

## **TITRE EXPERTISE INFORMATIQUE ET SYSTEME D'INFORMATION**

### **BLOC E7.1 – Fonction d'Encadrement**

#### **Cahier des Charges de la MSPR « Optimisation et amélioration d'un Système d'Information existant/Manager le SI »**

#### **Activité type A1 : Gérer et optimiser les ressources d'un système d'information**

##### **COMPETENCES EVALUEES :**

Manager un S.I. :

- Elaborer un schéma directeur à partir d'orientations stratégiques.
- Modéliser et cartographier les processus métier en utilisant une méthode.
- Elaborer et mettre en œuvre une politique de sécurité
- Manager des ressources : Coordonner, Superviser et piloter une équipe projet.
- Identifier les leviers d'économie à actionner pour améliorer les processus Qualité.
- Identifier les tactiques et stratégies pour choisir un prestataire tout en évaluant les risques pour l'entreprise
- Ethique & Evolution du S.I. : Déterminer les indicateurs green IT pour les utiliser dans la gestion informatique quotidienne.
- Evaluer les impacts des solutions informatiques en termes de responsabilités sociales et écologiques

##### **PHASE 1 : PREPARATION DE CETTE MISE EN SITUATION PROFESSIONNELLE RECONSTITUEE**

**Durée de préparation :** 19.5 heures

**Mise en œuvre :** Travail d'équipe constituée de 4 apprenants-candidats (5 maximum si groupe impair)

**Résultat attendu – Dossier à produire par équipe :**

Produire un dossier de synthèse répondant aux différentes attentes de la société So-Emballage

## **PHASE 2 : PRESENTATION ORALE COLLECTIVE + ENTRETIEN COLLECTIF**

**Durée totale par groupe** : 30 mn se décomposant comme suit :

- 10 mn de soutenance orale par l'équipe. Cette partie se fera en anglais.
- 20 mn d'entretien collectif avec le jury (questionnement complémentaire), en français.

Objectif : mettre en avant et démontrer que les compétences visées par ce bloc sont bien acquises

**Jury d'évaluation** : 2 personnes (binôme d'évaluateurs) par jury – Ces évaluateurs ne sont pas intervenus durant la période de formation et ne connaissent pas les apprenants à évaluer.

Une partie de cette soutenance se fera en anglais

## **PLAN DU DOCUMENT**

<b>I - PRESENTATION DE L'ENTREPRISE ET DE SON ACTIVITE .....</b>	<b>3</b>
<b>II – LE SYSTEME D'INFORMATION EXISTANT .....</b>	<b>3</b>
<b>III – LE CONTEXTE DU BESOIN .....</b>	<b>4</b>
<b>IV – LA DEMANDE DE REALISATION.....</b>	<b>4</b>
4.1 – LE MANAGEMENT DU SI .....	4
4.1.1 – LA GOUVERNANCE ET LA PERFORMANCE DU SI .....	4
4.1.2 – L'ARCHITECTURE DES PROCESSUS METIER .....	5
4.1.3 – LA SECURITE DES INFORMATIONS .....	6
4.2 – LE MANAGEMENT DES RESSOURCES.....	6
4.2.1- LA GESTION DES COMPETENCES .....	6
4.2.3 – LA GESTION DES CONTRATS .....	7
4.3 – L'ETHIQUE ET LES EVOLUTIONS .....	8
4.4 – LA STRATEGIE FINANCIERE.....	8
4.4.1 – L'ANALYSE FINANCIERE.....	8
<b>ANNEXES 1.....</b>	<b>9</b>
ANNEXE 1.1 : LES INTERVIEWS DE L'OBSERVATOIRE DE L'EMBALLAGE 2011: LES AXES MAJEURS D'INNOVATIONS DANS L'EMBALLAGE .....	9
ANNEXE 1.2 : INTERVIEWS .....	9
ANNEXE 1.3 : UNE CONFIANCE SANS AMBIGÜITE.....	10
<b>ANNEXE 2 .....</b>	<b>11</b>
L'OBSERVATOIRE DE L'EMBALLAGE : 10 ANS D'ENQUETE, PUBLIE LE 18 DECEMBRE 2015.....	11
<b>ANNEXE 3 : LES INTERVIEWS DE ALL4PACK, 2016.....</b>	<b>13</b>
<b>ANNEXE 4 : L'ORGANIGRAMME DE LA SOCIETE SO-EMBALLAGE .....</b>	<b>15</b>

## **I - PRESENTATION DE L'ENTREPRISE ET DE SON ACTIVITE**

La société SO-EMBALLAGE est une société spécialisée dans la distribution d'emballages en toutes sortes, située en région Parisienne.

L'an dernier, SO-EMBALLAGE a réalisé un chiffre d'affaires de 33,8 millions d'euros.

L'entreprise existe depuis 39 ans et compte actuellement 185 employés. Elle travaille également avec des prestataires (transporteurs, etc.)

Les produits vendus sont achetés chez des fabricants avec lesquels l'entreprise travaille depuis de nombreuses années.

Les clients sont aussi bien des entreprises de transport que des entreprises commerciales (vente de produits de type alimentaire, de parfumerie, de pharmacie, mobilier, etc.)

La gamme de produits proposée par SO-EMBALLAGE est actuellement composée de :

- Caisses en bois, cartons, enveloppes
- Films plastiques et autres protections
- Palettes
- Adhésifs, cerclages, agrafes
- Produits de calage (papier bulle, mousse, etc.)

Aucun service complémentaire n'est actuellement offert aux clients. Une étude concurrentielle a démontré que SO-Emballage aurait sans doute intérêt à réfléchir à une offre de services pour récupérer des parts de marché complémentaires.

De plus, depuis quelques années, le domaine de l'emballage subit d'importants changements, comme le démontrent les annexes 1, 2 et 3 : Publications de l'Observatoire de l'Emballage (devenu All4Pack fin 2015, <https://www.all4pack.fr/>).

- 2011 : Les interviews de l'Observatoire de l'Emballage - « Les axes majeurs d'innovations dans l'emballage »
- 2015 : l'Observatoire de l'Emballage : 10 ans d'enquête
- 2016 : les interviews de All4Pack : e-commerce, smart packaging et industrie 4.0 : le futur c'est maintenant.

## **II – LE SYSTEME D'INFORMATION EXISTANT**

La société SO-EMBALLAGE est actuellement équipée d'un système d'information, comprenant :

- Une application d'achat-vente réalisée et mise en place il y a environ sept ans. L'application permet de garder trace des clients et des commandes ainsi que des fournisseurs et des achats réalisés auprès de ceux-ci.
- Quelques modules de l'ERP SAP, installés il y a 3 ans :
  - o Un module « Gestion des stocks » qui permet de suivre les entrées et sorties des produits
  - o Un module « Gestion financière », utilisé pour la gestion comptable et financière, tant au niveau des commandes clients qu'au niveau des achats fournisseurs.
- Un serveur, fonctionnant sous Linux, sur lequel sont installées les applications.
- Une centaine de postes de travail (PC de bureau) fonctionnant sous Windows (différentes versions)

- Un site internet a été créé, il y a quelques années. Il permet de visualiser les produits du catalogue et de passer une commande. Il n’y a pas d’autres fonctionnalités présentes dans le site (pas de possibilité de suivi des commandes passées, pas de possibilité de retrouver ses factures, pas d’information sur l’actualité de l’entreprise ou du domaine d’activité, etc.)

### **III – LE CONTEXTE DU BESOIN**

La direction de SO-EMBALLAGE est décidée à lancer un projet de grande envergure.

Au vu des réflexions déjà menées par les différents responsables des services, il apparaît que l’organisation toute entière devra sans doute subir quelques modifications. Il en suivra une refonte complète du système d’information.

Ayant été jusqu’ici un acteur relativement important dans la chaîne, et souhaitant le rester, SO-EMBALLAGE se doit de coller au mieux aux axes d’innovation de son secteur d’activité. Pour cette raison, il a été décidé que les articles publiés par l’Observatoire de l’Emballage (devenu All4Pack en 2015), devront être utilisés comme base de réflexion. Une des idées qui a d’ores et déjà été énoncée consiste en la mise en place d’outils pour une meilleure sélection des fournisseurs et de produits sur la base d’un ensemble de critères.

Par ailleurs, la direction souhaite que SO-EMBALLAGE devienne un acteur incontournable en investissant dans le développement d’un service R&D, même si l’entreprise ne produit pas elle-même les produits qu’elle commercialise. Il sera alors nécessaire de référencer et de documenter l’ensemble des projets de recherche et de travailler en étroite collaboration avec les fabricants d’emballages.

### **IV – LA DEMANDE DE REALISATION**

#### **4.1 – Le management du SI**

##### **4.1.1 – La gouvernance et la performance du SI**

La direction de SO-EMBALLAGE souhaite vous confier la tâche de mettre en évidence les modifications importantes à prévoir en termes de stratégie organisationnelle et en stratégie informatique. Construisez vos préconisations sur la présentation de l’entreprise, mais également sur les annexes et sur d’éventuelles recherches complémentaires.

- a) Pour cela, vous devez d’abord identifier tous les éléments de l’organisation qui pourraient subir une modification sur les 2 à 5 ans à venir. Il est utile de réaliser un tableau qui met en évidence l’organisation actuelle et les changements à prévoir.

Voici une liste non exhaustive d’éléments qui pourraient subir une modification :

- Implantation géographique (sites, agences, etc.)
- Organisation (services ou départements de l’entreprise, et ce par site)
- Produits/services proposés à la clientèle
- Clientèle

- Partenaires
- Politique en termes de ressources humaines
- Normes respectées/à respecter

- b) En vous appuyant sur la stratégie organisationnelle, il faut maintenant définir les besoins en termes de SI (tout en indiquant ce qui est à maintenir, à modifier ou à remplacer parmi les éléments du SI et de la DSI existants).

Là encore, on peut procéder par un tableau qui permettra de mettre en évidence les besoins de modification de l'organisation, les besoins qui en découlent en matière de SI et les éléments qui permettront d'y répondre.

- c) Une fois les éléments du SI cible identifiés, vous devez décider de quelle façon ce SI cible pourra voir le jour.

a. Commencez par réaliser un schéma qui permet de démontrer :

- Les sites où on devrait trouver des éléments du SI et/ou y avoir accès (sites de l'entreprise, hébergeur si besoin, etc.)
- Les matériels (serveurs, postes de travail, autres outils)
- Les logiciels (logiciels spécifiques, modules d'ERP, SGBD, etc.)
- Le type d'accès (accès Cloud, Intranet, réseau local, etc.)

b. Identifiez les différents projets qu'il faudrait organiser sur une durée de 2 à 5 ans afin d'obtenir le SI cible. Indiquez les projets qui seraient à démarrer dans les 12 mois à venir et leur chronologie. Justifiez votre proposition.

- d) Identifiez quelques indicateurs importants qui devraient permettre à la DSI de surveiller la cohérence entre les objectifs fixés et les éléments du SI mis en place.

Expliquez grâce à quoi et comment les valeurs pour ces indicateurs pourraient être obtenues.

#### 4.1.2 – L'architecture des processus métier

L'entreprise SO-EMBALLAGE est actuellement décomposée en 4 grandes zones:

- La gestion des achats
- La gestion des ventes
- La gestion des stocks
- La gestion financière

e) Observez la stratégie organisationnelle et informatique que vous avez proposée précédemment et indiquez les zones qui seraient impactées par le projet de refonte du S.I. et les zones qui devraient être ajoutées. Justifiez votre réponse.

f) Sans pour autant faire une conception très détaillée, identifiez les quartiers (grandes fonctions) qui devraient être présents dans chacune des zones pour répondre aux futurs besoins. Vous pouvez utiliser des diagrammes ou modèles pour identifier les quartiers (fonctions).

g) Choisissez un des processus de l'organisation, particulièrement intéressant à cause

a. Des modifications qu'il devra subir.

b. Des besoins de sécurisation d'accès aux informations et des échanges

Réalisez un diagramme pour illustrer de quelle façon ce processus devra être modifié (diagramme d'activités ou diagramme BPMN).

#### 4.1.3 – La sécurité des informations

Supposons maintenant que la direction de l'entreprise So-Emballage vient d'indiquer que de nouvelles idées aient émergées concernant la création du département Recherche & Développement. L'idée a fait son chemin mais la direction s'est rendu compte que cette démarche nécessitera une gestion de la confidentialité des informations qui seront échangées au sein de l'entreprise et avec les différents fabricants (internes et/ou externes, en fonction de la stratégie définie). En effet, il s'agit de devenir 'leader' sur le marché en proposant des produits innovants bien avant les concurrents.

Afin de se rendre compte de ce que cela implique au niveau du système d'information, il vous est demandé :

a) D'identifier les risques en termes de sécurité des infos/échanges avec une méthode (par exemple : MEHARI)

b) De définir les besoins et les préconisations en gestion de la sécurité, en vous appuyant sur un référentiel précis (par exemple : EBIOS)

### 4.2 – Le management des ressources

#### 4.2.1- La gestion des compétences

- a. Basé sur les travaux réalisés jusque-là, proposez une organisation pour la DSI. Indiquez notamment :
- Quels sont les grands pôles de la DSI avec leurs responsabilités,
  - Les sites dans lesquels les différents pôles devraient être présents,
  - Les différents niveaux de hiérarchie pour chacun des pôles
  - Le nombre de personnes et les compétences nécessaires, pour chacun des pôles et les différents niveaux hiérarchiques
- b. Suite à vos préconisations en gestion de la sécurité (IV.1), définissez :
- Qui devrait intervenir et à quel niveau, dans la gestion de la sécurité des informations
  - Comment les différents acteurs de la DSI devraient collaborer afin que la gestion de la sécurité soit optimale

#### 4.2.2 – Le Lean Management

L'un des points que la direction de So-Emballage souhaite améliorer concerne la gestion des stocks. Le stockage des produits avant livraison aux clients finaux est un élément qui pourrait, à terme, bloquer l'évolution de l'activité.

Actuellement, le site de stockage comporte deux grands hangars. L'un est destiné aux produits non sensibles à l'humidité (sacs, films plastique, agrafes, etc.), l'autre sert à stocker les produits cartonnés, en papier ou en bois. Ces derniers nécessitent un endroit avec une certaine hygrométrie.

Chaque fin de mois, les gestionnaires de stock vérifient les quantités restantes pour chaque type de produit. Ils signalent alors au chef magasinier les quantités manquantes (par rapport aux quantités habituellement en stock pour pouvoir répondre aux besoins des clients). Celui-ci synthétise les besoins et passe une commande auprès des différents fournisseurs.

Voici les réflexions que la direction de So-Emballage vous fournit :

- Si le nombre de produits proposés augmente, cela aura comme conséquence un stock plus important afin de ne pas pénaliser les délais de livraison auprès de nos clients. Nous aurons alors besoin d'un site de stockage plus grand que celui qui existe actuellement. Comme il n'est pas possible d'agrandir le site existant, cela signifie : soit relocaliser le site de stockage, soit avoir un deuxième site de stockage.
- Il serait peut-être intéressant de pouvoir définir des seuils minima par type de produit afin de ne pas continuer à avoir des quantités en stock aussi importants.
- Si on décide de créer de nouvelles implantations (sites, agences ... - en fonction de la stratégie que vous avez définie), le même problème se pose pour chacun des nouveaux sites. En plus, en fonction du site les besoins de stocks pourraient être différents. Si on considère que les besoins de nos clients sont fluctuants, il faudrait pouvoir adapter nos quantités en stock aux réels besoins constatés. Il semble, en effet, que certains produits sont très demandés à une certaine période et moins à d'autres. Il y a également un effet de mode qui devient de plus en plus important. Ce qu'on appelait de valeurs sûres il y a quelques mois ou années, n'ont plus du tout la côte aujourd'hui...

Aucune décision n'a été prise pour l'instant. La direction de So-Emballage vous demande de faire une proposition afin de rendre la gestion des stocks plus « adaptif » et de (re)définir les aspects du SI liés à la gestion des stocks. Il faut donc :

- a. Faire une proposition pour la gestion des stocks
- b. Définir comment la méthode des 5s peut améliorer la gestion des stocks
- c. Utiliser d'autres techniques pour compléter les suggestions d'amélioration
- d. Faire une cartographie de type "Value Stream Mapping" pour représenter/analyser la gestion des stocks telle que proposée.
- e. Indiquer les éléments du SI qui devraient permettre une gestion « lean » des stocks.

#### 4.2.3 – La gestion des contrats

Le nouveau département Recherche & Développement aura très certainement besoin de matériels très spécifiques. Il est même probable que ces matériels soient très vite obsolètes et qu'il faille les remplacer régulièrement. Il se peut également que de nouveaux besoins de recherche émergent et que cela aille de pair avec un besoin de matériels supplémentaires. Il est donc envisagé de ne pas acquérir ces matériels, mais de faire appel à un prestataire qui mettra les matériels à disposition pour une durée déterminée.

Le prestataire serait responsable de la surveillance de conformité aux besoins exprimés, de la maintenance et du remplacement le cas échéant.

La direction de So-Emballage demande votre concours afin de définir les modalités de ce fonctionnement. Il faut :

- Indiquer quels matériels seraient ainsi mis à disposition par un prestataire

- Faire un comparatif et un choix parmi 2 prestataires de service. Il vous appartient de faire des recherches afin de trouver des prestataires possibles, en fonction des matériels que vous avez identifiés. Vous devez également définir les critères de sélection qui devraient être retenus et les éventuelles règles de pondération qui sont utilisées.
- Définir les éléments fondamentaux du contrat de prestation
  - o Clauses de qualité de service
  - o Clauses de pénalités
  - o Garanties (légales / contractuelles)
  - o Responsabilités
  - o Obligations de moyens ou de résultat
  - o Fin du contrat
  - o Définir les mesures/actions à mettre en place pour suivre l'exécution du contrat.

### **4.3 – L'éthique et les évolutions**

La direction de So-Emballage a été sensibilisée à la notion de Green IT. Il vous est demandé d'étudier comment cet aspect pourrait intervenir dans le SI cible que vous avez défini jusqu'ici :

a. Green IT vs gouvernance et pilotage :

- Définir les éléments du SI sur lesquels on pourrait agir
- Définir les indicateurs nécessaires afin de vérifier, à intervalle régulier, que ces éléments restent dans des limites acceptables (en termes de consommation, de processus de maintenance et/ou de mise au rebut, etc.)

b. Green IT vs poste de travail :

- Identifier les postes pouvant être adaptés au « juste nécessaire » par rapport aux usages métier
- Rédiger les préconisations pour les utilisateurs

### **4.4 – La stratégie financière**

#### **4.4.1 – L'analyse financière**

La direction de So-Emballage est consciente du fait qu'il faille sans doute mettre en place un service help desk au sein de l'entreprise. A l'instar de ce qui se fait dans la plupart des entreprises, la direction souhaiterait avoir connaissance du coût de ce service en rapport avec chacun des départements de l'entreprise.

Il vous est demandé de démontrer comment le coût de ce service pourrait être déterminé avec la méthode ABC.

Vous pouvez vous baser sur l'utilisation de ce service par un département de gestion de stock et sur les informations initiales fournies ci-dessous :

- L'utilisation d'un outil de gestion de tickets est évaluée à 76 Euro/mois
  - L'utilisation d'un téléphone pour répondre à un appel help desk revient à 1,5 Euro
  - La réponse à un appel help desk par une personne à un coût de 8 Euro (si l'appel ne dépasse pas 5 min). On calcule le coût par tranche de 5 min. Chaque réponse à un appel (d'une durée de 5 min) consomme pour 1 Euro d'électricité (PC, ...)
- On estime
- o Qu'il y aurait 50 appels au help desk au cours d'un mois
  - o Que 80% des appels auraient une durée de moins de 5 min et que les 20% restant auraient une durée moyenne de 8 min
  - o Que la plupart des appels nécessiteraient l'intervention d'une personne du help desk. Seulement 5% des appels nécessiteraient l'intervention d'une deuxième personne



## ANNEXES 1

### Annexe 1.1 : Les interviews de l'Observatoire de l'Emballage 2011: les axes majeurs d'innovations dans l'emballage

A la question, "Quels seront, selon vous, les axes d'innovations majeurs de vos emballages ?", les acheteurs ont donné leur avis :



La recyclabilité et l'emploi des matières recyclées apparaissent comme prépondérantes pour les professionnels de tous les secteurs d'activité. Arrivent ensuite, l'ergonomie, la praticité et la facilité d'usage pour 55 % des répondants.

### Annexe 1.2 : Interviews

Frédéric **MAUCLAIR** - Responsable commercial pour le groupe italien IMA, pour L'Observatoire de l'Emballage 2011

#### Séduction et différenciation

« La situation de l'emballage et du conditionnement est très différente selon les secteurs. Là où il y a prescription comme c'est le cas pour une partie des produits pharmaceutiques, le marché est relativement tendu. Les volumes n'augmentent pas car l'optimisation de l'outil de production existant précède l'investissement et l'augmentation de capacité. Les augmentations de volumes quand elles ont lieu sont souvent absorbées par l'outil existant. En ce qui concerne les biens de consommation dont la motivation d'achat réside sur le désir ou le besoin : loisirs, alimentaire, cosmétique... là, **l'évolution des volumes est réelle.** »

« **Pour réussir à se développer sur son marché, il y a nécessité de se différencier.** En conséquence, l'industrie pharmaceutique cherche à séduire par des packagings plus attrayants et en offrant de nouvelles options, par exemple des ouvertures faciles (coulissantes ou dite portefeuille) ou des conditionnements « wallet » également utilisés dans le secteur de la confiserie. Par ailleurs, **le conditionnement évolue vers plus de praticité afin de**

**faciliter la prise du traitement.** Des contenants faciles et agréables à ouvrir et à refermer avec des explications claires. »

Thibault **PINOTEAUX** - Responsable Optimisation Emballages, département Projets et Initiatives Durables du groupe Casino pour l'Observatoire de l'Emballage 2011

### Objectif recyclage

« Nous attendons **des emballages qu'ils perturbent le moins possible la chaîne du recyclage**. C'est pourquoi nous privilégions ceux composés d'un seul matériau et supprimons au fur et à mesure ceux qui entraînent des problèmes au moment du tri des déchets : les bouteilles et flacons en PVC, les bouchons en céramiques sur les bouteilles de verre... Les parties d'emballages composées de différentes matières doivent pouvoir se séparer facilement. Les cartons qui disposent d'une fenêtre en plastique laissent parfois des traces de colle au moment de la fabrication de cartons recyclés. C'est pourquoi on évite d'en ajouter quand ça n'est pas utile. »

### Des appels d'offres draconiens

« Les emballages représentent une part importante des déchets ménagers. Le service environnement emballage pour les produits MDD (marque de distributeur) Casino a pour mission d'élaborer les appels d'offres des spécifications précises visant la réduction de leur taille et poids. **L'analyse des propositions faites par les fournisseurs permet de sélectionner les plus adaptés aux préconisations et critères établis.**

### Végétal sous surveillance

En matière d'innovation, la question environnementale est majeure. Se profile notamment l'utilisation de plus en plus fréquente d'emballages fabriqués à partir du végétal. Ces deux dernières années ont vu se développer les bioplastiques. Cependant, nous suivons de près les tests effectués pour connaître les bienfaits avérés ou pas. Il nous manque encore des éléments d'analyse assez robuste sur leur cycle de vie pour nous y fier totalement.

**Nos indicateurs clés : la quantité de production de CO2, le niveau de consommation d'eau, etc.**

## Annexe 1.3 : Une confiance sans ambiguïté

Optimistes sur l'évolution de leur production à moyen terme, les acheteurs d'emballage et de conditionnement confirment à la hausse une vision déjà prometteuse en 2010.

A la question "Quelles sont, par secteurs, vos perspectives de production en volume sur la France, à moyen terme (2012- 2014) ?" 64 % des 368 acheteurs interrogés envisagent un accroissement de leur production contre 57 % en 2010, chiffre déjà ambitieux qui marquait alors le retour à l'optimisme.

Quant aux autres répondants, un quart d'entre eux misent sur la stabilité. Seuls 3 % prévoient une diminution de leur production, un pourcentage réduit de moitié par rapport à l'année dernière.

Ces perspectives positives semblent encouragées par une production prévue à la hausse malgré la crise que connaît l'économie mondiale actuellement.



Acheteurs, fabricants et équipementiers forment un écosystème offensif : plutôt optimiste, investis dans l'innovation, conditionné par la réduction des coûts, poussés par les exigences environnementales et tourné vers les développements de nouveaux marchés, la R&D et le service client.

Interdépendants dans une chaîne tendue vers le consommateur final, qu'il soit grand public ou professionnel, leurs visions se rejoignent sur la nécessité de productivité, de fiabilité, et de différenciation.

Quelquefois mal perçus par le grand public, emballages et conditionnements démontrent pourtant d'un grand dynamisme d'innovations et relèvent le défi du passage du juste emballé à l'emballé juste !

## **ANNEXE 2**

### **L'Observatoire de l'Emballage : 10 ans d'enquête, publié le 18 décembre 2015**

Lors de l'édition 2015, des leviers de développement ont particulièrement émergé : le « made in France », l'innovation, l'éco-conception et la recyclabilité sont en effet au programme des grandes tendances 2016-2017 de l'emballage.



Depuis 10 ans, le Salon de l'emballage, rebaptisé All4Pack, publie chaque année une enquête sur les grandes tendances des fonctions emballages et des acheteurs en entreprises. En 2015, l'optimisme se confirme, de nouveaux challenges se dégagent : des perspectives positives.

Si le sujet environnement semble légèrement moins présent que les années précédentes (où la thématique ressortait en mot clé, actualité oblige), les thématiques liées à la recyclabilité et au recyclage restent dans le top 3 des enjeux et leviers d'évolution cités par les répondants.

Les 4 grands axes d'innovation pour la profession, pour les 2 ans à venir : la praticité plébiscitée à 51 %, le grand retour du design, avec 49 % et la recyclabilité : l'emploi des matières recyclées conserve sa place, avec 40 %.



observatoire  
de l'emballage



devient  
**Observatoire  
all4pack**  
PACKAGING - PROTECTION - PRESENTATION - HANDLING

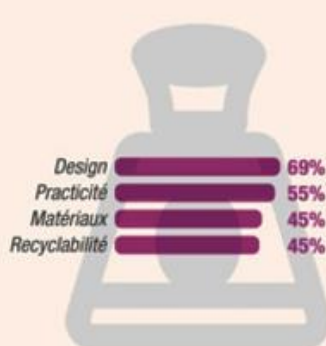
« Baromètre annuel permettant de réaliser une photographie de l'ensemble de la filière en France via un questionnaire adressé aux acheteurs, aux fabricants et aux équipementiers du secteur de l'emballage. »

## 88% des acheteurs innoveront à horizon 2016-2018

Sur quels leviers d'innovation de leurs emballages les acheteurs  
misent-ils pour satisfaire le consommateur final ?



**Alimentation / Boissons**



**Cosmétique / Parfumerie / Hygiène**



**Equipement de la personne  
et de la maison**



**E-commerce et grande distribution**



**Pharmacie / Santé**



**Biens d'équipement industriels,  
intermédiaires et BTP**

[www.all4pack.fr](http://www.all4pack.fr)

    #ALL4PACK2016

## **ANNEXE 3 : LES INTERVIEWS DE ALL4PACK, 2016**

E-COMMERCE, SMART PACKAGING ET INDUSTRIE 4.0 : LE FUTUR C'EST MAINTENANT

### **Les clignotants restent au vert pour la 3ème année**

Pour la 3ème année consécutive, les perspectives de production sont à la hausse pour les marques acheteuses d'emballages et les fabricants d'emballages. Les premières sont confiantes à 70% dans une évolution stable ou en baisse des prix des emballages. Les seconds envisagent à 85 % une évolution stable ou en hausse de leur marge d'exploitation. Perspective partagée par 86% des équipementiers qui, bien qu'ayant moins de visibilité sur leur future production, espèrent beaucoup des exportations vers le continent nord-américain.

Le marché le plus enthousiaste reste le e-commerce et la distribution tandis que le secteur du luxe affiche un recul peu habituel face à des changements dits « historiques ».

### **Le design global pour maîtriser coût de revient, performances et recyclabilité**

L'emballage impactant la vente de leurs produits dans 75% des cas, les marques sont 64% à « plancher » sur des projets packaging et 50% visent l'échéance 2017.

Toutes s'appuient sur des facteurs d'évolution qui sous-tendent la dynamique d'innovation au 1er rang desquels figure immuablement la réduction des coûts pour 59% d'entre elles. Autre facteur d'évolution, la recyclabilité/le recyclage des matériaux supplante cette année réglementations et mises aux normes. La lutte contre le gaspillage progresse de la 8ème à la 4ème place, l'éco-conception et le développement durable restant des constantes « plutôt » importantes pour 53 % des marques/acheteurs. Côté fabricants ; le palmarès de tête place dans l'ordre la réduction des coûts, la recyclabilité/le recyclage et la réduction à la source/l'éco-conception des emballages.

Ainsi, le design général de l'emballage prend toutes ses lettres de noblesse et devient cette année le 1er levier d'innovation pour 51% de tous les acheteurs devant la praticité/la fonctionnalité d'usage. La recyclabilité des matériaux reste le troisième levier. Au niveau sectoriel : la beauté privilégie la personnalisation des emballages à leur praticité alors que la santé mise sur les fonctions de protection, comme les biens d'équipement et intermédiaires. L'e-commerce et la distribution s'appuient davantage sur les matériaux comme leviers d'innovation.

Entre facteurs d'évolution et leviers d'innovation : un nouvel emballage est de toute façon sélectionné pour son coût de revient par rapport au produit et process et à égalité pour ses qualités et performances.

### **E-commerce, « made in france », supply chain management : l'emballage ancre ses nouveaux fondements**

Parmi ses atouts : 82 % des acheteurs d'emballage encouragent le label « Made In France » pour les emballages (42% se fournissent en France) et 73 % le font pour les machines (+13 points versus 2015).

Phénomène plus lent : l'achat de matériaux bio-sourcés ne concerne toujours qu'une faible partie des acheteurs (18%).

L'emballage d'expédition retournable est une alternative utilisée ou envisagée par 49% des marques pour livrer les distributeurs et 42 % (idem 2015) envisagent ou demandent à leurs fournisseurs de livrer leurs produits dans ce type d'emballage.

Le développement du e-commerce conduit les marques dans 41 % des cas à modifier l'emballage d'expédition de leurs produits vendus sur le web et 30% ont opéré des modifications sur l'emballage primaire. En amont: 53% des fabricants répondent à ces demandes en proposant des emballages individuels sur mesure et pour 47% de nouveaux emballages rigides.

Les fabricants sont toujours aussi nombreux (50%) à développer leurs prestations pour une gestion des stocks de leurs clients et sont un peu plus nombreux (+ 4 points vs 2015) à intégrer des problématiques spécifiques de transport.

Les prestations des équipementiers évoluent vers encore plus de maintenance : préventive pour 87% (vs 83% en 2015), curative (+13 points vs 2015) et à distance pour 69% d'entre eux. 77% des équipementiers évoluent également vers un service « d'upgrade » du matériel.

### **Les emballages actifs, connectés et intelligents doivent faire leur chemin**

Parmi les acheteurs concernés, 42% allouent ou vont allouer des moyens spécifiques au développement d'emballages connectés/intelligents. 53% font de même chez les fabricants concernés alors que 57% des équipementiers se déclarent non concernés.

Le développement d'emballages actifs mobilise et va mobiliser des moyens spécifiques chez 39% des acheteurs concernés. Ce sera également le cas pour 39% des fabricants.

Fabricants et acheteurs pensent plus que majoritairement que les emballages connectés/intelligents sont un véritable progrès pour améliorer la sécurité des produits. Message pas encore perçu par les 43% de consommateurs français sondés par All4pack grâce à l'Obsoco qui pensent que ces emballages sont intéressants mais que leur utilité reste à démontrer.

*Etude réalisée pour le Salon ALL4PACK Paris- Groupe Comexposium par Goudlink/MRCC*

*Synthèse réalisée par Annette FREIDINGER-LEGAY - Expert international en emballage et conditionnement*

## ANNEXE 4 : L'ORGANIGRAMME DE LA SOCIETE SO-EMBALLAGE

