

---

# Projet ASAPE :

## Analyse des besoins

---

Description du document	
Date	24/03/2015
Version	1
Auteur	Promotion MSI 2014-2015
Destinataires	Equipe pédagogique MSI Entreprise ASAPE

Historique des versions			
Version	Intervenants	Date	Objet
1	Equipe étudiante	10/11/2014	Création

# Sommaire

<b>1. Contexte</b>	<b>3</b>
1.1 Présentation de l'entreprise ASAPE	3
1.2 La demande	4
<b>2. Méthodologie (phase de prospection)</b>	<b>5</b>
<b>3. Résultats</b>	<b>7</b>
3.1. Typologie des organismes identifiés	7
3.2. Résultats des prises de contact par types d'organismes	9
3.2.1. Organismes certificateurs (Certisud, Agrocet, Dekra, CTIFL)	9
3.2.2. Organismes d'inspection (ASSVAS, Quali-Bordeaux, DGCCRF, AFNOR, SIVEP, Agro Émergence)	10
3.2.3. Coopératives (Allix SARL, Terres du Sud) :	13
3.2.4. Autres entreprises avec un service Qualité (Tri-Sure, Aquitaine Spécialités, Compagnie des pêches de St. Malo, Entreprise de restauration, Leclerc)	14
3.3. Tableau récapitulatif	17
3.4. Veille concurrentielle	18
3.4.1. ZenDoc:	18
3.4.2. ArioInspect	18
3.4.3. Gamme LIS	19
Conclusion de la phase de prospection	21
<b>Bibliographie</b>	<b>22</b>
<b>Glossaire</b>	<b>23</b>
<b>Annexes</b>	<b>24</b>

Ce document est réalisé dans le cadre du projet professionnel mené par les étudiants de l'école Bordeaux Sciences Agro de la promotion Management des Systèmes d'Information 2014-2015 à la demande de l'entreprise ASAPE. Ce projet consiste en une réflexion prospective sur la proposition d'une application nomade destinée aux organismes d'inspection et de contrôle du secteur agro-alimentaire.

L'étape d'analyse des besoins s'inscrit dans la démarche générale d'analyse conduite par les étudiants. Elle a pour but d'identifier les organismes d'inspection et de contrôle du secteur agro-alimentaire ainsi que leurs besoins métiers en termes d'application nomade. Les informations recueillies lors de cette analyse permettront de réaliser les étapes suivantes d'analyses fonctionnelle et technique.

L'objectif de ce document est de fournir les résultats de l'analyse des besoins réalisée sur la période du 7 octobre au 14 novembre 2014. La première partie rappellera le contexte du projet et la place de cette étape d'analyse pour ensuite présenter la méthodologie de recueil du besoin. Enfin les résultats de l'analyse seront présentés et permettront d'identifier un type d'organisme de contrôle et d'inspection à approfondir, sur les besoins duquel portera la suite du projet.

## **1. Contexte**

### **1.1 Présentation de l'entreprise ASAPE**

Fondée en 2003, l'entreprise bordelaise ASAPE regroupe à la fois les métiers d'éditeur et d'intégrateur de solutions informatiques dédiées au suivi d'activités et au pilotage d'entreprise. ASAPE compte 25 collaborateurs, à la fois informaticiens et ingénieurs en agriculture et agronomie, et représente plus de deux millions de chiffre d'affaires. Son activité est diversifiée puisqu'elle propose des logiciels de gestion des affaires et projets (ASAP'gap), des prestations d'assistance et de conseil dans les domaines de la comptabilité et de la gestion (ASAP'aci) et enfin des prestations sur mesure (ASAP'psm) selon les besoins des clients.

Mais le cœur de métier d'ASAPE se tourne vers le secteur agricole (52% du chiffre d'affaires), au travers de la solution ASAP'agro. Avec ASAP'agro, ASAPE propose des solutions métiers pour optimiser la gestion et la connaissance des clients pour les techniciens et commerciaux. Ces solutions se déclinent selon quatre grands axes :

- des services opérationnels pour le suivi des clients ;
- un volet administratif qui vise à alléger et simplifier les procédures ;
- un volet management qui vise à optimiser le travail du technicien/commercial ;
- un volet marketing qui vise à suivre la concurrence.

Le logiciel Nomad'agro, outil de CRM (Customer Relationship Management), à destination des conseillers et techniciens des coopératives et des négoce de toutes tailles, s'adapte au fil du temps à de nouvelles demandes.

La clientèle d'ASAPE représente aujourd'hui un réseau de 50 distributeurs pour plus de 1800 utilisateurs. Ses partenaires sont des entreprises des secteurs du BTP et de l'énergie (pour la solution Asap'Gap) et des coopératives et négoce des secteurs agronomiques et agro-alimentaires (pour Asap'agro), principalement situés dans l'ouest de la France.

Aujourd'hui, l'entreprise dispose d'une expertise reconnue dans le domaine de la relation client et des solutions nomades (avec gestion des modes connectés et déconnectés).

Forte de cette expertise, l'entreprise souhaite explorer de nouveaux marchés et développer (de façon contrôlée) sa gamme et sa clientèle. Elle s'intéresse en particulier aux organismes de contrôle et d'inspection des secteurs de l'agronomie, de l'agroalimentaire et de l'environnement. Ses contacts réguliers avec ses partenaires lui laissent augurer des besoins dans ce domaine et une possibilité de valoriser ses savoir-faire.

Aussi, afin d'approfondir ces pistes, ASAPE s'est rapprochée de l'école d'ingénieurs agronomes Bordeaux Sciences Agro. La réflexion prospective est confiée à la promotion 2014-2015 de la spécialisation Management des Systèmes d'Information regroupant des étudiants d'AgroSup Dijon et Bordeaux Sciences Agro. Elle sera effectuée dans le cadre de leur projet professionnel du semestre 9.

## 1.2 La demande

Pour compléter et enrichir son offre destinée au secteur agronomique, ASAPE souhaite explorer un nouveau marché : les organismes d'inspection et de contrôle des secteurs agronomique et agroalimentaire. Les retours d'information de la part des partenaires ou même des salariés de l'entreprise laissent entrevoir des possibilités dans ce domaine. L'idée serait de valoriser les savoir-faire d'ASAPE en proposant aux professionnels de terrain de ces secteurs une solution mobile.

La question posée est donc la suivante :

**L'offre ASAP'agro destinée à la filière agricole peut-elle s'enrichir d'une nouvelle application de contrôle mobile à destination des organismes d'inspection et de contrôle des secteurs agronomiques et agro-alimentaires ?**

Pour répondre à cette question, les étudiants MSI devront mener une étude prospective ayant pour objectifs d'identifier :

- 1) les organismes qui pourraient être des cibles pour ce type de solution et leurs grandes familles de besoins.
- 2) la forme que pourra prendre cette solution (étude fonctionnelle et technique)

La solution proposée pourra s'intégrer à l'outil de CRM Nomad'Agro ou constituer une solution autonome. ASAPE n'impose aucune priorisation entre ces 2 approches.

Les critères de qualité suivants devront impérativement être pris en compte lors de la réflexion :

- le caractère **nomade** de la solution proposant une utilisation en **mode déconnecté** ;
- l'**ergonomie** pour faciliter la saisie et la consultation d'information ;
- l'**évolutivité**, en particulier pour s'adapter aux contraintes réglementaires actuelles et à venir et permettre ainsi l'utilisation de la solution à long terme. La solution devra être facilement paramétrable pour s'adapter à une variété d'entreprises et organismes.

Cette version de l'analyse du besoin n'aborde que la 1<sup>ère</sup> phase de l'étude. Y seront présentés la méthodologie et les résultats concernant la phase d'exploration des cibles potentielles. Une deuxième phase (non présentée ici) s'intéressera plus particulièrement aux besoins d'un type de cible particulier, identifié lors de la 1<sup>ère</sup> phase.

## **2. Méthodologie (phase de prospection)**

La première étape de notre analyse du besoin consistait à rechercher des informations sur les organismes de contrôles et d'inspection dans l'agroalimentaire pour identifier les structures vers lesquelles orienter notre recherche de contacts.

Nous avons donc travaillé en 3 temps :

**1) Réalisation d'une veille « métier » large** de façon à comprendre le domaine couvert par les organismes de contrôles et d'inspection et lister les organismes.

=> Recherches sur Internet et bibliographie à partir des mots clés suivants : organismes d'inspection, organismes de contrôle, qualité secteur agro-alimentaire, organismes certificateurs, contrôle qualité, signe de qualité (AOC, Label Rouge, Agriculture Biologique, etc.), référentiel, normes ISO, HACCP, responsable qualité.

=> Etude de supports de cours (Bordeaux Sciences Agro, AgroSup Dijon). A noter : Pour des raisons de droits d'auteurs, ces supports ne pourront être consignés dans les archives du projet.

**2) Prise de contacts :**

Sur la base de la veille métier réalisée, nous nous sommes attachés à contacter les organismes ciblés. Les noms et coordonnées des contacts proviennent de 3 sources : contacts personnels de certains membres de l'équipe, contacts recommandés par les enseignants de Bordeaux Sciences Agro et d'AgroSup Dijon, contacts identifiés après recherches sur Internet.

2 types de contacts ont été pris :

- Entretiens sur rendez-vous en présentiel (sur site ou à Bordeaux Sciences Agro) ou par téléphone
- Echanges par mail, sur la base d'un mail type (personnalisé en fonction du destinataire)

Guide d'entretien : Pour rendre homogène et faciliter la rédaction et la comparaison des comptes-rendus d'entretien, nous avons mis en place un guide d'entretien qui s'organise de la manière suivante (voir annexe) :

- Première partie : présentation de l'équipe MSI et de la raison de notre demande d'entretien. Cette partie regroupe l'ensemble des informations utiles pour se présenter, informer la personne sur notre projet et présenter les objectifs de l'entretien ;
- Seconde partie : découverte du métier. Elle comporte des questions permettant de comprendre le métier de la personne interviewée, les documents nécessaires ainsi que les outils utilisés quotidiennement ;

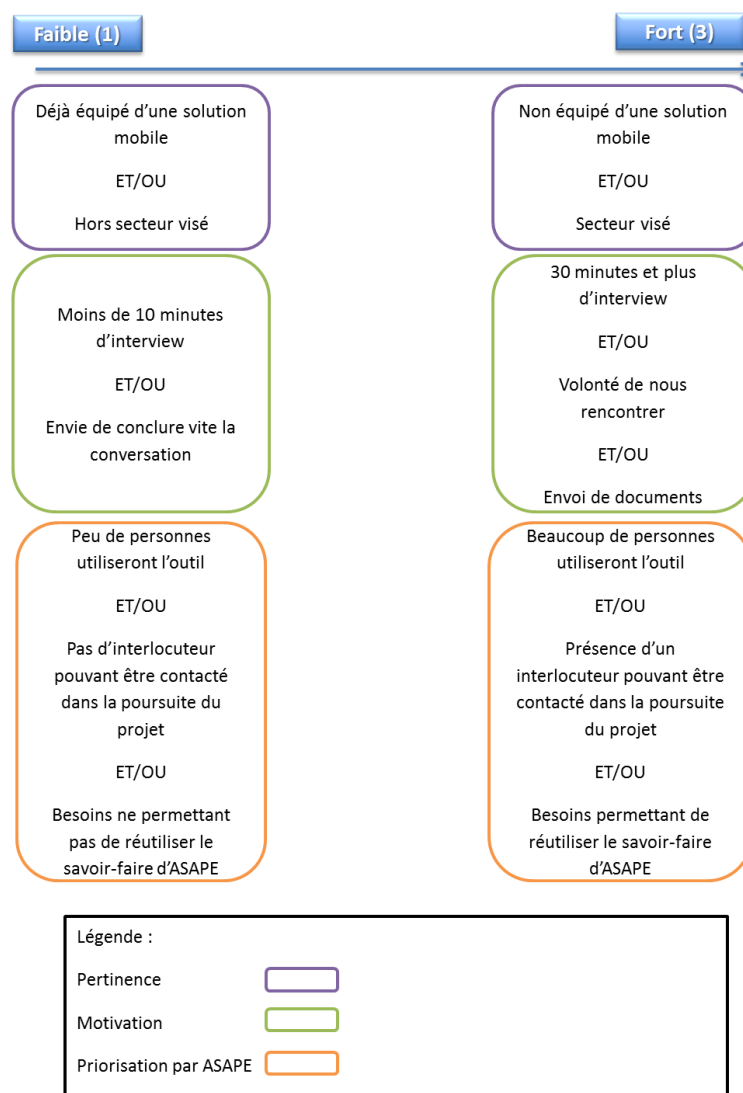
- Troisième partie : besoins en termes d'application nomade. Elle aborde plus spécifiquement les questions sur la possibilité et la valeur ajoutée par l'utilisation d'une solution nomade.

Compte-rendu : A chaque fin d'entretien nous réalisons un compte-rendu suivant une trame définie organisant les informations collectées lors des entretiens.

Pour éviter le risque de contacter à deux reprises la même personne et pouvoir relancer les personnes ou organismes n'ayant pas répondu à notre première prise de contact, nous avons mis en place un tableau récapitulatif des contacts et des rendez-vous. Au sein de ce tableau étaient consignés des informations relatives au contact (nom, métier, entreprise), la date de première prise de contact, la réponse, les éventuelles relances, les dates de rendez-vous, les étudiants qui seront présents à ces rendez-vous et enfin les informations relatives à l'avancement de la rédaction du compte-rendu d'entretien.

Ce document sera associé à un document regroupant les comptes-rendus d'entretien ainsi que le tableau récapitulatif des contacts.

Qualification des contacts : A la fin de cette phase de prise de contact, nous avons mis en place un indicateur permettant d'estimer la qualité des contacts obtenus et ainsi pouvoir, à terme, identifier la cible à privilégier pour la suite du projet et l'analyse des besoins détaillée. L'indicateur est construit sur la base du schéma suivant. Pour la réussite du projet il est nécessaire d'être en interaction avec les entreprises pour établir des fonctionnalités adaptées à leurs besoins. C'est pourquoi le critère de motivation a compté double lors du calcul.



3) **Réalisation d'une veille concurrentielle**. Réalisée en parallèle de la prise de contact, elle avait pour objectif d'identifier les applications existantes dans le domaine de notre étude. Cette veille permet de voir les caractéristiques et les fonctionnalités des produits existants sur le marché et de mettre en évidence les similitudes et surtout les possibilités de notre projet en lien avec les témoignages recueillis lors des entretiens.

Les résultats de cette étude sont présentés ci-après.

### 3. Résultats

#### 3.1. Typologie des organismes identifiés

4 types d'organismes ont été retenus :

- les **organismes de certification** qui garantissent le respect des cahiers des charges comme c'est le cas de la certification Agriculture Biologique ou encore des productions labélisées.

Métiers visés : Nous avons identifié les métiers d'agent de certification et de contrôleurs ;

- les **organismes d'inspection** qui inspectent aussi bien la qualité des produits que les infrastructures sur l'ensemble ou une partie de la chaîne de production ou de transformation. Nous avons identifié les entreprises comme l'AFNOR, des associations garantissant la qualité et l'origine des produits ainsi que les services publics au sein desquels il y a la Direction Générale de l'Alimentation, la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes ou encore les Directions Départementales de la Protection des Populations qui réalisent des contrôles sanitaires et vétérinaires pour assurer la santé publique et la protection des consommateurs.

Métiers visés : Nous avons orienté nos recherches de contact vers les métiers d'agent d'inspection ou encore d'inspecteur de la santé publique vétérinaire ;

- les **coopératives** qui réalisent des contrôles et des suivis sur les produits réceptionnés et stockés.

Métiers visés : Nous avons identifié les métiers de Responsable Qualité ;

- les **entreprises qui fabriquent, transforment ou commercialisent des produits alimentaires ou à destination du secteur agroalimentaire**. Pour assurer une production, des processus qualité sont mis en place comme la méthode d'Analyse des dangers - points critiques pour leur maîtrise (abrégée HACCP en anglais) ou encore la procédure de bris de verre et plastique dur.

Métiers visés : Au sein de ces entreprises, nos contacts privilégiés étaient des Responsables Qualité ainsi que des Assistants Qualité.

La suite du document présente une synthèse des résultats obtenus classés par type de structures identifiées. Le détail des comptes-rendus est disponible dans le cahier des comptes-rendus fourni avec ce document.



## 3.2. Résultats des prises de contact par types d'organismes

### 3.2.1. Organismes certificateurs (Certisud, Agrocert, Dekra, CTIFL)

#### Personnes interviewées :

Fonction de la personne contactée	Méthode de recueil du besoin		
	Entretien téléphonique	Entretien en présentiel	Questionnaire par mail
Contrôleur Agriculture Biologique chez Agrocert	X		
Contrôleur et auditeur Label Rouge chez Agrocert		X	
Contrôleur chez Certisud	X		
Commerciale et chargée de planification des audits Qualité dans le domaine de l'agro-alimentaire chez Dekra			X
Ancien inspecteur certification fruitière au Centre technique interprofessionnel des fruits et légumes (CTIFL)		X	

Certisud et Agrocert sont des organismes qui certifient les signes de qualité (Agriculture Biologique, Appellation d'Origine Contrôlée, etc.). Des inspecteurs sont envoyés chez les organismes certifiés et à certifier pour vérifier si les exigences du cahier des charges concerné sont bien appliquées.

Dekra est un organisme certificateur indépendant dont le champ de compétences s'étend à plusieurs domaines tels que les systèmes, les personnes ou la grande consommation.

Le Centre technique interprofessionnel des fruits et légumes (CTIFL), un organisme interprofessionnel, travaille sur des aspects d'amont tels que la sélection de nouvelles variétés, la conservation ou le conditionnement du produit ou au niveau de la distribution et des consommateurs.

#### Utilisateurs et bénéficiaires :

Les inspecteurs de CertiSud, Dekra et du CTIFL réalisent la récolte de données ainsi que leur exploitation; ils sont donc utilisateurs et bénéficiaires.

#### Besoins :

- \* gérer les rendez-vous et planifier les inspections
- \* saisir les données collectées lors de l'inspection
- \* paramétrer leurs propres grilles d'évaluation

Pour Certisud, la partie la plus contraignante du travail est la prise de rendez-vous et la saisie des données dans la base de données. Un outil informatique facilitant la saisie pourrait être envisagé : pour chaque cahier des charges, une grille reprenant les différentes exigences pourrait être complétée sur smartphone ou tablette et communiquerait directement les résultats à la base de données.

CertiSud est prêt à changer tant que l'outil est assez flexible pour définir ses propres grilles d'évaluation.

### Freins/limites :

\* La réglementation, les normes en vigueur semblent contre-indiquer l'utilisation d'un outil nomade

Dekra certification n'a pas exprimé le besoin d'un outil mobile voire considère qu'il est généralement difficilement utilisable lors des audits pour des questions de normes: d'un point de vue sanitaire, la tablette ou le smartphone ne sont pas considérés comme "propres".

\* L'entreprise dispose déjà d'un outil

Dans le cas d'Agrocert, pour le contrôle Agriculture Biologique, l'entreprise est déjà équipée d'un outil informatique spécifique et le contrôleur Agriculture Biologique n'a pas exprimé le besoin d'une application nomade.

Pour l'inspection fruitière dans le CTIFL, des besoins précis ont été exprimés cependant cet organisme a déjà commencé la démarche pour avoir un logiciel spécifique.

\* Le nombre d'utilisateurs potentiels est faible

Pour le contrôle Label Rouge, un outil permettant d'effectuer le suivi des non-conformités serait intéressant néanmoins l'effectif de l'équipe qui effectue ces contrôles est faible et l'intérêt d'une application nomade est limité.

### **3.2.2. Organismes d'inspection (ASSVAS, Quali-Bordeaux, DGCCRF, AFNOR, SIVEP, Agro Émergence)**

#### Personnes interviewées :

Fonction de la personne contactée	Méthode de recueil du besoin		
	Entretien téléphonique	Entretien en présentiel	Questionnaire par mail
<b>Agent d'inspection au sein de l'Association de Services des Syndicats Viticoles de l'Anjou et de Saumur basée à Angers (ASSVAS)</b>	X		
<b>Responsable Qualité chez Quali-Bordeaux</b>			X
<b>Inspecteur à la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF)</b>	X		
<b>Auditeur à l'Association française de normalisation (AFNOR)</b>	X		
<b>Responsable de l'unité vétérinaire du Service d'Inspection Vétérinaire et Phytosanitaire aux frontières (SIVEP)</b>	X		
<b>Responsable chez Agro Émergence Pôle Qualité</b>	X		

L'ASSVAS et Quali-Bordeaux sont des organismes d'inspection agréés par l'INAO. L'ASSVAS a été créé à la demande des viticulteurs afin de répondre aux nouvelles exigences des contrôles des vins produits sous signes d'identification de la qualité et de l'origine.

Quali-Bordeaux vérifie pour le compte de l'INAO que tout opérateur inspecté respecte les conditions de productions fixées dans le cahier des charges de l'AOC qu'il souhaite produire et que les produits commercialisés contrôlés respectent le minimum qualitatif exigé par l'Organisme de Défense et de Gestion pour son AOC.

La DGCCRF assure trois grandes missions : la régulation concurrentielle des marchés, la protection économique et la sécurité des consommateurs. Un métier d'inspecteur à la DGCCRF consiste à contrôler les agriculteurs ayant fait une déclaration à la politique agricole commune pour obtenir des subventions. Il doit :

- Préparer son inspection en préparant les justificatifs et en prévenant l'organisme inspecté ;
- Effectuer l'inspection sur le terrain.
- Écrire un compte rendu de l'inspection et envoyer un rapport d'anomalie si besoin.

Dans le cadre de son travail, l'inspecteur est en relation avec d'autres organismes publics (exemple: FranceAgriMer).

L'AFNOR est un organisme officiel français de normalisation qui fournit des normes communes :

- d'information et de promotion des normes (ainsi que leur publication qui assure une partie de son financement),
- de certification (AFNOR Certification),
- de formation professionnelle (AFNOR Compétences)

Le Service d'Inspection Vétérinaire et Phytosanitaire aux frontières (SIVEP) de l'aéroport de Roissy-en-France. Le Poste Frontalier du SIVEP est un service du Ministère chargé de l'Agriculture, rattaché à la Direction Régionale et Interdépartementale de l'Alimentation, de l'Agriculture et de la Forêt d'Ile de France (DRIAAF). Le SIVEP est chargé du contrôle sanitaire des produits d'origine animale, des animaux vivants et des végétaux en provenance des pays extérieurs à l'Union Européenne (les pays tiers) et transitant par l'aéroport de Paris Charles de Gaulle.

Agro Émergence Pôle Qualité est une association dépendant des régions Pyrénées Orientales et Languedoc-Roussillon. Elle accompagne les professionnels dans leur valorisation de produit et réalise des prestations de service Qualité

### **Utilisateurs et bénéficiaires :**

Bénéficiaires directs: les inspecteurs qui vont pouvoir gagner du temps et limiter la double saisie ;

Bénéficiaires indirects: les organismes inspectés qui recevront plus vite le rapport d'inspection.

### **Besoins :**

#### **\* Saisir les données collectées lors de l'inspection**

L'ensemble des organismes a mentionné ce point de façon directe ou indirecte.

#### **\* Disposer d'un système de signature électronique**

L'inspecteur de la DGCCRF a mentionné l'utilité d'une signature électronique automatique, qui permettrait lorsqu'on insère une clé USB, de rendre un document unique et authentifié au nom du contrôleur.

\* Paramétrer leurs propres grilles d'évaluation

Pour l'inspecteur de la DGCCRF, la possibilité de faire un questionnaire personnalisable est intéressante. Ce questionnaire pourra être sous la forme d'une checklist. L'Audit de l'AFNOR a insisté sur la flexibilité de notre logiciel afin qu'il puisse s'adapter à toutes les Certifications. En effet, chaque Certification a une liste d'exigences qui leur est propre.

\* Importer des grilles d'audit

Agro-Emergence et ASSVAS ont des grilles à respecter. Pour pouvoir être en concurrence avec leurs logiciels, le nôtre devrait permettre d'importer des grilles de plusieurs certifications et de les transformer en formulaire automatiquement.

\* Synthétiser des validations et des non-conformités avec alertes automatiques

Agro-Emergence et ASSVAS ont mentionné que le suivi de la validation de leur documentation (grilles, formulaires) et les procédures de non-conformité ne sont pas assez performants sur papier. Un outil informatique permettrait de tout synthétiser sur un seul document disponible pour tous les inspecteurs.

\* Gérer les rendez-vous et planifier les inspections

L'auditeur de l'AFNOR est amené à se déplacer constamment sur différentes entreprises et pour des certifications diverses. Intégrer un agenda dans notre outil serait donc pertinent.

**Les freins/ les limites :**

\* Risque de contamination des denrées alimentaires

L'obstacle majeur à l'utilisation d'un outil mobile par le SIVEP provient de problèmes des potentielles contaminations croisées.

\* L'entreprise dispose déjà d'un outil

Pour les inspections de contrôle du vignoble, les inspecteurs sont équipés d'Ipad. Ils les utiliseront bientôt également pour le prélèvement des échantillons de vins. Ainsi Quali-Bordeaux possède déjà un outil mobile.

La responsable de l'unité vétérinaire n'a exprimé aucun besoin particulier puisque l'ensemble des SIVEP français utilise actuellement le logiciel TRACE pour effectuer les contrôles.

\* Le nombre d'utilisateurs potentiels est faible

Pour Agro Emergence Pôle Qualité, la seule solution informatique utilisée est un tableur Excel pour les non-conformités et cela leur est suffisant du fait du nombre réduit d'acteurs.

\* La résistance au changement est forte

Les agents d'inspection saisissent sur un support papier les conclusions des contrôles effectués. Par la suite, la responsable des agents d'inspection saisit sur Excel ces rapports d'inspection ; ce qui lui permet de contrôler le travail effectué par les agents.

De même en raison de la confidentialité des données l'AFNOR ne souhaite actuellement pas s'équiper d'un outil mobile.

Pour la DGCCRF, l'inspecteur estime que si le ministère a pour projet de mettre en place une solution mobile, il ne ferait pas appel à un prestataire externe pour le développement.

L'inspecteur de l'AFNOR interviewé n'est pas prêt à changer parce qu'il est satisfait avec les formulaires Excel et Word proposés par les sites des Certifications.

**Un point de vigilance supplémentaire :**

Pour Agro Émergence Pôle Qualité, le coût et la robustesse de l'objet sont un frein à son implémentation pour une utilisation sur le terrain. Il faudra de plus que la solution soit facile d'utilisation.

### 3.2.3. Coopératives (Allix SARL, Terres du Sud) :

#### **Personnes interviewées :**

Fonction de la personne contactée	Méthode de recueil du besoin		
	Entretien téléphonique	Entretien en présentiel	Questionnaire par mail
Responsable qualité de la SARL (Allix SARL)	X		
Responsable qualité de la coopérative Terres du Sud	X		

La coopérative Allix SARL est une société à responsabilité limitée est spécialisée dans le secteur d'activité de la culture de céréales (à l'exception du riz), de légumineuses et de graines oléagineuses. La coopérative Terres du Sud est une coopérative de grande taille organisée en deux réseaux de négoce et un réseau commercial.

#### **Utilisateurs et bénéficiaires :**

Les techniciens de laboratoire seraient les utilisateurs de cette application d'aide à la saisie des résultats en laboratoire. Les bénéfices toucheraient les techniciens eux-mêmes, par la diminution des erreurs de recopie lors de la saisie sur support informatique. Les responsables qualité seraient également bénéficiaires de cette application par un accès à l'information plus rapide que s'il fallait attendre la saisie des résultats sur support informatique.

#### **Besoins :**

\* Effectuer un suivi du producteur

\* Vérifier la conformité de la marchandise

Ces deux structures réceptionnent des produits agricoles en provenance des producteurs et en vérifient la qualité par des tests d'agréage. Puis, des tests sont effectués pour vérifier certains paramètres avant envoi chez le client (par exemple, une analyse de contaminant sur céréales pour Terres Du Sud).

#### **Les freins/ les limites :**

\* L'entreprise dispose déjà d'outils

Les deux entreprises disposent d'outils pour la traçabilité et la vérification de la conformité des produits.

### 3.2.4. Autres entreprises avec un service Qualité (Tri-Sure, Aquitaine Spécialités, Compagnie des pêches de St. Malo, Entreprise de restauration, Leclerc)

#### Personnes interviewées :

Fonction de la personne contactée	Méthode de recueil du besoin		
	Entretien téléphonique	Entretien en présentiel	Questionnaire par mail
Responsable Qualité chez Tri-sure à Rouen	X		
Responsable Qualité chez Aquitaine Spécialités		X	
Assistant Qualité chez l'entreprise de restauration			X
Assistant Qualité dans la Compagnie des pêches de St. Malo	X		
Responsable Qualité du Magasin Leclerc à Blagnac	X		
Ancienne Responsable Qualité et Chef de secteur actuellement du Magasin Leclerc à Blaye	X		

Tri-Sure est l'entreprise leader du bouchon pour l'industrie. Parmi ses clients il y a les leaders du soft drink. L'entreprise est certifiée ISO 9001 version 2008 et FFS 22000. La qualité des bouchons passe par un contrôle visuel, un fonctionnel et un dimensionnel.

Aquitaine Spécialités est un fabricant et distributeur des Canelés de Bordeaux en France et à l'export. Son site de production possède un service Qualité. Ils sont certifiés IFS Food et BRC Food.

L'entreprise de restauration ne souhaite pas divulguer son identité. Il s'agit d'une société qui possède plusieurs points de restauration dans des parcs à thèmes. Le service qualité de cette entreprise effectue des audits en interne sur ces points de restauration.

La Compagnie des pêches de St. Malo possède le seul navire-usine européen spécialement équipé pour la production de plaquettes de surimi; ces plaques sont ensuite utilisées par l'usine Comaboko (certifiée ISO 9001/2000 et 14002/1996) basée à St. Malo comme base d'une large gamme de préparations prêtes à l'emploi.

E.Leclerc est une coopérative de commerçants et une enseigne de la grande distribution.

Les magasins E.Leclerc sont des indépendants, mais ils doivent obtenir la certification Leclerc. Ils doivent respecter des directives de la direction centrale en matière d'hygiène et de la réglementation européenne, mais chaque magasin possède son propre service Qualité.

### **Utilisateurs et bénéficiaires :**

Pour l'ensemble des responsables Qualité, ce serait eux les utilisateurs de la solution ainsi que les bénéficiaires. Le gain de temps est la raison principalement invoquée.

### **Besoins :**

#### **\* Possibilité de créer une grille d'audit personnalisable**

Aquitaine Spécialités a demandé de créer des questionnaires, observations et check-list adaptable à tous les sites contrôlés. Ceci permettrait de s'adapter à tout type d'audits aussi bien internes qu'externes. Un exemple de check-list qui serait potentiellement adaptable à un outil nomade pour l'audit HACCP nous a été fourni par la responsable Qualité de l'entreprise Aquitaine Spécialités (voir annexe).

#### **\* Historique des résultats aux différents points de contrôle**

Ce point a été mentionné par Leclerc, par l'entreprise de restauration et par la Compagnie des Pêches.

#### **\* Centraliser les informations recueillies**

Ce point a été mentionné par l'ensemble des entreprises. Cette fonctionnalité a plusieurs avantages :

- limiter la quantité de saisie papier ;
- limiter les erreurs de saisie lors du report d'informations du support papier vers l'outil informatique ;
- réduire les délais de transmission d'informations entre les auditeurs et le service Qualité.

#### **\* Rappel des fréquences de vérification des différents points de contrôle**

Ce point a été mentionné par Leclerc.

#### **\* Suivi des actions correctives**

Ce point a été mentionné par Leclerc, le responsable voudrait effectuer un suivi des actions correctives mises en place suite à de mauvais résultats récurrents à un point de contrôle.

#### **\* Outils pour le reporting**

La Compagnie des pêches et Tri-Sure ont besoin de générer automatiquement des indicateurs et des graphiques récurrents, qui soient personnalisables, par exemple le diagramme de Pareto qui permet d'identifier les principales sources de non-conformité. Ces graphiques utiliseraient les données saisies par l'équipe Qualité. Pour aller plus loin, ils ont mentionné la génération automatique de synthèses et de récapitulatifs.

#### **\* Prise de photo**

Aquitaine Spécialités trouve intéressant d'associer la prise de photographie à l'observation d'anomalies sur la chaîne de production.

#### **\* Import et export vers des formats Excel ou autre**

Aquitaine Spécialités, Compagnie des Pêches et Tri-Sure ont pensé à exporter les informations saisies vers d'autres formats comme Excel et de pouvoir les intégrer dans le système d'information existant.

### **Les freins/ les limites :**

\* Le nombre d'utilisateurs potentiels est faible

Le service Qualité des entreprises est généralement composé de 1 à 5 personnes. Le nombre d'utilisateurs, au sein de chaque entreprise, semble faible. Ce critère est à prendre en compte pour rentabiliser l'application mobile.

\* Contre-indication d'un outil nomade au sein du site de production

Les environnements de travail sont souvent humides ; ce qui peut limiter l'utilisation d'objets mobiles. De plus, on peut craindre une cassure de l'écran et la dispersion de ses débris ; ce qui est inacceptable dans la chaîne de production.

L'ensemble des personnes interrogées sont prêtes à utiliser des outils nomades pour les aider dans leurs tâches. Le passage aux outils nomades avait déjà été examiné par les entreprises Tri-Sure et Aquitaine Spécialités avant notre entretien. Le service de nettoyage de Leclerc (Blaye) est déjà équipé d'un outil sur tablette pour suivre les points de contrôle, mais celui-ci n'est pas généralisé aux autres services.

Nous proposons ci-après un tableau récapitulant l'ensemble des contacts pris avec positionnement par rapport à un indicateur de qualité des contacts.



### 3.3. Tableau récapitulatif

	Entreprises/Clients potentiels	Pertinence vis-à-vis de la problématique	Motivation de l'interlocuteur	Intérêt pour les commanditaires	Résultat
<b>Organismes certificateurs</b>	Certisud	3	1	2	7
	Dekra	1	1	2	5
	Agrocert	1	2	3	8
<b>Organisme d'inspection</b>	ASSVAS	3	2	2	9
	Quali-Bordeaux	1	2	2	7
	AFNOR	3	1	2	7
	DGCCRF	3	1	2	7
	SIVEP	1	2	1	6
	Agro Émergence	3	1	2	7
<b>Coopératives</b>	Terres du Sud	1	1	1	4
	Allix SARL	2	1	1	5
<b>Autres entreprises du privé</b>	Tri-Sure	3	3	3	12
	Aquitaine Spécialités	3	3	3	12
	Compagnie des pêches Saint Malo	3	3	3	12
	Entreprise de restauration	3	2	3	10
	Leclerc	3	3	3	12

### 3.4. Veille concurrentielle

Nous présentons ici quelques logiciels déjà existants dans le domaine du contrôle de la qualité des produits alimentaires. Nous listerons les fonctionnalités et caractéristiques de chaque logiciel.

#### 3.4.1. ZenDoc:

Editeur : ZenDoc

Finalité :

Cette application permet le contrôle des procédures et de la documentation (Standard Operating Procedure). Elle automatise la création, la revue, la validation et gestion des procédures de travail, formulaires, etc... Elle fournit un contrôle de version et un suivi des progrès en temps réel.

Cible : toute taille de société, dans le domaine de la santé.

Principales fonctionnalités :

Le logiciel utilise la signature électronique des inspecteurs pour authentifier et rendre unique les documents. Il permet également d'accéder aux documents officiels numérisés, et à des guides d'inspection créés sous la forme de wiki par les inspecteurs. Ces guides peuvent, par exemple, décrire des méthodes correctives à réaliser pour éliminer les problèmes de non-conformité.

Une autre fonctionnalité permet de suivre le personnel envoyé en formation. Elle permet de savoir qui sont les gens à former et s'ils ont effectivement démarré la formation.

Enfin une dernière fonctionnalité permet de lister les tâches à réaliser, et de savoir si elles ont été vérifiées et approuvées.

Différence avec les besoins exprimés par la société ASAPE :

Cette solution est axée sur une industrie agroalimentaire présentant des chaînes de montage. Elle n'est pas du tout adaptée pour un contrôle terrain. Il s'agit essentiellement d'une solution d'amélioration continue interne.

Gamme de prix: 99\$ par mois.

#### 3.4.2. AriolInspect

Editeur : MGStream

Finalité:

Intervient sur les processus de l'entreprise et la gestion de la productivité des équipes. Les domaines d'application sont multiples: vérifications générales périodiques (VGP), contrôles qualité, inspections sécurité, contrôles réglementaires et suivi de chantiers.

Le logiciel est accessible en ligne depuis PC ou tablette. Toute l'application est gérée par la société MGStream à distance.

Principales fonctionnalités :

L'application permet la création électronique de formulaires personnalisables pour les inspections. Ces formulaires peuvent intégrer les caractéristiques de l'inspection, les objectifs de l'inspection, les rapports d'inspections, etc...

Cible : professionnels de l'inspection et du contrôle.

Différence avec les besoins exprimés par la société ASAPE :

On est ici sur quelques fonctionnalités qui rentrent parfaitement dans la problématique énoncée. La solution est très généraliste, et ne traite pas de l'industrie agroalimentaire ou de l'agronomie en particulier.

Il s'agit du logiciel concurrent le plus proche de ce que souhaite développer ASAPE.

Gamme de prix: Pas annoncé sur le site.

### **3.4.3. Gamme LIS**

Editeur: Arvalis

- **Muni-LIS**

Caractéristiques :

Plutôt destiné à un contrôle en interne, ce logiciel permet de contrôler l'endommagement des tubercules à chaque point de la chaîne.

Principales fonctionnalités :

Un tubercule électronique est utilisé le long de la chaîne de transport de la pomme de terre. Lorsque cet outil rencontre des chocs, ceux-ci sont enregistrés et peuvent être affichés sous forme de graphique (emplacement sur la chaîne, intensité du choc, ...).

Cible : Société de conditionnement de pommes de terre.

Différence avec les besoins exprimés par la société ASAPE :

Cette application est destinée uniquement pour un contrôle interne cherchant à améliorer la qualité des tubercules. De plus, le besoin est très spécifique (calcul de chocs sur les pommes de terre) et implique l'utilisation d'un outil électronique sophistiqué.

- **Tuiti-LIS**

Caractéristiques :

Tuiti-LIS est une application permettant d'aider à la conception ou l'aménagement des installations de stockage (exemple hangar contenant des pommes de terre). Elle permet également de contrôler la fiabilité et le paramétrage des équipements de régulation (exemple système ventilation). Enfin elle permet d'évaluer son installation en termes de qualité/sécurité.

Cible : Société de conditionnement de pommes de terre.

Différence avec les besoins exprimés par la société ASAPE :

Cette application gère uniquement les installations de stockage, et contrôle leurs qualités et leurs sécurités.

- **Myco-LIS**

Caractéristiques :

Myco-LIS permet de connaître et de maîtriser, avant la récolte de blé, les teneurs en mycotoxines de type désoxynivalénol (DON).

Principales fonctionnalités :

Myco-LIS peut calculer la date de floraison du blé à partir d'un modèle, sans aller sur le terrain. Elle permet également d'établir un premier diagnostic sur les parcelles touchées ou à surveiller (celles qui ont déjà été touchées). Pour cela, une connexion à une base de données est prévue. Les résultats des parcelles touchées sont donnés sous la forme de tableaux récapitulatifs et de cartes donnant le nombre de mycotoxines, la part des parcelles touchées, etc.

Enfin, un bilan année par année est proposé.

Cible : Producteurs de blé.

Différence avec les besoins exprimés par la société ASAPE :

Cette application ne gère qu'une certaine sorte de mycotoxines du blé. Elle est très spécifique.

Gamme de prix: Pas annoncé sur le site

A noter : la réflexion sur l'outil à développer pourra également intégrer le logiciel Nomad'Agro qui est un outil mobile de CRM (Customer Relationship Management), à destination des conseillers et techniciens des coopératives et des négociants. Ce logiciel, produit d'ASAPE, permet de planifier les visites des conseillers et des techniciens sur les exploitations. Pour cela, elle permet de consulter les données de chaque exploitation. Sur l'exploitation, il est possible de commander des produits directement depuis l'application et de gérer les contrats de vente. De plus, l'application permet de saisir les objectifs de production, de contrôler les stocks à la ferme et de donner un document récapitulatif de la visite à l'agriculteur. Il est également possible de suivre les étapes du conseil effectué, ce qui peut être également utile pour le manager d'équipe.

## Bilan de la veille concurrentielle :

Une solution similaire à ce que souhaite développer ASAPE a été trouvée: **ArioInspect**. Cette solution très généraliste s'adresse à tous les inspecteurs et contrôleurs quel que soit le secteur d'activité. Le positionnement en terme de prix n'est pour le moment pas identifié. Une différenciation sur la cible précise de l'inspection dans l'industrie agro-alimentaire ou l'agronomie sera à étudier.

Les autres logiciels concurrents peuvent être source d'inspiration quant aux fonctionnalités à développer.

## Conclusion de la phase de prospection

Une large prospection a été réalisée dans les secteurs agro-alimentaire et agronomique. Trois critères de choix ont été définis pour permettre d'identifier les cibles potentielles de notre solution mobile : la pertinence vis-à-vis de la problématique, la motivation et l'intérêt pour le commanditaire. La motivation nous est apparue être un critère essentiel dans le cadre de notre projet, notamment compte tenu du calendrier serré. Les entreprises Tri-sure, Aquitaine Spécialités, Leclerc, l'entreprise de restauration et la compagnie des pêches de Saint-Malo se sont dégagées car elles ont émis un besoin correspondant à l'application qui pourrait être développée. Elles sont très motivées pour la suite du projet et sont disponibles pour être recontactées si besoin.

Les entreprises disposant d'un service qualité nous apparaissent donc, à court terme, comme étant la piste la plus favorable pour une étude approfondie.

Le positionnement par rapport à la concurrence (une solution spécialisée dans l'application et le contrôle) devra être également affiné.

## **Bibliographie**

ARVALIS.*Muni-Lis : Diagnostic des risques d'endommagement des pommes de terre lors des opérations de manutention, triage et conditionnement*, In site d'Arvalis,[en ligne]. Site disponible sur : [http://www.arvalis-infos.fr/file/galleryelement/pj/1f/0e/04/3b/munilis\\_promotion4481787730995529014.pdf](http://www.arvalis-infos.fr/file/galleryelement/pj/1f/0e/04/3b/munilis_promotion4481787730995529014.pdf)  
(Page consultée le 19/09/2014)

ARVALIS.*Myco-Lis Qualité sanitaire*, In site d'Arvalis, [en ligne]. Site disponible sur : [http://www.arvalis-infos.fr/file/galleryelement/pj/82/ae/77/26/mycolis\\_promotion8764507800322814946.pdf](http://www.arvalis-infos.fr/file/galleryelement/pj/82/ae/77/26/mycolis_promotion8764507800322814946.pdf)  
(Page consultée le 19/09/2014)

ARVALIS.*Tuiti-Lis*, In site d'Arvalis, [en ligne]. Site disponible sur : [http://www.arvalis-infos.fr/file/galleryelement/pj/6e/d6/7e/61/tuitilis\\_promotion1008900510282123235.pdf](http://www.arvalis-infos.fr/file/galleryelement/pj/6e/d6/7e/61/tuitilis_promotion1008900510282123235.pdf)  
(Page consultée le 19/09/2014)

ASAPE.*ASAP'agro*, In site d'ASAPE, [en ligne]. Site disponible sur : <http://www.asape.fr/index.php/fr/nos-offres/asape-agro> (Page consultée le 22/09/2014)

MGStream.*ArioInspect : Logiciel pour la gestion des inspections et des contrôles*, In site de MGStream, [en ligne]. Site disponible sur : <http://www.mgstream.com/fr/arioflow-inspections-securite>  
(Page consultée le 26/09/2014)

ZENDOC.*ZenDoc Manage everything in one place*, In site de ZenDoc, [en ligne] Site disponible sur : <http://www.getzendoc.com/software/manage-everything-place/>  
(Page consultée le 26/09/2014)

## Glossaire

Agréage	C'est un contrôle qui vérifie les conformités d'une marchandise, soit conformément à la réglementation, soit en fonction d'un cahier des charges propre. Le résultat étant l'acceptation de tout ou partie des lots réceptionnés ou le cas échéant, le refus de ceux-ci.
Anomalie	Ecart à une référence : norme, réglementation, etc.
Audit Qualité	Processus méthodique, indépendant et documenté permettant d'obtenir des preuves d'audit et de les évaluer de manière objective pour déterminer dans quelle mesure les critères d'audit Qualité sont satisfaits.
Certification	Processus d'évaluation de la conformité qui aboutit à l'assurance écrite qu'un produit, une organisation ou une personne répond à certaines exigences.
Critères d'audit qualité	Critères d'audit Qualité : ensemble de politiques Qualité, procédures Qualité, instructions Qualité ou exigences utilisées comme référence.
HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point)	L'HACCP est avant tout une méthode d'analyse des dangers - points critiques pour leur maîtrise. L'HACCP c'est donc un système qui identifie, évalue et maîtrise les dangers significatifs au regard de la sécurité des aliments.
Point de contrôles critiques (CCP)	Etape d'un process où la perte de maîtrise du danger entraîne un risque important de non-conformité du produit.

## **Annexes**

### **Extrait du guide d'entretien :**

#### **Informations sur l'entretien**

Entreprise : Nom de l'entreprise

Interlocuteur : Nom du contact

Fonction: Fonction du contact

Type d'entretien : Présentiel / Questionnaire / Mail

Date de l'entretien : /

Durée : /

Interviewer(s) : Etudiant MSI ayant interagi avec le contact

Rédacteur du compte-rendu : /

Commentaires et suites à donner : Ressenti des interviewers à propos de la motivation du contact.

Contact prêt à s'impliquer davantage sur le projet : Oui/Non

Documents associés : Documents fournis par le contact

Intitulé : /

#### **Compte-rendu :**

##### **Entreprise :**

Nom de l'entreprise

Secteur d'activité

Activités principales de l'entreprise

##### **Métier de X (contrôleur, inspecteur, responsable qualité)**

##### **Contenu et déroulement des contrôles :**

Types d'organismes inspectés

Différents types de contrôles

Déroulement des contrôles

Suivi de l'évolution d'une non-conformité

Types de données récoltées

Fréquence des contrôles

Durée des contrôles

##### **Les outils mobiles et l'inspection :**

Service équipé en outil mobile : Oui/Non

Utilisation d'un outil mobile : Oui/Non

Obstacles à l'utilisation d'un outil mobile sur le terrain

Avantages / inconvénients d'une solution mobile

Besoins exprimés

Fonctionnalités envisagées



ZONE 1 :		EXTERIEUR				POSTE : Entrée production + Entrée bureaux		Date :		Auditeur(s) :		Durée :				
CRITERE OBSERVE		0	2	4	NA	COMMENTAIRES		ACTION		QUI	DELAJ	NOTE/100	Vérifié par	Date de vérification		
PROPRETE / ETAT	Sol (pelouse tondue, 1m autour du bâtiment sans herbe, intégrité goudron...)											#DIV/0!				
	Mur et infrastructure															
	Portes (fermées...)															
	Cendriers															
NUISIBLES	Piège à rongeur : fixe et en bon état															
	Absence de traces de nuisibles															
HYGIENE	Check list de nettoyage agent de nettoyage complétée															
	Si personnel à l'extérieur: tenue adaptée															
ZONE 1 :		EXTERIEUR				POSTE : Quais expédition jusqu'au quai 8										
CRITERE OBSERVE		0	2	4		COMMENTAIRES		ACTION		QUI	DELAJ	NOTE/100				
PROPRETE / ETAT	Sol (pelouse tondue, 1m autour du bâtiment sans herbe, intégrité goudron...)											#DIV/0!				
	Mur et infrastructure															
	Portes (fermées...)															
NUISIBLES	Pièges à rongeur : fixes et en bon état															
	Absence de traces de nuisibles															
HYGIENE	Si personnel à l'extérieur: tenue adaptée															

Figure 1 : Extrait de la Check-list Audit Hygiène et Qualité d'Aquitaine Spécialités