérationnelle et de la Standardisation (1)

À la suite du rachat de Del Arte, la fusion des systèmes d'information des deux entreprises devient cruciale pour garantir une cohérence opérationnelle, une standardisation des processus et une visibilité globale sur l'ensemble des activités. Del Arte, en tant que chaîne de 90 restaurants, dispose d'un SI axé sur la supervision des établissements, le suivi des ventes, la maintenance des équipements et le contrôle qualité. NoCookNoClean, entreprise pluridisciplinaire, s'appuie sur un SI permettant de gérer la livraison de repas sous vide, les cours de cuisine et le contrôle qualité des restaurants partenaires, avec une forte dimension de personnalisation et de flux multiservices.

Une nouvelle organisation opérationnelle a été mise en place pour harmoniser les pratiques et garantir une gestion cohérente des activités des deux entités. Cette structure issue de la fusion repose sur deux directions principales : la Direction Opérationnelle et de la Standardisation et la Direction de la Performance et des Opérations Terrain, chacune intégrant des pôles spécialisés pour couvrir l'ensemble des processus métiers.

La Direction Opérationnelle et de la Standardisation a pour mission d'harmoniser les processus incompatibles et de s'assurer qu'une seule façon de travailler soit appliquée dans Dolibarr pour toutes les entités. Elle définit les règles et standards opérationnels, uniformise les fiches produits, garantit la compatibilité des recettes Del Arte avec les stocks de NoCookNoClean, et modélise les audits qualité. Cette direction comprend le Pôle Assurance Qualité & Standards, qui gère les procédures HACCP et les standards de production des repas sous vide ainsi que les contrôles internes et externes, le Pôle Formation & Processus, qui assure la montée en compétences des collaborateurs et des clients aux nouveaux processus SI, et le Pôle R&D Opérationnel, chargé de traduire les recettes en fiches opérationnelles et de calculer les besoins en matières et stocks.

CONCEPTION DU SYSTÈME D'INFORMATION UNIFIÉ

Nouvelle Direction de la Performance et des Opérations Terrain (1)

La Direction de la Performance et des Opérations Terrain centralise toutes les données issues du réseau de 90 restaurants Del Arte et les intègre dans l'ERP central de NoCookNoClean. Elle supervise l'exploitation quotidienne grâce aux modules Dolibarr, en générant et en utilisant les informations sur les ventes, les commandes et les incidents. Elle regroupe le Pôle Exploitation Restaurant, responsable du suivi des performances et du support opérationnel, le Pôle Logistique & Approvisionnement, chargé de l'approvisionnement des cuisines centrales et des restaurants ainsi que de la distribution des repas sous vide, le Pôle Maintenance & Équipements, qui garantit le fonctionnement optimal du matériel essentiel, et le Pôle Performance & Pilotage, qui analyse les écarts opérationnels et financiers pour maximiser la rentabilité.

En structurant ces données de manière cohérente, l'entreprise pourrait disposer d'une vision consolidée et fiable de ses opérations à l'échelle du groupe.

Sur cet entrepôt, la mise en place de datamarts spécifiques constituerait une étape stratégique. Chaque datamart serait dédié à un domaine fonctionnel précis, par exemple la performance des restaurants, la logistique et les stocks, ou la qualité et la conformité. Cette segmentation permet d'offrir aux équipes des analyses ciblées et opérationnelles, par pôles tout en garantissant la cohérence globale des données.

L'utilisation d'un ETL comme Talend faciliterait l'extraction, la transformation et le chargement des données depuis les différents systèmes vers le Data Warehouse, assurant ainsi leur fiabilité et leur homogénéité. Cette architecture complète permettrait non seulement de rationaliser les opérations quotidiennes, mais également de renforcer le pilotage stratégique, en offrant des indicateurs précis et exploitables pour la prise de décision à tous les niveaux du groupe fusionné.

DIRECTION SYSTÈMES D'INFORMATIONS (1)

Analyse Comparative des Deux Directions des Systèmes d'Information

L'analyse comparative des deux organisations IT révèle des différences substantielles qui reflètent les caractéristiques intrinsèques de chaque entreprise et nécessiteront une approche de fusion soigneusement orchestrée. Sur le plan des effectifs, le contraste est saisissant avec une DSI NoCookNoClean comptant entre cent cinquante et deux cents professionnels contre seulement quinze à vingt personnes chez Del Arte. Ce rapport de un à dix dans la taille des équipes témoigne non seulement de la différence d'échelle entre les deux entreprises mais aussi de leur niveau respectif de maturité technologique et de leurs choix stratégiques en matière d'internalisation ou d'externalisation des compétences informatiques.

La maturité technologique constitue probablement la différence la plus marquante entre les deux organisations. NoCookNoClean s'impose comme un précurseur technologique ayant investi massivement dans les systèmes d'information depuis les années quatre-vingt-dix, accumulant ainsi trois décennies d'expérience et d'innovation continue. Cette entreprise a développé une culture digitale profonde qui imprègne l'ensemble de son organisation et se traduit par des processus hautement automatisés, des outils propriétaires développés en interne et une capacité d'innovation permanente. Del Arte, en revanche, présente une maturité technologique moyenne, caractéristique d'une entreprise de restauration dont le cœur de métier reste avant tout opérationnel et où la technologie joue un rôle de support efficace mais sans ambition de leadership technologique.

L'infrastructure technique illustre également ces divergences. NoCookNoClean a investi dans une architecture cloud hybride sophistiquée combinant un data center privé de dernière génération avec des services cloud publics, offrant ainsi une flexibilité maximale et une scalabilité importante pour accompagner la croissance. Cette infrastructure centralisée bénéficie d'investissements continus en matière de performance, de sécurité et d'innovation. Del Arte a développé une infrastructure nécessairement décentralisée pour répondre aux contraintes de son réseau de quatre-vingt-dix sites géographiquement dispersés. Cette architecture distribuée privilégie la résilience locale et la continuité de service de chaque restaurant, même en cas de défaillance de la connexion centrale. Le portefeuille applicatif reflète également les spécificités de chaque organisation avec NoCookNoClean s'appuyant sur un ERP Dolibarr enrichi et customisé, un CRM SalesForce de niveau entreprise, ainsi qu'un ensemble de solutions propriétaires développées en interne, tandis que Del Arte utilise principalement des systèmes de point de vente standards et privilégie les solutions packagées. Le budget informatique constitue un indicateur révélateur avec cinq à sept pourcent du CA chez NoCookNoClean contre deux à trois pourcent chez Del Arte.

DIRECTION SYSTÈMES D'INFORMATIONS (2)

Stratégie de Fusion des Directions des Systèmes d'Information

La fusion de deux directions des systèmes d'information aussi différentes représente un défi managérial et technique considérable qui nécessite une approche méthodique, progressive et respectueuse des spécificités de chaque organisation. Cette fusion ne peut se concevoir comme une simple absorption de la petite structure par la grande, mais doit viser la création d'une organisation IT unifiée capable de tirer le meilleur de chaque héritage tout en construisant une vision commune pour l'avenir. Le succès de cette fusion conditionnera largement la réussite de l'intégration globale des deux entreprises et leur capacité à générer les synergies attendues.

Première Phase : Audit et Harmonisation - Mois Un à Trois

Cette phase initiale d'une durée de trois mois se concentre sur la compréhension exhaustive de l'existant et la définition d'une cible commune. L'inventaire complet des systèmes d'information existants constitue le point de départ indispensable. Cet exercice méticuleux doit recenser non seulement toutes les applications en production, qu'elles soient développées en interne ou acquises auprès de fournisseurs externes, mais aussi l'ensemble de l'infrastructure technique comprenant les serveurs, les équipements réseau, les systèmes de stockage et tous les composants qui constituent l'écosystème IT de chaque entreprise. Au-delà de cet inventaire matériel et logiciel, il convient également de cartographier l'ensemble des contrats de maintenance, des licences logicielles et des engagements contractuels qui lient chaque entreprise à ses fournisseurs et prestataires.
Le mapping des processus métiers représente une étape fondamentale qui va au-delà de la simple documentation technique pour s'intéresser à la manière dont les systèmes d'information supportent effectivement l'activité opérationnelle de chaque entreprise. Cette cartographie détaillée doit identifier les processus communs qui pourraient bénéficier d'une harmonisation, les processus spécifiques à chaque métier qui devront être préservés, ainsi que les opportunités d'amélioration qui pourraient émerger de la combinaison des meilleures pratiques de chaque organisation. L'identification des redondances et des incompatibilités constitue un exercice délicat mais essentiel qui permettra d'optimiser l'architecture cible et de réaliser les premières économies. Il s'agit de repérer les doublons fonctionnels où les deux entreprises utilisent des outils différents pour répondre aux mêmes besoins. Ces redondances représentent autant d'opportunités de rationalisation et de mutualisation.

Le choix des solutions à conserver, migrer ou remplacer représente la décision la plus structurante de cette première phase. Cette décision ne peut se prendre de manière unilatérale en imposant systématiquement les choix de l'entreprise dominante, mais doit résulter d'une analyse objective et multicritères prenant en compte non seulement les aspects techniques mais aussi les dimensions organisationnelles et humaines. Pour chaque domaine fonctionnel, il convient d'évaluer les solutions existantes selon une grille d'analyse rigoureuse incluant la couverture fonctionnelle, la qualité technique, les coûts actuels et futurs, la facilité d'évolution, l'acceptation par les utilisateurs, la disponibilité des compétences internes et externes, ainsi que l'alignement avec les orientations stratégiques du nouveau groupe.

DIRECTION SYSTÈMES D'INFORMATIONS (3)

Deuxième Phase : Intégration Technique - Mois Quatre à Neuf

Cette phase de six mois se concentre sur l'intégration technique proprement dite et la construction de l'architecture cible. L'architecture organisationnelle cible s'articule autour d'une structure matricielle qui préserve les expertises tout en favorisant la transversalité. Au sommet se trouve un Directeur des Systèmes d'Information unique qui assumera la responsabilité de l'ensemble du périmètre fusionné, avec un mandat clair de construire une organisation performante au service des deux métiers historiques et des ambitions de croissance du groupe.

Le pôle Gestion de Projet combine les compétences des deux structures d'origine en s'appuyant sur la Cheffe de projet SI de NoCookNoClean qui apporte son expérience des projets de transformation d'envergure et sa maîtrise des méthodologies de gestion de projet avancées. À ses côtés, le Chef de projet IT de Del Arte, repositionné comme Chef de projet Restaurants, apportera son expertise irremplaçable de la spécificité des déploiements en environnement multi-sites et sa compréhension fine des contraintes opérationnelles de la restauration. Cette complémentarité des profils permettra de gérer simultanément les projets transverses du groupe et les initiatives spécifiques au réseau de restaurants.

Le pôle Développement et Applications représente le fer de lance de l'innovation et de l'évolution continue des systèmes. Cette entité sera structurée autour du Chef de projet MOE de NoCookNoClean qui prendra naturellement le lead technique fort de son expérience. L'équipe de développement de NoCookNoClean, forte d'une dizaine de personnes maîtrisant les technologies modernes et les méthodologies agiles, constituera le socle de compétences. Cette équipe sera complétée par trois développeurs spécialisés provenant de Del Arte qui apportent une expertise unique sur les systèmes de point de vente et les problématiques spécifiques de la restauration. Cette intégration permettra de préserver les compétences critiques et de favoriser le transfert de connaissances.

Le pôle DevOps et Cloud incarne la modernisation des pratiques de développement et d'exploitation. L'Ingénieure DevOps de NoCookNoClean prendra le leadership et sera accompagnée d'un spécialiste de l'infrastructure restaurants provenant de Del Arte et de deux collaborateurs supplémentaires qui maîtrisent les spécificités du déploiement en environnement distribué. Cette équipe aura la responsabilité cruciale d'industrialiser les processus de déploiement pour les rendre reproductibles et fiables à grande échelle. L'automatisation maximale des opérations récurrentes, la mise en place d'outils de monitoring avancés et l'optimisation continue des performances constitueront les priorités de ce pôle qui jouera un rôle déterminant dans la capacité du groupe à déployer rapidement de nouvelles fonctionnalités.

Le pôle Infrastructure et Cybersécurité représente le gardien de la stabilité et de la sécurité du système d'information. Le Responsable Infrastructure et Cybersécurité de NoCookNoClean assumera le lead, fort de son expérience de gestion d'infrastructures complexes et de sa maîtrise des enjeux de cybersécurité. Le Responsable Infrastructure Réseaux de Del Arte sera repositionné comme adjoint, apportant son expertise de la gestion des réseaux WAN et de la connectivité des sites distants. L'équipe mutualisée d'environ quinze personnes combinera les compétences pour gérer l'infrastructure hybride incluant le data center central, les ressources cloud et les systèmes distribués sur les quatre-vingt-dix restaurants. Cette équipe aura également la responsabilité d'harmoniser et de renforcer le niveau de sécurité sur l'ensemble du périmètre.

Le pôle Support IT sera organisé selon un modèle à deux niveaux combinant un helpdesk central mutualisé s'appuyant sur les ressources de NoCookNoClean et une équipe de support dédiée aux restaurants héritée de Del Arte. Cette organisation permettra de bénéficier des économies d'échelle du support centralisé pour les fonctions communes tout en préservant la réactivité et la spécialisation nécessaires pour traiter les incidents spécifiques aux restaurants. L'équipe de support dédiée restaurants maintiendra sa hotline spécialisée opérationnelle sept jours sur sept pour garantir la continuité de service des points de vente, avec une escalade possible vers le helpdesk central pour les problématiques plus complexes.

DIRECTION SYSTÈMES D'INFORMATIONS (4)

Troisième Phase : Formation et Conduite du Changement - Mois Six à Douze

Cette phase se déploiera entre le sixième et le douzième mois et se concentre sur la dimension humaine de la transformation. La formation des équipes Del Arte aux outils et processus NoCookNoClean constitue un chantier majeur qui conditionnera l'adoption réussie des nouveaux systèmes. Cette formation ne peut se limiter à de simples sessions techniques mais doit s'inscrire dans une démarche pédagogique globale incluant la compréhension du contexte, la découverte progressive des fonctionnalités, la pratique guidée sur des environnements de formation, et l'accompagnement personnalisé pendant les premières semaines d'utilisation en situation réelle.

L'accompagnement des gérants de restaurants mérite une attention toute particulière car ces acteurs clés sont à la fois prescripteurs auprès de leurs équipes et utilisateurs intensifs des systèmes informatiques. Leur adhésion au projet de transformation conditionne largement son succès sur le terrain. Il convient de les impliquer précocement dans le processus, de recueillir leurs retours d'expérience et leurs suggestions d'amélioration, et de co-construire avec eux les solutions qui faciliteront leur quotidien plutôt que de leur imposer des outils inadaptés à leurs contraintes opérationnelles. Des sessions spécifiques dédiées aux gérants permettront de leur présenter non seulement les aspects techniques mais aussi la vision stratégique sous-jacente et les bénéfices attendus de la transformation.

La documentation complète des nouveaux processus représente un livrable essentiel qui assurera la pérennité des connaissances et facilitera l'intégration des nouveaux collaborateurs. Cette documentation doit être conçue selon une approche pragmatique privilégiant les guides pratiques illustrés, les tutoriels vidéo et les fiches réflexes plutôt que les pavés de spécifications techniques indigestes. Elle doit être accessible facilement, maintenue à jour régulièrement et organisée de manière logique pour permettre aux utilisateurs de trouver rapidement l'information recherchée. Une attention particulière sera portée à la qualité rédactionnelle et à la clarté pédagogique de ces documents. La mise en place d'une hotline dédiée pendant six mois constitue un filet de sécurité indispensable pour accompagner la période de transition. Cette hotline spécialisée sera progressivement réduite à mesure que les utilisateurs gagneront en autonomie.

Quatrième Phase : Optimisation Continue - Mois Douze et Au-delà

Cette phase marque le passage d'un mode projet à un mode optimisation permanente. L'industrialisation des déploiements restaurants constitue une priorité majeure. Fort de l'expérience acquise lors des premiers déploiements et des retours du terrain, il s'agit de mettre en place des processus hautement automatisés et reproductibles permettant de déployer rapidement et de manière fiable de nouvelles fonctionnalités ou de nouveaux restaurants avec un effort minimal et un risque maîtrisé. L'automatisation des processus métiers, pilotée par l'équipe DevOps, vise à éliminer progressivement les tâches manuelles répétitives et sources d'erreurs pour libérer du temps aux équipes et améliorer la qualité globale du service. Cette automatisation peut concerner aussi bien les processus IT internes comme le provisionnement de serveurs ou le déploiement d'applications que les processus métiers comme la génération de rapports, le traitement des commandes ou la gestion des stocks.
La mise en place d'un tableau de bord unifié pour la direction représente un enjeu stratégique majeur qui permettra aux dirigeants du groupe de piloter l'ensemble de l'activité avec une visibilité complète et en temps réel. Ce tableau de bord consolidera les indicateurs clés de performance provenant de toutes les entités du groupe, qu'il s'agisse des usines NoCookNoClean ou des restaurants Del Arte, et offrira différentes vues adaptées aux besoins de chaque niveau de management. La capacité à disposer d'une vision unifiée et cohérente de l'activité constituera un avantage compétitif significatif pour prendre des décisions éclairées et réactives. L'élaboration d'une roadmap IT commune formalisera la vision à moyen et long terme de l'évolution du système d'information et assurera l'alignement de tous les acteurs sur les priorités stratégiques.

DIRECTION SYSTÈMES D'INFORMATIONS (5)

Synergies Attendues et Gains de la Fusion

La fusion génèrera des synergies substantielles qui justifient largement l'investissement dans cette transformation complexe. Les économies d'échelle constituent le bénéfice le plus immédiatement tangible. La mutualisation des licences logicielles représente un gisement d'économies considérable estimé à environ trente pourcent de réduction des coûts. Cette économie provient de plusieurs mécanismes complémentaires : la négociation de contrats groupés avec les éditeurs permettant d'obtenir des tarifs dégressifs en fonction des volumes, l'élimination des doublons fonctionnels où les deux entreprises payaient séparément des licences pour des outils similaires, et l'optimisation du mix entre licences nominatives et licences concurrentes en fonction des usages réels constatés.

L'infrastructure cloud partagée générera des économies encore plus spectaculaires de l'ordre de quarante pourcent sur les coûts d'hébergement. Ces gains s'expliquent par la consolidation des charges de travail sur une infrastructure commune bénéficiant de tarifs préférentiels négociés au niveau du groupe, par l'optimisation de l'utilisation des ressources grâce au lissage des pics de charge entre les différentes entités, et par la rationalisation des environnements avec l'élimination des redondances et des sur-dimensionnements. La migration vers une architecture cloud moderne permettra également de passer d'un modèle de coûts fixes avec des investissements lourds en équipements à un modèle de coûts variables ajustables en fonction de la demande réelle.

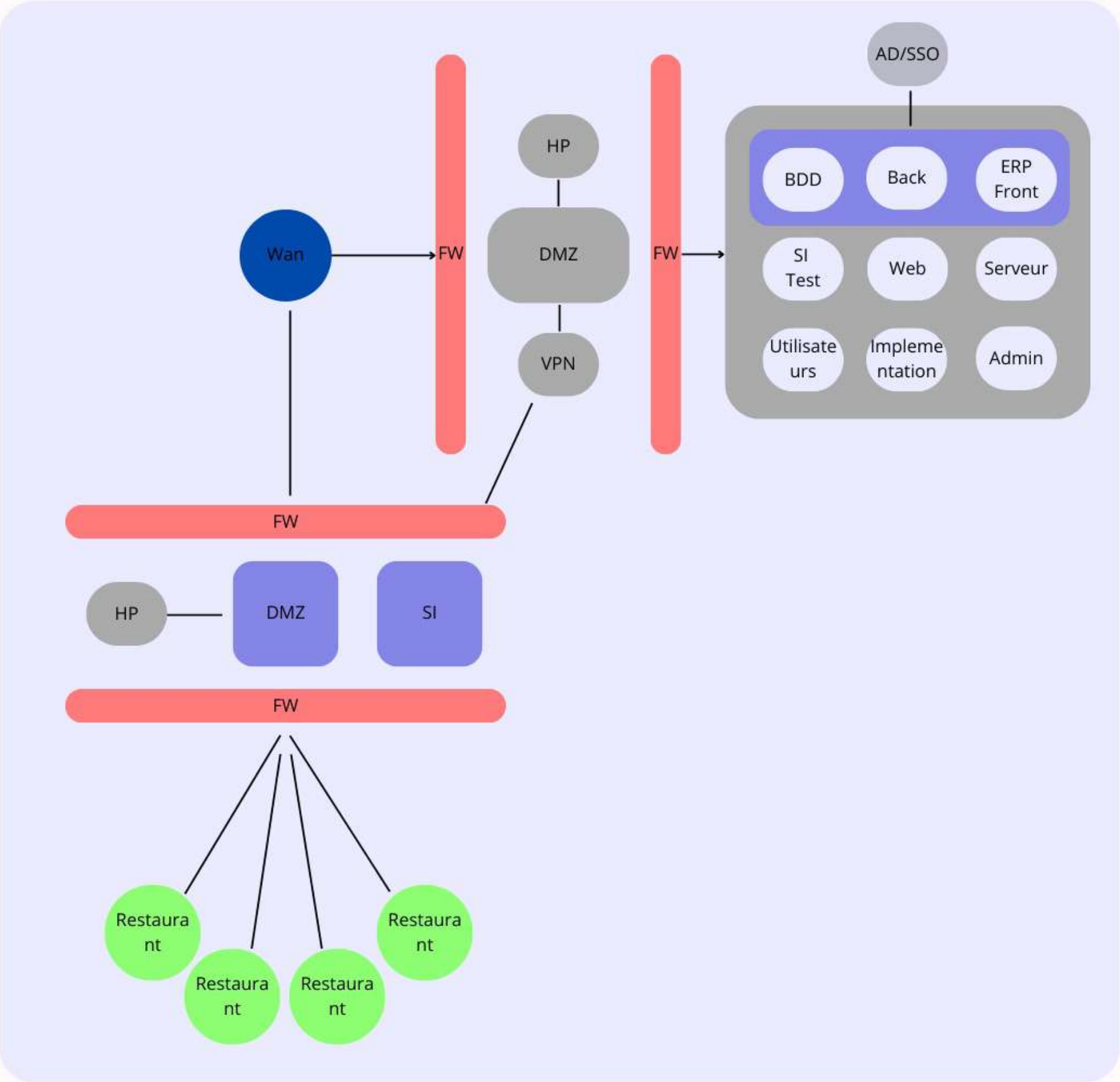
L'équipe de support centralisée permettra de réaliser environ vingt pourcent d'économies sur les effectifs tout en maintenant voire en améliorant le niveau de service. Cette apparente contradiction s'explique par plusieurs facteurs : la mutualisation permet d'absorber les variations de charge et d'optimiser l'occupation des équipes plutôt que de dimensionner chaque support en fonction de ses pics de demande, la spécialisation accrue des techniciens sur des domaines précis améliore leur efficacité et réduit le temps de résolution des incidents, et l'industrialisation des processus de support avec des outils de ticketing avancés et des bases de connaissances partagées réduit les efforts nécessaires pour traiter les demandes récurrentes.

Au-delà des économies directes, l'amélioration qualitative des services représente une création de valeur tout aussi importante. La mise en place d'un support informatique disponible vingt-quatre heures sur vingt-quatre et sept jours sur sept pour l'ensemble des entités du groupe, incluant les usines NoCookNoClean et les quatre-vingt-dix restaurants Del Arte, constituera un bond qualitatif significatif. Le renforcement de la sécurité pour Del Arte constitue un autre bénéfice majeur. Les restaurants bénéficieront progressivement du niveau de cybersécurité entreprise déjà en place chez NoCookNoClean, incluant des firewalls de nouvelle génération, des systèmes de détection et de prévention des intrusions, une politique de sécurité stricte, des audits réguliers et une conformité aux normes internationales.

Les outils de business intelligence permettant de piloter finement l'activité des restaurants constitueront un avantage compétitif différenciant. La capacité d'analyser en profondeur les données de vente, de fréquentation, de satisfaction client et de performance opérationnelle de chaque restaurant permettra d'identifier les meilleures pratiques, de détecter précocement les signaux faibles nécessitant une intervention, et d'optimiser en continu les opérations. L'innovation se traduira par une application mobile unifiée intégrant la commande à emporter et la livraison à domicile pour l'ensemble des produits du groupe, l'utilisation de l'intelligence artificielle pour optimiser la gestion des stocks dans les restaurants en réduisant le gaspillage alimentaire tout en garantissant la disponibilité des produits, et l'exploitation approfondie des données clients à travers le data analytics pour mieux comprendre les comportements de consommation.

DIRECTION SYSTÈMES D'INFORMATIONS (6)

Nouvelles Infrastructures du Réseaux



DIRECTION SYSTÈMES D'INFORMATIONS (7)

Le nouveau système d'information mis en place dans le cadre de la fusion vise à garantir une architecture centralisée, sécurisée et adaptée aux besoins opérationnels du groupe. L'ensemble repose sur une segmentation stricte des réseaux, une gestion optimisée des flux entrants et sortants, ainsi qu'une séparation claire entre les environnements techniques et les environnements accessibles aux restaurants.

L'architecture débute par un accès sécurisé via le réseau WAN, point d'entrée principal permettant la communication entre les restaurants et le siège. Ce flux transite à travers un premier pare-feu (FW) assurant la protection du réseau interne contre les connexions non autorisées.
Une première zone DMZ est positionnée en frontal afin d'accueillir les services nécessitant une exposition contrôlée, tels que les services d'accès VPN et un leurre de sécurité Honeypot visant à détecter les attaques, garantissant ainsi une surveillance proactive du trafic suspect.
Un accès VPN permet quant à lui de sécuriser les connexions distantes, notamment pour les équipes internes nécessitant un accès privilégié aux environnements techniques.

Au cœur du dispositif se trouve un socle central composé des environnements métiers essentiels :

- la base de données (BDD), garantissant la consolidation des informations de l'ensemble du groupe ;
- les modules Back et ERP Front, regroupant les fonctions opérationnelles accessibles aux équipes métiers ;
- les environnements Web, Serveur et SI Test, dédiés respectivement aux interfaces utilisateurs, aux traitements applicatifs et aux validations techniques ;
- les espaces Utilisateurs, Implémentation et Administration, permettant la gestion des droits, le développement fonctionnel et la supervision technique.

Ces services sont sécurisés par un second pare-feu, créant une séparation nette entre les zones accessibles en externe et les environnements internes critiques. L'authentification centralisée s'appuie sur une brique AD/SSO, assurant une gestion unifiée des identités et réduisant les risques liés aux accès non maîtrisés.

Une deuxième DMZ intermédiaire est mise en place et joue un rôle essentiel, puisqu'elle gère la concentration et l'agrégation des flux de données provenant des 90 restaurants, assurant ainsi une transition sécurisée vers le réseau WAN. Cette zone intermédiaire sert également de tampon technique à l'environnement SI, permettant de filtrer, contrôler et standardiser les flux opérationnels avant leur intégration dans le cœur du système d'information. Ce segment, lui aussi protégé par un pare-feu, garantit que seules les communications nécessaires transitent vers les sites opérationnels.

Les restaurants, rattachés en bout de chaîne, accèdent ainsi à l'ERP et aux modules nécessaires à leur activité via des flux sécurisés, tout en bénéficiant d'un cloisonnement réseau renforcé empêchant toute remontée directe vers les couches critiques du SI central.

Cette architecture permet de structurer l'ensemble du système de manière cohérente, en assurant une haute disponibilité des services, une sécurité accrue des données et une gestion fluide des opérations entre les 90 restaurants Del Arte et les pôles métiers de NoCookNoClean. Elle constitue la fondation du nouveau SI fusionné, garantissant stabilité, évolutivité et alignement avec les exigences du groupe.

RISQUES POTENTIEL & RÉSOLUTIONS (1)

Risques Majeurs Identifiés

Échec de l'Intégration du Système d'Information (SI)

- Probabilité : Moyenne | Impact : Critique Le risque d'échec lors de la migration des systèmes d'information est réel. Malgré l'utilisation commune de Salesforce et Dolibarr pour certaines fonctions, les configurations spécifiques à chaque entité, les applications tierces à interfacer et le volume des données historiques à transférer représentent un défi technique majeur. Un échec pourrait paralyser l'activité opérationnelle (approvisionnement, gestion des commandes, facturation) des deux entités.
- Mesures d'atténuation :
    - *Migration progressive par modules fonctionnels ou vagues géographiques pour limiter l'exposition.*
    - *Environnement de test complet et isolée avant chaque bascule en production.*
    - *Possibilité de rollback immédiat vers l'ancien système en cas de problème critique.*
    - *Équipe technique d'astreinte 24/7 pendant les phases de migration.*
    - *Tests exhaustifs sur données réelles anonymisées.*

Résistance au Changement des Équipes Opérationnelles

- Probabilité : Élevée | Impact : Élevé Les 900 employés de DelArte (et les équipes de NoCookNoClean) vont devoir modifier leurs outils, leurs processus quotidiens et leurs routines. Cette résistance est naturelle, surtout dans le secteur de la restauration où l'attachement aux routines opérationnelles est fort. Une adoption lente des nouveaux outils et processus impactera directement la productivité et la qualité du service.

Mesures d'atténuation :

- *Plan de conduite du changement robuste avec communication transparente et pédagogique dès le début.*
- *Programme de tutorat terrain avec des référents formés dans chaque site (restaurant, centre de distribution).*
- *Formation progressive et adaptée à chaque profil (cuisiniers, serveurs, logistique, fonctions support).*
- *Implication des équipes opérationnelles dans la conception des nouveaux processus de travail.*
- *Hotline dédiée accessible 7j/7 pour un accompagnement continu.*

Perte de Talents Clés (Opérationnels et Support)

- Probabilité : Moyenne | Impact : Élevé La fusion génère incertitude et anxiété concernant la pérennité des postes, l'autonomie et l'évolution de carrière. Des collaborateurs clés (Chefs exécutifs, responsables logistique, experts SI, fonctions support) pourraient choisir de quitter le groupe, emportant avec eux des compétences et une connaissance de l'entreprise irremplaçables.
- Mesures d'atténuation :
    - *Packages de rétention financière pour les profils critiques (primes, stock-options).*
    - *Plans de carrière individualisés montrant les perspectives d'évolution au sein du groupe élargi.*
    - *Valorisation et reconnaissance des compétences spécifiques de chacun dans la nouvelle organisation.*
    - *Entretiens réguliers avec la direction générale et les RH pour* maintenir l'engagement.
    - *Projets stimulants confiés aux talents pour les mobiliser positivement.*

RISQUES POTENTIEL & RÉSOLUTIONS (2)

Dégradation de la Performance Opérationnelle

- Probabilité : Moyenne | Impact : Critique Pendant la période de transition, l'efficacité des opérations risque de chuter : temps passé en formation, latence du nouveau SI, confusion sur les processus de commande/livraison. Une baisse du chiffre d'affaires ou une dégradation de l'expérience client serait problématique, compte tenu de l'objectif de croissance de 33% par an à maintenir.
- Mesures d'atténuation :
    - *Support technique et fonctionnel disponible 24/7 pendant la transition.*
    - *Procédures dégradées documentées et prêtes à être déployées en cas de panne du SI.*
    - *Priorisation absolue de la continuité de l'activité.*
    - *Bonus exceptionnels pour les équipes maintenant la performance opérationnelle et la qualité de service.*
    - *Suivi quotidien des indicateurs clés (CA, satisfaction client, temps de livraison) pour réaction rapide.*

Cyberattaque Pendant la Transition

- Probabilité : Faible | Impact : Critique Les périodes d'intégration SI sont des moments de vulnérabilité accrue. Les systèmes sont plus fragiles et moins surveillés. Une cyberattaque réussie pourrait compromettre les données sensibles (clients, fournisseurs, RH) et paralyser l'activité de l'ensemble du groupe.
- Mesures d'atténuation :
    - *Audit de sécurité complet et pénétrations tests avant le début de la migration.*
    - *Renforcement immédiat des mesures de sécurité pour tous (authentification multi-facteurs obligatoire).*
    - *Sensibilisation renforcée de tous les utilisateurs aux risques cyber.*
    - *Surveillance accrue des tentatives d'intrusion 24/7 pendant la transition.*
    - *Assurance cyber souscrite pour couvrir les risques résiduels.*
    - *Plan de réponse à incident testé et opérationnel.*

Incompatibilité Culturelle

- Probabilité : Faible | Impact : Critique Les périodes d'intégration SI sont des moments de vulnérabilité accrue. Les systèmes sont plus fragiles et moins surveillés. Une cyberattaque réussie pourrait compromettre les données sensibles (clients, fournisseurs, RH) et paralyser l'activité de l'ensemble du groupe.
- Mesures d'atténuation :
    - *Séminaires de team building réunissant les équipes des deux entités, tous niveaux confondus.*
    - *Définition et communication de valeurs communes fortes du groupe fusionné.*
    - *Respect et valorisation des identités et spécificités de chaque métier.*
    - *Échanges croisés (vis ma vie) : équipes NoCookNoClean passent* une journée en restaurant DelArte et vice-versa.
    - *Médiation en cas de conflit par des managers neutres et/ou les* RH.

Dépassement de Budget et de Délai

- Probabilité : Moyenne (Budget) / Élevée (Délai) | Impact : Moyen
Les projets d'intégration, surtout en contexte de fusion multiple, ont tendance à dépasser les prévisions initiales. Les difficultés imprévues, les problèmes d'interfaçage et la complexité non anticipée peuvent générer des surcoûts et des retards significatifs.
- Mesures d'atténuation :
    - *Pilotage financier serré avec suivi mensuel des dépenses.*
    - *Buffers temporels et budgétaires (marge de sécurité) intégrés dans le planning global.*
    - *Ressources additionnelles mobilisables rapidement si besoin.*
    - *Approche agile permettant de réajuster le planning et les priorités en continu.*
    - *Validation systématique des surcoûts par un comité de pilotage exécutif.*

RISQUES POTENTIEL & RÉSOLUTIONS (3)

Conclusion

La fusion entre NoCookNoClean et DelArte est un défi majeur mais une opportunité stratégique essentielle pour le groupe.

Facteurs Clés de Succès

- Complémentarité des Activités créant des Synergies :

NoCookNoClean apporte l'expertise digitale, la logistique de livraison à domicile et le e-learning. DelArte apporte son réseau de 90 restaurants physiques en Europe et son savoir-faire en gestion multi-sites. Cette combinaison offre une expérience gastronomique véritablement omnicanale.
Socle Technologique Partiel : L'existence d'outils communs (Salesforce et Dolibarr) est un point de départ qui permet d'éviter la refonte totale de l'ensemble du SI, réduisant ainsi coûts et délais de base.
Leadership Expérimenté : L'expérience des dirigeants des deux entités est capitale pour naviguer dans cette transformation et maintenir la motivation des équipes.
Plan d'Accompagnement des Équipes : Un dispositif de formation complet (SI, opérationnel, HACCP) accompagne les 900 employés de DelArte, assurant une adaptation progressive et sécurisée aux nouvelles contraintes.

Défis à Relever

Complexité Technique Globale : L'interfaçage des systèmes d'information, les paramétrages spécifiques et la migration des données restent un travail d'intégration important et risqué qui affecte l'ensemble des fonctions.
Choc Culturel : L'harmonisation entre l'agilité digitale/start-up de NoCookNoClean et la tradition du service en restauration de DelArte est un équilibre fragile à trouver pour éviter les frictions.

- Maintien de la Performance : La nécessité de maintenir une croissance de 33% par an pendant la transition est une contrainte opérationnelle extrêmement forte.
- Échelle du Projet : La fusion avec DelArte n'est qu'une des 11 acquisitions simultanées (Charal, Guide Michelin, Sodebo, etc.). Cette échelle multiplie la complexité, les risques et la charge de travail pour l'ensemble du groupe.

Vision à 5 Ans

À l'horizon 2028, le groupe NoCookNoClean ambitionne de devenir un acteur majeur et unifié de la gastronomie européenne. L'intégration réussie permettra d'exploiter pleinement les synergies entre les activités digitales (livraison, e-learning) et physiques (restaurants, points de vente).
Les clients bénéficieront d'une expérience omnicanale fluide : commande de repas en ligne, cours de cuisine en présentiel, consultation de recommandations (ex-Guide Michelin), le tout via une plateforme unique et un compte client unifié.
Le groupe sera positionné comme le leader européen de la gastronomie accessible, alliant excellence culinaire et innovation technologique, et maintiendra sa croissance exceptionnelle grâce à l'efficacité de son système d'information intégré.

Cette vision ambitieuse est réalisable si, et seulement si, la fusion des entités NoCookNoClean et DelArte réussit. Elle constitue le premier jalon essentiel vers la construction de ce géant européen de la gastronomie.

AXES D'AMELIORATION

À court terme sur un à deux ans, plusieurs chantiers prioritaires devront être engagés. La modernisation de l'ERP constitue un enjeu majeur car le système Dolibarr actuel, bien que fonctionnel, pourrait montrer ses limites face à la complexité croissante du groupe. Une migration vers un ERP de classe mondiale comme SAP ou une solution open source moderne comme Odoo offrira une scalabilité accrue, des fonctionnalités plus riches et une meilleure intégration avec l'écosystème technologique moderne. L'intelligence artificielle appliquée aux opérations offrira rapidement des gains tangibles avec la prédiction des ventes dans les restaurants permettant d'optimiser les approvisionnements et de réduire le gaspillage, ainsi que l'optimisation des tournées de livraison qui réduira les coûts logistiques et l'empreinte carbone.

L'Internet des Objets transformera la gestion de la chaîne du froid avec des capteurs connectés déployés dans les chambres froides, les camions de livraison et les points de vente, garantissant le respect des températures réglementaires et alertant immédiatement en cas d'anomalie. Cette traçabilité complète rassurera les clients sur la qualité des produits et protégera l'entreprise contre les risques sanitaires. Le renforcement de la cybersécurité passera par la création d'un Security Operations Center interne qui assurera une surveillance continue des menaces et une capacité de réponse rapide aux incidents. Ce SOC centralisera la détection des anomalies, l'analyse des tentatives d'intrusion et la coordination des actions de remédiation.

À moyen terme sur trois à cinq ans, des transformations plus profondes pourront être engagées. La migration complète vers le cloud représente une ambition majeure qui permettra de bénéficier pleinement de la flexibilité, de la scalabilité et de l'innovation des plateformes cloud leaders comme Amazon Web Services ou Microsoft Azure. Cette migration suivra une approche progressive en commençant par les applications les moins critiques avant de migrer progressivement l'ensemble du patrimoine applicatif. Les bénéfices attendus incluent une réduction significative des coûts d'infrastructure, une amélioration de la disponibilité et de la performance, et un accès facilité aux services innovants.

L'adoption de la technologie blockchain pour assurer une traçabilité alimentaire de bout en bout représente une innovation de rupture qui répondra aux attentes croissantes des consommateurs en matière de transparence et de qualité. Chaque produit pourra être tracé depuis son origine jusqu'à l'assiette du consommateur avec une garantie d'authenticité et d'intégrité des informations grâce à la nature immuable de la blockchain. L'automatisation par la Robotic Process Automation transformera les processus back-office en déployant des robots logiciels capables d'exécuter des tâches répétitives dans des domaines comme la comptabilité, le traitement des commandes ou la gestion administrative. La constitution d'une équipe de data science dédiée permettra d'exploiter systématiquement le gisement considérable de données générées quotidiennement par les huit mille huit cent quatre-vingt-huit employés de NoCookNoClean, les neuf cents collaborateurs de Del Arte et les millions de clients du groupe.

À long terme sur cinq à dix ans, des transformations encore plus disruptives pourront être envisagées. Les systèmes autonomes avec des restaurants équipés de cuisines robotisées représentent une vision futuriste qui pourrait néanmoins devenir réalité. Ces robots culinaires de nouvelle génération seront capables de préparer les plats avec une régularité parfaite, réduisant les coûts de main-d'œuvre et les erreurs tout en libérant les équipes humaines pour se concentrer sur l'accueil et le service client. L'exploration du métavers offrira de nouvelles opportunités d'engagement client avec des expériences immersives. L'engagement vers le Green IT et les data centers écoresponsables avec l'objectif de neutralité carbone s'inscrit dans une démarche de responsabilité sociétale.

CONCLUSION

ce travail a permis d'analyser en profondeur la situation de NoCookNoClean, devenue en quelques années une méga-structure après le rachat de nombreux acteurs majeurs de l'agroalimentaire et de la restauration, dont la chaîne Del Arte et ses 90 restaurants. Cette croissance s'est accompagnée d'une forte hétérogénéité des systèmes d'information, rendant indispensable la mise en place d'un SI unifié capable de soutenir les ambitions stratégiques du groupe tout en respectant les spécificités métiers de chaque entité.

L'étude détaillée des SI pré-fusion de NoCookNoClean et de Del Arte a mis en évidence des niveaux de maturité technologique, des organisations et des outils très différents, que ce soit au niveau des ressources humaines, du juridique, du commercial, des opérations terrain ou de la DSI. Cette analyse a permis d'identifier les forces de chaque organisation, comme l'écosystème RH centralisé autour de Dolibarr, Cegid, Talent Attract, LinkedIn et MyPeopleDoc chez NoCookNoClean, ou encore la maîtrise opérationnelle de Del Arte avec Sage Paie, Beetween et Kelio, ainsi que les faiblesses liées à la fragmentation des outils, aux ressaisies manuelles et au manque de vision consolidée.
À partir de ces constats, un système d'information unifié a été conçu en s'appuyant sur quelques principes directeurs : centraliser les données clés au niveau groupe, réduire le nombre d'outils redondants, conserver l'autonomie opérationnelle nécessaire aux restaurants et standardiser les processus critiques dans Dolibarr. La mise en place de nouvelles directions (Direction Opérationnelle et de la Standardisation, Direction de la Performance et des Opérations Terrain, nouvelle Direction des Ressources Humaines et nouvelle Direction Juridique) ainsi que le choix d'outils pivots (Dolibarr, Salesforce, Talent Attract, MyPeopleDoc, Ironclad, DocuSign, Conformis, Data Warehouse et datamarts) permettent de bâtir un SI cohérent, évolutif et orienté pilotage.

Cette cible apporte des gains attendus importants : meilleure traçabilité des flux, réduction des tâches manuelles, amélioration de la qualité et de la disponibilité de l'information, renforcement du pilotage par les données et capacité accrue à accompagner la croissance du groupe. Elle s'accompagne toutefois de risques et de défis, notamment en matière de migration des données, de conduite du changement auprès des équipes des deux entreprises, de saturation des directions support pendant la transition et de clarification des rôles entre structures groupe et entités locales. Ces risques ont été anticipés par un phasage des déploiements, des migrations par lot, la définition de responsabilités claires (RACI) et un plan de formation ciblé.

Enfin, ce rapport ouvre plusieurs perspectives d'évolution du SI unifié, à moyen et long terme, avec l'industrialisation de la BI via un entrepôt de données et des datamarts métiers, le recours à des ETL comme Talend, l'automatisation de processus via la RPA, ou encore l'exploration de technologies plus innovantes (cloud généralisé, blockchain pour la traçabilité alimentaire, data science, voire robotisation de certaines opérations de cuisine). Ces axes montrent que le SI n'est pas une simple couche technique, mais un véritable levier stratégique pour soutenir l'expansion du groupe, améliorer l'expérience client et renforcer la performance globale de NoCookNoClean et de Del Arte.

SOURCES UTILISÉS

SITES CONSULTÉS

Sur Dolibarr

1. https://nextgestion.com/en/module/smartblog/details?slug=modularite-et-scalabilite-pourquoi-dolibarr-e
2. https://www.anthedesign.fr/erp-intranet/dolibarr/
3. https://dolimarketplace.com/en-us/blogs/dolibarr/dolibarr-erp-free-advantages-limits-and-alternatives-in-2025
4. https://datascientest.com/en/everything-about-dolibarr
5. https://en.wikipedia.org/wiki/Dolibarr
6. https://www.dolibarr.org/
7. https://wiki.dolibarr.org/index.php?title=Ce_que_fait_Dolibarr
8. https://dolimarketplace.com/en-us/blogs/dolibarr/why-dolibarr-is-the-ideal-open-source-erp-for-small-and-medium-enterprises
9. https://www.dolibarrstore.com/en/module/smartblog/details?slug=dolibarr-prix-quelle-est-la-valeur-reelle-de-

Sur les fusions DSI

1. https://synapsys-groupe.com/blog/fusion-si/
2. https://fr.linkedin.com/pulse/le-r%C3%B4le-du-dsi-dans-un-contexte-de-fusion-pierre-henri-mrabet
3. https://digitalonomics.fr/fusions-acquisitions-attention-a-la-consolidation-des-si/
4. https://www.directeurinformatique.com/2013/02/fusaq-et-si/
5. https://www.directeurinformatique.com/2013/04/la-fusion-vue-du-cote-infrastructure-les-enjeux-les-risques-les-points-cles/
6. https://atout-dsi.com/en/le-defi-de-lintegration-it-apres-une-fusion-acquisition/
7. https://www.lucernys.com/unify-information-systems-during-a-merger/
8. https://fr.wikipedia.org/wiki/R%C3%B4le_de_l'IT_dans_les_op%C3%A9rations_de_fusion-acquisition
9. https://www.journaldunet.com/solutions/dsi/1498985-fusion-acquisition-comment-reussir-la-migration-du-systeme-d-information/
10. https://www.cegsi.org/documents/les-bonnes-pratiques-en-matiere-de-gouvernance-de-systemes-d-information/

Sur ISO 27001

1. https://www.iso.org/standard/27001
2. https://certification.afnor.org/en/numerique/information-security-management-systems-iso-27001
3. https://www.celeste.fr/iso-27001-quest-ce-que-cest-et-pourquoi-se-faire-certifier/
4. https://en.wikipedia.org/wiki/ISO/IEC_27001
5. https://www.bureauveritas.fr/magazine/iso-27001-incontournable-cybersecurite
6. https://www.002.fr/actualites/la-certification-isoiec-27001-atout-majeur-pour-la-cybersecurite
7. https://www.bdc.ca/fr/articles-outils/operations/iso-autres-certifications/comment-certification-iso-peut-aider-securiser-information-votre-entreprise
8. https://www.fidens.fr/iso-27001/
9. https://www.afnor.org/en/news/cybersecurity-iso-27001-an-essential-standard/
10. https://www.cnpp.com/etre-accompagne/cybersecurite/systeme-management-iso-27001

Sur les fusions secteur alimentaire

1. https://auris-finance.fr/bilan-fusions-acquisitions-agroalimentaire-2021/
2. https://www.deel.com/fr/blog/types-fusions-acquisitions-exemples-avantages-defis/
3. https://www.mercabiz.fr/fusions-et-acquisitions-definition-et-exemples-concrets-en-entreprise/
4. https://www.lsa-conso.fr/fusions-et-acquisitions-dans-la-grande-distribution-impact-sur-les-distributeurs-les-marques-et-les-consommateurs,458049
5. https://auris-finance.fr/en/ma-trends-in-the-agri-food-sector-2024-market-overview/
6. https://auris-finance.fr/agroalimentaire-fusions-acquisitions-2020/
7. https://www.avocats-picovschi.com/quels-sont-les-differents-types-de-fusion-acquisition_article_1865.html
8. https://www.agro-media.fr/actualite/fusions-acquisitions-de-lindustrie-alimentaire-ont-atteint-total-record-26521.html
9. https://fr.wikipedia.org/wiki/Fusion-acquisition
10. https://www.alvo.market/blog/quentendons-nous-par-fusion-acquisition

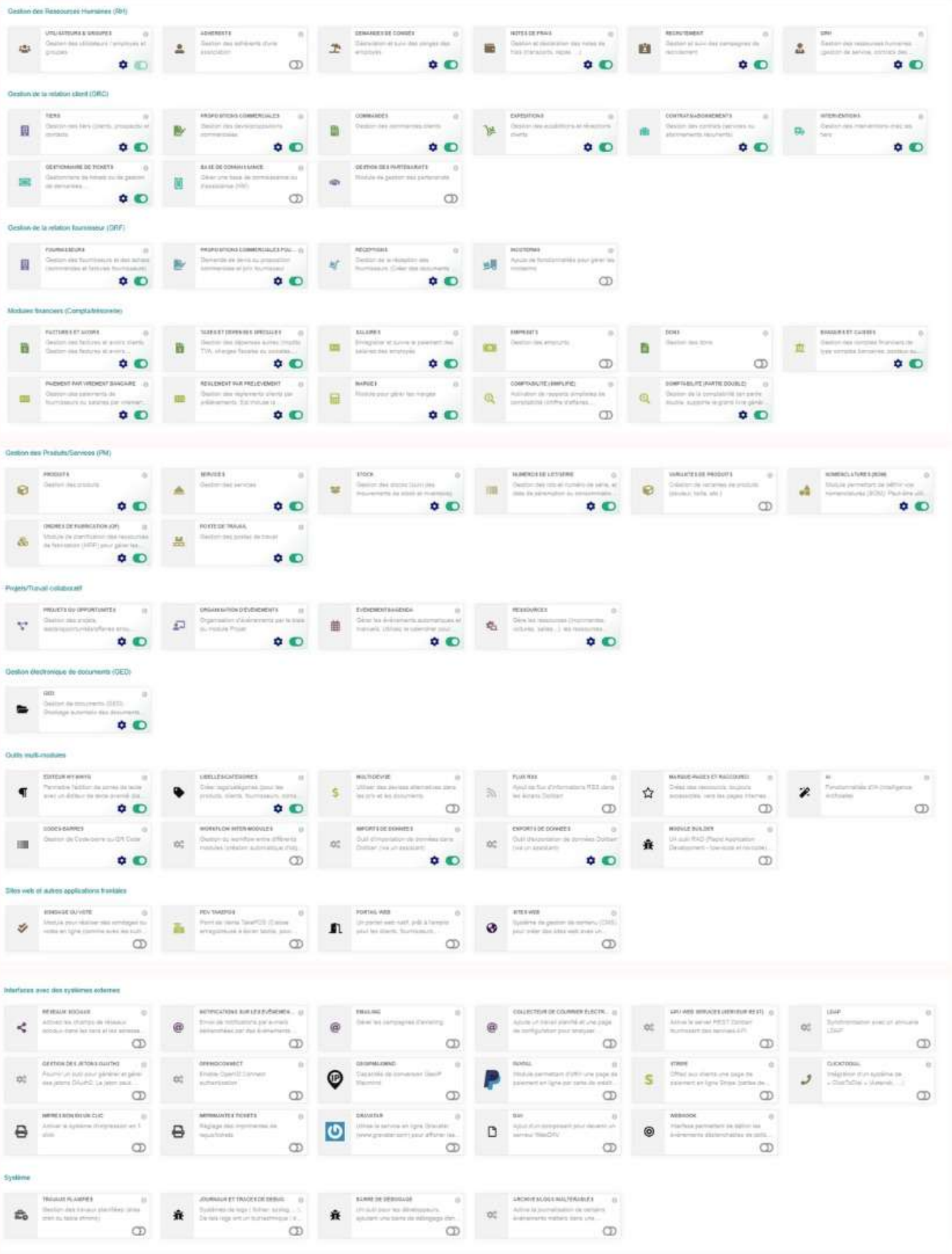
Sur le ratios DSI

1. https://digitalonomics.fr/les-ratios-de-la-dsi-2022/
2. https://bauwens.canalblog.com/archives/2007/11/30/7074796.html
3. https://digitalonomics.fr/les-ratios-2021-de-la-dsi/
4. https://digitalonomics.fr/les-ratios-2023-de-la-dsi/ 44-49. Divers articles sur taille équipes DSI

ANNEXES (1)

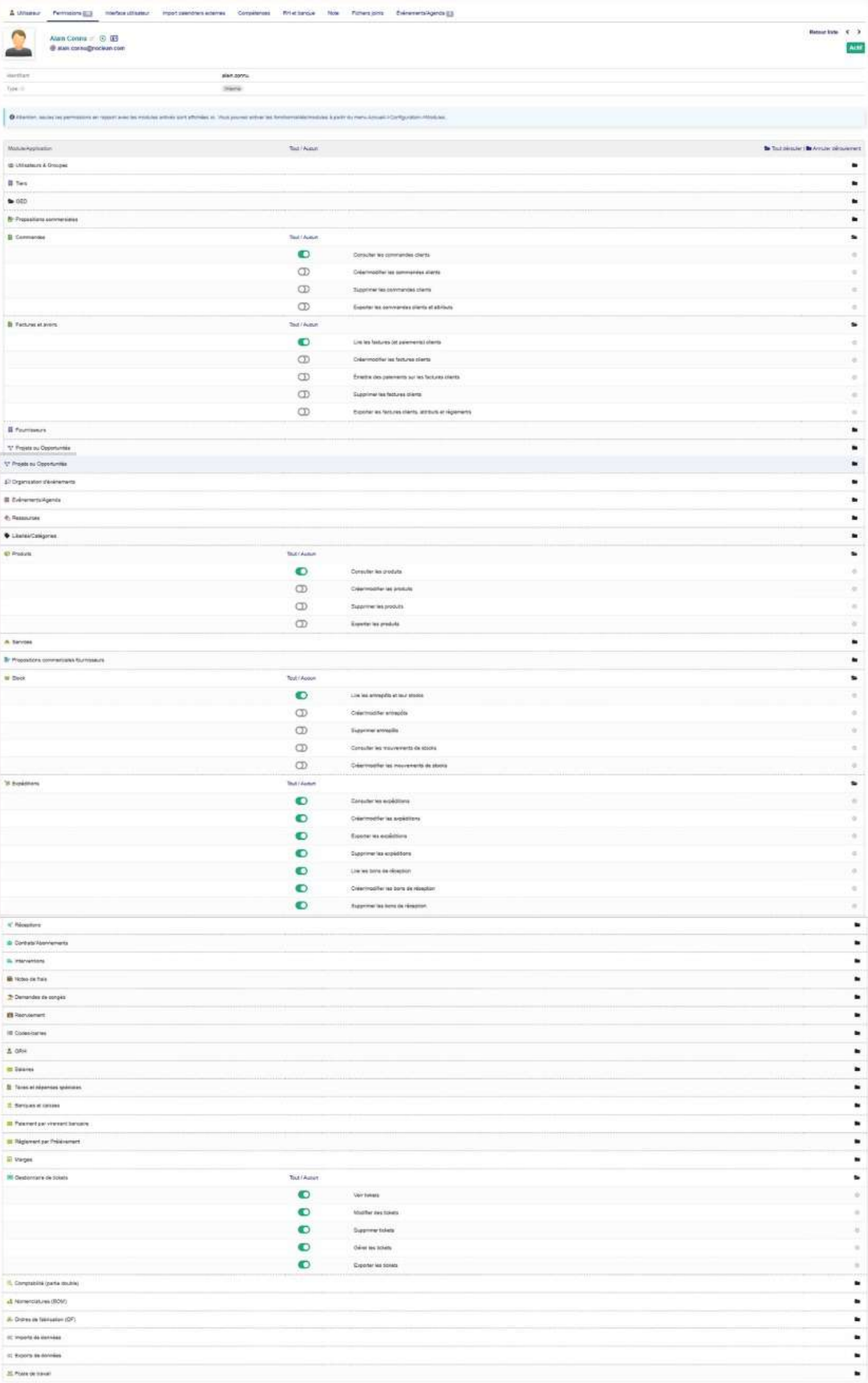
Liste des Utilisateurs

ANNEXES (2)



Modules utilisés

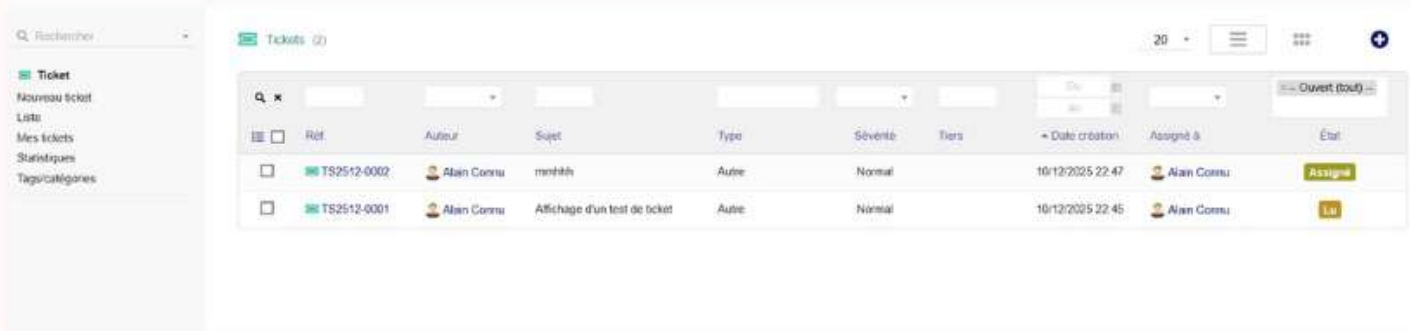
ANNEXES (3)

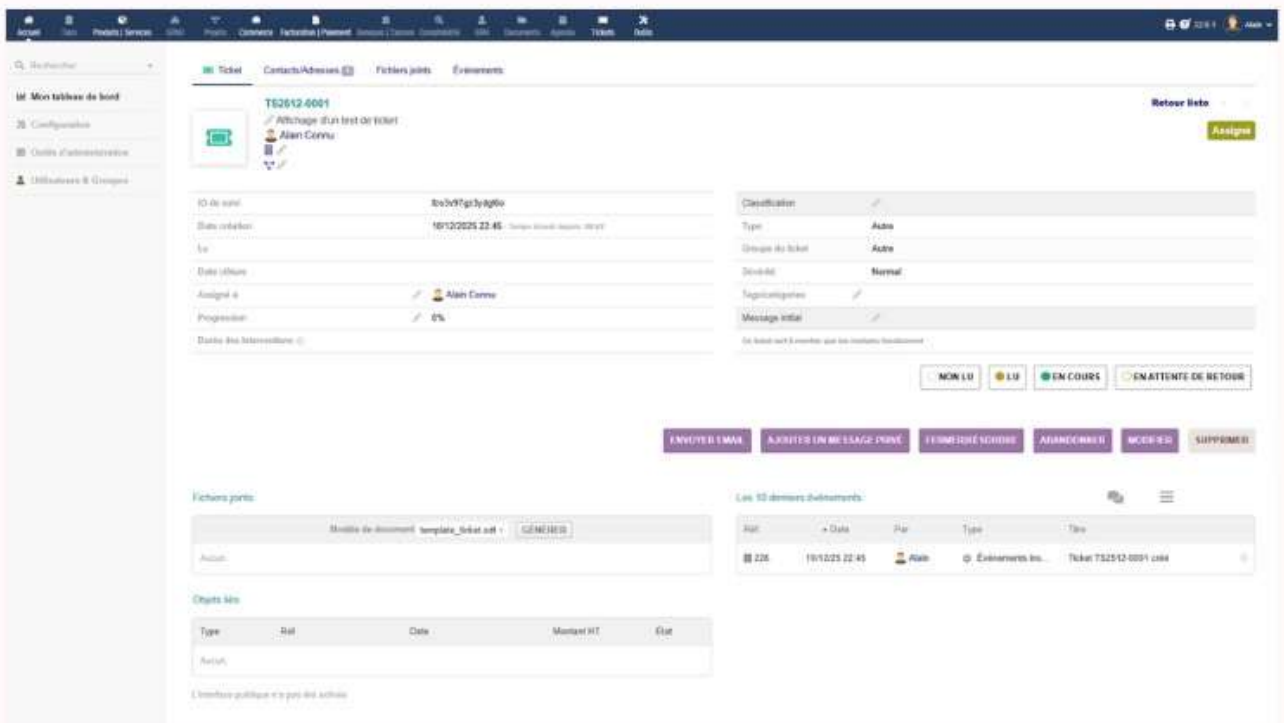


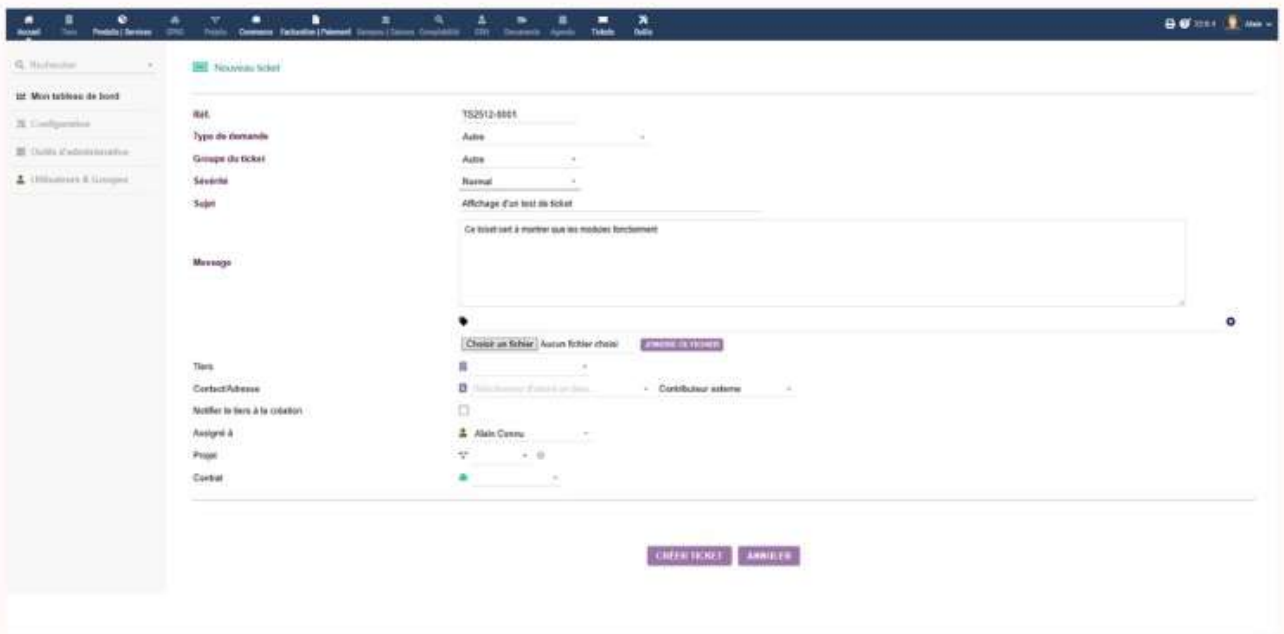
Exemples des droits d'un utilisateur

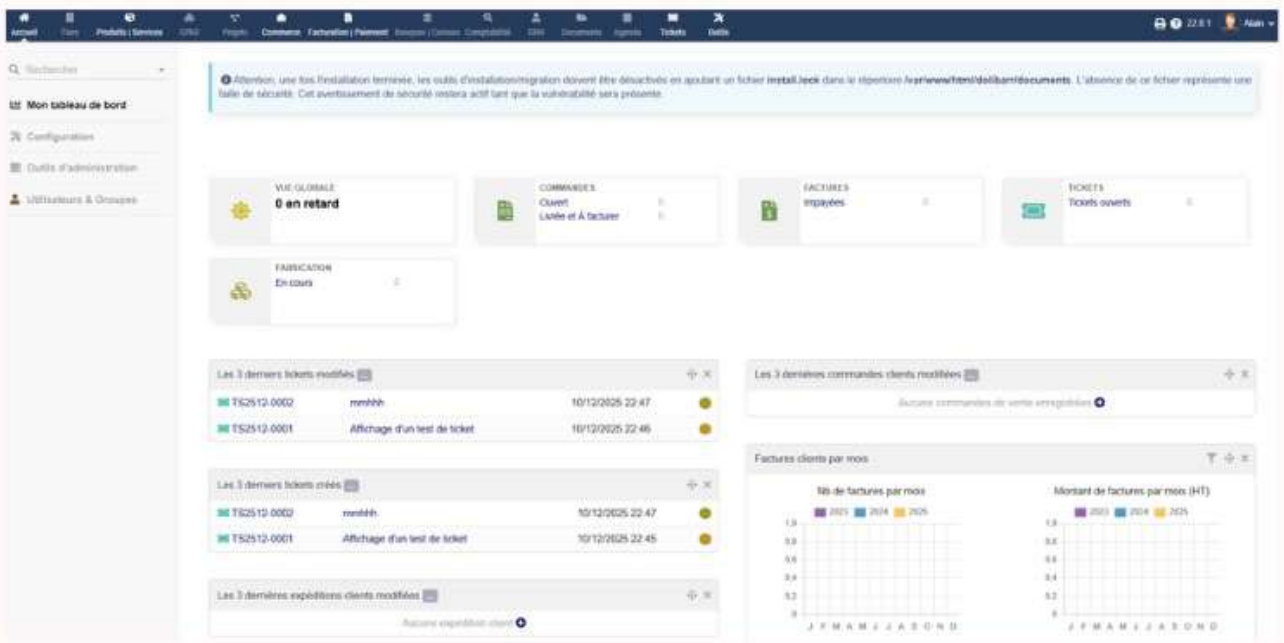
ANNEXES (4)

[redacted]









Exemple de la creation d'un ticket

INTRODUCTION

Dans le cadre du projet Panorama des Systèmes d'Information, notre groupe s'est vu confier la mission de participer à la refonte du SI de NoCookNoClean, devenu en 2023 une méga-structure à la suite du rachat de nombreux acteurs majeurs du secteur alimentaire et de la restauration.
Cette croissance accompagnée de l'intégration de sociétés aux métiers variés et aux différents SI internes aux entreprises, impose aujourd'hui une reconstruction complète et harmonisée des processus opérationnels, logistiques et décisionnels du groupe.

L'objectif principal du projet consiste à analyser, modéliser et standardiser le système d'information de DelArte, afin de l'aligner avec celui de NoCookNoClean. Notre groupe a choisi de travailler sur DelArte, réseau de 90 restaurants.La fusion de ce SI orienté restauration avec celui de NoCookNoClean, plus polyvalent et centré sur la transformation culinaire, la formation ainsi que la livraisons de plats, représente un défi majeur tant organisationnel que technique.

Pour ce faire, nous commencerons par analyser en profondeur le fonctionnement du SI pré-fusion des deux entités, afin de comprendre les processus existants, les outils utilisés et les rôles opérationnels propres à Del Arte. Cette étape permettra d'identifier clairement les incompatibilités structurelles entre les méthodes de travail de Del Arte et celles de NoCookNoClean, qu'il s'agisse de la gestion des stocks, du pilotage des ventes, de la logistique ou des standards qualité. À partir de ces constats, nous pourrons définir une harmonisation réaliste visant à standardiser les pratiques et à établir une manière de travailler commune, compatible avec les exigences de NoCookNoClean et adaptable aux contraintes métier des deux organisations.

Dans un second temps, nous procéderons à la modélisation d'une partie du nouveau SI commun au sein de Dolibarr, en mobilisant les modules adaptés pour illustrer concrètement l'intégration des processus fusionnés. Cette modélisation servira de base opérationnelle pour la mise en place d'un SI unifié, tout en ouvrant la voie à des perspectives d'amélioration afin d'assurer l'évolutivité du système dans le temps. Ces pistes incluront notamment l'enrichissement progressif des modules utilisés, la montée en maturité des processus standardisés et l'intégration future d'outils décisionnels permettant d'obtenir une vision consolidée de l'ensemble des activités du groupe.

PANORAMA DES SI

NoCookNoClean

NOCOOKNOCLEAN

DESSAUGE Tony | LAOUEJD Mohamed-Farouk | MATHURIN Elias | MENZEL Amine | MERAND Yoann
3MCSI 1