

PARTENARIAT GAGNANT



Avec Crème, son logiciel de CRM, Hybird a conquis la confiance du ministère de l'Intérieur et remporté un marché mono-attributaire de trois ans portant sur un outil de gestion des missions d'inspection et de contrôle du cabinet des inspections et des audits de l'inspection générale de la police nationale (IGPN). Cette référence donne des ailes à la PME marseillaise et l'incite à viser des projets de grande envergure.

LES TROIS + UN MOUSQUETAIRES DE L'INFORMATIQUE

En 2004, Jean-Michel Armand, Florian Fabre et Guillaume Englert sont à l'École supérieure d'ingénieurs de Luminy (Esil) à Marseille. Tenaillés par l'envie d'entreprendre avant même d'avoir fini leur cursus, ils proposent à l'établissement de transformer leur stage de fin d'études en création d'entreprise. « *Contrairement à la pratique des écoles de commerce, la démarche n'est pas communément admise, ni aussi simple lorsque l'on est en école technique*, remarque Jean-Michel Armand, le gérant d'Hybird. *La condition pour que directeur et l'administration nous donnent leur accord était que nous soyons acceptés dans un incubateur.* » Une structure d'accompagnement à la création d'entreprise du campus de Luminy se propose d'abriter pendant dix-huit mois le projet, que rejoint Rémi Rakic, élève du Cnam. Et Hybird prend son essor, propulsé par la jeunesse et le dynamisme des quatre associés qui, stendhaliens sans le savoir, témoignent que « *la vocation, c'est d'avoir pour métier sa passion.* »

L'ALBATROS HYBIRD ET LE PINGOUIN LINUX

Engagés en faveur de l'open source, ils veulent travailler avec le logiciel libre. Cet engagement infléchit l'orientation de la jeune entreprise. « *Notre premier souhait aurait été de créer des jeux vidéos, mais en logiciel libre c'est compliqué*, précise Jean-Michel Armand. *Nous voulions devenir éditeurs, mais nous savions que nous devrions faire auparavant quelques années de prestations à façon afin de disposer d'un fonds de roulement et de pouvoir vraiment décider de la nature des produits que nous éditerions.* » L'équipe se lance dans le développement à façon et trouve ses premiers clients dans l'entourage immédiat de la pépinière d'entreprises qui l'héberge. « *Notre positionnement, pour parvenir à exister face à de grands groupes, était celui de pompiers capables d'intervenir rapidement sur les projets qui ne marchaient pas. Et cela nous a réussi !* » sourit Jean-Michel Armand.

LA CRÈME DU CRM

Hybird se bâtit rapidement une réputation d'excellence et de fiabilité et en 2008, l'entreprise est prête à se lancer dans l'édition. Pour choisir son champ d'action, le quatuor identifie les domaines qu'il maîtrise le mieux. « *Parmi toutes nos prestations, le segment qui se détachait plus particulièrement était celui de la gestion de relation clients, en anglais CRM. C'est dans ce domaine que nous avons décidé de développer notre propre logiciel. Nous avions des références ; nos clients nous avaient exprimé ce qui ne leur plaisait pas dans les logiciels existants ; nous avons constaté aussi ce qui pouvait être optimisé ; de plus nous pouvions proposer à nos clients existants de l'essayer. Nous avons donc développé notre propre produit et ajouté deux "e" à CRM pour le baptiser Crème.* » Afin de le faire connaître hors de son premier cercle d'influence, l'équipe écume les salons professionnels en long tablier blanc et toque de glacier, offrant des crèmes glacées aux visiteurs.

Jacques MARQUES

Chef de projet au service des technologies et des systèmes d'information et de la sécurité intérieure ST(SI)²
MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR



« L'Inspection générale de la police nationale (IGPN) a exprimé auprès du ST(SI)² le besoin de disposer d'un outil informatique permettant de programmer et de suivre les inspections, de gérer l'activité des inspecteurs et d'établir des statistiques, afin notamment de réaliser une cartographie des risques. Après avoir déterminé que le logiciel attendu ne correspondait pas à une solution déjà existante, nous avons mené une réflexion qui a débouché sur l'établissement d'une analogie entre le besoin de l'IGPN et celui d'une grande enseigne de distribution qui aurait de nombreuses succursales. La meilleure réponse était offerte par des outils de CRM.

Nous nous sommes rendus à des salons en quête de fournisseurs potentiels de l'outil qui allait devenir le Gecim (gestion électronique des contrôles inopinés et des missions). Nous y avons rencontré Hybird, dont la solution nous intéressait car elle était en open source, ce qui permettait au ministère de l'Intérieur d'acheter des prestations intellectuelles tout en devenant propriétaires du code. Nous sommes enchantés que cette PME ait remporté notre appel d'offres quelques mois plus tard. Non seulement leur solution nous donne satisfaction sur le plan technique, mais de plus l'équipe d'Hybird se montre créative dans les process depuis le début de la coopération, ce qui a permis de faire avancer plusieurs volets du projet en parallèle pour mieux tenir les délais. La qualité relationnelle, l'écoute et la réactivité d'Hybird sont excellentes. Ce sont des points importants dans l'administration, où les changements de postes sont fréquents et où il faut régulièrement organiser des formations. Hybird sait imaginer quels seront les besoins de l'IGPN et propose en permanence des solutions porteuses d'amélioration produit et de confort d'usage appréciés par ses utilisateurs finaux. »

L'attention sympathique démarque Hybird de ses concurrents qui disposent de moyens avec lesquels la PME ne peut rivaliser.

DE BONNES CHANCES DE VICTOIRE

En 2010, au cours d'un de ces salons, Hybird retient l'attention de deux représentants du ST(SI)2, le service des technologies et des systèmes d'information de la sécurité intérieure. « Nous avons eu la chance de recevoir sur notre stand la visite de messieurs Marques et Labaudinière. Ils étaient en pleine phase d'analyse du marché des logiciels de CRM avant de rédiger un appel d'offres pour répondre à une expression de besoin de l'IGPN. Ils cherchaient une solution de CRM en open source, qui leur semblait le produit existant le plus proche de l'objet de leur recherche et ont reconnu dans Crème un certain ombre des briques qu'ils cherchaient. À la suite de l'échange, ils nous ont informé de la parution prochaine d'un appel d'offres. Nous avons mis en place une veille, car nous savions que le critère du logiciel libre nous donnait toutes nos chances en disqualifiant un certain nombre de concurrents », se souvient Jean-Michel Armand. Six mois plus tard, Hybird repère l'annonce, soumissionne et remporte le marché mono attributaire pour trois ans. L'outil à réaliser doit permettre à l'IGPN de gérer des programmes annuels de missions d'inspection – environ 200 par an représentant 800 questionnaires et 84 000 saisies – et 150 contrôles inopinés, permettant notamment de recueillir l'avis de 2 000 personnes. Il doit permettre d'affecter les missions aux inspecteurs, de leur transmettre aisément les questionnaires, de remonter les informations rapidement et en toute sécurité, ainsi que de réaliser des statistiques.

DÉMONSTRATION D'AGILITÉ

Un léger différé du démarrage du projet pour des raisons

administratives donne l'occasion à Hybird de prouver son agilité. « Le marché était constitué de deux lots, le cahier des charges et le développement, détaille Jean-Michel Armand. Nous avons proposé de le traiter, non pas selon le découpage des trois phases classiques – spécifications, développement en enfin tests – mais selon une méthode de conduite spécifique qui permet de faire avancer les trois étapes simultanément pour aller plus vite. Nous nous sommes aussi rendus disponibles pendant les vacances d'été et celles de Noël, ce qu'aucune des majors n'aurait fait. Pour nous, ce qui comptait avant tout, c'est que l'IGPN puisse disposer de ses statistiques au moment souhaité, et que le choix de notre société satisfasse tout le monde. » Mission accomplie. De son côté, Hybird voit son image de rigueur confortée par la référence du ministère de l'Intérieur. « Lorsque nous avons appris que nous pouvions faire figurer son logo sur notre site Internet et sur notre plaquette, ce fut une belle journée. Aux yeux de nos clients habituels qui sont plutôt des directeurs commerciaux, ce n'est pas une référence métier car le ministère n'a rien à vendre. Mais son prestige ajoute à notre réputation de sérieux. » Grâce à ce marché, Hybird a aussi accru sa confiance et ses ambitions. « Il nous a permis de valider que nous pouvions nous engager sur des projets longue durée à plus de 100 000 euros et que nous savions même effectuer le rendu en avance. Aujourd'hui, nous avons d'ailleurs réussi à gagner des budgets plus importants, souligne Jean-Michel Armand, avant de conclure. Le marché s'achève en 2015 et, désormais, nous espérons gagner celui de maintenance applicative qui lui succèdera et remporter quelques autres appels d'offres publics en nous appuyant sur cette expérience. »

Le 26 mai 2014

HYBIRD EN BREF

Activité Hybird est l'éditeur du logiciel de Crème, logiciel de CRM en open source.

Effectif 8 personnes.

Création 2005.

Implantation Marseille (13).

www.hybird.org



Jean-Michel ARMAND
Gérant

