

RENCONTRE AVEC MARC-ÉDOUARD CRASSAERTS,
ADMINISTRATEUR GÉRANT CHEZ MODENA

« C'est le capital humain qui fait la différence »

Créée en 1994 pour distribuer le logiciel Archicad en Belgique et au Luxembourg, MODENA fait le lien entre l'éditeur GRAPHISOFT et les utilisateurs à travers des formations et du support technique. MODENA, c'est avant tout une équipe, dont les compétences et l'implication lui ont valu le titre de Distributor Of The Year.



Marc-Édouard Crassaerts



Vanessa Stallenberg



Méric Herzezeel



Pierre Siraux



Daniele Napoleone



Rita Lengyel

MODENA GROUP vient d'être distingué par GRAPHISOFT en tant que Distributor Of The Year sur un panel de 80 distributeurs répartis dans différents pays ou entités au niveau mondial. L'évaluation ne s'est pas basée sur la quantité de logiciels vendus, mais sur 4 critères majeurs que sont

l'investissement continu dans son développement, l'accroissement de son capital humain, l'augmentation de la qualité de ses services aux utilisateurs et le déploiement de ses relations stratégiques avec les institutions BIM Architecture Entrepreneur Construction.

Concrètement, parmi les faits qui ont valu cette distinction à MODENA : la création de la société luxembourgeoise. Cette nouvelle entité vise à se rapprocher des utilisateurs locaux d'une part, afin de leur offrir davantage de services et mieux les soutenir dans leurs démarches, et des institutions

d'autre part, permettant ainsi de contribuer à la numérisation des cabinets d'architecture.

Autres points qui ont fait la différence : l'augmentation de plus de 25 % du nombre d'heures de formation prestées en 2020 et le redéveloppement complet du panel de formations. Celles-ci ont été davantage orientées sur la pratique pour coller aux besoins des utilisateurs. Elles ont également été digitalisées pour respecter les mesures imposées par la situation sanitaire et adaptées aux critères de qualité exigés par des acteurs para-étatiques comme le CRTI-B, pour qui MODENA a développé une offre en e-learning.

La qualité des services est également un facteur déterminant : « J'ai fait le choix de travailler directement avec les utilisateurs, sans passer par des revendeurs. Cette connexion sans intermédiaires nous permet d'apporter aux utilisateurs le service qu'ils doivent attendre. Nos connaissances nous sont fournies par l'éditeur et nos formateurs sont tous certifiés par GRAPHISOFT », souligne Marc-Édouard Crassaerts, administrateur gérant chez MODENA.

« Ce prix est l'accomplissement de nombreuses années de travail. C'est surtout une consécration du travail des collaborateurs, parce que ce sont eux qui gèrent la connaissance, le support et la bonne entente avec les utilisateurs. C'est le capital humain qui fait la différence », ajoute-t-il.

L'équipe de MODENA GROUP se compose de 6 personnes réparties entre le bureau de Waterloo en Belgique et celui de Capellen au Luxembourg. Vanessa Stallenberg, administration officer, est la 1re personne de contact entre les utilisateurs et MODENA. De par son expérience, elle connaît

parfaitement à la fois le logiciel Archicad et le métier des architectes, ce qui lui permet de les orienter au mieux : vers une session découverte s'ils souhaitent expérimenter le logiciel ou vers une formation pour augmenter leur flux de travail, par exemple.

chargée des relations commerciales et de l'éducation, a elle-même profité du programme d'éducation mis en place par GRAPHISOFT, lors de ses études à Budapest en Hongrie, et met désormais ses connaissances au service des autres, à travers des formations en français et en anglais.

DISTRIBUTOR OF THE YEAR : L'ACCOMPLISSEMENT DE NOMBREUSES ANNÉES DE TRAVAIL ET UNE CONSÉCRATION DU TRAVAIL DES COLLABORATEURS

En Belgique, le service formation et support technique regroupe Méric Herzezeel, architecte et utilisateur d'Archicad depuis la version 13, et Pierre Siraux, architecte et utilisateur d'Archicad depuis la version 8.1. Leurs missions : d'une part, résoudre les problèmes des utilisateurs avec comme objectif de le faire en moins de 4 heures et d'autre part, proposer des formations adaptées aux habitudes constructives belges et luxembourgeoises et aux besoins spécifiques de chaque bureau d'études et cabinet d'architecture. Outre la formule classique, ces formations peuvent prendre la forme de webinaires, de « matinales » d'une heure on line ou « d'Archicad Tips », capsules présentant des trucs et astuces sur des fonctionnalités moins connues du logiciel portant sur des sujets aussi variés que le management, la documentation ou le flux de travail en Open BIM.

Au Luxembourg, Daniele Napoleone, expert Archicad, chargé de formation et de support technique, a pour rôle de comprendre et de soutenir les architectes dans leur travail quotidien et dans la digitalisation de leurs process, en collaboration avec l'État luxembourgeois. Rita Lengyel,

En 2021, MODENA développera un basecamp – une série de formations théoriques et pratiques gratuites, d'une durée de 3 jours – dédié aux étudiants inscrits dans les écoles d'architecture et de dessin. Un investissement qui porte déjà ses fruits, avec 27 inscrits pour la 1re session qui a eu lieu en janvier.

Cette année verra aussi la mise en place d'un système d'abonnement qui permettra aux professionnels d'avoir accès à l'ensemble du panel de formations à un tarif compétitif. « Cela va nous permettre de réduire les coûts de la formation et d'avoir de meilleurs utilisateurs, mieux formés, donc plus aptes à transmettre les bonnes informations sur le logiciel », explique Marc-Édouard Crassaerts.

« De manière générale, nous allons offrir plus de services et une meilleure qualité de services liés à notre logiciel qui a un flux de travail supérieur à ses concurrents, en termes non de fonctionnalités mais de process, et que nous pensons être le plus pertinent sur le marché », conclut-il. ●

Mélanie Trélat