



UNE RÉPONSE SUR TOUTE LA CHAÎNE NUMÉRIQUE

PUBLIÉ PAR : INFORMATIONS ENTREPRISE

DATE DE PUBLICATION : 10/01/2025

S'appuyant sur 700 collaborateurs en métropole et 200 en outre-mer, le Groupe Factoria et le Groupe SMB (235 millions d'euros de chiffre d'affaires) accompagnent leurs clients dans l'équipement et l'entretien sur-mesure de leurs infrastructures, en lien avec leur transformation digitale (IT, data, communication, documents papier, numériques et dématérialisés, support grand format), sur une très large partie du territoire français.

Informations Entreprise : Entre Factoria et SMB, vous êtes les représentants d'un groupe « double ». Pouvez-vous expliquer le fonctionnement de l'entreprise ?

Stéphane Puthon, Directeur Général du Groupe Factoria : Le groupe Factoria est situé Porte de Saint-Cloud et le groupe SMB est basé en Martinique, travaillant sur tous les territoires ultramarins. Nous couvrons ainsi une large zone géographique. Nous avons deux histoires différentes mais depuis 2020 nous sommes liés par un actionnaire unique, le groupe Baelen, qui est basé à Paris.

Corentin Thevenon, Directeur Général du Groupe SMB : C'est vrai que les deux marques sont fortes et que nos équipes respectives sont attachées à leurs « histoires ». SMB, Société Martiniquaise de Bureautique, est un groupe 100% DOM-TOM. Nous sommes attachés à nos origines martiniquaises, raison pour laquelle le siège du groupe est toujours au Lamentin, même si ce n'est pas forcément notre plus gros territoire en termes de chiffres d'affaires. Mais aujourd'hui, entre SMB et Factoria, il y a une vraie adhésion commune et des relais de croissance communs pour les activités de demain. On peut presque parler d'un seul ensemble maintenant.





I.E : Comment s'organisent vos activités ?

Stéphane Puthon : Notre activité consiste à accompagner nos clients dans les processus de transformations digitales, de gestion de l'information dans sa globalité, qu'elle soit informatique, numérique mais aussi sur papier. Le métier historique des deux groupes est l'impression. Mais ces dernières années, nous nous sommes diversifiés vers la prise en compte de tous les besoins numériques d'une entreprise : l'informatique, les télécommunications, la gestion documentaire, la dématérialisation des flux... Nos cibles de clients sont plutôt TPE, PME, ETI. Il y a aussi des grands comptes, quelques administrations en métropole et de belles administrations en Outre-mer, qui sont une part importante de l'économie locale.

Corentin Thevenon : J'ai l'habitude de dire à nos équipes que notre mission est de créer un espace de travail pour les collaborateurs de nos clients, de leur apporter des solutions informatiques complètes. Aujourd'hui, le nerf de la guerre est de pouvoir échanger entre nous. Et finalement notre métier d'origine, dont on est assez fier, puisqu'on est un des leaders sur nos marchés en ce domaine, vient en bout de chaîne. Car il y a toujours cette nécessité d'imprimer et d'avoir des supports papiers. Chez SMB, nous avons aussi une vraie particularité : les marchés publics. En métropole ce sont des marchés qui dépendent principalement des constructeurs et un peu moins des distributeurs. Sur des petits territoires comme les nôtres, en outre-mer, les constructeurs ne viennent pas en direct. Ainsi, aujourd'hui, on représente réellement l'implantation de nos partenaires et de nos constructeurs sur nos îles. Nous équipons par exemple tous les hôpitaux de Martinique, l'armée, les préfetures.

I.E : Comment vous différenciez-vous de la concurrence ?

Stéphane Puthon : Une des choses qui relie SMB et Factoria est cette volonté de proximité avec nos clients. Géographiquement, nous sommes proches d'eux. Sur toutes les solutions que l'on pousse, toute la maintenance que l'on opère, nous avons la capacité de mobiliser des collaborateurs Factoria ou SMB qui sont formés à ces solutions, à ces demandes, à ces services. Un certain nombre de confrères, de concurrents, sont représentatifs aussi, mais nous sommes peu nombreux à maîtriser aussi qualitativement toute la chaîne avec nos propres équipes.

Corentin Thevenon : Aujourd'hui, ce qui fait vivre le groupe, ce sont nos clients. De ce fait, nous sommes très impliqués sur la qualité de service. Maîtriser l'intégralité de cette chaîne de processus, c'est maîtriser notre qualité de service. Nous sommes capables de gérer la temporalité d'une mission car ce sont nos équipes et nous avons vraiment la main dessus.

Stéphane Puthon : Tout en conservant l'identité de l'ensemble des sociétés du Groupe, nous mettons en oeuvre une politique de veille technologique transverse afin d'apporter des solutions concrètes à nos clients et prospects. Des aspects de mutualisation opérationnelle sont régulièrement à l'étude pour optimiser la qualité et industrialiser le service rendu tout en conservant l'ADN de chaque entité.

Le virage du Move to Cloud a été lancé il y a 8 ans et nous offrons l'expertise à nos clients pour répondre à leurs besoins métiers avec des offres packagées ou sur-mesure : On Premise, hybride ou totalement Cloudifiées. Les enjeux du numérique responsable sont pris en compte au travers de la mise en oeuvre au sein de nos projets des pratiques FinOps et GreenOps.





L'enjeu de la sécurisation des données est pris en compte dès le lancement des projets clients. Une entité du groupe est par ailleurs en cours de certification ISO 9001 et 27001 afin de répondre à ces attentes.

Dans le cadre de notre veille technologique, un axe d'analyse important est actuellement accordé à l'usage de l'Intelligence Artificielle Générative. En effet, nos clients étant des TPE/PME ou petite ETI, des agents IA seront intégrés à nos offres packagées au travers de CoPilot notamment. La préoccupation de ces dirigeants concerne l'utilisation optimisée de ces outils tout en conservant une sécurisation de leurs données professionnelles. Donc au-delà d'offrir un « service augmenté » au travers de nos experts, nous souhaitons les accompagner dans l'appréhension de l'IA dans leur métier. Nous travaillons aussi sur des projets et solutions permettant de répondre toujours plus pertinemment aux besoins de clients spécifiques, de marchés de niche/verticaux comme les architectes, les notaires ou les enseignants.

I.E : Vous êtes dans une période d'accélération du groupe vers une ESN (Entreprise de Services du Numérique). Pourquoi ?

Corentin Thevenon : Nous sommes globalement assez lucides sur notre marché historique, l'impression. On ne croit pas en la mort de ces métiers-là mais il y a un ralentissement et nous avons la nécessité de nous adapter aux nouveaux usages. Le télétravail modifie les modes de fonctionnement, l'informatique et la communication sont extrêmement centraux maintenant dans nos manières de travailler. La mission, qui est de fournir l'ensemble des outils à quelqu'un pour travailler, intègre de l'informatique, du télécom, de la dématérialisation etc. Nous avons donc la nécessité d'évoluer vers ces marchés et de transformer nos entreprises pour intégrer ces pratiques dans les catalogues produits.

Stéphane Puthon : Notre processus de diversification nous amènera dans quelques années à avoir un pôle informatique, donc de services informatiques à destination de nos clients TPE, PME, administration, qui sera extrêmement solide, résilient, tout en ayant toujours un pilier impression fort, car nous voulons rester un des acteurs durablement majeurs de ce pôle-là. En parallèle, nous serons aussi un acteur fort pour ce qui est communication, télécom et gestion documentaire. Il y aura donc une ESN qui aura un très beau pilier télécom et un très beau pilier impression si je dois résumer. Tout ça pour continuer à croître et rester le plus résilient possible.

I.E : Au travers de sa démarche « Voyons plus loin », le Groupe Factoria est pleinement engagé en matière de RSE. Pour quelles raisons ?

Corentin Thevenon : On ne peut plus se contenter d'un schéma passéiste avec des entreprises qui ne s'occupent que de croissance et de rentabilité. Il y a une nécessité d'intégrer des exigences écologiques. Mais, tout en restant exigeant sur la qualité de service à apporter aux clients, nous souhaitons aussi améliorer la qualité de vie de nos salariés. Ce sont eux qui font l'entreprise. C'est pourquoi nous travaillons avec le label « Choose my company ». C'est une démarche intéressante qui permet de nous évaluer en tant qu'entreprise sur la manière dont on se comporte envers nos salariés, tout en faisant émerger des sujets à travailler. Sur l'ambiance et la qualité pour avoir des salariés toujours plus heureux. C'est un sujet qui est partageable entre toutes les équipes.





Stéphane Puthon : Cette démarche RSE est un fil rouge entre nos deux groupes. Un fil rouge social, sociétal et de gouvernance. Sans démagogie, nous avons la chance de pouvoir compter sur nos équipes, leurs expertises et leurs engagements. Nous essayons de rester très réalistes, nous ne sommes pas une entreprise philanthropique. Mais cette démarche n'est pas du marketing, nous réfléchissons à l'avenir de la planète. Sans oublier qu'il y a une demande croissante de nos clients sur les questions d'obsolescence programmée et de recyclage. C'est important de travailler sur ces sujets-là dans une période de forte croissance pour nous.