

INNOVATION : ANGE MET L'IA SUR LE GÂTEAU

A l'instar de nombreux secteurs, celui du commerce capitalise sur le potentiel de l'IA. Encore faut-il savoir l'utiliser. ANGE a toujours misé sur une gestion optimisée de ses franchises et sur la fabrication du pain et de la majeure partie de ses produits sur place, dans chacune de ses boulangeries. Cette bonne gestion opérationnelle représente un fort enjeu de développement qu'il est bon de maîtriser, dans le présent et à l'avenir. ANGE fait donc le pari de l'IA depuis un an avec Helean, un outil lui permettant d'optimiser, justement, l'efficacité opérationnelle des boulangeries : prévisions de ventes, propositions de production, prévisionnel des commandes fournisseurs. Une expérience qui mène l'entreprise à se transformer en profondeur pour imaginer la boulangerie de demain, dans un secteur qui doit trouver des solutions pour faire face à l'inflation et qui est à la recherche de levier de différenciation.

STRUCTURER SA BASE DE DONNÉES POUR ALIMENTER L'IA

L'histoire entre les fondateurs d'Helean et ANGE démarre au printemps 2023 avec le pari de faire un **premier test dès la rentrée de septembre**. S'en est suivie une longue phase d'ajustement et un travail essentiel sur la base de données pour **disposer de données exploitables et correspondantes aux spécificités d'un réseau** de boulangeries en franchise tel que ANGE, où chaque boulangerie possède ses spécificités, avec notamment des gammes de produits optionnelles et régionales.

« Il y a eu un immense travail de fond mené par les équipes et c'est bien cela la condition d'une IA efficace. Avoir un outil d'IA c'est intéressant mais encore faut-il l'alimenter et le nourrir de l'expérience quotidienne de nos boulangeries. Helean est un outil puissant mais qui a besoin d'une base très structurée. Il s'agissait également de faire passer le message que la connaissance métier et la décision finale resteraient sur l'humain. C'est aussi une question de responsabilité : un chef de production ne peut pas dire qu'il a produit trois fois plus à cause de l'IA, il doit rester maître de la situation. L'objectif est bien celui d'améliorer l'efficacité opérationnelle grâce à l'outil et de concentrer ce temps gagné sur des actions à valeur ajoutée »
précise Sabine Braconnier, Directrice des Systèmes d'Information chez ANGE.

Chez ANGE, l'intégration de cet outil d'IA a donc nécessité un investissement humain pour pouvoir en retirer de l'utilité et améliorer à terme le résultat de l'entreprise et de chaque franchise. Cela nécessite du temps opérationnel, une prise de conscience et de l'éducation-formation aux bonnes pratiques.

EXPÉRIMENTER ET PROPOSER AVANT DE TOUT RÉVOLUTIONNER

Si utiliser l'IA pour gérer sa boulangerie peut être encore considéré comme un scénario de science-fiction, l'expérimentation sur certains usages est bien la réalité. *« Chez ANGE, on est au démarrage, on utilise l'expérience acquise avec Helean sur la partie IA et on remarque un intérêt fort pour la partie prévisionnelle »* explique Sabine Braconnier.

En intégrant des éléments factuels liés à l'activité comme la météo, les événements culturels à proximité, les recettes et process de production ou encore l'historique des années précédentes, Helean apporte un soutien sur **3 niveaux : un prévisionnel des ventes, des propositions de production et une aide aux prévisions des commandes**. Des propositions nouvelles et parfaitement adaptées (à la baguette près parfois) qui d'améliorer la marge et d'optimiser les invendus.

Helean est aujourd'hui déployé dans **120 boulangeries du réseau** (soit près de la moitié). Un outil proposé et pas imposé, avec des niveaux d'utilisation plus ou moins importants. *« Le plus beau projet qui soit n'a de sens que s'il est utile réseau. Notre clé de réussite c'est l'adhésion du réseau. Même si certains sont encore réticents ou moins à l'aise avec la technologie, ANGE souhaiterait faire de Helean un outil incontournable pour harmoniser son mode de fonctionnement opérationnel »* souligne Sabine Braconnier.

COMMENT ÇA MARCHE ?



FAIRE ADHÉRER UNE NOUVELLE GÉNÉRATION DE FRANCHISÉS

À l'heure de l'inflation des matières premières, ANGE cherche à soutenir ses franchisés dont les préoccupations sont doubles : offrir une qualité de produit irréprochable et être rentable.

« Avec Helean, notre objectif premier est que ce soit simple d'utilisation, parfaitement adapté aux métiers de la boulangerie et considéré comme un allié pour les franchisés pour augmenter leur marge et diminuer le gaspillage. C'est un vrai atout pour le business mais aussi pour la fraîcheur des produits : Helean donne des prévisions tout au long de la journée qui permettent de caler la production sur ces moments de vente importants et donc de garantir une fraîcheur supplémentaire et in fine une meilleure satisfaction client ».

Cet outil représente donc une nouvelle proposition de valeur à apporter au réseau et aux nouveaux franchisés. ANGE cherche à leur faciliter la gestion et les opérations au quotidien pour qu'ils se concentrent sur la qualité produit et la relation client.

ET APRÈS ?

En tant que premier réseau de boulangerie en franchise, ANGE a une responsabilité. Celle de se projeter dans la boulangerie de demain, tout en respectant le savoir-faire boulanger, les contraintes sanitaires des métiers de l'alimentaire et la qualité de la relation client, primordiale pour l'enseigne.

Si ANGE se concentre pour le moment sur la mise en place d'outils comme Helean complètement au service de la boulangerie, les prochaines phases concerneront probablement l'optimisation de la gestion des matières premières et l'amélioration de la connaissance des comportements clients.

« Il nous faudra à l'avenir trouver le bon « dosage », définir ce qui doit être digitalisé et ce qui doit rester dans les mains de l'Homme. L'avènement de l'IA peut aussi donner une valeur supplémentaire à l'intervention humaine et lui conférer de nouvelles fonctions, plus qualitatives parfois, lui permettant de se délester des tâches sans valeur ajoutée. L'IA peut par exemple être un allié pour adapter des horaires de travail, faciliter un quotidien parfois difficile en boulangerie, absorber les charges et finalement être au service de l'Homme. Nous pensons ces outils comme les autres chez ANGE, avec le même objectif : donner le sourire aux clients et aux équipes ! ».