

Anoto

Press Book

September 2007, France

Wendy Mackay : « Adoptons l'informatique participative »

Les ordinateurs travaillent plus vite que nous et se trompent moins. Mais l'innovation en informatique n'est vraiment performante que lorsqu'elle prend en compte, à toutes ses étapes, les besoins des utilisateurs.

LA RECHERCHE : Les logiciels répondent-ils vraiment aux besoins des utilisateurs ?

WENDY MACKAY : Il y a souvent un fossé entre les concepteurs de systèmes informatiques et leurs utilisateurs. Les premiers ne se préoccupent généralement de l'avis des seconds qu'une fois leur produit presque fini. C'est trop tard. Prenons l'exemple des traitements de texte : la plupart d'entre nous n'en utilisons qu'une petite partie. Qui connaît plus du quart des possibilités de celui qu'il manipule ? En outre, nous utilisons parfois des procédures inutilement compliquées pour obtenir certains résultats, car la procédure prévue par le concepteur n'est pas naturelle : par exemple, dans un document découpé en chapitres, on modifie pour chaque titre la police et la taille des caractères, plutôt que de se servir des feuilles de style automatiques. Inversement, les utilisateurs se servent des technologies informatiques de manière non prévue par les concepteurs. L'exemple type est celui des tableurs, destinés à traiter des listes de chiffres et à faire des calculs. De nombreuses personnes ont découvert qu'ils étaient très utiles pour gérer des listes de façon générale, pour faire des tableaux, ou même pour créer des diagrammes de circuits électroniques. Les utilisateurs sont donc une

source importante et souvent ignorée d'innovation.

Wendy Mackay est responsable du laboratoire In Situ commun à l'Institut national de recherches en informatique et automatique, à l'université Paris-Sud et au CNRS.



Comment faire émerger cet apport des utilisateurs ?

WENDY MACKAY : Nous utilisons la « conception participative », qui consiste à impliquer les utilisateurs dans tout le processus de conception. Notre objectif de recherche est de développer de nouvelles méthodologies de conception de systèmes interactifs en créant des systèmes complets (logiciel et interface physique) qui répondent vraiment aux besoins des utilisateurs. Nous utilisons une approche pluridisciplinaire qui emprunte aux sciences sociales (comme la psychologie et l'anthropologie), à l'ingénierie et au *design*. Nous réunissons des utilisateurs plusieurs fois pendant la conception du système informatique. Tout d'abord, nous explorons avec eux leurs besoins, avant même la conception du produit. Puis, lors de groupes de travail, ils créent des prototypes rapides « en papier », et ils explorent leurs possibilités à l'aide de mini-jeux de rôle en utilisant la vidéo. Enfin, nous développons des prototypes logiciels et nous les confions à ces utilisateurs.

Comment analysez-vous la manière dont les utilisateurs s'approprient le logiciel ?

WENDY MACKAY : Nous tentons de déceler les problèmes qu'ils rencontrent, mais aussi les solutions qu'ils inventent. Nous nous intéressons aux adaptations, aux manières dont ils innove grâce à ce logiciel. Pour cela, nous analysons les données d'utilisation recueillies en laboratoire ou, de préférence, *in situ*, chez les utilisateurs. Nous menons des interviews et nous leurs demandons de réfléchir à leur expérience de l'utilisation du système, afin de comprendre leur mode de fonctionnement. Enfin, nous parlons avec les utilisateurs de notre interprétation de leur comportement.

Avez-vous conçu des produits grâce à cette approche ?

WENDY MACKAY : En collaboration avec des chercheurs suédois, dans un projet européen baptisé Interliving, nous avons, par exemple, développé des technologies destinées à faciliter la communication au sein de familles dispersées. Habituellement, un éditeur de logiciels regarde les technologies qu'il a en magasin, et se dit : « Qu'est-ce que je peux faire avec cela ? » Il bâtit alors des scénarios naïfs, par exemple : « Ce serait bien si on pouvait parler avec son miroir », sans vraiment se demander si cela servira réellement. Pour notre part, nous avons commencé par explorer avec six familles quels étaient leurs vrais besoins. Ces familles suédoises et françaises rassemblaient environ soixante-dix personnes, depuis les enfants jusqu'aux grands-parents, et chacune était répartie sur deux ou trois foyers. Sachant qu'ils ont tous un téléphone portable, souvent un e-mail... qu'est-ce qui leur manque ? Nous nous sommes aperçus que c'était la communication indirecte (ou périphérique). Lorsqu'on est dans la même pièce, on a une perception périphérique de l'activité des autres occupants, sans communiquer directement avec eux. Lorsque l'on est physiquement séparé, on cherche à rester en contact. Or les moyens de communication actuellement disponibles ne sont pas destinés à cet usage : ils servent à envoyer des messages ponctuels, pas à tisser un lien continu. À l'inverse, des caméras seraient trop intrusives, et donneraient un sentiment de surveillance.

Comment, alors, créer un contact sans déranger ?

WENDY MACKAY : Les systèmes que nous avons mis au point, et testé avec les familles en conditions réelles, sont fondés sur des indicateurs de présence, par exemple un détecteur de proximité ou un détecteur de mouvement qui indique si quelqu'un est dans une pièce. C'est peu intrusif, et surtout, il n'y a pas une personne qui surveille et une qui est surveillée : chacun donne et reçoit des informations. Dans un autre système, on peut échanger des « Post-it » informatiques, à l'aide d'un clavier ou plus simplement d'un écran tactile, pour signaler sa présence sans interrompre l'autre. Nous avons conçu un autre système, baptisé « Mirror

Nous avons exploré les vrais besoins de six familles plutôt que d'appliquer des technologies à notre disposition

Space », qui est une sorte de miroir-caméra installé dans chaque foyer. Tant qu'on est loin, l'image transmise à l'autre foyer est floue pour les autres utilisateurs.

Lorsque l'on s'approche elle devient nette, et cela signifie qu'on est disponible pour entrer en contact. Cela n'a pas un caractère de surveillance comme une caméra, ce n'est pas intrusif comme un coup

de téléphone, et c'est très simple, car il n'y a pas de numéro à composer. Un tel système est accessible même à une personne âgée rétive à la technologie. >



› **Ce système est-il commercialisé ?**

WENDY MACKAY : Nous avons déposé un brevet sur l'interface physique de gestion des groupes d'utilisateurs. Mais notre but n'est pas de développer nous-mêmes des produits, nous sommes dans une démarche de recherche sur les méthodes de conception et les interfaces innovantes. Développer demande du temps, des ingénieurs... Bien sûr, si une personne de notre équipe souhaite développer un produit, c'est possible. Pour revenir au projet Interliving, une grande entreprise d'électronique grand public s'était montrée intéressée, mais un changement de directeur a stoppé la collaboration. Aujourd'hui, une petite entreprise s'y intéresse.

Vous travaillez également sur la « réalité mixte », est-ce la même chose que la réalité virtuelle ?

WENDY MACKAY : Non, dans le cas de la réalité virtuelle, on est immergé dans un système totalement artificiel. L'utilisateur est plongé dans une chambre blanche où les décors sont entièrement créés par des ordinateurs. En revanche, dans la réalité mixte, on reste dans le monde réel. Simplement, avec l'ordinateur, on ajoute des possibilités aux objets physiques et à l'environnement. Je suis particulièrement intéressée par le « papier augmenté », qui mixe le papier physique et l'information numérique. Par exemple, la société suédoise **Anoto** commercialise un stylo muni d'une caméra qui fonctionne avec du papier sur lequel est préimprimé un motif de points presque invisible. Ce « papier numérique » peut ainsi capturer informatiquement ce qui est écrit, de manière bien plus simple qu'avec un scanner. L'information est à la fois sur le papier et sur l'écran. C'est un bon moyen pour combiner les données informatiques et le monde physique, et cela évite de systématiquement se ramener à des interfaces de type clavier-souris, dont on sait aujourd'hui qu'elles ne sont pas toujours les plus efficaces. Les éditeurs de jeux sont d'ailleurs depuis longtemps passés à d'autres interfaces, comme la manette de la console de jeux Wii, de la société Nintendo, qui suit les mouvements du joueur. Même en bureautique, des études ont montré que l'utilisation des deux mains, en combinant la souris avec la surface tactile des ordinateurs portables (*trackpad*) était très efficace dans certains cas. Dans un monde mélangeant l'informatique et les supports physiques, peut-on garder les aspects qui marchent le mieux dans chaque domaine ? Oui, à condition de se placer du côté de l'utilisateur, d'avancer pas à pas, et de tester chaque modification. Ainsi, les nouvelles technologies de papier aug-

menté ouvrent toute une gamme de possibilités, car elles modifient très peu les habitudes de travail.

Pourriez-vous donner un exemple ?

WENDY MACKAY : Nous avons beaucoup observé la manière de travailler de chercheurs dans des laboratoires. Contrairement à ce que pensaient ceux qui prévoyaient l'avènement du tout-informatique et le bureau sans papier, nous restons tous attachés aux choses physiques. Ainsi, le cahier de laboratoire reste primordial, notamment en biologie. C'est non seulement un outil de recherche, mais aussi une preuve d'antériorité (la controverse sur la découverte du virus du sida par l'Institut Pasteur en est un exemple). Les biologistes sont de plus en plus confrontés à des données informatiques, mais ils tiennent à conserver des cahiers papier dans lesquels ils peuvent facilement inclure des résultats d'analyse, voire des échantillons, collés dans le cahier. Il y a un va-et-vient continu entre les supports physiques et numériques. Comment gérer cette situation, avec une multitude de données hétérogènes ? En collaboration avec des biologistes, nous avons développé des prototypes de « cahiers de laboratoire augmentés » qui leur permettent de continuer à utiliser des cahiers papier tout en liant leur contenu à des informations accessibles en ligne. Le but est de retrouver les informations facilement et de ne pas avoir à refaire plusieurs fois les mêmes choses, tout en gardant l'aspect pratique du cahier de laboratoire. Nous testons actuellement ces prototypes en conditions réelles.

Vous vous êtes aussi intéressée à la sécurité aérienne...

WENDY MACKAY : J'ai longuement observé l'activité des contrôleurs aériens en salle de contrôle au centre d'étude de la navigation aérienne à Athis-Mons, dans l'Essonne.



Dans la réalité mixte, l'ordinateur ajoute des possibilités aux objets de l'environnement concret

Pour suivre et guider les avions, ils utilisent des petits bouts de papier allongés, les *strips*. Cette méthode peut sembler archaïque, mais elle est très efficace à cause de l'aspect physique des *strips*. Nous avons fabriqué, en collaboration avec les contrôleurs, un prototype qui « augmente » ces *strips* d'une simple reconnaissance d'écriture ou de marques écrites sur du papier numérique, afin d'améliorer le suivi du trafic, la résolution des conflits et la communication entre les contrôleurs. Cela modifie beaucoup moins le travail du contrôleur qu'un changement radical de technologie. En effet, les professionnels, qu'ils soient contrôleurs aériens ou biologistes, sont très occupés, et n'ont pas le temps de « jeter » tout ce qu'ils ont appris et de recommencer à zéro. Il faut donc impérativement partir de leurs

propres savoir-faire. Malheureusement, ce projet pour les contrôleurs aériens, baptisé Caméléon, a été stoppé net après les attentats du 11 septembre 2001.

Qu'est-ce qui est le plus difficile dans la conception de vos systèmes ?

WENDY MACKAY : L'aspect technologique est assez simple à résoudre. Des ordinateurs plus petits, plus puissants... on sait faire. La question n'est pas : « Peut-on fabriquer telle technologie ? », mais : « Est-ce utile ? » Comment les personnes sauront-elles comprendre, utiliser et contrôler des systèmes de plus en plus complexes ? La tentation est de créer des systèmes « intelligents » qui prennent les décisions à la place de l'utilisateur. Mais quand les ordinateurs commencent à « interpréter » les comportements humains, il faut faire attention. Par exemple, quand les maisons « intelligentes » commencent à surveiller les occupants, la dérive n'est pas loin.

Vous faites une différence entre les objets augmentés et les systèmes intelligents. Pourquoi ?

WENDY MACKAY : Pour nous, le but d'un logiciel n'est pas de faire automatiquement des choses à la place des humains en créant des systèmes intelligents. Notre but, c'est d'améliorer les capacités humaines avec des objets augmentés. Pour reprendre l'exemple des tableurs, ils font certes des calculs bien plus rapidement que nous. On peut notamment les utiliser pour faire le budget d'une entreprise. Mais ce qui est vraiment intéressant, c'est que l'on peut aussi tester différentes modifications de ce budget. Le tableur devient alors une aide à la décision : il nous aide à comprendre le problème et à tester diverses solutions. C'est dans cette philosophie que nous concevons des logiciels. De même qu'un télescope permet de voir plus loin, donc « augmente » notre vision, un logiciel peut augmenter nos capacités mentales. Le monde numérique évolue rapidement : la quantité de données accessibles est énorme, les capacités de calcul hier inimaginables sont aujourd'hui disponibles. Mais les capacités humaines, elles, n'ont pas changé. Les nouvelles techniques informatiques doivent donc prendre en compte la complexité des systèmes informatiques et les limitations des capacités humaines.

Comment passe-t-on de la psychologie à l'informatique ?

WENDY MACKAY : J'ai fait des études en psychologie expérimentale, et j'ai soutenu une thèse sur l'acquisition du langage par les singes. Parallèlement, pour gagner de l'argent, j'ai travaillé dans l'industrie du logiciel. J'ai ainsi pu observer la différence entre la recherche et l'industrie. Ce qui est passionnant dans l'industrie, c'est que l'on conçoit des choses pour des milliers de personnes, parfois des millions. Mais je préfère la recherche, notamment pour sa rigueur. J'ai effectué ensuite une deuxième thèse, au MIT, sur la gestion de l'innovation et la notion de coadaptation. En partici-



pant au projet Athena, qui a créé le logiciel X-Windows aujourd'hui utilisé sur tous les ordinateurs Linux, je me suis intéressée à la manière dont on utilise un ordinateur. Alors que les informaticiens sont souvent intéressés par des abstractions et les modèles idéalisés, pour ma part, j'aime le monde réel, dans lequel tout ne marche pas toujours comme prévu.

Votre équipe est-elle aussi polyvalente ?

WENDY MACKAY : Ils sont surtout informaticiens, mais ils collaborent avec des *designers* et des ingénieurs, et se forment à ces disciplines. Les compétences demandées en ingénierie, en sciences (y compris les sciences sociales) et en *design*, sont très différentes. Les scientifiques font des observations, émettent des hypothèses et les testent. Les ingénieurs profitent des connaissances scientifiques, mais leur but est de construire un objet qui fonctionne. Les spécialistes du *design* ont une autre tradition, où la créativité et l'intérêt des utilisateurs sont les critères principaux. Le grand défi est de trouver des méthodologies pour concilier ces différentes perspectives. Les spécialistes de disciplines différentes ne se comprennent pas aisément lorsqu'ils se parlent. Ils utilisent les mêmes mots avec des sens différents, ou font les mêmes choses avec des mots différents. Et chacun veut que l'autre adopte son mode de pensée. J'essaie de trouver un « territoire neutre » où tous s'expriment à égalité. ■■

Propos recueillis par Cécile Michaut

Photos : Frédérique Plas

POUR EN SAVOIR PLUS

■ Deux sites consacrés aux travaux de Wendy Mackay.
www.lri.fr/~mackay/
<http://insitu.lri.fr/>



©Anoto

Anoto introduit une solution « packagée » de stylo numérique pour le secteur de la santé

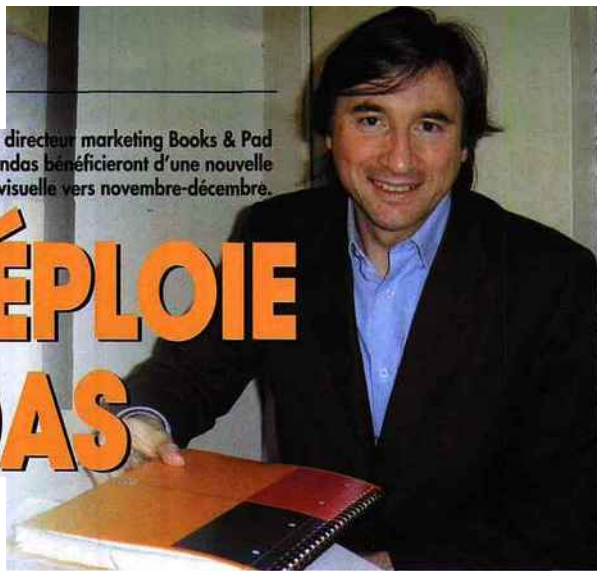
Le [Anoto](#) Group, pionnier de la technologie associant papier et stylo numérique, annonce la solution Anoto Forms, un package matériel et logiciel prêt à l'emploi qui permettra au marché de la santé de déployer des solutions intégrant le stylo numérique à la fois plus rapidement et plus facilement. La solution est conçue pour capturer électroniquement et transmettre les données qui ont été écrites sur des formulaires papier par des personnels de santé, réduisant considérablement les délais de gestion.

FOURNITURES DE BUREAU SPECIAL RENTREE

Fournisseur - Oxford

Christophe Girard, directeur marketing Books & Pad Oxford et Canson. Les agendas bénéficieront d'une nouvelle campagne audiovisuelle vers novembre-décembre.

LA MARQUE SE DÉPLOIE DANS LES AGENDAS



Après les cahiers, Oxford étoffe son offre cette fois dans les agendas. Un lancement qui s'accompagne d'une nouvelle campagne audiovisuelle d'envergure. Décryptage.

Confiant dans l'avenir. « Le premier semestre confirme l'accélération de notre marque sur le terrain. Oxford se répand en Europe, voire se mondialise grâce à la synergie avec Canson et ses nombreuses filiales présentes à travers le monde », remarque Christophe Girard, directeur marketing Books & Pads Oxford et Canson du groupe Hamelin. Cela dit, le marché français représente encore à l'heure actuelle plus de la moitié du chiffre d'affaires de la marque.

Un schéma qui a cependant de forte chance d'évoluer « car avec notre nouvelle ligne d'agendas, nous avons une approche européenne », ajoute-t-il. Cette ligne millésimée 2008 (voir encadré) est présentée comme le nouveau fer de lance d'Oxford. À l'instar des cahiers,

il s'agit là aussi de faire sortir l'agenda du monde scolaire en captant de nouvelles clientèles.

Pour Christophe Girard, ce marché possède un fort potentiel de croissance, notamment en France. Face à des marques concurrentes déjà bien installées, Oxford entend naturellement se différencier : « Notre unique objectif est de répondre à toutes les attentes de la clientèle qui, aujourd'hui, n'est pas satisfaite de l'offre. L'agenda doit être un "support actif de projection personnelle". Nous mettons en place une nouvelle approche par segment d'agendas : ligne féminine, classique... le tout avec plusieurs formats et matières. La stratégie est d'établir une segmentation très affinée, avec des innovations ciblées, le tout avec une communication d'envergure. D'où le slogan de notre nouveau

film *Make it happen* (Le talent, c'est d'avoir envie - ndlr). »

Nouvelle vague

Après un premier film en 2002, Oxford récidive en effet avec un nouveau film mettant en scène une adolescente de 20 ans, film qui retrace ses joies, ses doutes, ses envies, ses rêves... « Ce film ne s'adresse pas uniquement au monde scolaire, et contrairement au précédent, il fait appel aux sentiments. L'idée, précise Christophe Girard, est de démontrer que la conception de nos cahiers et de nos agendas Oxford permet à une personne d'aller jusqu'au bout de ses envies et de ses projets. »

Le film a été réalisé par Christophe Navarre de la société Irène, la musique et la voix revenant à la chanteuse du groupe franco-finlandais The DO. Quant à la stratégie média, elle a été élaborée et validée par Ailleurs Exactement, MPG et Oxford.

Le film a été tout d'abord lancé en France par une version cinéma de 46 secondes, le 13 juin dernier, jour

de la sortie de *Shrek 3* (présence sur les écrans de 3 semaines). Puis le 11 juillet au moment de la sortie du nouveau long-métrage *Harry Potter* (pré-

sence sur les écrans de 3 semaines également). Sur Internet, le film a été présenté sur les sites Skyblog et MSN (ciblant unique-

Suite page 34

Agendas Oxford : repères...



Exemples de la nouvelle ligne d'agendas : Color, plutôt destinée aux femmes, et Open plutôt dédiée aux hommes.

Les agendas Oxford, millésime 2008, regroupent une centaine de références. La ligne a été spécialement conçue pour les points de vente, et est commercialisée à partir de septembre. L'objectif poursuivi est que chacun trouve « l'agenda qui lui convient ». Pour ce faire, la marque joue sur les 4 éléments de l'agenda. Et pour commercer la grille, six différentes sont ainsi proposées selon les besoins : Business : pour les professionnels ; Coach : pour celles et ceux désirant mieux maîtriser leur temps ; Color - concept Dual Time Planning : à la fois pour la vie privée et vie professionnelle ; Open : pour combiner la gestion de son temps, la prise de notes et la réflexion ; Européen : planning panoramique, large espace de notes et 13 mois et demi d'utilisation ; Time book System : pour le voyageur qui veut se déplacer léger avec deux semestriels indépendants ; agenda numérique Easybook conciliant de l'agenda papier et l'informatique. Chaque grille étant dotée de l'espace QuickNotes pour la hiérarchisation des activités. Le Format où six modèles sont proposés : 9 x 17 cm ; 10 x 15 ; 15 x 21 ; 16 x 24 ; 21 x 27 et 21 x 29,7 cm. Quant aux couvertures et aux finitions, on retrouve notamment des reliures verticales, et des spirales prises dans la couverture. Les modèles avec couture bénéficient d'une couture traditionnelle au fil, différents décors masculins ou féminins... Enfin, pour le papier, la ligne d'agendas utilise l'Optik Paper 90 g, blanc, lisse et satiné. Des présentoirs de comptoirs ont été conçus, et dans chacun se trouve un produit « gagnant ». À savoir une webcam.



Image du nouveau film *Make it happen*, lancé en juin et présentant les cahiers et les nouveaux agendas Oxford. Il sera de nouveau sur les écrans de télévision du 22 août au 8 septembre.

Suite de la page 32
ment les 13-24 ans). De plus, après une première vague à la télévision (TF1 et M6 en hertzien, et quelques chaînes du câble appartenant aux deux pre-

mières, comme TV Breizh et W9), du 28 juin au 10 juillet, dans des formats de 20 et 30 secondes, une seconde vague est prévue, du 22 août au 8 septembre, sur le petit écran. Le film

sera également diffusé dans deux autres pays européens cette année, et plus largement en Europe en 2008. Pour accompagner les ventes en magasins, une PLV reprenant des visuels du film a été mise en place pour les agendas, mais pas pour les cahiers...

Et pour clore l'année, les agendas bénéficieront d'une nouvelle campagne audiovisuelle vers novembre-décembre. En revanche, silence radio quant au mon-

ANSOI, AUSSI...

En plus d'Oxford, une autre marque du groupe Hamelin sera présente sur les écrans de télévision à la rentrée : Canson. Un film passera sur les chaînes TF1 et M6, également du 22 août au 8 septembre. Deux messages seront mis en avant : les soixante ans de la pochette, et l'opération « Canson vous offre vos fournitures de rentrée! »

tant global investi pour ces campagnes.

Cahiers, agendas... la marque Oxford ne devrait pas connaître, à court terme, de nouvelles déclinaisons. Mais que devient l'Easy Book M3, la ligne de cahiers numériques de marque Oxford également,

doté du stylo « intelligent » à technologie **Anoto**? « Cette gamme poursuit son développement », souligne Christophe Girard. *Nous ne jetons pas l'éponge! Du reste, de nouveaux développements sont programmés pour cette gamme en 2008.* » Rendez-vous est pris.

en F. L.

Nouveau logo **HAMELIN**

Afin d'internationaliser un peu plus le groupe, l'entreprise a décidé, en juin, de refaire et de simplifier son logo où seul le nom d'Hamelin apparaît, et non plus Groupe Hamelin comme avant. Il se décline principalement en deux versions : une version « standard » grise, destinée à utilisation sur fond blanc, et une autre blanche...

Axel Systèmes, la mobilité sur les chantiers

Désigné "gazelle du logiciel français" en 2006 par le Syntec*, Axel Systèmes, éditeur de progiciels de gestion pour les PME du bâtiment, prépare la génération mobile pour ce secteur. Avec, notamment, des stylos communicants.

En dix ans, Axel Systèmes, à Eybens, a placé sa solution "Manager Entreprise" auprès de 350 clients, dont une majorité d'acteurs du bâtiment, de la climatisation et de l'électricité. "Nous ne sommes pas une start-up !", dément Éric Véronèse, le PDG de la société qui, depuis 1998, tient à être clair sur ce point. "Nous n'avons procédé à aucune levée de fonds ; notre appréciation des besoins du marché et notre innovation ont toujours été nos principaux leviers de développement." À telle enseigne qu'Axel Systèmes a judicieusement attendu le bon moment pour se lancer sur le créneau de la mobilité. "Nos clients n'étaient pas prêts. L'usage de l'assistant personnel (PDA) ne nous semblait pas très adapté pour les personnes du terrain", explique le PDG. En revanche, le stylo communicant que découvre Axel Systèmes par le biais de France Télécom R & D ravive dès 2006 ses recherches dans le domaine. En s'appuyant sur la technologie du stylo numérique, du papier **Anoto** et des solutions de nomadisme d'Orange Business Services, l'offre permet aux chargés d'affaires et aux techniciens de maintenance de transmettre en temps réel l'information à leur entreprise, et vice versa, au moyen d'un stylo, d'un portable et d'une fiche



Éric Véronèse, PDG d'Axel Systèmes, dévoilera sa solution mobile au salon Batimat en novembre.

d'intervention. Voilà la grande nouveauté de l'innovation. En test chez un client, cette solution mobile sera présentée officiellement au salon Batimat en novembre.

L'avènement remarquable d'un éditeur

Quand Éric Véronèse crée Axel Systèmes en 1998, l'entreprise démarre avec quatre salariés, contre treize aujourd'hui. Elle commence son activité comme SSII généraliste dans le logiciel de gestion. Une étude de marché oriente les recherches R & D en direction du secteur du bâtiment. Une première version de son progiciel métier sort après un an de travail acharné. Le produit intéresse immédiatement Memsoft Multilog. "En signant un contrat d'édition avec cet éditeur d'envergure en 2000, nous devenons un acteur

national reconnu." En 2001, c'est au tour du numéro trois français dans l'informatique de gestion, CCMX, de s'allier avec la PME. Durant cette montée en puissance, qui s'étire de 2000 à 2004, l'entreprise grenobloise triple sa clientèle, apprend vraiment le métier d'éditeur, industrialise ses développements. Tandis que le mode de distribution par des revendeurs montre ses limites, Éric Véronèse en profite pour reprendre la main sur la commercialisation. "Ce changement de cap nous a permis de mûrir notre stratégie et de nous positionner aujourd'hui comme un spécialiste incontournable sur le marché français des systèmes d'information pour les PME du bâtiment de 10 à 350 salariés", analyse Marie Lamour, directrice commerciale. ■

S Cathoux

* Syntec : Syndicat des sociétés de service set d'ingénierie informatique