



LOUVAIN
School of Management

UNIVERSITE CATHOLIQUE DE LOUVAIN
LOUVAIN SCHOOL OF MANAGEMENT

**Avenir commercial du logiciel de gestion de compositions
de produits Prodigum**

CONFIDENTIEL

Promoteur : Professeur N. Kervyn De Meerendré

Mémoire-projet présenté par Jacqmin Jonathan en vue de l'obtention du titre de Master en sciences de gestion

ANNEE ACADEMIQUE 2014-20

Je voudrais remercier mon directeur de mémoire Monsieur Nicolas Kervyn de Meerendré pour son soutien et son accompagnement tout au long de la réalisation de mon travail de fin d'études. Grâce à son enthousiasme, ses conseils et ses encouragements, il m'a permis de mener à bien ce travail.

Je remercie également Pulsar Consulting de m'avoir donné l'opportunité de réaliser cette étude de marché sur le logiciel de gestion de compositions des produits Prodigum. Ma gratitude va également à Monsieur Tudor Ivanov, administrateur directeur général de Pulsar Consulting, pour la confiance qu'il m'a témoignée en me confiant cette étude et pour les précieux conseils qu'il m'a apportés pour la réalisation de ce travail.

Je voudrais également remercier Monsieur Nicolas Brixko, Corporate Partnerships Officer à la Louvain School of Management, et les professeurs Madame Nadia Sinigaglia et Madame Caroline Ducarroz pour m'avoir aidé dans ma recherche de clients potentiels pour Prodigum.

Mes remerciements vont également aux entreprises qui m'ont accordé du temps pour me rencontrer et pour répondre à mes questions.

Finalement, je voudrais remercier ma famille, mes proches et mes parents pour m'avoir soutenu et conseillé tout au long de ce travail. A travers ce mémoire, chacun y reconnaîtra sa participation.

Table des matières

I : Introduction	1
II : Le problème de Pulsar	3
2.1 Présentation de la société Pulsar	3
2.2 La problématique	4
III : Cadre théorique	7
3.1 Les logiciels de gestion	7
3.2 Logiciel d'étiquetage et base de données e-collaborative	8
3.3 Description de plusieurs logiciels de gestion	9
3.3.1 Les systèmes de gestion de cycle de vie produits(PLM)	10
3.3.2 Les outils de gestion de données produits (PDM)	12
3.3.3 Les Gestionnaires Electroniques de Données (GED)	13
3.3.4 Les Systèmes de Gestion de Données Techniques (SGDT)	14
3.3.5 Les Entreprises Resources Planning (ERP)	15
3.4 Qu'est-ce qu'un système SaaS ?	16
3.5 Spécificités du marketing en BtoB	18
3.6 La problématique du « Big Data »	20
IV : Système de gestion Prodigum	23
4.1 Présentation du système de gestion Prodigum	23
4.2 Développement informatique de Prodigum	24
4.3 Les fonctionnalités et les atouts de Prodigum	26
4.4 Analyse SWOT de Prodigum	28
4.5 Stratégie actuelle de ce logiciel de gestion	30
V : Marché et concurrents principaux	34
5.1 Le marché	34
5.2 Couverture du marché	34
5.3 Cycle de vie du marché	35
5.4 Concurrents principaux	36
5.4.1 Trace One	37
5.4.2 Siemens PLM Software	38
5.4.3 Infor	40
5.4.4 Selerant	42
5.4.5 PTC	44

II

VI : Méthodologie suivie pour la réalisation de l'étude de marché	45
6.1 L'étude de marché	45
6.2 Questions managériales et les hypothèses	46
6.3 Design de l'étude	50
6.4 Conception du questionnaire	50
6.5 Méthode de prise de contact et mode d'admission du questionnaire	51
6.6 Choix de l'échantillon	54
6.7 Notion d'erreur dans notre enquête	57
VII : Etude de marché exploratoire	58
7.1 Analyse des résultats pour le secteur chimique	58
7.2 Analyse des résultats pour le secteur agroalimentaire	65
7.3 Analyse des résultats pour le secteur des cosmétiques	71
7.4 Enseignement pour chaque secteur	76
VIII : Recommandations et conclusion	77
 Bibliographie	 81
Annexe 1 : flyer Prodigum	84
Annexe 2 : script des premiers contacts téléphoniques avec les clients potentiels	88
Annexe 3 : flyer Biorius	90
Annexe 4 : schéma résumant l'activité de Prodigum	94
Annexe 5 : tableau des logiciels concurrents rencontrés lors de notre étude	95
Annexe 6 : questionnaire Prodigum	96
 Table des matières des interviews	 98

I : Introduction

Depuis le début de mon master, je souhaitais réaliser mon mémoire en partenariat avec une entreprise. Je voulais que mon travail de fin d'études soit utile pour une firme et qu'il me permette de sortir du cadre de la recherche universitaire. J'ai donc cherché une entreprise qui avait besoin d'un stagiaire, mais qui désirait également réaliser une étude de marché.

J'ai eu l'opportunité de rencontrer et de réaliser mon stage, ainsi que mon travail de fin d'études, dans l'entreprise Pulsar Consulting sur le logiciel de gestion de compositions de produits appelé Prodigum. Cette firme m'a demandé de réaliser une étude de marché exploratoire sur ce logiciel de gestion.

L'analyse développée dans ce travail vise à identifier les besoins des clients du logiciel de gestion de compositions des produits Prodigum afin de pouvoir développer les ventes de la licence et d'identifier les marchés les plus propices à l'utilisation d'un tel logiciel, ainsi que d'adapter éventuellement ce produit.

Cette étude se divise en neuf parties distinctes. Après avoir introduit le sujet (partie I), nous débutons ce travail par une courte présentation de l'entreprise Pulsar Consulting et expliquons le problème rencontré par cette firme (partie II).

Ensuite, nous abordons le cadre théorique de notre étude. Dans cette troisième partie, nous définissons les termes informatiques pour décrire le logiciel de gestion de compositions de produits Prodigum. Nous expliquons notamment la différence entre les PLM, les PDM, les ERP, ainsi que d'autres systèmes de gestion. Nous décrivons ce que signifie un logiciel SaaS. Nous couvrons également la problématique importante du « Big Data » et comment communiquer en BtoB.

Dans la quatrième partie de ce travail, après avoir décrit l'entreprise Pulsar Consulting, sa problématique et le cadre théorique du logiciel, nous abordons l'analyse du système de gestion Prodigum. Nous expliquons notamment comment cet outil a été développé par l'entreprise Pulsar. Nous présentons les fonctionnalités de l'application et ses avantages, mais également l'analyse SWOT du logiciel. Dans cette partie, vous pourrez également trouver la stratégie actuelle de Prodigum et l'analyse de son environnement, sans oublier son

positionnement et son cycle de vie. Nous vous présentons la matrice d'Ansoff pour cet outil et sa couverture en terme de marché.

Ensuite, nous vous présentons dans la partie V le marché de Prodigum et ses principaux concurrents.

Ainsi, après avoir décrit de manière précise le logiciel de gestion et son marché, nous abordons la méthodologie suivie pour la réalisation de cette étude de marché. Nous abordons au cours de cette sixième partie comment cette analyse a été réalisée, et ce que le mémorant et l'entreprise Pulsar Consulting souhaitent réaliser comme étude de marché. Nous présentons les différentes questions et hypothèses émises pour cette étude. Nous développons également le design de l'étude et comment le questionnaire qualitatif de nos entretiens a été réalisé. Nous terminons ce point par le choix des échantillons et par la notion d'erreurs présente dans cette analyse.

Dans la septième partie de ce travail, nous présentons nos analyses ainsi que les résultats obtenus lors de nos enquêtes qualitatives en face à face. Grâce à l'interprétation des résultats de nos différentes analyses qualitatives, nous apportons les réponses aux différentes questions posées. Ces différents enseignements nous ont permis de formuler des recommandations managériales pour l'entreprise Pulsar Consulting.

Finalement, nous tirons les conclusions (partie VIII) concernant le système de gestion de compositions de fiches techniques de produits et présentons des pistes de recherches futures pour l'entreprise Pulsar Consulting.

II : Le problème de Pulsar

Avant de vous présenter le problème auquel Pulsar est confronté, je tiens à vous faire connaître cette entreprise passionnante dans laquelle j'ai également réalisé mon stage de fin d'études.

2.1 Présentation de la société Pulsar

Pulsar Consulting est une société de consultance informatique située dans le zoning nord de Wavre. Elle est spécialisée depuis quinze ans dans le développement d'applications web, dans les bases de données relationnelles et également depuis quelques années, dans les applications mobiles.

Cette entreprise se considère comme « une softwarehouse » et est constituée d'une vingtaine d'employés. Pulsar est active sur de nombreux marchés tels que l'aéronautique, le trafic et les transports, la distribution, le domaine médical, l'univers de la banque, ainsi que dans l'e-learning (Pulsar, 2015). Son cœur de métier est la création et le développement d'applications sur mesure. Pulsar a développé de nombreux systèmes de gestion pour différents secteurs. Cette firme se focalise principalement sur les relations Business to Business. Elle a notamment créé l'application Prodigum pour laquelle nous avons réalisé cette étude de marché exploratoire, ainsi que l'application Lunch On Web qui est une plateforme de commande de sandwiches en ligne en pleine croissance sur le campus de Louvain-La-Neuve. Par rapport à la concurrence, la principale force de l'entreprise est son adaptabilité aux besoins de ses clients. Pulsar Consulting est composée de plusieurs équipes de programmeurs. Grâce à sa flexibilité et son expertise, elle peut assez facilement s'organiser pour adapter un logiciel ou en développer un nouveau afin de répondre aux opportunités du marché.

Le marketing joue un rôle de plus en plus important pour cette entreprise. Etant principalement composée d'informaticiens et d'ingénieurs, celle-ci ne dispose pas d'un département commercial. Certains employés partagent leur temps entre l'administration et la promotion des services proposés par Pulsar Consulting. La direction est consciente qu'il est devenu indispensable de connaître les attentes des consommateurs lorsqu'il s'agit de créer une application web. Tudor Ivanov, l'administrateur délégué de Pulsar Consulting en est même

intimement convaincu. Selon lui (extrait d'un article du 17 mai 2000 dans iMédiair), *la consultance c'est se taire, écouter et s'assurer que l'on a tout bien compris* (Olivier Bauden, 2000), avant de lancer quoique ce soit comme mission.

Pulsar Consulting a de plus en plus recours aux outils marketing. Elle multiplie les campagnes publicitaires notamment sur les réseaux sociaux pour promouvoir ses produits comme Lunch On Web. Cependant, pour leurs systèmes comme Prodigum, qui sont orientés Business to Business, il n'est pas possible de toucher les clients par de simples campagnes sur les réseaux sociaux. Les démarches sont plus complexes et représentent un véritable challenge pour cette société.

L'entreprise m'a offert l'opportunité de développer mes connaissances en marketing et en ventes au travers d'un stage dans leur firme, mais également en tant que mémorant en m'attribuant la tâche de réaliser une étude de marché exploratoire pour leur système de gestion de compositions de produits Prodigum. Réaliser mon mémoire de fin d'étude chez Pulsar Consulting est pour moi une opportunité extraordinaire, car elle m'a permis de mettre plus en pratique les matières apprises à l'université, mais aussi de développer mes connaissances pratiques sous la direction de professionnels. Cette étude de marché m'a permis de me familiariser avec le monde du travail. En effet, lors de mes entretiens qualitatifs, j'ai eu l'opportunité de visiter de nombreuses entreprises dans différents secteurs. Ces interviews m'ont permis de mettre à jour des éléments importants, d'identifier des recommandations, mais également de me former en tant que futur jeune diplômé.

2.2 La problématique

Pulsar Consulting éprouve des difficultés à promouvoir et à commercialiser son application Prodigum. Il y a 8 ans, Prodigum a été développé et programmé sur mesure pour l'entreprise Euro Consultants, experte dans le secteur agroalimentaire, sous le nom : SpecPro, sur base d'une plateforme technique existante et d'une idée de réalisation générique. Après quelques années, l'outil a été adapté aux besoins d'une autre entreprise, Biorius, dans le domaine de la cosmétique, sous le nom : CosmOs. Bien que l'application ait été développée pour des clients, c'est Pulsar Consulting qui en a la propriété intellectuelle, car partant d'une plateforme existante, et intégrant des idées de réalisations et une généricité propres à Pulsar. Pendant l'adaptation pour Biorius, Pulsar a pris soin de le faire d'une manière à intégrer le code source

des 2 versions et à réaliser un produit commercialisable nommé Prodigum. La direction de la société compte continuer à travailler au développement de l'outil pour faciliter sa commercialisation, et pour répondre aux besoins du marché.

Pulsar essaye de se différencier de la concurrence en proposant un nouveau logiciel répondant à un besoin particulier. Ce système de gestion est différent des ERP et représente une étape de la gestion du cycle de vie du produit (Product Lifecycle Management). Pulsar Consulting tente de créer un Océan bleu avec son système de gestion Prodigum. L'entreprise s'efforce de mettre la concurrence hors-jeu, de créer un nouvel espace stratégique, de conquérir une demande nouvelle, tout en diminuant ses coûts et en augmentant la valeur pour le client (Kim, W., Mauborgne, R., 2005, p. 23).

Néanmoins, Pulsar Consulting ne sait pas vers quel marché se focaliser, car ses deux premiers clients viennent de deux marchés fort différents : le secteur de l'agroalimentaire et le secteur des cosmétiques. La firme n'arrive pas à vendre son logiciel et doit mieux comprendre son marché pour sortir de cette situation. Pulsar Consulting ne sait pas vers quels segments cibles se tourner. Elle a des difficultés à définir ses clients potentiels.

L'entreprise essaye depuis plusieurs années d'ajouter un nouveau client pour son système de gestion de compositions de produits, mais en vain. Elle se pose donc aujourd'hui plusieurs questions sur les besoins de ses clients potentiels et sur la qualité de son application vis-à-vis de la concurrence. La firme veut réduire les risques commerciaux liés à son logiciel et exploiter les opportunités (Kim, W., Mauborgne, R., 2005, p. 24). Elle aimerait recueillir l'avis de ses clients potentiels sur les différents marchés des logiciels de gestion de compositions de produits afin de pouvoir adapter Prodigum aux besoins du marché. Elle souhaite être plus visible sur le marché de la gestion des fiches techniques produits et sur le marché de l'étiquetage afin d'atteindre les grandes entreprises de production et de distribution.

L'objectif de ce mémoire est donc aussi d'identifier les marchés les plus propices à l'utilisation d'un tel logiciel de gestion et de mieux cerner les attentes des consommateurs afin de pouvoir réaliser la vente de Prodigum.

Grace à nos interviews qualitatives, nous tenterons d'identifier les personnes à contacter au sein des entreprises pour réaliser la vente de Prodigum, mais également de proposer à l'entreprise Pulsar Consulting des pistes de modifications pour les fonctionnalités de son application grâce aux avis des clients potentiels. Pulsar Consulting attend de cette étude une analyse poussée du marché et des clients potentiels. Elle veut pouvoir mieux comprendre le marché afin de déterminer sur quels segments elle doit se positionner afin d'être la plus efficace possible. Notre analyse va tenter de vérifier si les besoins des prospects, en terme de gestion de compositions produits, sont les mêmes malgré des secteurs différents, et ce afin de pouvoir commercialiser la vente de Prodigum à un plus grand nombre d'entreprises sans modification et sans investissement majeur de la part de Pulsar Consulting.

III : Cadre théorique

Dans cette troisième partie, nous allons aborder le cadre théorique du logiciel de gestion de compositions des produits et des ingrédients Prodigum. Nous y définissons de manière globale ce qu'est un logiciel de gestion. Nous abordons également les spécificités des logiciels d'étiquetage et les bases de données e-collaboratives. Nous y développons les différences entre plusieurs logiciels afin que le lecteur puisse s'y retrouver entre les nombreuses appellations informatiques. Les spécificités et les fonctionnalités des systèmes SaaS sont également décrites dans cette troisième partie. Nous terminons ce cadre théorique en présentant les caractéristiques du Bussiness-to-Business marketing et plus particulièrement les particularités des communications BtoB et nous présentons également la problématique du « Big Data » pour bien comprendre les tendances de marché auxquelles Prodigum doit faire face.

3.1 Les logiciels de gestion

Les logiciels de gestion font partie des systèmes d'information. Selon Reix, *un système d'information est un ensemble organisé de ressources : matériel, logiciel, personnel, données, procédures permettant d'acquérir, de traiter, de stocker, de communiquer des informations (sous forme de données, textes, images, sons, etc.) dans des organisations* (Vidal & Petit, 2009, p.5). Les logiciels de gestion font également partie des Management Information Systems (MIS) dont la fonction est d'assister les fonctions opérationnelles, les processus décisionnels et le management dans les entreprises (Vidal & Petit, 2009, p.7).

Le but de ces Management Information Systems est de donner le soutien nécessaire aux décideurs afin de leur donner les informations dont ils ont besoin pour réaliser leurs tâches opérationnelles de management et de prise de décision dans les firmes (Vidal & Petit, 2009, p.9).

Comme vous avez pu le constater, le monde des logiciels est vaste et compliqué. On peut s'y perdre facilement. La quasi-totalité des activités humaines est en fait liée à des logiciels.

Selon Vidal & Petit, un logiciel peut être défini comme : *une succession d'ordres, qui vont être exécutés en séquences par un ordinateur, dans le but d'accomplir une tâche particulière* (Vidal & Petit, 2009, p.82). Il est possible de diviser les logiciels en deux grandes catégories.

La première catégorie appelée « systèmes » regroupe l'ensemble des logiciels permettant la création d'autres logiciels, soit d'utiliser comme machine un ordinateur (Vidal & Petit, 2009, p.81). Ce type de logiciel est utilisé comme interface entre le matériel et la deuxième catégorie de logiciel.

La deuxième catégorie de logiciel appelée « logiciels applicatifs » regroupe les outils informatiques disposant d'une fonction utile pour les utilisateurs d'ordinateurs (Vidal & Petit, 2009, p.81). Ces logiciels facilitent la vie des utilisateurs en résolvant plus rapidement les problèmes qui peuvent arriver dans leur environnement de travail ou privé (Vidal & Petit, 2009, p.81).

Prodigum en tant que système de gestion de compositions des produits et des ingrédients fait partie de cette deuxième catégorie de logiciels qui permet de faciliter la vie des utilisateurs dans le cadre de leurs vies professionnelles.

3.2 Logiciel d'étiquetage et base de données e-collaboratives

On a parfois tendance à l'oublier, mais l'étiquetage fait partie intégrante du marketing. Avant d'être vendu, les différents produits sont conditionnés et ensuite étiquetés. Le conditionnement, aussi appelé packaging, est une part importante de la stratégie commerciale des entreprises et fait l'objet de décisions spécifiques (Kotler et al, 2009, p.442).

Selon Kotler et al, *le conditionnement est l'ensemble des activités liées à la conception et à la fabrication de l'emballage produit* (Kotler et al, 20009, p.442). Prodigum est un logiciel de gestion des ingrédients permettant d'avoir un accès direct aux détails réglementaires des produits d'une entreprise. Le logiciel permet dans ses fonctions avancées de produire le contenu de l'étiquetage produit. Nous pouvons donc dire que Prodigum est un système de gestion participant à l'élaboration du conditionnement produit.

Néanmoins, il existe un grand nombre d'étiquettes différentes. Elles peuvent être de simples fiches décrivant le produit ou des emballages stylisés gravés directement sur le produit. Le logiciel n'est pas capable d'imprimer et de désigner les étiquettes. Il existe en effet de trop nombreux supports différents et Pulsar Consulting ne voulait pas faire de son logiciel de gestion un simple système d'étiquetage.

Toutefois, les étiquettes sont soumises à de plus en plus de règles surtout depuis la croissance du e-marketing. En effet, depuis 2011, le consommateur doit avoir accès à l'étiquette de chaque produit acheté sur internet soit directement sur le site du vendeur soit par un autre moyen par exemple une application (Journal officiel de l'Union européenne, 2011). De plus, selon l'article 24 de ce même règlement, certains ingrédients peuvent représenter un risque plus ou moins important pour le consommateur s'il consomme ce type de substance. La présence de pathogènes, d'allergènes, d'additifs alimentaires et autres substances reconnues comme étant à risques doivent figurer sur l'étiquette du produit.

Nous pouvons donc voir l'importance d'avoir un logiciel sécurisé de gestion des ingrédients, des allergènes et des différents pathogènes. La principale fonction de l'étiquette est de décrire le produit en indiquant sa méthode de fabrication, sa provenance, sa date de péremption, ses différents ingrédients, son mode d'utilisation et parfois un label qualité (Kotler et al, 2009, p.445).

A la lecture de ces conditions, on se rend mieux compte de la nécessité d'avoir une base de données e-collaborative pour ces fiches techniques produits. On remarque la complexité d'une étiquette et de sa composition. Il est difficile aujourd'hui d'imaginer des entreprises travaillant sur des dizaines de versions d'Excel avec plusieurs employés impliqués dans la confection de fiches techniques produits. Pourtant, comme nous le verrons dans notre étude exploratoire, certaines entreprises n'ont toujours pas intégré de système informatique.

3.3 Description de plusieurs logiciels de gestion

Il existe plusieurs appellations pour nommer notre système de gestion de compositions des produits Prodigum : logiciel PLM (product lifecycle management), Product Data Management (PDM), Gestionnaire Electronique de Données (GED), Système de Gestion de

Données Techniques (SGDT). Certaines entreprises pensent à tort que Prodigum est un Entreprise Ressource Planning (ERP).

Il est parfois difficile même pour un expert de bien comprendre la différence entre un PLM, un PDM, un GED, un SGDT et un ERP. Nous allons au cours de ce point expliquer la différence entre ces logiciels afin de bien comprendre les implications, les avantages et les limites de ce type de système de gestion. Certains de ces outils informatiques sont des abréviations globales souvent mal utilisées. Nous tenterons aussi de simplifier le contexte informatique de Prodigum afin de mieux comprendre le logiciel de gestion de compositions des produits développés par l'entreprise Pulsar Consulting.

3.3.1 Les systèmes de gestion de cycle de vie produit (PLM)

Le Product Lifecycle Management (PLM) ou la gestion du cycle de vie produit permet de gérer, de manière la plus efficace possible, un produit tout au long de son cycle de vie depuis la première ébauche d'idée jusqu'à ce qu'il soit mis à disposition du consommateur (Stark, 2011, p.1). Certains logiciels de gestion permettent de coordonner et de gérer toute la gestion du cycle de vie d'un produit depuis sa confection, sa production jusqu'à la gestion des stocks et des ventes. Trois concepts de base caractérisent les PLM : la gestion des données produits, la gestion du changement d'ingénierie, la gestion de la structure du produit (Mendel, 2011, p.42).

La gestion des données produits fait généralement référence à toutes les informations associées à la définition, à la production et aux services de support offerts par une entreprise. Les informations des produits peuvent contenir par exemple : les spécifications produits, les exigences, les modèles, les dessins, les procédures de test, les résultats d'analyse, les procédures d'exploitation, les documents relatifs à la qualité, les documents de conformité, les instructions de montage, des explications de montage, etc (Mendel, 2011, p.42). La gestion des données des produits est un concept simple, mais efficace. Le logiciel fournit un accès direct et facile à toutes les données produits de la dernière mise à niveau des informations afin que tous les employés travaillent avec les informations les plus à jour (Mendel, 2011, p.42). L'accès des utilisateurs est sécurisé et contrôlé en fonction de leurs rôles au sein de l'entreprise.

La gestion du changement d'ingénierie est l'étape suivant la gestion des données produits. Toutes les firmes utilisent aujourd'hui un processus de changement pour vérifier les modifications apportées aux données produits (Mendel, 2011, p.43). Les processus de changements ne sont pas toujours optimisés et certains processus de changement d'ingénierie sont devenus si complexes que la gestion de ce changement est devenu plus ardue (Mendel, 2011, p.43). Les systèmes PLM permettent d'améliorer les processus de changement d'ingénierie. Les PLM réduisent de manière considérable le temps de mise sur le marché d'un produit, mais proposent également une amélioration de la qualité des produits et in fine d'augmenter la satisfaction des clients (Mendel, 2011, p.43).

Le troisième concept de base qui est la gestion de la structure du produit peut être vue comme faisant partie de la gestion des données produites. Mais selon Mendel (2011, p.43), la manière dont les données des produits sont assemblées et configurées dans les différents produits est suffisamment importante et complexe pour justifier son propre concept de base dans le système de gestion PLM. Les conceptions de produits sont groupées dans le système PLM. Cette disposition permet aux ingénieurs une recherche facile quand ils souhaitent, par exemple, des pièces anciennes à réutiliser, des versions de nomenclature ou des configurations de produits (Mendel, 2011, p.43).

Les solutions de gestion du cycle de vie des produits ont souvent été vues comme un outil réservé aux ingénieurs. Selon Monsieur Thilmany (2013, p.38), les ingénieurs ne réalisent pas à quel point les solutions PLM peuvent leur être utiles. De plus, les PLM sont devenus des outils de gestion critiques pour les industries chimiques, pharmaceutiques et pour tous les producteurs de packaging (étiquettes) produits, mais il apparaît également que ce type de logiciel pourrait aider les entreprises qui ne sont pas issues de l'ingénierie comme l'industrie de la mode par exemple (Thilmany, 2013, p.38).

Selon Vipin Goyal, senior manager dans l'entreprise Kalypso qui est une société en consultance informatique dans L'Ohio, malgré le fait qu'il existe des différences dans la manière dont les ingénieurs, les chimistes, les détaillants et les fabricants de différents secteurs d'activités utilisent les systèmes PLM, ces entreprises les utilisent pour satisfaire le même objectif: organiser les données dans toute l'entreprise et à travers le monde (Thilmany, 2013, p.38).

Selon John Moore (2004, p.16), les entreprises utilisent les PLM pour les raisons suivantes :

- Les fabricants de produits chimiques utilisent les solutions PLM pour mieux gérer leurs formulations produits mais également pour les lier aux demandes spécifiques de chaque client afin d'être conforme aux réglementations.
- Les entreprises productrices de boissons et de produits alimentaires veulent quant à elles améliorer grâce aux systèmes PLM leur capacité de substitution pour les matières premières, mais également pour peaufiner leur gestion des recettes (Recipe management) et être conforme aux exigences réglementaires en matière d'étiquetage nutritionnel.
- Les firmes du secteur pharmaceutique utilisent les outils PLM pour améliorer la gestion de leurs larges portefeuilles produits.
- Les entreprises actives sur le marché des produits de grande consommation (Consumer Packaged Goods) désirent contrôler à l'aide de leur logiciel PLM leurs marques mondiales et leurs promotions tout en se concentrant sur la gestion de leurs emballages et leurs spécifications techniques.

Pour résumer, nous pouvons dire que les logiciels de gestion du cycle de vie produits augmentent la productivité de l'ingénierie, donnent un aperçu des efforts réalisés par l'entreprise et améliorent la satisfaction de la qualité du produit par le client (Mendel, 2011, p.43).

3.3.2 Les outils de gestion de données produits (PDM)

Le Product Data Management (PDM) ou la gestion de données produits en français est un outil informatique qui permet aux ingénieurs et aux personnes qualifiées de gérer les données des produits ainsi que leurs développements. Ce type de système de gestion stocke les masses de données relatives aux produits, ainsi que les informations nécessaires à leur conception et fabrication (Philpotts, 1996, pp.11-17).

Les systèmes de gestion de données produits intègrent et gèrent les informations relatives aux produits et ce à travers plusieurs systèmes et médias. La rentabilité d'un tel système de gestion est étroitement liée avec une gestion ordonnée et efficace de la fabrication et de la

distribution des produits de l'entreprise. En règle générale, les outils PDM gèrent toutes les informations relatives aux produits. Cela comprend notamment les documents électroniques, les fichiers numériques et les bases de données (Philpotts, 1996, pp.11-17).

En résumé, toutes les informations nécessaires tout au long de la vie d'un produit peuvent être gérées par un Product Data Management (Philpotts, 1996, pp.11-17). Les informations sur les produits sont accessibles à toutes les personnes qui en ont besoin. Selon le besoin des clients, les logiciels de gestion de données produits peuvent aller plus loin que la simple gestion de la conception d'un produit. Ces outils sont capables de gérer la conception détaillée de produits, mais également le prototypage, les essais, la fabrication et la maintenance de ces produits (Philpotts, 1996, pp.11-17). Ce type de système assure aux utilisateurs un partage efficace de données et d'informations avec la promesse que celles-ci soient toujours les plus à jour possibles.

Le concept de Product Lifecycle Management (PLM) est étroitement lié avec celui de Product data Management (PDM). De manière simplifiée, nous pouvons dire que la gestion du cycle de vie des produits (PLM) est le concept général et que les logiciels de gestion des données des produits sont une des activités proposées par la gestion du cycle de vie des produits (PLM) (Hanna et al, 2009, pp. 758-774).

3.3.3 Les Gestionnaires Electroniques de Données (GED)

La Gestion Electronique de Document (GED) ou Electronic Document Management en anglais (EDM) est l'application de nouvelles technologies pour diminuer et économiser le papier, pour accélérer les communications et augmenter la productivité des processus d'affaires (Ralph & Sprague, 1995, p.29). De manière plus globale, les gestionnaires électroniques de données interviennent dans la tendance d'expansion du domaine de la gestion de l'information. Ce type de logiciel permet d'informatiser les documents papiers et offre aux entreprises la possibilité d'avoir un accès facile aux informations depuis n'importe quel endroit et ce à n'importe quel moment. Les employés ne sont plus limités en terme de gestion de l'information.

La gestion électronique de documents peut créer de la valeur pour l'entreprise de deux manières. Pour certaines industries, les documents sont une source directe de revenus, car

ceux-ci sont vendus comme un produit ou comme support pour un produit. Tandis que pour d'autres secteurs la gestion électronique de documents peut améliorer la gestion de l'information qui est nécessaire pour gérer, contrôler et exploiter une entreprise (Ralph & Sprague, 1995, p.32).

Le premier type d'industrie comprend les sociétés d'édition et de production de livres, de magazines, de journaux et d'autres documents comme produits. Les gestionnaires électroniques de données représentent pour ces entreprises une manière d'optimiser leur production. Cette catégorie contient également les compagnies d'assurances, les cabinets d'avocats, les sociétés de conseils et de nombreux organismes gouvernementaux dont les manifestations de leurs services sont des documents (Ralph & Sprague, 1995, p.32). Biorius, un des deux clients de Prodigum, fait partie de cette catégorie d'entreprise. Dans cette industrie la gestion électronique des documents permet d'améliorer la qualité des produits ou services vendus, mais également de réduire les coûts de production.

Pour les autres industries où les documents ne sont pas les produits finaux de l'entreprise, les gestionnaires électroniques de documents génèrent des revenus en soutenant le produit (Ralph & Sprague, 1995, p.32).

En 1995, la majorité des informations et des données sont toujours sur format papier. Aujourd'hui, soit vingt ans plus tard, les technologies permettent de gérer de manière plus productive et efficace les documents papiers en les informatisant. Nous pouvons penser qu'aujourd'hui avec les technologies actuelles toutes les entreprises ont recours à des systèmes informatiques permettant la gestion électronique de leurs données. Mais, nous verrons dans notre étude exploratoire que ce n'est pas le cas.

Malgré les avantages évidents d'informatiser les données papiers, certaines entreprises s'entêtent à ne pas franchir le pas. Nous vous présenterons plus loin dans ce travail dans la partie étude exploratoire nos différentes constatations.

3.3.4 Les Systèmes de Gestion de Données Techniques (SGDT)

Les systèmes de gestion de données techniques (SGDT) sont tous les logiciels permettant de gérer les fiches techniques des produits. Ce type d'outil informatique fait partie intégrante des

systèmes de gestion de cycle de vie produit (PLM), mais également des outils de gestion de données produits (PDM) et des gestionnaires électroniques de données (GED).

Cette catégorie de logiciels fait référence de manière précise aux outils de gestion de fiches techniques produits. Prodigum est un système de gestion de données techniques (SGDT), car celui-ci permet la gestion des fiches techniques des compositions des produits. Ces logiciels sont, de manière générale, très spécifiques et sont positionnés sur un marché de niche.

3.3.5 Les Entreprises Resources Planning (ERP)

Le terme ERP provient à la base d'une méthode de rationalisation des processus de production industrielle utilisée dans les années 1970 appelée « Manufacturing Resource Planning » (Vidal & Petit, 2009, p.149). Aujourd'hui, selon Vidal et Petit, les Entreprises Resources Planning (ERP) aussi appelées progiciels de gestion intégrés en français (PGI) sont définies comme *un ensemble de logiciels intégrant les principales fonctions nécessaires à la gestion des processus opérationnels et procédures de l'entreprise tels que la gestion des ressources humaines, la vente et les approvisionnements ou encore la comptabilité et la fiscalité* (Vidal & Petit, 2009, pp. 149-150).

Les logiciels ERP sont un ensemble de systèmes informatiques permettant la gestion opérationnelle d'une entreprise. De nombreuses personnes pensent à tort qu'un ERP est un seul logiciel de gestion, alors qu'en réalité chaque entreprise va adapter et intégrer plus ou moins sur mesure un ensemble de logiciels et de modules partageant une même base applicative et une même base de données.

Du point de vue pratique, l'ERP offre une intégration horizontale, mais également verticale, des processus de l'entreprise. Les intégrations horizontales proposent des solutions de gestion en apportant des modules tels que la gestion de la relation client, la gestion des approvisionnements ou la gestion des projets (Vidal & Petit, 2009, p.150). Les intégrations verticales traitent quant à elles les utilisations offertes par l'ERP à savoir la fiscalité ou la comptabilité, les processus automatisés et les workflows qui permettent à une entreprise d'intégrer l'ensemble de ses processus clés (Vidal & Petit, 2009, p.150).

Nous pouvons donc mieux comprendre que certains clients pensent à tort que Prodigum est un Enterprise Resource Planning (ERP). Nous avons pu observer lors des premiers contacts clients que de nombreuses entreprises pensent qu'il existe des solutions globales pour optimiser la gestion de leur business. S'il est vrai qu'il existe des ERP reconnues qui proposent des solutions globales aux firmes telles que SAP, Il existe de nombreuses entreprises en consultance informatique qui proposent des solutions plus spécifiques aux besoins des clients. Ces entreprises de taille plus modeste permettent de développer des modules complémentaires aux logiciels globaux ERP et permettent d'améliorer leur efficacité.

Néanmoins, ces firmes identifient un ERP comme un simple outil informatique, c'est-à-dire un ensemble de logiciels informatiques au profit du système d'informations (Vidal & Petit, 2009, p.150). Ces potentiels prospects pour Prodigum n'ont pas les connaissances ni le recul nécessaire pour voir le logiciel de gestion de compositions produit Prodigum comme un module supplémentaire à intégrer à leur ERP ou à ajouter de manière indépendante à leur système informatique.

Finalement, nous pouvons dire que les ERP ne sont pas de simples logiciels informatiques. Ils proposent des solutions globales et représentent la forme moderne d'un système d'information organisationnel offrant aux entreprises la possibilité d'optimiser l'utilisation de leurs ressources humaines ou matérielles, mais également d'appliquer des standards reconnus de manière à tendre vers une réduction des coûts, vers l'amélioration globale de l'écosystème de l'entreprise et de manière générale vers l'excellence (Vidal & Petit, 2009, p.175)

3.4 Qu'est-ce qu'un système SaaS ?

Prodigum, le système de gestion de compositions produits proposé par l'entreprise Pulsar Consulting, est un logiciel qui utilise le SaaS. Ce concept consiste à proposer un abonnement à une application plutôt que de vendre la licence pour le logiciel (SaaS = Software as a Service). Prodigum n'est pas le seul produit du genre à utiliser le SaaS. En effet, de plus en plus d'offres SaaS se font sur le web grâce au développement de nouvelles technologies.

Au début de l'informatique, les entreprises considéraient les logiciels comme un moyen pour automatiser et optimiser les processus business, en accélérant la productivité. Mais au fur et à

mesure du temps, les logiciels informatiques ont été reconnus non plus comme de simples logiciels d'automatisation de la production, mais de manière plus globale comme une stratégie permettant de fournir des produits, des services qu'il n'était jusque-là pas encore possible de créer (Favaro & Pfleeger, 2011, p.22).

Les entreprises de développements informatiques ne décrivent plus les logiciels en termes d'architecture orientés sur leurs caractéristiques techniques, mais voient les systèmes de gestion comme un service proposé (Favaro & Pfleeger, 2011, P.22). Ils proposent un logiciel vendu comme un service (Software as a services). La notion de logiciel sous-entend un processus de calcul qui fournit une fonctionnalité qui serait considérée comme un service si elle était effectuée par une personne prestataire de services (Katzan & Dowling, 2010, p. 27). Lorsqu'une personne encode une facture ou tout autre document relatif au business de l'entreprise en utilisant un système informatique, l'activité inhérente est considérée comme un service. Les logiciels Software as a Service sont un moyen d'accéder à des installations informatiques via Internet, où l'adjectif «cloud» signifie l'utilisation schématique d'un nuage comme une métaphore pour l'internet (Katzan & Dowling, 2010, p. 27).

Ce système SaaS offre de nombreux atouts par rapport aux ventes de licences « standard » (Ravi, 2014). En effet, il permet d'offrir une personnalisation des logiciels en fonction des demandes des clients. Le client est mieux servi et mieux encadré, ce qui crée une relation de confiance entre le client et l'entreprise. De plus, l'utilisation du SaaS permet également à l'entreprise de mieux connaître ses clients et d'adapter son logiciel pour améliorer les meilleures pratiques de son application. La satisfaction du client s'en trouve ainsi améliorée. Le logiciel proposé comme un service offre également d'autres avantages tel que le prix. Le service proposé est un service d'utilisation et doit donc être payé mensuellement ou par année. Cela présente plusieurs avantages, car si l'entreprise n'est pas satisfaite du service elle peut facilement arrêter le contrat. De plus, les coûts de départ ne sont pas aussi élevés que si l'entreprise devait acheter la licence pour l'utiliser. Finalement, une maintenance et un support personnalisé sont proposés par l'entreprise ce qui n'est pas toujours le cas lors de la vente d'une licence informatique.

L'e-marketing permet de réduire les coûts des clients et en même temps d'ouvrir de nouvelles fenêtres de communication avec ceux-ci (Limbasan & Rusu, 2011). Il développe aussi le marché cible, car il ne se limite pas à une zone géographique. Il est disponible en ligne à

travers le monde. Il permet également de réduire le coût des services clients, car la clientèle trouve des informations supplémentaires directement sur le site. De plus, le prospect peut communiquer directement avec le responsable du service client s'il recherche plus d'informations en vue d'un achat.

L'utilisation des SaaS a connu un grand succès lors de la crise grâce à son haut niveau de services, à ses faibles coûts et à sa faible maintenance. La disponibilité de l'offre est plus flexible puisque l'on tient compte du suivi du logiciel. Le réseau d'actions est distribué entre plusieurs utilisateurs depuis un seul serveur et partage ainsi l'offre de licences. L'installation du logiciel n'est donc pas nécessaire puisqu'il est en ligne et géré par le centre de contrôle.

3.5 Spécificité du marketing en BtoB

Le secteur Business to Business (BtoB) est complètement différent du secteur Business to Consumer (BtoC). Nous allons au cours de ce point vous présenter les principales spécificités du BtoB afin de mieux comprendre les tendances du marché auxquelles Prodigum doit faire face.

La première caractéristique du marketing Business to Business est que le nombre de clients potentiels est limité. Cela est dû à la nature même des produits et des services proposés par les entreprises (Malaval & Bénaroya, 2013, p. 6). Il y a moins de clients qu'en BtoC et ceux-ci sont souvent regroupés dans un secteur bien particulier. Les clients sont de manière générale bien informés des offres disponibles sur le marché et connaissent mieux les offres concurrentes qu'en BtoC. Cela oblige les entreprises BtoB à développer une bonne relation avec sa clientèle.

Le Business to Business est également caractérisé par une forte hétérogénéité entre les clients d'un même produit ou service. Les différences sont visibles sur les quatre caractéristiques suivantes (Malaval & Bénaroya, 2013, p. 7) :

- **La taille** : deux entreprises différentes sont rarement de la même taille. Certaines sont de petites PME, alors que d'autres sont des groupes présents internationalement.

- **La motivation** : les besoins des clients sont souvent différents. Les caractéristiques fonctionnelles des clients et leurs motivations sont toujours différentes et les firmes doivent pouvoir s'adapter.
- **Le mode de fonctionnement des entreprises** est également différent et dépend généralement de la nature de leurs activités (Malaval & Bénaroya, 2013, p.7). Les entreprises clientes peuvent être des ONG, des organisations publiques, des groupes internationaux, etc. De plus, les rôles des entreprises changent également. Dans le cas de Prodigum, les clients peuvent être des fabricants, des distributeurs, des grossistes, des revendeurs, des contrôleurs qualités, etc. Cela complique les relations clients, car il est peu probable que celles-ci se ressemblent.
- **La position géographique** change en fonction des entreprises. Certaines firmes sont présentes partout en Europe, alors que d'autres sont implantées dans de petits zonings industriels belges. Cela complique les relations commerciales, car il n'est pas toujours possible de se rendre dans l'entreprise cliente. Les premiers contacts doivent donc se faire par téléphone ou par Skype ce qui est assez impersonnel.

Les entreprises en BtoB peuvent facilement devenir internationales et sont parfois contraintes de le devenir. En effet, certains marchés sont si restreints que les firmes sont obligées d'exporter leurs produits ou services à l'international (Malaval & Bénaroya, 2013, p.7).

En Business to Business, les clients participent activement à la qualité du produit et du service vendu (Malaval & Bénaroya, 2013, p.8). Ils participent aux phases de conception, donnent leurs avis, et une fois le produit ou le service réalisé les clients n'hésitent pas à se plaindre si celui-ci ne correspond pas à leurs attentes. Les clients en BtoB sont beaucoup plus exigeants qu'en BtoC. Une des conséquences de cet effet de participation des clients à l'élaboration des produits est que leur taux de loyauté est beaucoup plus élevé qu'en BtoC (Malaval & Bénaroya, 2013, p.8). Cela peut être vu comme un avantage pour les entreprises bien établies sur un marché. Mais dans le cas de Prodigum, le logiciel est nouveau sur le marché et il sera donc très difficile de faire changer de logiciel aux entreprises qui possèdent déjà un système de gestion semblable et ce même si Prodigum présente de meilleures caractéristiques. De plus, certaines clauses contractuelles empêchent les entreprises de changer de logiciel ou de participer à l'élaboration d'un nouveau système informatique.

Dû au nombre limité de potentiels prospects, les outils de communication traditionnelle utilisés en BtoC ne sont pas applicables en BtoB. Les campagnes publicitaires à la radio, à la TV, sur les réseaux sociaux, et de manière générale les campagnes de « mass media » n'offrent pas de retour sur investissement intéressant en BtoB. Ce sont les foires commerciales et les événements promotionnels des entreprises qui sont le meilleur moyen de rencontrer de potentiels prospects et de faire valoriser les compétences de l'entreprise en BtoB (Malaval & Bénaroya, 2013, p.9).

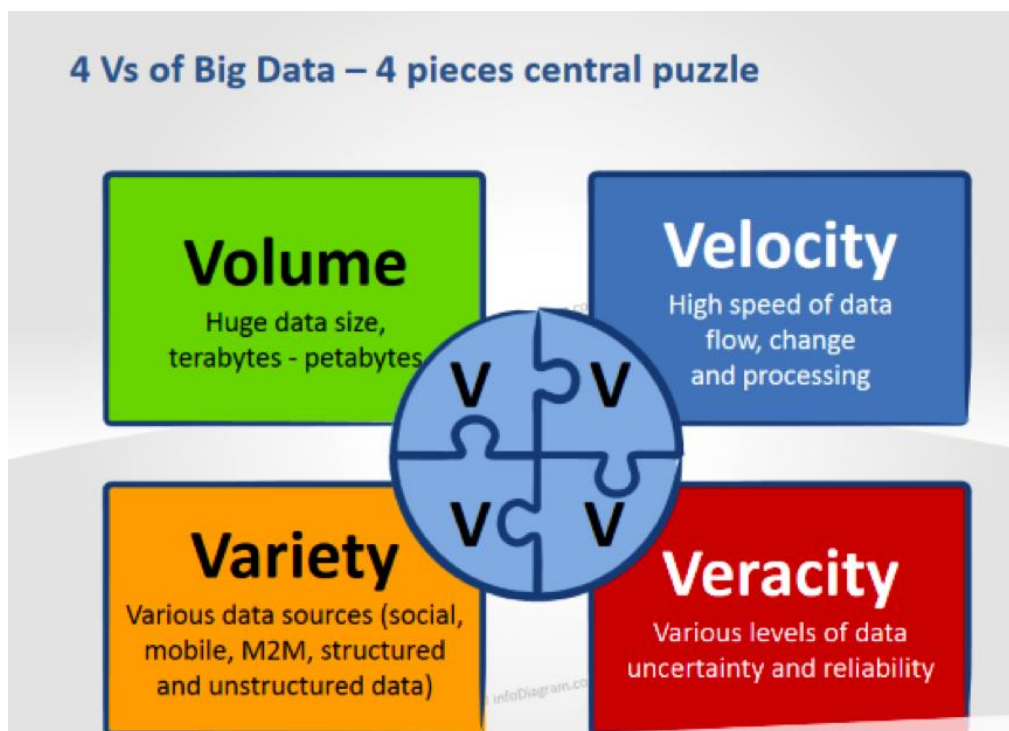
Les foires commerciales sont vues comme un relais vers le canal de vente habituel. Celles-ci offrent l'occasion aux commerciaux de réaliser de la prospection, de l'échange d'informations, mais également de réaliser des transactions commerciales (Malaval & Bénaroya, 2013, p.401). Lors de ces événements, qui réunissent aussi bien des utilisateurs (personnes qui travaillent dans l'industrie, des commerçants, des artisans, et des cadres administratifs) que des prescripteurs qui sont là pour conseiller les potentiels prospects (architectes, ingénieurs, conseillers fiscaux, médecins), les entreprises réalisent de grands spectacles afin de concrétiser des contrats importants qui ont souvent été préparés plusieurs mois à l'avance ou pour des annonces importantes tels que la signature d'un partenariat ou d'une alliance (Malaval & Bénaroya, 2013, pp.400-401).

3.6 La problématique du « Big Data »

Le « Big Data » représente la dernière étape du développement d'internet (Isacoff, 2014, p. 163). Les entreprises, les employés et même les particuliers ont accès à de plus en plus d'informations sur internet et sont sans cesse bombardés de données à analyser. Le terme anglo-saxon « Big Data » fait référence à cette énorme masse de données. Celle-ci est devenue tellement volumineuse qu'il est difficile pour les entreprises de les analyser avec des logiciels standards de gestion. Cette problématique offre des opportunités pour les entreprises de développement informatique tel que Pulsar Consulting. En effet, elle a permis à cette firme de créer un logiciel de gestion des données de compositions des produits et des ingrédients pour plusieurs industries différentes telles que l'agroalimentaire, la cosmétique et la chimie pour ne citer qu'elles. Ce logiciel répond aux besoins des clients de pouvoir gérer de manière sereine et légale les données de leurs produits.

Les « Big Datas » peuvent être définis selon quatre caractéristiques distinctes : le volume, la variété, la vitesse et la véracité (Isacoff, 2014, p. 162). Les volumes de données sont importants et les logiciels de gestion doivent pouvoir stocker ces données qui sont en pleine expansion. La gestion de la variété des données est également un défi pour les développeurs de solutions, car celles-ci sont souvent brutes et non adaptées aux solutions existantes. La vitesse du traitement des données est également une problématique importante dans le « Big Data », car les données doivent être quasiment traitées en temps réel. Les logiciels de gestion et les bases de données doivent pouvoir suivre la vitesse du flux entrant de données. Les données doivent également pouvoir être triées selon leur véracité, ce qui demande une gestion encore plus approfondie des informations reçues par les entreprises.

Figure n°1 : Les 4 Vs du « Big Data »



Source : (Isacoff, 2014, p. 163)

Cette croissance des volumes de données est une problématique du 21^{ème} siècle et elle n'est pas prête de se stabiliser. Selon Isacoff (2014, p.166), cette tendance de croissance des volumes de données est exponentielle. Les activités humaines se font de plus en plus via internet et des données sur le comportement des gens, sur les produits, sur les entreprises sont quotidiennement collectées et analysées. Grâce aux logiciels tels que Prodigum, les

entreprises vont pouvoir gérer, stocker et analyser en temps réel d'énormes quantités d'informations.

Cette connectivité instantanée et permanente des employés sur internet va fortement influencer les relations commerciales et humaines dans les années à venir (Lambin & de Moeloose, 2012, p. 40). Les délais d'analyse des produits et de leur encodage dans des bases de données e-collaboratives vont être de moins en moins élevés et offrent des opportunités intéressantes de pénétration de marché pour Prodigum.

IV : Système de gestion **Prodigum**

Dans la 4^{ème} partie de cette étude de marché, nous abordons l'analyse du système de gestion Prodigum. Nous présentons dans un premier temps, l'outil de gestion ainsi que la manière dont il a été développé par l'entreprise Pulsar Consulting. Nous développons également ses avantages et ses atouts pour les entreprises clientes. Nous terminerons cette partie par son analyse SWOT et par la stratégie actuelle mise en place pour l'entreprise Pulsar pour commercialiser ce système informatique de gestion de compositions des produits.

4.1 Présentation du système de gestion **Prodigum**

Prodigum est un logiciel web de gestion qui facilite la collaboration entre le fournisseur et le client. Il permet la gestion des composants produits et des fiches techniques des produits. Il favorise le tracé et le référencement depuis les ingrédients et recettes jusqu'à l'étiquetage du produit. En déléguant l'encodage à leurs fournisseurs, ce logiciel web permet aux entreprises, d'augmenter la productivité lors d'un lancement ou un remaniement de produits. En effet, les normes légales sont de plus en plus contraignantes et Prodigum autorise une gestion produits plus facile et efficace que les logiciels basiques généralement utilisés tels qu'Excel. Cet outil de gestion est capable de traiter dans plusieurs langues, la gestion des compositions de produits et des ingrédients, les mises aux normes légales, ainsi que la création du contenu des étiquettes à l'aide de fonctions avancées (Prodigum, 2015).

Prodigum ne nécessite que très peu d'investissements, car il suffit de posséder un PC et d'avoir une connexion internet pour pouvoir l'utiliser. De plus, Pulsar propose différents services et offre à ses clients l'opportunité de customiser et de rajouter des modules afin d'avoir une plateforme de gestion personnalisée en fonction des besoins. L'entreprise est également capable de créer de nouveaux modules pour que Prodigum soit la plus efficace possible au sein de l'entreprise cliente comme ce fut le cas pour l'entreprise Biorius.

De manière plus précise, Prodigum permet de gérer les fiches techniques des produits incluant : (Voir annexe 1 Flyers Prodigum):

- La composition détaillée des préparations
- Les ingrédients utilisés dans la composition des produits
- La liste des allergènes utilisés dans la composition des produits
- Le AJR (l'apport journalier recommandé)
- Les annexes décrivant les produits
- Une visualisation graphique du taux de remplissage des feuilles produits
- La gestion des fournisseurs et des fabricants
- L'historique des recettes
- L'attachement de documentation sur le produit
- Un support multi-langues
- Des barres de recherche permettant plus facilement et plus rapidement la recherche d'informations
- L'exportation et l'importation de données Excel dans le logiciel Prodigum
- Des notifications par mail sur le changement de statut des produits

Avec Prodigum, l'entreprise a comme objectif d'aider les entreprises à créer de nouveaux produits plus rapidement et en toute sécurité et ce, en respectant les normes européennes.

4.2 Développement informatique de Prodigum

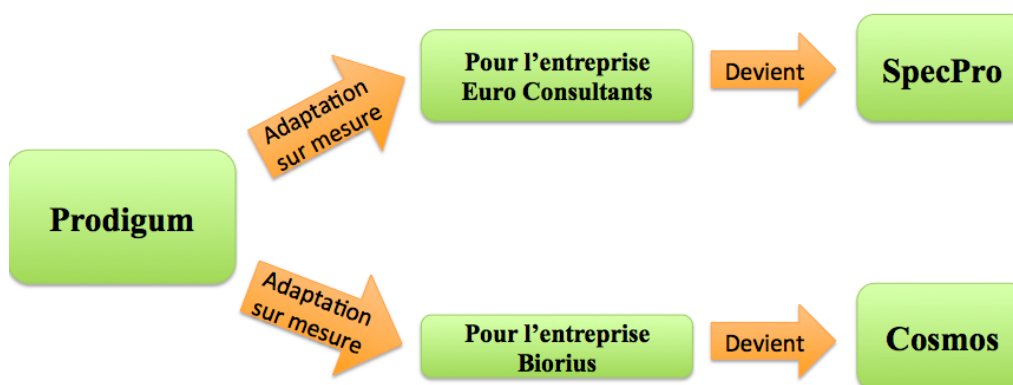
Le développement d'un logiciel est toujours une étape périlleuse pour le client car cela nécessite des investissements initiaux importants et une grande collaboration avec le développeur (Pulsar Consulting). De plus, cela peut prendre un certain temps en fonction de l'outil à développer. De nombreux événements différents peuvent faire annuler un projet de développement informatique telle qu'une nouvelle loi, une crise financière, ou encore l'apparition d'un nouveau concurrent. Il arrive également qu'un software en apparence parfait ne soit jamais implémenté et transforme un projet de rêve pour une entreprise de développement informatique en cauchemar pour le client (Roy & Aubert, 2003).

Selon Vital Roy et Benoit Aubert (2003), il y a plusieurs leçons à retenir pour éviter de rater l'implémentation d'un logiciel :

- Il faut bien comprendre les exigences des clients au-delà des besoins des utilisateurs au niveau micro.
- Il est indispensable d'obtenir la participation de chaque partie intéressée dans un projet complexe.
- Il faut correctement définir la contribution spécifique de chaque partenaire dans une alliance stratégique de développement.
- Il est nécessaire d'identifier les potentiels obstacles que l'on risque de rencontrer lors de l'entrée dans un marché peu familier avec un produit non approuvé.

Le logiciel de gestion de compositions produits Prodigum a été développé et programmé sur mesure pour deux clients : Biorius et Euro Consultants. A la base Prodigum s'appelait CosmOs pour l'entreprise Biorius et SpecPro pour le groupe Euro Consultant. Ces deux entreprises étant actives sur des marchés spécifiques et différents, les deux logiciels ne possèdent pas les mêmes caractéristiques.

Figure n°2 : schéma explicatif du développement sur mesure de Prodigum pour l'entreprise Euro Consultants et Biorius



L'entreprise Biorius est une firme spécialisée dans la formulation, dans l'export de labels et l'examen de produits issus du secteur cosmétique (Biorius, 2015). Biorius propose également des audits en régulation et grâce à Prodigum, offre également un accès à une base de données

d'ingrédients pour ses clients. Pulsar Consulting a développé pour cette firme un logiciel adapté à ses besoins et à son métier, à savoir l'encodage de fiches techniques produits pour ses clients. Le logiciel CosmOs possède donc des caractéristiques supplémentaires que SpecPro ne possède pas, comme le taux d'avancement en pourcentage de l'état de la fiche technique produit permettant de savoir si la fiche est à 100% complète. Ce module est indispensable pour Biorius, car chaque fiche non complète ne peut pas être vendue.

Le groupe Euro Consultants est une société experte en conseils externes et en assistance opérationnelle pour les secteurs agro-alimentaires (Euro Consultants, 2015). L'entreprise propose ses services de consultance à Carrefour et leur permet notamment d'encoder leurs produits frais traditionnels (PFT) dans le logiciel SpecPro développé par l'entreprise Pulsar Consulting.

Les outils de gestion SpecPro et CosmOs participent à l'amélioration de Prodigum. En effet, chaque fois qu'un nouveau module est programmé pour une de ces deux entreprises, Pulsar Consulting le rajoute sur son logiciel. Prodigum a été programmé et adapté afin de devenir une sorte de produit « blanc ».

4.3 Les fonctionnalités et les atouts de Prodigum

Le logiciel est facile d'utilisation car il permet de gérer les informations produits partout et à tout moment. En effet, il suffit d'avoir une connexion internet et un pc pour pouvoir utiliser l'application. Cet outil de gestion est donc disponible 24h sur 24 et 7 jours sur 7 partout dans le monde. Prodigum ne nécessite pas d'être installé sur un PC. Tous les utilisateurs ont accès aux données des produits contenus dans le système de gestion et ce, en fonction de leurs droits.

C'est un outil pratique pour toutes les entreprises devant décrire la composition de leurs produits. Il est collaboratif au travers des flux de travail et des rôles entre les fournisseurs et le client. Prodigum permet aux distributeurs de déléguer l'encodage des fiches techniques de ces fournisseurs, ce qui leur fait gagner un temps précieux.

Ce système de gestion permet d'augmenter la productivité, ce qui est un de ses avantages majeurs. En étant correctement utilisé, cet outil offre un accès rapide aux formulations et aux recettes des produits. Les données sont centralisées dans un système. En cas de nécessité, il est très facile de retrouver les données recherchées. Prodigum offre également un accès rapide aux détails réglementaires des produits.

En termes de fonctionnalité, Prodigum propose un système de gestion informatique des fiches techniques des produits, des fournisseurs, des ingrédients et des événements (plaintes ou contrôle). Il permet également la gestion des compositions des produits et des ingrédients incluant la gestion des allergènes, des contaminants, l'apport journalier recommandé (APR) et le calcul de la liste des ingrédients pour l'étiquetage. Il offre la possibilité de stocker et de lier les documents légaux (fichiers électroniques) aux fiches techniques des produits. Prodigum possède un module permettant le management du cycle de vie des fiches et de leurs référentiels. Le logiciel propose des droits d'accès différents et configurable selon les postes des employés utilisant l'application. La confidentialité et la séparation des données selon les différents acteurs de la chaîne de distribution sont assurées par le cryptage des données. Le système possède un moteur de recherche des produits et des ingrédients multicritères permettant une recherche rapide et efficace. La conservation de l'historique des données, les notifications par mail, l'import et l'export de donnée Excel sont également des services proposés par l'outil informatique Prodigum.

Le logiciel s'intègre facilement à la chaîne d'approvisionnement et ne nécessite pas d'installation. L'entreprise Pulsar Consulting est prête à développer et à adapter son logiciel Prodigum aux demandes spécifiques de ses clients. La structure de cette firme permet de programmer et de développer sur mesure de nouveaux modules pour ses clients. Prodigum est donc adaptable aux besoins des potentiels prospects. Il permet la gestion des étiquettes et la création de celles-ci. Pulsar offre également un support personnalisé aux attentes clients grâce au système SaaS.

4.4 Analyse SWOT de Prodigum

L'outil d'analyse SWOT permet de dresser un portrait de l'environnement externe mais également interne d'une entreprise (Lambin et de Moerloose, 2012, p. 342).

Selon Kotler et ses collègues (2009, p. 63), l'analyse externe d'une entreprise consiste à identifier les opportunités et les menaces de son environnement, celles-ci peuvent faire références à son macroenvironnement (environnement démographique, économique, technologique, politique et socioculturel) ou à son microenvironnement (clients, concurrents, circuits de distribution, fournisseurs).

L'analyse interne, quant à elle, aborde les forces et les faiblesses d'une entreprise et dans notre cas de son produit Prodigum. Toutes les activités commerciales ont besoin d'être analysées et évaluées régulièrement dans le temps en termes de forces et de faiblesses afin que les sales managers puissent prendre les meilleures décisions pour l'évolution de leurs produits ou services (Kotler et al, 2009, p.65).

Dans le cadre de notre étude de marché, nous avons réalisé l'analyse SWOT pour le logiciel de gestion de compositions des produits Prodigum et à travers celle-ci l'analyse de l'entreprise Pulsar Consulting. Cette analyse nous permet d'avoir une idée plus précise des défis auxquels l'entreprise Pulsar Consulting doit faire face avec son logiciel de gestion Prodigum.

Il est facile de critiquer ce modèle marketing, car l'analyse SWOT est souvent exhaustive. Néanmoins, elle permet de dégager un diagnostic des points essentiels de l'environnement interne et externe d'une entreprise (Kotler et al, 2009, p.65). Ce modèle marketing est fortement apprécié dans les entreprises pour son caractère synthétique et pour sa facilité de lecture.

Figure 3 : L'analyse SWOT du logiciel de gestion de compositions produits Prodigum

Forces	Faiblesses
• Logiciel de gestion e-collaborative • Personnalisable • Logiciel SaaS • Augmente la productivité • Facile d'utilisation • Délègue l'encodage des fiches techniques produits aux fournisseurs • Peu de support informatique (uniquement besoin d'un ordinateur et d'internet) • Secteur Niche • Le faible prix du logiciel par rapport à la concurrence	• Peu de notoriété • Domaine visé très large avec des difficultés à cibler les clients potentiels • Produit difficile à présenter et à vendre • Peu de moyens financiers pour la promotion et la commercialisation du logiciel • Logiciel peu design • Scope d'activités plus limité pour Prodigum que pour certains concurrents
Opportunités	Menaces
• Pénétrer de nouveaux marchés (agro-alimentaire, cosmétique, chimique, etc.) • Cycle de vie du produit : en pleine croissance • Peu de rivalité en Belgique • Possibilité de partenariats avec des grands groupes (Carrefour, Euro Consultants, etc.) • Nouveau règlement européen pour l'étiquetage des produits (Règlement (UE) N° 1169/2011 du Parlement Européen et du conseil du 25 octobre 2011)	• Menace de produits substitués • Plus faible taille de l'entreprise Pulsar Consulting par rapport aux concurrents • Peur du changement de logiciel chez les clients • Menace de nouveaux entrants potentiels

A la lecture de cette analyse SWOT, nous pouvons dire que le logiciel de gestion Prodigum possède de nombreux avantages non négligeables pour les entreprises. Mais, ses faiblesses sont fréquentes pour les petites entreprises. Le manque de notoriété et de moyens financiers sont des problèmes récurrents dans les PME. Le logiciel a de belles opportunités avec le nouveau règlement européen qui renforce le suivi et la provenance des ingrédients des

produits. Le peu de rivalité en Belgique pour ce type d'outil de gestion offre des opportunités intéressantes pour l'entreprise Pulsar Consulting. Il semble donc que Prodigum soit sur la bonne voie pour sa commercialisation. Nous approuverons ou non cette constatation dans les conclusions de notre étude de marché grâce aux témoignages de vingt prospects potentiels.

4.5 Stratégie actuelle de ce logiciel de gestion

L'entreprise Pulsar Consulting ne s'intéresse pas à l'ensemble du marché des systèmes de gestion. Comme nous avons pu le voir dans la partie théorique de ce mémoire, il existe de nombreux systèmes de gestion différents et Pulsar a décidé avec Prodigum de se concentrer sur le marché des gestionnaires de fiches techniques produits et de leurs ingrédients. L'entreprise Pulsar a donc choisi de suivre la stratégie du spécialiste en ce domaine.

Selon Lambin & de Moerloose la stratégie du spécialiste peut être présentée comme suit : *l'entreprise qui se spécialise s'intéresse à un ou plusieurs segments et non pas à la totalité du marché. L'objectif poursuivi est d'être un gros poisson dans une petite rivière, plutôt qu'un petit poisson dans une grande rivière* (Lambin & de Moerloose, 2012, p.369).

Selon Kotler (1997, p.395), la spécialisation dans un créneau est rentable et durable uniquement si celui-ci présente les 5 caractéristiques suivantes (Lambin & de Moerloose, 2012, p. 342) :

- Présenter un potentiel de profit suffisant pour l'entreprise
- Posséder un potentiel de croissance
- Ne pas être attractif pour la concurrence
- Faire partie des compétences distinctives de la firme
- Avoir une barrière à l'entrée qui est défendable

Pulsar Consulting arrive à combiner toutes ces caractéristiques avec son logiciel de gestion de compositions des produits Prodigum. En effet, le logiciel est applicable à toutes les entreprises devant gérer la composition de leurs produits ce qui représente, comme nous le verrons dans la cinquième partie de cette étude, un potentiel de croissance et de profit très important pour l'entreprise. De plus, ce segment de marché de niche n'est pas très attractif pour les nouveaux entrants, car il faut investir beaucoup d'argent et de temps pour pouvoir proposer un logiciel comparable aux performances de Prodigum. Finalement, ce segment fait

évidemment partie du « core business » de l'entreprise Pulsar Consulting, car Prodigum a été développé par leurs propres programmeurs et ingénieurs.

Selon la matrice produits/marchés ou matrice d'Ansoff (Lambin et de Moerloose, 2012, p. 315), Pulsar consulting a choisi aussi de suivre avec son logiciel Prodigum une stratégie de diversification. En effet, Pulsar n'était pas actif sur le marché des gestionnaires de fiches techniques produits avant le développement de Prodigum. Elle a donc créé un nouveau produit sur un marché où l'entreprise n'était pas encore présente.

Figure 4 : La matrice produits/marchés ou matrice d'Ansoff (Lambin et de Moerloose, 2012, p. 315)

	Produits existants	Nouveaux produits
Marchés existants	Pénétration de marché Consolidation	Nouveaux Produits et services
Nouveaux marchés	Développement de marchés	Diversification (stratégie choisie par l'entreprise Pulsar Consulting pour son logiciel de gestion)

La matrice du Boston Consulting Group (aussi appelée matrice BCG) permet de déterminer la position des domaines d'activités stratégiques d'une entreprise selon ses parts de marché relatives et selon le taux de croissance du marché (Johnson et al, 2008, p. 339). Cette célèbre matrice nous a permis de déterminer si la position de Prodigum était toujours intéressante pour l'entreprise Pulsar.

Cette matrice est considérée comme une matrice d'allocation des ressources des entreprises et permet aux managers de gérer leurs portefeuilles d'activités et de décider à plus ou moins long terme s'il vaut mieux continuer une activité ou l'arrêter (Johnson et al, 2008, p. 338)

Figure 5 : La matrice BCG (Johnson et al, 2008, p. 339).

	Part de marché relative		
		Elevé	Faible
Croissance du marché	Elevée	Etoiles	Dilemmes (Position de Prodigum)
	Faible	Vaches à Lait	Poids morts

Selon cette matrice, Prodigum est un domaine d'activité considéré comme un dilemme car c'est un produit qui ne possède qu'une faible part de marché en Belgique. Néanmoins, ce logiciel de gestion est positionné sur un marché en plein essor. Ce constat confirme le désir de Pulsar Consulting de réaliser une étude de marché exploratoire afin de savoir s'il est toujours intéressant pour l'entreprise d'investir de l'argent dans ce logiciel de gestion. Selon Johnson et al, *un dilemme est un domaine d'activité suiveur sur un marché en croissance* (Johnson et al, 2008, p.339).

Selon le Boston Consulting Group, il est intéressant d'investir lourdement dans un dilemme pour augmenter ses parts de marché en espérant qu'il devienne une étoile. Néanmoins, il n'y a aucune certitude qu'en investissant dans un dilemme, il devienne une étoile. Il existe un risque qu'il devienne un poids mort et que les investissements réalisés soient perdus. Le Boston Consulting Group encourage donc les entreprises à posséder plusieurs dilemmes pour diminuer ce risque (Johnson et al, 2008, p. 339).

Pour rappel, l'objectif de cette étude de marché exploratoire est d'identifier les marchés les plus propices à l'utilisation d'un logiciel de gestion tel que Prodigum et de mieux cerner les attentes des consommateurs afin de pouvoir réaliser la vente du système de gestion.

L'entreprise Pulsar Consulting essaye de se démarquer de la concurrence avec son logiciel de gestion Prodigum. Elle essaye de se diversifier en proposant un nouveau logiciel sur un

marché de niche, celui des gestionnaires de fiches techniques produits. La firme tente de mettre la concurrence hors-jeu en créant un espace stratégique nouveau et, se faisant, essaye de créer un océan bleu (Kim et Mauborgne, 2005, p.23). Un océan bleu est un espace stratégique nouveau, vierge de toute concurrence. Cette stratégie consiste à proposer un prix attractif, tout en proposant une augmentation de valeur pour le client. Cette stratégie est illustrée par la capacité de l'entreprise Pulsar d'adapter son logiciel de gestion aux désirs de ses clients en proposant un prix plus bas que les concurrents. De cette manière, Pulsar sort de l'arbitrage entre valeur et domination par les coûts car elle s'adapte à chaque client.

La firme Pulsar est une société de développement informatique très flexible. Elle sait développer de nouveaux modules de gestion pour son système Prodigum si ses clients le désirent. De cette manière, elle sait adapter les caractéristiques valorisées par les prospects et proposer un canevas stratégique pour le logiciel Prodigum meilleur que la concurrence. Selon Kim et Mauborgne, *le canevas stratégique est à la fois un diagnostic et un outil d'action* (Kim et Mauborgne, 2005, p. 31). Il permet de déterminer et dans un certain sens, de prédire dans quels domaines les concurrents vont investir (Kim et Mauborgne, 2005, p.31). L'entreprise peut alors profiter de cette connaissance des critères autour desquels la concurrence se joue pour se différencier et se détacher de la concurrence pour atteindre un nouvel espace stratégique, un océan bleu.

V : Marché et concurrents principaux

Dans cette 5^{ème} partie de notre étude de marché exploratoire, nous abordons l'analyse du marché des logiciels de gestion de compositions des produits. Nous y développons la description du marché, sa couverture ainsi que son cycle de vie. Nous terminons notre analyse par la description des principaux concurrents de Prodigum connus par l'entreprise Pulsar Consulting.

5.1 Le marché

Pulsar avec son produit Prodigum vise le marché des logiciels de gestion des fiche techniques des produits. La société convoite chaque entreprise fabriquant des produits nécessitant un étiquetage conforme aux normes européennes. Les domaines visés sont par exemple : le domaine agro-alimentaire, les produits d'entretien, les boissons, les aliments pour animaux, etc. Ces nombreuses cibles sont autant de clients potentiels, mais compliquent les efforts de Pulsar à promouvoir leur produit car ces secteurs n'utilisent pas les mêmes canaux de communication. Les domaines visés sont vastes et les publics cibles très différents. Il est dès lors nécessaire de trouver le public cible et le domaine d'activité le plus propice pour un logiciel de gestion d'étiquetage comme Prodigum.

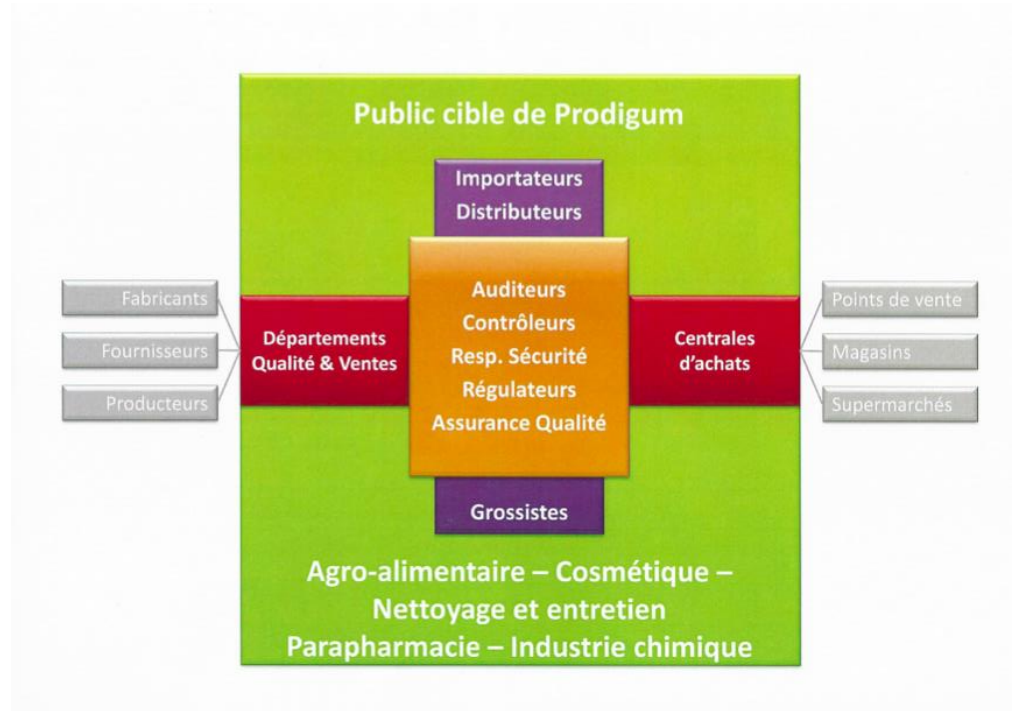
5.2 Couverture du marché

Pulsar Consulting connaît les secteurs d'activités où son logiciel de gestion des compositions des produits Prodigum pourrait être vendu. L'entreprise a dressé une liste de ces nombreux secteurs d'activités. Les secteurs ciblés contenant des potentiels prospects pour Prodigum sont les secteurs suivants: alimentaires, des conservateurs, des compléments alimentaires, des boissons, de la chimie, des médicaments, des cosmétiques, des produits nettoyants, des peintures, de la chimie, des lubrifiants, etc. La liste est longue et contient tous les domaines d'activités où les entreprises ont besoin à un moment donné de référencer la composition des ingrédients de leurs produits.

La firme Pulsar cible également plusieurs acteurs différents sur les différents marchés cités précédemment. En effet, le logiciel étant e-collaboratif, il peut aussi bien être bénéfique pour

le fabricant, le grossiste que le distributeur final. Le schéma ci-dessous vous présente les différents publics cibles de Prodigum et ce tout au long de la chaîne de distribution des produits des clients.

Figure 6 : Les publics cibles de Prodigum



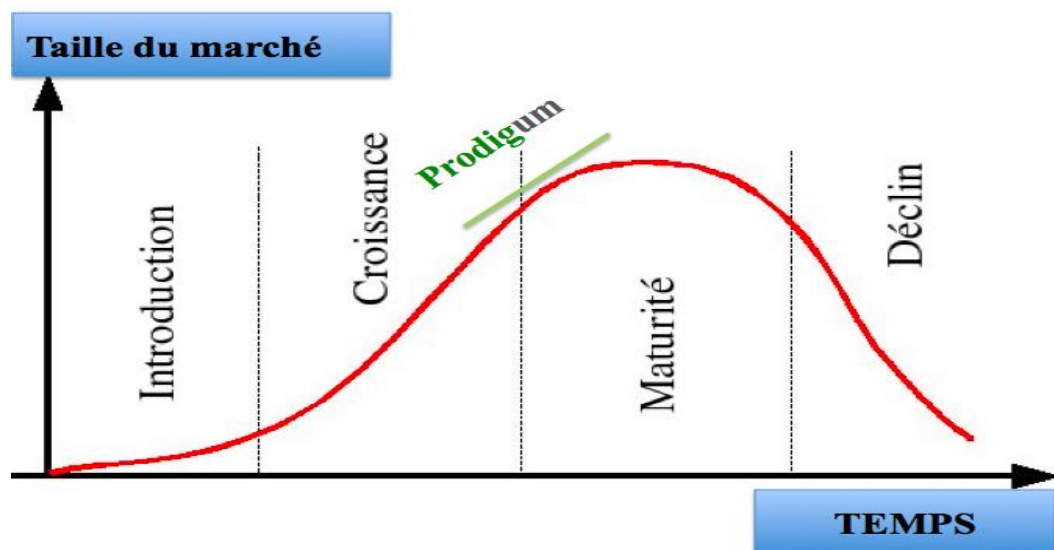
La firme n'a pas la capacité de couvrir tout le marché des logiciels de gestion des fiches techniques des produits. Pulsar étant une PME, elle voudrait se concentrer sur les secteurs les plus propices à l'utilisation de Prodigum. Nous tenterons à la fin de cette étude de proposer des recommandations et des pistes de solutions pour la commercialisation de Prodigum sur trois secteurs différents : alimentaire, cosmétique et chimique.

5.3 Cycle de vie du marché

Selon l'entreprise Pulsar Consulting, le marché du logiciel Prodigum est dans la phase de « sélection » dans le modèle du cycle de vie d'une industrie (Johnson et al, 2008, p. 85). En effet, cette étape dans le cycle de vie d'un marché se situe entre l'étape de croissance du marché et le stade où le marché est arrivé à maturité. Cette phase de « sélection » est caractérisée par une rivalité croissance et par le ralentissement de la croissance du marché pour ce type de logiciel (Johnson et al, 2008, p. 85). Néanmoins, le nouveau règlement européen pour l'étiquetage des produits (Règlement (UE) N° 1169/2011 du Parlement

Européen et du conseil du 25 octobre 2011) a relancé le marché et encourage les entreprises à utiliser des logiciels standardisés pour le suivi de leurs produits. Nous verrons dans les résultats de notre étude de marché si les clients existants et potentiels de Prodigum ont la même vision que l'entreprise Pulsar sur la phase du cycle de vie du marché dans laquelle se trouverait le logiciel de gestion Prodigum.

Figure 7 : Le modèle du cycle de vie du marché (inspiré de (Moronvalle, 2013) et de (Johnson et al, 2008, p. 85))



5.4 Concurrents principaux

Afin d'avoir une idée plus précise des offres proposées par la concurrence sur le marché, nous avons réalisé une courte analyse de celle-ci. Nous avons exploré les offres disponibles sur le marché des PLM (Product Lifecycle Management) et nous avons identifié 5 concurrents potentiels pour le système de gestion de compositions de produits Prodigum. Au cours de ce point, nous allons analyser les offres de Trace One, de Siemens, d'Infor, de Selerant et de PTC. Nous avons utilisé l'analyse SWOT afin de résumer les forces et des faiblesses des entreprises analysées, mais également afin d'identifier les opportunités et les menaces de leurs environnements (Lambin et de Moeloose, 2012, p. 342). De cette manière, nous avons pu réaliser un résumé des offres proposées par les concurrents de Prodigum.

5.4.1 Trace One (Trace One, 2015)

Le principal concurrent de Pulsar est Trace One. Cette entreprise propose une application de gestion de chaîne d'approvisionnement appelée « Private Label PLM ». Ce logiciel permet de reprendre toutes les informations nécessaires pour améliorer la transparence et la visibilité des produits du client. Cette application simplifie la gestion de la chaîne d'approvisionnement, mais permet également aux clients de connaître la provenance des produits qu'ils consomment. Dans un monde de plus en plus global où les consommateurs sont de plus en plus sensibles à la provenance des produits, « Private Label PLM » offre aux entreprises l'opportunité d'être transparente avec leurs consommateurs et d'ainsi, faire valoir leurs partenaires. Puisque les consommateurs veulent connaître ce qu'ils mangent et ce qu'ils boivent, ce logiciel leur montre les informations concernant les différents éléments du produit final. Prodigum et « Private Label PLM » n'offrent pas les mêmes produits, ni les mêmes services, mais l'objectif final est semblable : être plus transparent avec le consommateur et faciliter la compréhension de la provenance des différents éléments du produit final.

Trace One est le leader sur le marché des solutions PLM (Product Lifecycle Management) et est une entreprise internationale présente dans 110 pays dont notamment la France. Trace One relie les détaillants, les fabricants et fournisseurs pour accélérer l'innovation produit tout en créant la transparence de la chaîne d'approvisionnement. Leur produit est une plateforme collaborative sécurisée, basée sur le cloud technology qui aide tous les niveaux de la chaîne d'approvisionnement en améliorant leur vitesse de communication, l'exactitude des données, et la visibilité sur leur activité. Trace One possède le plus grand réseau au monde pour le développement des marques privées avec plus de 20 000 entreprises dans 110 pays. L'entreprise compte entre 200 à 500 personnes.

Leur mission est de connecter tous les acteurs de la chaîne d'approvisionnement afin d'accélérer le développement de produits et de favoriser la transparence.

Leurs cibles sont toutes les entreprises considérées comme des distributeurs et/ou des industriels. La firme propose différents services tels qu'un logiciel SaaS, un embarquement fournisseurs, ainsi qu'un service professionnel (déploiement, support technique, formation).

Figure n°8 : Analyse SWOT du Private Label PLM de Trace One (Trace One, 2015)

Forces	Faiblesses
• Favorise le développement des marges brutes du client • Meilleure gestion de la conformité et des risques • Réduction de 1 à 3 mois de la durée de développement des produits à marques de distributeurs • Réduction du prix d'achat de 0,5 à 1,5 % • Augmentation de la productivité de 50 à 60 % • Accroissement de la transparence des chaînes d'approvisionnement dédiées aux marques de distributeurs • Réduction de 95 % du délai de réponse aux problèmes liés à la sécurité alimentaire • Renforce la confiance client • Forte expérience sur le marché • Service Saas • Trace One est reconnu comme leader du marché des fournisseurs de solutions PLM pour les PGC (produits de Grande Consommation)	• Pas personnalisable • Cher • Manque de flexibilité • Peu réactif aux problèmes clients
Opportunités	Menaces
• Pénétration du marché belge (PLM) • Devenir l'unique système de gestion de cycle de vie des produits chez Carrefour • Devenir leader sur le marché belge en PLM	• Risque de perte de parts de marché par des produits substituables • Entreprises plus petites et plus flexibles pourraient proposer une solution customisée • Des solutions comparables existent • Excès de confiance compte tenu de leur succès actuel

5.4.2 Siemens PLM Software

Siemens PLM Software est une entreprise internationale proposant de nombreux services. Elle est considérée comme un des leaders mondiaux présent en Belgique sur le marché des logiciels et des services dédiés à la gestion du cycle de vie produit (PLM) (Siemens PLM Software, 2015). Leurs solutions PLM, guidées par leur vision HD-PLM, permettent aux clients de prendre de meilleures décisions et d'obtenir des produits de meilleure qualité.

La vision de Siemens pour son software HD-PLM est d'impliquer chaque acteur de l'entreprise dans la détermination d'une vision plus claire de l'information dont ils ont besoin pour pouvoir prendre les meilleures décisions en termes de gestion du cycle de vie produit. Siemens propose un environnement décisionnel immersif dans lequel l'information atteint directement les clients. Ceux-ci ne perdent pas de temps à la chercher. De plus, cette information se trouve dans un contexte qu'ils comprennent facilement. Le produit HD-PLM de Siemens permet aux clients d'atteindre un nouveau niveau de productivité plus élevé ainsi qu'à prendre de meilleures décisions afin de livrer des produits d'excellente qualité.

La Mission de Siemens PLM Software est d'offrir de l'information claire de façon à optimiser la gestion du cycle de vie du produit. La firme a comme objectif principal de toujours travailler en collaboration avec les entreprises clientes afin de leur fournir des solutions ouvertes qui leur permettent de transformer davantage d'idées en produits gagnants.

Leurs cibles, pour leur solution PLM, sont principalement les industriels (industrie de défense et aérospatiale, produits de grande consommation, l'industrie de l'énergie, l'industrie maritime, l'industrie électronique, l'industrie des équipements lourds, l'industrie médicale et automobile). Siemens a une stratégie de marché de niche. Il est leader sur une petite partie de l'industrie.

Figure n°9 : Analyse SWOT de Siemens PLM Software (Brochure Siemens PLM Software, 2015)

Forces	Faiblesses
• Siemens protège les investissements clients tout en facilitant l'interopérabilité avec d'autres systèmes de pointe. • Leur plateforme d'innovation est extrêmement souple • Forte notoriété • Technologie fortement évolutive • Forte rétention des clients (18 ans) • Augmentation de la rentabilité • Réduction des coûts de développement • Augmentation du retour sur investissement • Lancement plus rapide de produits • Réutilisation des meilleures pratiques • Expert dans leur secteur d'activité	• Trop spécialisé dans les technologies de pointe • Cher • Trop de produits différents. Le client s'y perd • Trop orienté innovation
Opportunités	Menaces
• Pénétration du marché de la grande consommation en Belgique. • Profiter de sa notoriété mondiale pour devenir leader sur le marché PLM en Belgique.	• Produit substituable • Siemens est expert dans ses domaines d'activités, mais n'a pas la souplesse d'une plus petite firme pour offrir un produit plus accessible à un grand nombre d'entreprises.

5.4.3 Infor (Infor, 2015)

La société Infor est une entreprise internationale qui se trouve dans 200 pays dont notamment la Belgique. Elle possède plus de 73000 clients à travers le monde. Par rapport à Pulsar Consulting, c'est une très grosse entreprise comme Trace One et Siemens. Elle est très structurée et régie par des règles strictes et des stratégies globales. Cette entreprise propose plusieurs solutions informatiques dont la gestion du cycle de vie du produit (PLM). L'entreprise possède plusieurs solutions, chacune adaptée à chaque domaine particulier de l'industrie.

Infor possède trois types de solution PLM (Infor, 2015):

- « Infor PLM fashion » qui est une solution pour l'habillement et la chaussure
- « Infor PLM discrete » qui est une solution qui permet d'obtenir toutes les informations nécessaires pour suivre, gérer et analyser les produits tout au long de leur cycle de vie.
- « Infor optiva » qui quant à elle améliore la conformité des produits clients face aux différentes normes et législations présentes sur le marché.

La mission d'Infor est d'améliorer la façon dont les informations sont publiées et utilisées dans les entreprises. Grâce à leurs solutions (PLM), Infor permet à ses clients d'augmenter la qualité de leur production.

Les cibles de leur service PLM sont l'industrie aérospatiale et la défense, l'industrie chimique, le secteur automobile, la distribution, le secteur agro-alimentaire, l'industrie de production, le secteur de la santé, les entreprises High-Tech, l'industrie hôtelière, le secteur public, les entreprises expertes en équipement et en services de location, ainsi que les secteurs de la mode, du textile et du luxe (Infor, 2015).

L'entreprise propose différents services tels que du conseil, des formations, du développement de solutions, du conseil en management et des services de support et de maintenance.

Figure n°10 : Analyse SWOT des PLM d'Infor (Infor, 2015)

Forces	Faiblesses
• Les solutions PLM d' Infor permettent de gérer davantage d'informations afin d'optimiser la qualité des produits de leur client • Infor accélère le développement de nouveaux produits et dérivés • Leurs systèmes permettent de regrouper l'ensemble des données fournisseurs, clients et partenaires pour permettre à leurs clients de réduire leurs coûts • Forte expérience (30 ans) • Infor maximise également la rentabilité de leurs clients • Possède un carnet de clients de renommée internationale	• Peu de flexibilité au niveau du système (3 types de produits) • A priori, pas personnalisable • Peu réactif aux problèmes clients • Difficulté de gérer un très grand nombre de clients
Opportunités	Menaces
• Pénétrer le marché belge PLM • Profiter de leur notoriété mondiale et de leur expérience pour devenir leader sur le marché PLM en Belgique	• Les produits substituables et les entreprises plus petites et plus flexibles représentent une menace • Infor semble se concentrer sur les grands acteurs de chaque marché

5.4.4 Selerant (Selerant, 2015)

Selerant est tout comme Pulsar Consulting une entreprise de type « software house ». Cette firme internationale est présente en France, Chine, Ukraine, Taiwan, Serbie, Inde, Italie et aux USA. Selerant a créé DevEX PLM pour augmenter la vitesse de sortie sur le marché de produits tout en respectant les questions de réglementation et les normes de contrôle de qualité.

La mission poursuivie par la firme Selerant est d'améliorer la gestion du cycle de vie des produits pour les fabricants en se basant sur un produit entièrement intégré Lifecycle Management (PLM). Leur logiciel de gestion de cycle de vie réduit considérablement le temps de la mise sur le marché et assure la conformité des produits à travers le monde.

L'entreprise cible principalement les firmes actives dans les parfums et arômes, les acteurs des industries agroalimentaires, les entreprises actives dans les secteurs de la peinture, de l'encre et des enduits, ainsi que les firmes cosmétiques, pharmaceutiques et chimiques.

Figure n°11 : Analyse SWOT de DevEX de Selerant (Selerant, 2015)

Forces	Faiblesses
• 30% de réduction du time to market • Jusqu'à 70% de gain de productivité • 20 à 30% d'amélioration d'utilisation des ressources • Permet une meilleure visibilité sur le produit dans tous les départements, divisions, et par les fournisseurs • Permet une meilleure collaboration grâce à des outils avancés de recherche et de traçabilité • Permet d'accélérer les étapes de développement du produit afin d'établir la fidélité à la marque • Permet la réduction des coûts, la substitution d'ingrédients ou leur exclusion • Rationalisation des processus et respect des normes de qualité • Entreprise internationale • 20 ans d'expérience	• Peu de flexibilité • Pas personnalisable • Couvre certains segments du marché uniquement
Opportunités	Menaces
• Pénétrer le marché belge PLM • Profiter de leur notoriété mondiale et de leur expérience pour devenir leader sur le marché PLM en Belgique	• Les produits substituables et les entreprises plus petites et plus flexibles représentent une menace

Exemple réel de problème résolu par la solution DevEX PLM de Selerant :

Selerant propose également sur son site internet une étude de cas pour un problème d'un de ses clients résolu par leur solution DevEx. Le problème posé par le client de Selerant montre très clairement que Selerant est un concurrent direct de Prodigum. En effet, Prodigum aurait également pu être utilisé par le client de Selerant pour solutionner son problème. Une firme de boissons active sur le secteur de la grande consommation gérait ses formulations et ses recettes à l'aide d'un tableur probablement de type Excel (Selerant, 2015). Chaque employé encodait et conservait ses propres formulations en utilisant ses propres systèmes de mesures.

Très rapidement, la collaboration entre ces différents employés est devenue difficile. Ils n'arrivaient pas à travailler ensemble et à se coordonner avec succès. De plus, lorsque le service juridique de Selerant a posé une question critique aux personnes responsables des formulations des produits, celles-ci ont été incapables de répondre à la question, car elles n'ont pas su accéder au chef de projet responsable ou aux documents en question.

Dorénavant grâce à DevEx, chaque employé peut facilement trouver une formulation à partir de n'importe quel ordinateur tout en disposant d'une connexion sécurisée. De plus, ils ont accès aux ingrédients des différentes formules, mais ils peuvent également définir les normes de mesure et analyser les formulations si nécessaires.

5.4.5 PTC (PTC, 2015)

La firme PTC est un concurrent indirect de Prodigum en termes de système de gestion du cycle de vie du produit (PLM). En effet, il n'offre pas un PLM sur le marché agro-alimentaire ou cosmétique. Il faut néanmoins rester vigilant face à ce concurrent, car il a les capacités nécessaires pour développer une application sur le marché agro-alimentaire et cosmétique. L'entreprise propose un ERP pour gérer le cycle de vie des produits de leur client depuis la création d'un concept jusqu'au service clientèle. L'entreprise PTC met en avant sa capacité à proposer un logiciel qui permettra aux clients fabriquant des produits de produire à un prix compétitif des produits de grande qualité (PTC, 2015). PTC propose un service unique de gestion permettant de gérer simultanément l'aspect matériel et l'aspect logiciel d'une entreprise (PTC, 2015). Leur outil de gestion permet évidemment de partager de l'information à un grand nombre d'entreprises de manière sécurisée.

VI : Méthodologie suivie pour la réalisation de l'étude de marché

Nous allons, au cours de ce point, développer la méthodologie utilisée pour réaliser l'étude de marché exploratoire sur le système de gestion de compositions de produits Prodigum. Nous présenterons ensuite les conclusions et les résultats de cette étude. Selon Malhotra et al, *le processus du développement d'une méthodologie ne doit pas faire perdre de vue l'objectif. Le processus doit contenir un cadre théorique, des modèles analytiques, des questions de recherche, des hypothèses et des spécifications des informations requises* (Malhotra et al, 2010, p.44). Après avoir présenté le logiciel Prodigum et développé le cadre théorique autour du système de gestion Prodigum, nous allons aborder au cours de cette partie la méthodologie mise en place pour réaliser cette étude de marché. Pour ce faire, nous définirons ce que nous entendons par étude de marché dans le cas de Prodigum. Nous présenterons le choix du design de notre étude. Nous définirons les questions et hypothèses auxquelles nous tenterons de répondre au cours de cette étude. Nous expliquerons la manière dont nous avons construit notre échantillon et présenterons le choix de nos échantillons. Ensuite, nous aborderons également les limites de notre analyse.

6.1 L'étude de marché

L'étude de marché permet d'analyser les marchés ciblés afin d'offrir des réponses aux questions de l'entreprise Pulsar Consulting sur leur système de gestion Prodigum. Selon Malhotra et al, *la recherche marketing est l'outil qui permet de relier le consommateur, le client et le public aux spécialistes en marketing via l'information* (Malhotra et al, 2010, p.10).

Pulsar Consulting rencontre des difficultés pour développer et lancer son logiciel sur le marché. L'entreprise se pose en effet plusieurs questions sur son nouveau produit. Cette firme nous a chargé de réaliser une étude exploratoire de marché afin d'éclairer l'entreprise et lui permettre d'identifier les problèmes auxquels elle est confrontée (Malhotra et al, 2010). Cette étude a pour but de comprendre avec précision les difficultés rencontrées lors de la commercialisation de Prodigum et proposer des solutions.

6.2 Questions managériales et hypothèses

Selon Malhotra et al. (2010, p. 30), la question d'étude aussi appelée question managériale est une reformulation du problème rencontré par l'entreprise en termes plus généraux afin d'en déterminer les composantes spécifiques. La définition de la question d'étude est primordiale dans une enquête et se fait en étroite collaboration avec les décideurs de la firme voulant réaliser l'étude marketing.

La question de notre étude marketing a été définie avec Monsieur Tudor Ivanov, Administrateur délégué chez Pulsar Consulting. Nos nombreux entretiens, nous ont permis de mieux comprendre le contexte du marché lié à Prodigum et ainsi d'identifier la question managériale.

La question managériale posée par l'entreprise Pulsar Consulting est la suivante : « Le système de gestion de compositions produits Prodigum est-il commercialisable à un grand nombre d'entreprises sans modification et sans investissement majeur de Pulsar Consulting ? »

Le problème posé est très large. Il n'est pas possible dans le cadre de ce travail d'aborder tous les secteurs d'activités où Prodigum pourrait être utilisé et donc commercialisé. Notre étude exploratoire vise à identifier les réponses les plus plausibles et à les identifier de manière expérimentale en analysant les interviews de différents prospects (Lambin & de Moerloose, 2012, p. 166).

Les objectifs de notre étude sont les suivants et suivent les conseils proposés par Lambin & de Moerloose (2012, p. 166, 167) :

❖ Compréhension :

- Mieux comprendre le logiciel Prodigum et identifier les éventuelles opportunités de vente.
- Reformuler la question managériale afin de l'analyser précisément et proposer des recommandations.
- Proposer des pistes de recherches futures.
- Identifier des hypothèses et des pistes de solutions aux problèmes.

❖ Familiarisation :

- Analyser les informations recueillies lors des entretiens qualitatifs afin de proposer une analyse approfondie du problème posé.
- Clarifier le service proposé par l'entreprise Pulsar Consulting avec son logiciel Prodigum.

Nous avons scindé notre question managériale en plusieurs sous questions de recherche. Suite à nos entretiens avec Jean-Luc Libioule qui est le manager produit de Prodigum, ainsi qu'avec Tudor Ivanov, le directeur de Pulsar Consulting, nous avons pu établir une liste d'hypothèses qui tentaient de répondre aux différentes questions de recherche.

Nous essayerons à l'aide de notre étude exploratoire et de nos interviews qualitatives de répondre à ces différentes interrogations.

Voici les questions de recherche posées (Q) ainsi que nos hypothèses (H) :

Q1 : Quels sont les besoins et les attentes des clients pour ce type de système de gestion de compositions de produits ?

- H1 : les prospects désirent gérer de manière sécurisée les fiches techniques produits.
- H2 : les clients veulent gagner du temps dans l'encodage de leurs fiches techniques produits et de leurs ingrédients.
- H3 : les répondants désirent pouvoir gérer les fiches techniques de leurs produits depuis n'importe quel ordinateur et ce, à n'importe quel moment.
- H4 : les interviewés veulent répondre aux normes légales.
- H5 : les prospects ont besoin d'avoir rapidement accès aux documents légaux.

Q2 : Quelles sont les différentes perceptions des clients par rapport à Prodigum ?

- H6 : les clients comprennent facilement le logiciel et voient ce qu'il pourrait leur apporter.
- H7 : les répondants ne comprennent pas l'utilité du système de gestion Prodigum.
- H8 : les interviewés ont compris en quoi consistait l'outil de gestion Prodigum, mais ne perçoivent pas l'intérêt d'un tel programme pour leur entreprise.

Q3 : Les prospects perçoivent-ils une différence entre Prodigum et les autres systèmes de gestion de cycle de vie produit (PLM) ?

- H9 : ils savent faire la différence entre les différents systèmes de gestion de vie du produit (PLM).
- H10 : les répondants ne distinguent pas la différence entre les différents PLM (product lifecycle management). Ils ont des connaissances restreintes dans ce type de système de gestion.

Q4 : Quels sont les facteurs incitant les clients à acheter Prodigum ?

- H11 : ils ne possèdent pas de système de gestion de compositions de produits et de gestion de leurs ingrédients.
- H12 : les prospects possèdent un système de gestion comparable, mais son prix est très élevé.
- H13 : les répondants désirent améliorer leur gestion de la composition de leurs produits et de leurs ingrédients.
- H14 : ils possèdent déjà un logiciel, mais celui-ci n'est pas adapté à leurs besoins.
- H15 : les clients citent des facteurs qui n'ont pas été identifiés par l'entreprise.

Q5 : Quelles sont les fonctionnalités valorisées par les clients pour ce type de logiciel?

- H16 : la gestion des fiches techniques des produits, des fournisseurs, des ingrédients, des événements (plaintes et contrôle).
- H17 : la gestion des compositions (incluant allergènes, contaminants, apports journaliers recommandés, calcul de la liste des ingrédients pour l'étiquette).
- H18 : la gestion des documents joints (fichiers électroniques).
- H19 : la gestion du cycle de vie des fiches techniques.
- H20 : la gestion des référentiels.
- H21 : la gestion des droits d'accès des utilisateurs (la confidentialité des données).
- H22 : la fonctionnalité du partage de données entre les différents acteurs de la chaîne de distribution.
- H23 : le moteur de recherche à critères multiples.
- H24 : la possibilité de déléguer une partie de l'encodage aux fournisseurs.
- H25 : le suivi du remplissage des fiches techniques produits.

- H26 : la conservation de l'historique des fiches techniques produits.
- H27 : l'import et l'export de données.
- H28 : autres fonctionnalités non citées.

Q6 : Quelles sont les fonctionnalités dévalorisées par les clients pour ce type d'outil ?

- H29 : la gestion des fiches techniques des produits, des fournisseurs, des ingrédients, des événements (plaintes et contrôle).
- H30 : la gestion des compositions (incluant allergènes, contaminants, apports journaliers recommandés, calculs de la liste des ingrédients pour l'étiquette).
- H31 : la gestion des documents joints (fichiers électroniques).
- H32 : la gestion du cycle de vie des fiches techniques.
- H33 : la gestion des référentiels.
- H34 : la gestion des droits d'accès des utilisateurs (la confidentialité des données).
- H35 : la fonctionnalité du partage de données entre les différents acteurs de la chaîne de distribution.
- H36 : le moteur de recherche à critères multiples.
- H37 : la possibilité de déléguer une partie de l'encodage aux fournisseurs.
- H38 : le suivi du remplissage des fiches techniques produits.
- H39 : la conservation de l'historique des fiches techniques produits.
- H40 : l'import et l'export de données.
- H41 : autres fonctionnalités non citées.

Q7 : Quel est le public cible de Prodigum ?

- H42 : les managers produits.
- H43 : les employés du service informatique de l'entreprise client.
- H44 : les contrôleurs qualité.
- H45 : les responsables des achats et des ventes de produits.
- H46 : les directeurs et les tops managers.

Q8 : Quel est le meilleur secteur à cibler pour commercialiser Prodigum ?

- H47 : le secteur agro-alimentaire.
- H48 : le secteur des cosmétiques.
- H49 : le secteur des produits chimiques (peintures, enduits, etc.)

Le but de notre analyse est de vérifier si les besoins en terme de gestion de compositions produits des clients potentiels sont les mêmes malgré des secteurs différents afin de pouvoir commercialiser la vente de l'outil Prodigum au plus grand nombre de firmes sans modification et investissement majeur de l'entreprise Pulsar Consulting. Nous voulons identifier s'il existe bien, un profil type d'utilisateur pour le logiciel de gestion de compositions des produits Prodigum.

6.3 Le design de L'étude

Selon Malhotra et al, *le design d'étude (ou modèle de recherche) est le cadre méthodologique de l'étude marketing* (Malhotra et al, 2010, p.57). Nous avons décidé de réaliser une étude marketing de type exploratoire, car l'objectif de notre analyse est en fait de mieux cerner et comprendre le problème posé par l'entreprise Pulsar Consulting.

Notre analyse vise à identifier les pistes de stratégie et à identifier de potentielles solutions pour l'entreprise Pulsar Consulting. Le but de notre étude de marché est d'identifier si les besoins, en termes de gestion de compositions de produits des clients potentiels, sont les mêmes malgré des secteurs d'activités différents afin de pouvoir commercialiser la vente de Prodigum au plus grand nombre d'entreprises sans modification majeure et sans investissement sur l'outil de gestion de la part de Pulsar Consulting. Selon Malhotra et al, pour ce type d'étude, *les informations requises ne sont que vaguement définies à ce stade et le processus de recherche adopté est souple et informel* (Malhotra et al, 2010, p.58). Les données de cette étude ont été récoltées auprès de clients potentiels lors d'entretiens personnels semi directifs en face à face. Nous définirons plus loin dans cette partie le choix de l'échantillon. Mais, nous pouvons déjà dire qu'il a été choisi afin de ne pas limiter les perspectives de commercialisation de l'entreprise Pulsar.

6.4 Conception du questionnaire

Le questionnaire a été réalisé en concertation avec l'équipe commerciale de Prodigum (Tudor Ivanov-Administrateur délégué, Sandrine Albinovanus-Responsable marketing, Julie Yang-

Marketeer, Audrey Paul et Gauthier Mazza-Stagiaires). Il est de type structuré et se divise en 5 parties distinctes :

- Partie 1 : questions sur la présentation du système de gestion Prodigum.
- Partie 2 : questions sur le business de l'entreprise interrogée
- Partie 3 : questions sur leur système de gestion
- Partie 4 : questions d'adéquation générale
- Partie 5 : questions de détails

Les premières questions sont faciles et concernent l'entreprise du répondant. Elles visent à capter l'attention de l'interviewé et à placer une relation de confiance entre le répondant et l'enquêteur. Les questions difficiles et techniques sont placées plus loin dans le questionnaire afin de ne pas décourager l'interviewé au début de l'entretien. La partie cinq relative aux questions de détails aborde des questions sur la manière dont le prospect voudrait implémenter Prodigum dans son entreprise. Certaines questions n'ont donc pas eu de réponse lors des interviews, car les répondants n'étaient pas intéressés par le logiciel de gestion Prodigum.

Le questionnaire a été construit en entonnoir de façon à commencer par les questions les plus générales et par terminer par les questions les plus précises.

Dans une enquête qualitative en face à face, il est important d'utiliser un questionnaire bien structuré afin de limiter le biais de subjectivité de l'enquêteur. Les questions sont toutes volontairement ouvertes afin d'avoir le plus d'informations possibles de la part des répondants. Les questions fermées ont l'avantage de faciliter l'interprétation des données pour l'enquêteur, mais risquent de simplifier la réalité et de limiter la réflexion des répondants. Le questionnaire est également évolutif et a été adapté au fur et à mesure des différentes interviews.

6.5 Méthode de prise de contact et mode d'admission du questionnaire

Pour atteindre la personne s'occupant de la gestion des compositions des produits dans les entreprises, nous les avons contactés soit directement par téléphone soit en passant par le

secrétariat de la firme. Certains répondants à notre étude ont été préalablement contactés par mail pour fixer un rendez-vous ; en effet, certaines grandes firmes sont presque injoignables par le service clientèle (par exemple, P&G).

Afin d'optimiser le nombre de rendez-vous et le nombre de contacts, avec l'aide de l'entreprise Pulsar Consulting, nous avons réalisé un script pour les prises de contact par téléphone (Annexe 2 : script de premier contact téléphonique avec les potentiels entreprises clients). Pulsar désirait que l'enquêteur présente le logiciel Prodigum par téléphone en ayant une approche commerciale. L'entreprise voulait faire d'une pierre deux coups. Elle désirait en effet essayer de vendre son logiciel de gestion des compositions des produits, mais également interroger le client pour notre étude qualitative. Après avoir passé une vingtaine d'appels, nous n'avions toujours pas de résultat. Les entreprises contactées n'appréciaient pas les démarches commerciales par téléphone et encore moins pour un système de gestion assez compliqué.

Nous avons donc changé le script et la démarche télémarketing afin d'augmenter le nombre de prises de rendez-vous. La démarche commerciale en télémarketing est très mal vue par les entreprises. Par contre, lorsque l'enquêteur précisait que la demande de rendez-vous était faite dans le cadre d'un mémoire de fin d'études à l'université Catholique de Louvain, alors les firmes étaient plus ouvertes à accepter la prise de rendez-vous pour notre étude exploratoire.

Nous avons pu observer que certaines entreprises ont développé une réelle aversion aux démarches télémarketing à tel point qu'elles n'écoutent même pas l'offre proposée par téléphone. Certains employés contactés se sont même montrés impolis voir vulgaires. Les firmes et leurs employés partent du principe qu'elles n'ont besoin de rien et qu'elles sont satisfaites avec leurs logiciels de gestion. Ce qui est surprenant, car elles n'ont pas eu l'occasion d'entendre en quoi consiste le logiciel ni même à quel prix il est vendu.

Une fois que la prise de rendez-vous a été effectuée, l'enquêteur se rendait directement dans l'entreprise du répondant afin de lui faire passer un entretien en face à face. Nos interviews se sont toutes passées en face à face excepté pour le groupe Auriga International et pour l'entreprise Spinée. Leur manager était très régulièrement en déplacement et ceux-ci ne pouvaient pas nous inviter dans leurs laboratoires. Ils nous ont néanmoins proposé de réaliser notre interview par téléphone. Malgré notre préférence pour les entretiens en face à face, nous

n'avons pas décliné la proposition. Nous ne voulions pas manquer l'opportunité d'interviewer un manager en R&D dans un groupe aussi important qu'Auriga International ni le directeur du laboratoire Spinée.

Nous avons choisi de réaliser des entretiens en profondeur, car nos répondants connaissaient l'objectif de notre enquête sur le logiciel de gestion de compositions produits Prodigum (Malhotra et al, 2010, p.95). Selon Stokes et Bergin (2006), les entretiens en profondeur sont non structurés, directs et personnels et sont réalisés par un enquêteur qualifié qui interroge un seul répondant afin de découvrir quels sont ses sentiments, ses motivations, ses opinions à propos d'un sujet (Malhotra et al., 2010, p. 111). Les entretiens en profondeur offrent plusieurs avantages : ils permettent notamment une exploration plus en profondeur, mais facilitent également les échanges libres d'informations, car il n'y a pas de pression sociale (Malhotra et al, 2010, p.113).

Lors de cette interview, l'intervieweur interrogeait le répondant à l'aide d'un questionnaire semi-directif afin de recevoir le plus d'informations possibles. Lors de ce rendez-vous, c'est l'enquêteur qui posait les questions aux répondants. Les interviewés n'avaient donc pas les questions sous les yeux. Cela permettait à l'intervieweur de pouvoir adapter les questions si besoin en fonction de la conversation.

Nous avons privilégié l'enquête personnelle en face à face pour plusieurs raisons :

- Pour se rendre compte par nous-même de la manière dont les firmes travaillent : certaines d'entre-elles et plus particulièrement les PME ont tendance à embellir leurs activités sur internet.
- Pour pouvoir présenter Prodigum :
Le logiciel est complexe. Il est par exemple très difficile de comprendre toutes les fonctionnalités de cet outil de gestion par téléphone. Nous avons pu confirmer cela lors de notre interview par téléphone avec monsieur Cabou d'Auriga International.
- Pour pouvoir voir les réactions des répondants et détecter s'ils ont un intérêt potentiel pour l'outil informatique.

De plus, cette méthode réduit le risque de non réponse ou de question mal interprétée par les interviewés. L'enquêteur gère l'entretien et peut si nécessaire préciser les questions.

Il existe toutefois certains désavantages à ce mode d'administration du questionnaire. L'enquêteur peut biaiser certaines questions à cause de son attitude ou de sa manière de poser les questions. Ce biais est involontaire et peut être difficilement mesurable à cause de son caractère subjectif. Néanmoins, nous pensons que pour ce type d'étude exploratoire, l'enquête en face à face est la plus appropriée.

La durée des entretiens était variable et dépendait de la capacité du répondant à répondre aux questions. La majorité des entretiens a duré entre 20 minutes et 1 heure. Malgré la sélection effectuée pour choisir les personnes au sein des entreprises les plus capables à répondre à ce type d'enquête, certains interviewés n'avaient pas une connaissance suffisante pour répondre aux questions. Dans ces cas, les entretiens duraient entre 10 à 15 min. C'est par exemple le cas pour l'interview avec la gérante de Lush de Louvain-La-Neuve. La durée des entretiens dépendait également de la personne interrogée. En effet, selon le poste de la personne au sein de l'entreprise, certains répondants n'avaient que très peu de temps à nous accorder pour notre enquête.

Le sujet abordé au cours du questionnaire étant assez complexe, l'enquêteur commençait l'entretien par présenter le logiciel de gestion Prodigum en quelques minutes à l'aide du folder commercial proposé par l'entreprise Pulsar Consulting (Annexe 1 : flyer Prodigum).

6.6 Choix de l'échantillon

Pour réaliser cette étude, nous nous sommes focalisés sur trois secteurs d'activités spécifiques: le secteur agro-alimentaire, le secteur chimique et le secteur des cosmétiques. L'échantillon choisi est restreint et non représentatif. Nous avons choisi un échantillon non probabiliste de type par convenance. Ce type d'échantillon est déterminé par l'enquêteur pour des raisons pratiques et par facilité (Malhotra et al, 2010, p.285). Il n'était en effet pas possible de contacter toutes les entreprises de tous les secteurs visés par Pulsar Consulting dans le temps imposé pour la réalisation de cette étude. De plus, les entretiens étant réalisés en face à face et prenant un certain temps, de nombreuses entreprises ont refusé de nous rencontrer pour répondre à nos questions.

- **Echantillon des entreprises de peinture et des firmes chimiques:**

Afin d'avoir un échantillon le plus représentatif possible, nous avons dressé une liste des 250 firmes présentes sur le marché belge (Pages d'Or, 2015). Nous avons trouvé leurs numéros de téléphone dans les Pages d'Or. Notre liste d'entreprise est un échantillon par convenance (Malhotra et al, 2010, p. 285). Après avoir contacté de nombreuses firmes par téléphone, nous avons pu décrocher quatre rendez-vous chez des producteurs de peintures et de teintures. Ces quatre entreprises sont Arte Color, Bemicolor, Blendwell et Mobiel Center. Grâce aux contacts de l'entreprise Pulsar Consulting, nous avons pu obtenir des rendez-vous chez des producteurs de produits chimiques et chez un expert chimiste. Ces entreprises sont Gabriel Technologie du groupe Knauf, Procter & Gamble, Lhoist et l'entreprise Step Toe. Après avoir rencontré ces huit firmes, Pulsar Consulting a décidé qu'il serait intéressant de changer de secteur d'activité et de rencontrer des entreprises du secteur alimentaire et des cosmétiques. C'est la raison pour laquelle nous n'avons pas été plus loin dans cet échantillon.

- **Echantillon des entreprises du secteur alimentaire :**

Pour le domaine alimentaire, nous avons pu interviewer quatre acteurs importants du secteur belge après avoir contacté de nombreuses entreprises par e-mail et/ou par téléphone. Nous avons rencontré Corné Port-Royal, Intermarché, Materne et le client de Prodigum, Euro Consultants qui sous-traite le logiciel au groupe Carrefour.

- **Echantillon des entreprises du secteur des cosmétiques :**

Pour le secteur des cosmétiques, nous avons interrogé dix entreprises fabricants des produits cosmétiques. Nous avons également téléphoné et envoyé des mails à de nombreuses firmes pour pouvoir décrocher ces interviews. Ces entreprises sont : Auriga International, Bee Nature, Bioflore, Biorius le client de Prodigum, Facopar, Lush, Procter & Gamble, Phytarom, Senz, Spinée. Vous aurez remarqué que Procter & Gamble est présent dans le secteur chimique et des cosmétiques. Le groupe possède tellement de marques qu'il couvre plusieurs secteurs d'activités.

Afin de vous présenter une vue d'ensemble, nous avons interrogé vingt entreprises de trois secteurs différents (agroalimentaire, chimique et cosmétique). Ci-dessous, vous trouverez le graphique de répartition des 21 interviews réalisées selon les secteurs d'activités pour notre étude de marché exploratoire ainsi que la liste des entreprises interrogées par secteurs d'activités. Nous avons réalisé 21 interviews en entreprises mais celle de Procter & Gamble compte comme une interview pour le secteur chimique et une pour le secteur des cosmétiques puisque le groupe est présent dans les deux secteurs.

Figure n°12 : la répartition des interviews réalisées selon les secteurs d'activités

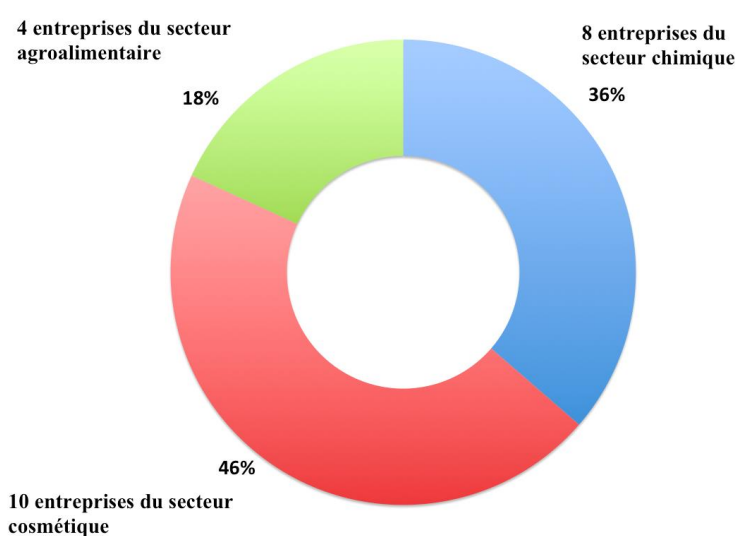


Figure n°13 : Récapitulatif des entreprises interrogées par secteur d'activités

Secteur chimique	Secteur agroalimentaire	Secteur des cosmétiques
Arte Color	Corné Port-Royal	Auriga international
Blendwell	Euro Consultants	Bee Nature
Bemicolor	Intermarché	Bioflore
Gabriel Technologie	Materne Confilux	Biorius
Lhoist		Facopar
Mobielcenter		Lush
Procter & Gamble		Phytarom
Step Toe		Procter & Gamble
		Senz
		Spinée

6.7 Notion d'erreur dans notre enquête

Nous sommes conscients que notre étude comporte certaines limites. Les études de marché sont principalement réalisées avant le lancement d'un produit ou d'un service. Dans notre cas, l'étude est réalisée pendant la commercialisation du produit, ce qui complique la tâche de l'enquêteur. Le logiciel de gestion de compositions de produits Prodigum a déjà été implémenté dans deux entreprises. Les deux versions déjà réalisées ont été développées sur mesure pour le secteur alimentaire et le secteur cosmétique. Ces deux versions ne nécessitaient pas à l'époque une étude de marché pour voir s'il existait un besoin chez les clients, car elles ont été développées expressément pour eux.

De plus, l'envoi d'e-mails a été utilisé en dernier recours lorsque l'interlocuteur n'était pas joignable par téléphone ou parce que nous n'avions pas son numéro. Cette méthode a été jugée trop impersonnelle pour demander un rendez-vous. Après quelques essais peu fructueux, la méthode de prise de contact par téléphone a été préférée à la méthode par e-mail.

Toutefois, cette méthode de prise de contact par téléphone présente certains biais. En effet, le manque d'expérience peut jouer en défaveur lors de la prise de rendez-vous. Néanmoins, le manque d'expérience de l'enquêteur est inversement proportionnel aux nombres d'appels passés par celui-ci. Plus ce dernier contactait d'entreprises, plus il accumulait les expériences. Le pourcentage d'appels ayant débouché sur un rendez-vous a augmenté au cours de l'enquête. Le manque de temps des personnes à interviewer et le « barrage » que font les secrétaires représentent des obstacles et des difficultés à surmonter pour ce travail.

La méthode des entretiens en profondeur utilisée pour cette étude présente également des inconvénients. Ce type d'entretiens étant semi-directif, ceux-ci manquent de structure. En effet, les résultats dépendent directement des compétences et du savoir-faire de l'enquêteur (Malhotra et al, 2010, p.113). De plus, les entretiens étant qualitatifs, les résultats sont beaucoup plus compliqués à analyser et à interpréter. Enfin, la durée des entretiens étant assez longue de 20 min à 1 heure environ et les frais de transport pour se rendre dans les entreprises des prospects étant également élevés, le nombre d'entretiens en profondeur pour notre étude ne peut être que limité (Malhotra et al, 2010, p.113). Nous avons pu malgré tout en réaliser une vingtaine.

VII : Etude de marché exploratoire

Dans cette 7^{ème} partie de notre étude de marché exploratoire pour le logiciel de gestion Prodigum, nous vous présentons notre analyse des interviews réalisées et les différentes réponses apportées à nos questions de recherches. Nous débutons ce point par l'analyse des résultats du secteur chimique. Nous abordons ensuite l'analyse des résultats de nos enquêtes pour le secteur agroalimentaire et puis pour celui des cosmétiques. Nous terminons cette partie en vous faisant part de nos différentes conclusions pour chaque secteur.

7.1 Analyse des résultats pour le secteur chimique

Après avoir analysé les différentes interviews des entreprises du secteur chimique, nous avons pu développer des constatations et des réponses à nos différentes questions de recherche. Nous vous présentons ces résultats par question de recherche afin de structurer nos enseignements.

Q1 : Quels sont les besoins et les attentes des clients pour ce type de système de gestion de compositions de produits ?

L'entreprise Mobielcenter est un distributeur de peinture pour le groupe PPG. Ce fabricant de peinture de la région de Genk n'a pas besoin d'un logiciel de gestion de compositions des produits et des ingrédients comme Prodigum. La firme compose des couleurs sur base d'ingrédients directement fournis par son fournisseur PPG. Par conséquent, l'entreprise ne gère pas la composition de ses produits. C'est le groupe PPG qui commande la composition des peintures et qui gère leurs compositions. Mobielcenter est l'usine de fabrication du groupe PPG. L'entreprise utilise les fiches techniques pour expliquer le rôle du produit et pour informer les utilisateurs en donnant les composants principaux.

La firme Arte Color qui est un fabricant de peintures et de vernis pour le bâtiment, pour la menuiserie, pour les sols et les métaux (anticorrosion) de la région de Bruxelles, utilise un système de gestion de compositions des produits qui a été développé par l'entreprise Industria Adriatica et par son gérant pour faire les formulations de leurs peintures. Le gérant de l'entreprise Arte Color attend de son logiciel qu'il lui permette de gérer les fiches techniques

de ses produits afin d'aider ses clients et pour leur prouver que ses produits sont de qualité. Son logiciel lui permet de répondre aux normes légales en terme de densité de peinture, de viscosité, d'intoxication possible, et de dilution. Il veut pouvoir avoir un accès rapide aux documents légaux de ses peintures. La gestion des fiches techniques lui est imposée par la loi et il veut que cela ne lui prenne pas trop de temps, car cela ne représente pas une entrée d'argent pour son entreprise.

L'entreprise Blendwell est un fabricant de colorants liquides pour le secteur du textile. Le manager responsable de la qualité de la firme Blendwell réalise lui-même la synthèse des colorants et de leurs recettes. Il utilise un Excel « amélioré » afin de connaître les quantités de teintures à mélanger pour réaliser un colorant. L'entreprise attend d'un logiciel de gestion de la composition des produits qu'il facilite le stockage et la modification des recettes existantes. Le manager qualité est la seule personne à utiliser les fiches techniques des produits et il ne désire pas se « compliquer » la vie en installant un nouveau système de gestion, et ce même si les avantages sont évidents.

La firme Bemicolor est un fabricant de peinture spécialisée dans les peintures industrielles ainsi que dans les peintures domestiques. L'entreprise attend d'un logiciel de gestion tel que Prodigum qu'elle l'aide dans la formulation et les dosages de ses peintures. Elle aimerait également que les fiches techniques de ses peintures soient plus facilement compréhensibles grâce au logiciel. Elle attend également que tous les dossiers soient centralisés à un seul endroit afin de faciliter le travail.

Gabriel technologie est l'usine de production des billes de polystyrène expansible (frigolite) du groupe Knauf. L'entreprise utilise les fiches techniques pour avoir un suivi interne de la composition de ses produits mais également pour les envoyer aux clients quand ceux-ci désirent connaître la composition exacte de leurs produits.

Monsieur Michaux de l'entreprise Step Toe n'est pas intéressé par Prodigum. Il s'occupe de gérer des consortiums d'entreprises qui font des enregistrements de produits en commun. Son métier consiste à conseiller les entreprises sur leurs obligations spécifiques en terme de compositions chimiques. La loi impose aux fabricants d'une même substance de faire ensemble leurs enregistrements de la composition de cette substance. Il encode ses compositions en Excel. Cela ne lui pose pas de problème car il est seul à travailler sur un

fichier. Il ne veut pas d'un logiciel qui lui retirerait son expertise. De plus, cette tâche d'encodage dans Excel est rare. Il ne désire donc pas informatiser celle-ci. Néanmoins, si il devait utiliser un outil de ce type, il voudrait que celui-ci permette de limiter les risques de responsabilités au niveau de la composition des produits. Il attend d'un logiciel tel que Prodigum qu'il intègre tous les aspects réglementaires des produits et de leurs compositions chimiques.

Le groupe Procter et Gamble ainsi que Lhoist présente également les mêmes attentes en termes de gestion des compositions de leurs produits. Ils désirent pouvoir les gérer de manière sécurisée, respecter les normes légales et avoir un accès rapide aux données légales de leurs produits.

Nous pouvons grâce à ces différentes interviews valider nos hypothèses **H1**, **H4** et **H5**. En effet, les potentiels prospects désirent gérer de manière sécurisée les fiches techniques de leurs produits (**H1**). Ils veulent également répondre aux normes légales grâce à Prodigum (**H2**) et ils désirent avoir un accès rapide aux documents légaux (**H5**). Les hypothèses **H2** et **H3** n'ont pas pu être vérifiées. Il semble que les priorités des clients soient moins orientées vers la rapidité d'encodage et vers la possibilité d'utiliser le logiciel depuis n'importe quel ordinateur.

Q2 : Quelles sont les différentes perceptions des clients par rapport à Prodigum ?

L'entreprise Mobielcenter ne voit pas l'intérêt d'un tel logiciel de gestion. La gestion des fiches techniques de leurs produits est gérée par leur fournisseur, c'est-à-dire le groupe PPG. Cette firme comprend l'intérêt de gérer la composition de ses produits, mais elle délègue ça à son fournisseur. L'entreprise Mobielcenter est dépendante du groupe PPG et les décisions en termes de gestion de la composition des peintures sont prises par PPG.

La firme Arte Color et son dirigeant comprennent facilement le logiciel de gestion de compositions des produits et visualisent directement l'intérêt d'un tel logiciel pour leur entreprise. Ils utilisent dans le cadre de leur métier les fiches techniques produits. Le directeur est conscient que la Communauté européenne va être de plus en plus stricte en matière de compositions des produits à l'avenir. C'est pourquoi, il a déjà développé un logiciel comparable à Prodigum pour gérer ses fiches techniques produits.

L'entreprise Blendwell voit Prodigum comme un logiciel complexe et couteux. Le manager rencontré a une aversion pour l'informatique et ne voit pas les solutions de gestion comme un moyen de se faciliter la vie, mais bien comme une source de problèmes supplémentaires. Dès lors, le manager ne voit pas l'intérêt d'utiliser un logiciel de gestion de compositions des produits alors qu'il s'en sort avec un Excel.

Dans un premier temps, Bemicolor n'a pas vu l'utilité d'utiliser un logiciel de gestion pour gérer les fiches techniques des peintures produites par son entreprise et ce, même si l'entreprise produit plus d'une centaine de peintures. Le directeur gère celle-ci comme cela se faisait il y a une quinzaine d'années. Les fiches techniques sont réalisées par eux ou par leurs fournisseurs et sont ensuite classées par le directeur dans des fardes. Ils n'utilisent aucune sauvegarde informatique pour les fiches techniques de leurs peintures. Chose encore plus étonnante, leur directeur possède un diplôme d'informaticien. Après lui avoir montré notre logiciel, celui-ci a tout de même compris l'utilité d'utiliser l'informatique pour gérer les fiches techniques de ses peintures. Néanmoins, la firme a peur que celle-ci soit trop compliquée à gérer au jour le jour. Seul le directeur de l'entreprise gère les fiches techniques des produits et celui-ci n'a pas le temps d'apprendre à utiliser un nouveau logiciel.

Monsieur Micheau de la firme Step Toe voit le logiciel comme un système adapté aux entreprises s'occupant de la régulation et de la réglementation des produits. Il pense que ce logiciel est adapté pour les formulateurs des entreprises chimiques mais également pour les responsables réglementaires ou en assurance qualité. Cet expert chimiste a très rapidement compris l'intérêt d'un tel logiciel dans le domaine chimique pour gérer la composition des ingrédients des produits.

Monsieur Pelletier du laboratoire de recherche et développement du groupe Lhoist ainsi que Monsieur Lemay de Procter & Gamble ont très rapidement compris en quoi consistait l'outil de gestion de compositions des produits Prodigum. Ils connaissent bien ce type de logiciel. C'est d'ailleurs Monsieur Pelletier qui a installé un système comparable à Prodigum appelé Solution laboratoire dans l'entreprise Lhoist à Nivelles. Il connaît les avantages de ce type de logiciel de gestion. Néanmoins, Lhoist est satisfait de leur logiciel qui a été adapté selon leurs besoins. La firme n'est donc pas intéressée par Prodigum. Procter & Gamble n'est également

pas intéressé par Prodigum car l'entreprise a développé une base de données en interne pour gérer les documents relatifs aux fiches techniques des produits pour le groupe.

L'usine de production Gabriel technologie et leur manager responsable du laboratoire Monsieur Gallez n'utilisent pas de système informatique pour gérer leurs fiches techniques produits. L'entreprise ne doit pas gérer beaucoup de produits. Ils produisent trois types de billes de polystyrène de cinq tailles différentes. Dès lors Monsieur Gallez ne voit pas l'intérêt d'un système de gestion de fiches techniques pour son entreprise. Il a tout de même compris les différents avantages d'utiliser ce type d'outil de gestion mais ne veut pas se compliquer la vie.

Les entreprises rencontrées ne comprennent pas facilement en quoi consiste le logiciel Prodigum excepté pour l'entreprise Arte Color et Lhoist. Après leur avoir présenté le système de gestion, les firmes rencontrées perçoivent les différentes fonctionnalités du logiciel mais n'arrivent pas à percevoir l'intérêt pour leur entreprise. Elles comprennent en général l'intérêt pour leur secteur mais estiment que cela ne leur sera pas utile à eux. Elles n'arrivent pas à imaginer ce que le système leur offrirait comme gain de temps. Nous pouvons donc confirmer notre hypothèse **H8** : les interviewés ont compris en quoi consistait l'outil de gestion mais ne perçoivent pas l'intérêt d'un tel programme. Les hypothèses **H6** et **H7** sont donc réfutées.

Q3 : Les prospects perçoivent-ils une différence entre Prodigum et les autres systèmes de gestion du cycle de vie produit (PLM) ?

L'entreprise de fabrication de peinture Mobielcenter ne connaît pas d'autre système de gestion de compositions des produits. L'interview avec leur directeur Monsieur Zeegers nous prouve que ce type de logiciel n'est pas connu et que les moyennes entreprises du domaine de la peinture ont une connaissance restreinte de ce type de logiciel de gestion.

Malgré les connaissances restreintes en informatique du gérant de l'entreprise Arte Color, celui-ci comprend la différence entre un logiciel de gestion de compositions des produits tel que Prodigum et un logiciel de cycle de vie des produits (PLM). Néanmoins, il aurait préféré un système informatique plus global.

Les connaissances en informatique du manager qualité chez Blendwell sont minimales. De plus, il a une aversion pour tous les systèmes informatiques. Selon lui, cela ne fait que compliquer

la vie des travailleurs. Il utilise son logiciel Excel pour faire ses recettes et gérer la composition de ses teintures. Il ne connaît pas d'autre système de gestion de compositions des produits tel que Prodigum. Le manager ne saurait pas faire la différence entre les différents systèmes informatiques ERP, PLM, etc.

Monsieur Pelletier du laboratoire de recherche et développement du groupe Lhoist ainsi que Monsieur Lemay de Procter & Gamble savent faire la différence entre les différents types de système informatique. Lhoist utilise l'ERP SAP et un logiciel de gestion des fiches techniques produits Solution laboratoire. Monsieur Pelletier connaît les propriétés des deux types de logiciel. Tandis que Procter & Gamble utilise SAP et une base de données développée en interne.

De manière générale, les autres interviews nous ont démontré les faibles connaissances informatiques des répondants à notre étude. Seul le responsable du laboratoire de Lhoist a su nous expliquer les différences entre leurs logiciels de gestion. Leur laboratoire est équipé de SAP et de Solution laboratoire qui est un concurrent de Prodigum. Monsieur Pelletier perçoit l'avantage d'utiliser un logiciel de gestion de compositions des produits.

A la vue des questions posées pendant les interviews nous pouvons dire que les répondants ne distinguent pas la différence entre les systèmes informatiques excepté Monsieur Pelletier du groupe Lhoist. Ces managers ont une connaissance restreinte des logiciels de gestion. Nous pouvons donc confirmer notre hypothèse **H10**. Notre hypothèse **H9** est donc réfutée.

Q4 : Quels sont les facteurs incitant les clients à acheter Prodigum ?

Selon nos différentes interviews dans le milieu chimique de la peinture et des produits dérivés de la chimie, nous avons pu constater que le principal facteur incitant les clients à envisager d'acheter un système de gestion de compositions des produits tel que Prodigum est le fait que l'entreprise en possède déjà un ou non. Cette constatation confirme notre hypothèse **H11** que les entreprises susceptibles de vouloir acheter Prodigum sont celles qui ne possèdent pas de logiciel de gestion de compositions des produits. Les entreprises interrogées utilisent Excel ou n'utilisent pas de système informatique pour gérer leurs compositions des produits (Mobielcenter). Cependant, Arte Color, Lhoist et Procter & Gamble utilisent un logiciel concurrent à Prodigum. L'entreprise Arte Color a développé en interne un logiciel de gestion

de compositions des produits rudimentaires comparables à Prodigum. Procter & Gamble quant à eux ont développé une base de données en interne pour stocker toutes leurs fiches techniques produits. Lhoist utilise SAP qui est ERP (entreprise resource planning) et solution laboratoire qui est un système comparable à Prodigum. Nous n'avons pas pu vérifier les hypothèses **H12** à **H15**. Cependant, peu d'entreprises de ce secteur ont été intéressées pour aller plus loin dans les démarches commerciales. Seule l'entreprise Bemicolor a semblé être intéressée à implémenter le logiciel de gestion Prodigum.

Q5 : Quelles sont les fonctionnalités valorisées par les clients pour ce type de logiciel ?

Les entreprises rencontrées étant peu intéressées par le produit, elles ne nous ont pas donné de fonctionnalités qui justifieraient un achat. Elles ne voyaient pas d'avantage à utiliser un tel logiciel de gestion. Néanmoins, il est difficile pour les interviewés de donner un avantage autre que ceux cités dans la présentation du produit. Les potentiels prospects interrogés n'ont pas eu l'occasion de voir le logiciel fonctionner faute de temps. Dès lors la question demandant de citer les principaux avantages de Prodigum se trouve quelque peu biaisée. Nous n'avons donc pas pu vérifier les hypothèses allant de **H16** à **H28** présentant les différents avantages de Prodigum.

Q6 : Quelles sont les fonctionnalités dévalorisées par les clients pour ce type d'outil ?

La principale critique émise à l'encontre du logiciel Prodigum est sa complexité. Les interviews réalisées dans le secteur chimique nous montrent que les connaissances en informatique des managers rencontrés sont basiques. Depuis des années, ils utilisent Excel ou un autre système de gestion pour gérer leurs fiches techniques des produits et changer de système leur paraît difficile dans la mesure où cela va leur prendre du temps pour s'habituer à ce nouveau système. Pulsar Consulting propose des formations et une aide à l'implémentation mais notre ressenti, après avoir réalisé les interviews, est que les managers ont peur de ne pas savoir utiliser le logiciel. C'est donc l'hypothèse **H41** qui a été vérifiée. Ce n'est pas une des fonctionnalités du logiciel qui est critiquée mais bien sa complexité globale. Dès lors aucune des hypothèses **H29** à **H40** n'est correcte.

Un autre point négatif pour les clients de Prodigum est qu'ils sont souvent fort occupé et ils savent que l'implémentation d'un nouveau système de gestion prend du temps et que le

personnel ne voit pas toujours d'un bon œil l'arrivée d'un nouveau système de gestion dans leur entreprise.

Q7 : Quel est le public cible de Prodigum ?

Pour le secteur chimique, nous avons pu interviewer différentes personnes ayant des postes divers et variés. Nous avons rencontré Monsieur Micheau ingénieur chimiste dans le cabinet d'avocats Step Toe, Monsieur Zeegers directeur général de l'entreprise Mobielcenter, le propriétaire et gérant de l'entreprise Arte Color, le manager responsable du contrôle qualité chez Blendwell, le gérant et propriétaire de l'entreprise Bemicolor Monsieur Zanette, Monsieur Lemay qui est senior manager chez Procter & Gamble, Monsieur Pelletier chef du laboratoire analytique de Lhoist ainsi que le responsable du laboratoire de l'entreprise Gabriel Technologie Monsieur Gallez qui est en charge du contrôle qualité des polystyrènes expansibles. Vous remarquerez que les personnes interrogées possèdent des postes différents, pourtant chacun d'entre eux m'a affirmé être la bonne personne à rencontrer pour discuter de la gestion des fiches techniques de leur entreprise. Cela confirme notre hypothèse **H46** qui estimait que le public cible de Prodigum sont les directeurs et les tops managers. Cela confirme également notre hypothèse **H44** qui identifiait les contrôleurs qualités comme cible potentielle pour le logiciel Prodigum. Nous n'avons pas pu rencontrer des managers produits, ni des employés des services informatiques, ni un responsable des achats ou des ventes dans les entreprises interrogées car celles-ci étaient trop petites pour en avoir excepté Gabriel Technologie. Nous ne pouvons donc pas vérifier les hypothèses **H42**, **H43** et **H45**. Nous conseillons à Pulsar de cibler principalement les tops managers et les directeurs car ce sont eux qui vont prendre la décision d'implémenter un logiciel tel que Prodigum. Nous avons pu remarquer qu'il n'était pas facile d'obtenir des rendez-vous en clientèle. Dès lors, il vaut mieux essayer de viser le plus haut possible pour pouvoir parler directement avec un manager qui aura la possibilité de débloquer un budget pour un logiciel de gestion. Si nous rencontrons un manager de plus bas niveau, celui-ci fera rarement les efforts pour recommander le logiciel à ses supérieures et l'opportunité de vente sera passée pour l'entreprise Pulsar Consulting.

7.2 Analyse des résultats pour le secteur agroalimentaire

Après avoir analysé les différentes conversations avec les entreprises du secteur agroalimentaire, nous vous présentons nos résultats et interprétations par question de recherche afin de structurer nos enseignements.

Q1 : Quels sont les besoins et les attentes des clients pour ce type de système de gestion de compositions de produits ?

Le groupe Intermarché utilise un système concurrent à Prodigum appelé Merchalis. Ce système de gestion permet de gérer les achats et les ventes des produits mais également de stocker et de composer les fiches techniques des produits vendus dans chaque Intermarché. Ce logiciel permet donc de référencer tous les produits vendus dans les magasins mais également les fournisseurs. Le groupe Intermarché veut répondre aux normes légales avec cet outil de gestion mais également disposer d'un accès rapide aux documents légaux. Un autre point important pour Intermarché est la sécurité des données dans le logiciel. Si une personne mal intentionnée avait accès aux données du logiciel Merchalis, il pourrait changer n'importe quel prix dans le système sans que l'entreprise ne s'en rende compte.

Le groupe Euro Consultants propose des services de consultance principalement dans le secteur agro-alimentaire. Ils proposent des services d'audits, de formation, d'assistance technique et du conseil. Le groupe est déjà client chez Pulsar Consulting pour l'application Prodigum. C'est eux qui ont participé à l'élaboration et à la programmation du système. La version « food » de Prodigum chez Euro Consultants s'appelle SpecPro. Ce système a été mis au point à la base pour le distributeur Carrefour. Euro Consultants joue le rôle d'intermédiaire entre Carrefour et Pulsar. Leur métier de base est d'élaborer des fiches techniques produits pour Carrefour. Ils sont l'interface dans le secteur agro-alimentaire entre le producteur et le distributeur essentiellement pour les produits de marque de distributeur (les MDD). Comme SpecPro et Prodigum ont été développés pour répondre aux besoins d'Euro Consultants et indirectement de Carrefour, les hypothèses de base (**H1 à H5**) sont toutes vérifiées pour Euro Consultants. Lorsqu'ils ont développé SpecPro, le groupe désirait gérer de manière sécurisée les fiches techniques des produits ; il voulait gagner du temps dans l'encodage des cahiers de charges et il désirait pouvoir gérer les fiches techniques depuis n'importe où à n'importe quel moment depuis n'importe quel ordinateur. Le groupe Euro Consultants avait également besoin d'avoir un accès rapide aux données légales sur les produits et que le logiciel permette de répondre à ces normes.

L'entreprise Corné Port-Royal reconnue pour sa fabrication de chocolat utilise un système ERP (Enterprise Resource Planning) pour gérer les fiches techniques de ses produits. La firme a donc des attentes globales en terme informatique. Elle désire gérer de manière sécurisée les

fiches techniques de ses produits, répondre aux normes légales et avoir un accès rapide à la composition de ses produits, mais elle veut également gérer des fonctions plus globales propres aux ERP. Gagner du temps dans l'encodage des fiches techniques et pouvoir gérer celles-ci depuis n'importe quel ordinateur même en dehors de l'entreprise n'avait pas l'air d'intéresser Monsieur Goutte responsable et chef d'atelier de l'entreprise Corné.

La firme Materne Confilux utilise déjà un système de gestion de fiches techniques produits appelé Trust Box et possède également un système de gestion de la composition des produits en laboratoire appelé AS400. Leurs attentes lorsqu'ils ont implanté Trust Box était de pouvoir partager avec leurs distributeurs toutes leurs données relatives à leurs produits tels que les allergènes et les composants. Grâce à cet outil de gestion leurs distributeurs ont accès aux données réglementaires en matière de compositions des produits et ceux-ci peuvent mettre à jour les étiquettes des produits Materne sur leur site internet pour le consommateur.

Nous pouvons également grâce à ces différentes interviews valider nos hypothèses **H1**, **H4** et **H5**. En effet, les potentiels prospects désirent gérer de manière sécurisée les fiches techniques de leurs produits (**H1**). Ils veulent également répondre aux normes légales grâce à Prodigum (**H2**) et ils désirent avoir un accès rapide aux documents légaux (**H5**). Les hypothèses H2 et H3 n'ont pas pu être vérifiées.

Q2 : Quelles sont les différentes perceptions des clients par rapport à Prodigum ?

Monsieur André administrateur délégué d'un magasin Intermarché a très rapidement compris en quoi consistait le logiciel Prodigum. Il a su directement faire le lien avec le logiciel Merchalis utilisé dans son entreprise. Il a su voir en quoi Prodigum aurait pu lui être utile et ce sans connaissance particulière en informatique. Malheureusement, le groupe utilise déjà un autre système de gestion comparable.

Le président du groupe Euro Consultants a différentes perceptions au niveau du logiciel de gestion SpecPro et donc de Prodigum. Il a une très bonne compréhension du logiciel car il a financé une partie de son développement. Il a une vision claire de ce que le logiciel pourrait lui apporter. Selon Euro Consultants, le logiciel est plus facile d'utilisation que les autres solutions informatiques existantes par contre, ils pensent que SpecPro et donc Prodigum est arrivé à la fin de sa vie. Le groupe Euro Consultants pense que le marché des logiciels de

gestion de compositions des produits est toujours en croissance mais estime que les techniques utilisées pour élaborer Prodigum sont vieillissantes et dépassées. Le groupe est satisfait du logiciel de gestion de Pulsar dans sa fonction actuelle. Le président donnerait une cote de 4 sur une échelle de 1 à 5 (1= pas du tout satisfait, 2= peu satisfait, 3= moyennement satisfait, 4= satisfait et 5= enchanté, ravi) pour le logiciel dans sa version actuelle mais lui mettrait la cote de 2 sur 5 dans sa capacité à évoluer dans l'avenir. Ils sont également satisfaits des services offerts par Pulsar Consulting.

L'entreprise Corné Port-Royal a bien compris en quoi consistait le système de gestion Prodigum mais ne voit pas l'intérêt d'un tel programme. En effet, la firme gère déjà les fiches techniques de ses produits grâce à un ERP qui offre des fonctions plus globales que Prodigum.

Madame Van Opstal de Materne Confilux a rapidement compris le logiciel de gestion Prodigum. Néanmoins, l'entreprise utilise un système de gestion concurrent appelé Trust Box et un système appelé AS400 dans leur labo pour gérer les fiches techniques des produits. L'entreprise a donc su imaginer ce que le logiciel aurait pu lui rapporter mais n'était pas intéressée pour l'acheter car elle venait d'investir dans Trust Box.

Dans ce secteur, les entreprises sont partagées. Certaines firmes comprennent facilement le logiciel et voient directement ce qu'il pourrait leur apporter (Materne, Intermarché et Euro Consultants) alors que par exemple Corné ne perçoit pas l'intérêt d'un tel programme. Cela peut s'expliquer par le fait que les entreprises qui comprennent rapidement le logiciel et son intérêt sont celles qui ont déjà un système comparable à Prodigum dans leurs entreprises. Nous pouvons donc vérifier les hypothèses **H6** et **H8**.

Q3 : Les prospects perçoivent-ils une différence entre Prodigum et les autres systèmes de gestion du cycle de vie produits (PLM) ?

Monsieur André du groupe Intermarché n'a pas des connaissances approfondies en informatique. Il distingue difficilement les différences entre un logiciel de gestion du cycle de vie du produit (PLM) et une solution ERP (Enterprise Resource Planing). Le logiciel Merchalis utilisé dans son entreprise est une solution globale de type ERP tandis que

Prodigum s'occupe presque uniquement de la gestion des fiches techniques produits et ne gère donc qu'une partie du cycle de vie du produit.

L'entreprise Euro Consultant a distingué facilement les différents systèmes de gestion du cycle des produits (PLM). En effet, dans leur métier ils doivent encoder des fiches techniques produits dans plusieurs logiciels différents. Ils ont donc une bonne connaissance technique de l'informatique.

L'interview avec Monsieur Frédéric Goutte nous prouve que ce type de logiciel (PLM) n'est pas connu dans tout le secteur agroalimentaire et que les entreprises telles que Corné Port-Royal ont une connaissance restreinte de ce type de logiciel de gestion. L'informatique est utilisée en complément et en support pour leur production de chocolat.

Madame Van Opstal de Materne Confilux a bien compris le logiciel Prodigum. Mais celle-ci possède des connaissances restreintes en informatique. Nous pensons qu'elle ne saurait pas faire la différence entre plusieurs offres de logiciel de cycle de vie produits (PLM) différentes.

Grâce aux résultats de nos interviews, nous pouvons dire que les répondants du secteur agroalimentaire excepté le groupe Euro Consultants ne distinguent pas la différence entre les systèmes informatiques. Ces firmes et leurs managers ont une connaissance restreinte des logiciels de gestion. Nous pouvons donc confirmer notre hypothèse **H10**. Notre hypothèse **H9** est donc réfutée.

Q4 : Quels sont les facteurs incitant les clients à acheter Prodigum ?

Selon nos différentes interviews dans le secteur agroalimentaire, nous n'avons pas pu constater que le principal facteur incitant les clients à envisager d'acheter un système de gestion de compositions des produits tel que Prodigum était le fait de ne pas avoir de logiciel comparable. En effet, aucune des entreprises interrogées n'a présenté un franc intérêt pour acheter le logiciel Prodigum mis à part Euro Consultants qui possède déjà le logiciel. Cela peut s'expliquer du fait que les entreprises rencontrées possédaient déjà toutes un système de gestion des fiches techniques de leurs produits semblable à Prodigum. Dès lors, nous pensons que le principal facteur incitant le client à acheter Prodigum est le fait que l'entreprise possède déjà un système de gestion comparable ou non. Cette interprétation de nos interviews

confirme notre hypothèse **H11** que les entreprises susceptibles de vouloir acheter Prodigum sont celles qui ne possèdent pas de logiciel de gestion de compositions des produits. Le groupe Euro Consultants rajoute tout de même plusieurs caractéristiques qui pourraient influencer les prospects à acheter Prodigum. Le groupe pense que Prodigum doit être flexible, dynamique et adaptable aux solutions existantes, évolutive et surtout être gratuit (pour un certain temps) pour permettre aux clients de le tester.

Q5 : Quelles sont les fonctionnalités valorisées par les clients pour ce type de logiciel ?

Tout comme dans le secteur chimique, les firmes rencontrées lors de nos interviews étaient peu intéressées par le système de gestion Prodigum, elles n'ont pas su nous citer des fonctionnalités qui étaient valorisées à leurs yeux et qui justifieraient un achat excepté Euro Consultants. Elles ne voyaient pas d'avantages à utiliser un tel logiciel de gestion. Nous n'avons pas eu l'occasion de faire une démonstration en « live » du logiciel faute de temps. Sans démonstration visuelle, il est difficile pour les répondants de donner une fonctionnalité qui présenterait un avantage pour eux autre que ceux cités dans la présentation du produit. Dès lors, cette question **Q5** s'en trouve quelques peu biaisée. Le groupe Euro Consultants pense que le système de gestion idéale devrait être le plus simple, le plus innovant, le plus flexible, le moins cher et doit pouvoir fonctionner sans formation préalable. Nous n'avons donc pas pu vérifier les hypothèses allant de **H16** à **H28** présentant les différents avantages de Prodigum.

Q6 : Quelles sont les fonctionnalités dévalorisées par les clients pour ce type d'outil ?

Le groupe Euro Consultant trouve que le logiciel n'est pas évolutif. Selon eux, l'outil SpecPro et donc Prodigum a été écrit dans un langage qui est aujourd'hui dépassé et compliqué. Ils estiment qu'il faudrait le réécrire complètement.

La principale crainte pour le logiciel de gestion Prodigum pour l'entreprise Corné Port-Royal serait son prix. Le chef d'atelier pense que celui-ci sera fort élevé.

Madame Van Osptal critique la complexité de ce type de logiciel. Lors de l'implémentation de Trust Box dans son entreprise Materne, celle-ci a éprouvé des difficultés avec le système

de compositions des produits en arborescences et Madame Van Opstal a dû demander de l'aide directement au responsable qualité.

C'est donc l'hypothèse **H41** qui a été vérifiée. Ce n'est pas une des fonctionnalités du logiciel qui est critiquée mais bien sa complexité globale et son potentiel prix. Dès lors aucune des hypothèses **H29** à **H40** n'est correcte.

Q7 : Quel est le public cible de Prodigum ?

Pour le secteur agroalimentaire, nous avons rencontré différentes personnes ayant des postes divers et variés. Nous avons pu interviewer Monsieur Patrice André qui est gérant et administrateur délégué de l'Intermarché de Jambes. Nous avons également interrogé le président du groupe Euro Consultants Monsieur Jean-Jacques Adam et le chef d'atelier de Corné Port-Royal. Finalement, nous avons rencontré Madame Van Opstal assistante commerciale chez Materne. Cela confirme notre hypothèse **H46** qui estimait que le public cible de Prodigum pour essayer de le vendre était les directeurs et les tops managers. Néanmoins, on nous a également conseillé de rencontrer les personnes s'occupant de l'encodage chez Euro Consultants si nous voulions avoir un avis plus pratique.

7.3 Analyse des résultats pour le secteur des cosmétiques

Après avoir analysé les différentes interviews avec les firmes du secteur des cosmétiques, nous vous présentons nos résultats par question de recherche afin de structurer nos enseignements.

Q1 : Quels sont les besoins et les attentes des clients pour ce type de système de gestion de compositions de produits ?

Les magasins Lush vendeur de produits cosmétiques faits main n'ont pas besoin de logiciel de gestion de fiches techniques des produits. On pourrait penser que certains de leurs produits sont faits sur place ou en Belgique. Néanmoins, le centre de production de leurs produits cosmétique se trouve en Angleterre. Dès lors, les managers belges de Lush ne doivent pas s'occuper de la gestion de la composition de leurs produits, ni même avoir accès à l'ensemble des fiches techniques des produits.

L'entreprise Facopar gère les fiches techniques de ses produits à l'aide de son logiciel de production. La firme a donc des attentes globales en termes de gestion informatique. Leur logiciel de production est un PLM (product lifecycle management) et permet de gérer les stocks, les commandes, les besoins éventuels de production et les fiches techniques des produits.

Les entreprises Bee Nature et Senz ont besoin de la description et de la composition de leurs recettes pour leurs commerciaux. En effet, c'est important pour ces firmes d'avoir facilement accès aux ingrédients de leurs produits pour mettre en avant le côté naturel du produit.

Les firmes Bioflore et Phytarom n'utilisent pas de système de gestion pour gérer leurs fiches techniques de leurs produits. Ces deux entreprises les stockent toutes en format PDF sur leur PC.

L'entreprise Spinée producteur de produits de beauté pour le corps et le visage attend d'un logiciel tel que Prodigum qu'il aide l'entreprise à décrire les ingrédients de leurs produits afin de connaître les dosages à réaliser pour la création de ceux-ci. La firme a besoin des fiches techniques des produits pour connaître les ingrédients et leurs dosages dans tous ses produits de beauté.

Le groupe Procter et Gamble ainsi que Auriga International présentent également les mêmes attentes en termes de gestion des compositions de leurs produits. Ils désirent pouvoir les gérer de manière sécurisée, respecter les normes légales et avoir un accès rapide aux données légales de leurs produits.

Les hypothèses de base (**H1 à H5**) sont toutes vérifiées pour Biorius. L'entreprise est le deuxième client de Prodigum et possède sa propre version du logiciel CosmOs. Biorius propose des services pour rendre les produits conformes aux normes européennes. Lorsqu'ils ont développé CosmOs l'entreprise désirait gérer de manière sécurisée les fiches techniques des produits. Ils voulaient gagner du temps dans l'encodage des cahiers de charges. Ils désiraient pouvoir gérer les fiches techniques depuis n'importe où à n'importe quel moment depuis n'importe quel ordinateur. Biorius avait également besoin d'avoir un accès rapide aux données légales sur les produits et que le logiciel leur permette de répondre à ces normes.

Nous pouvons également grâce à ces différentes interviews valider nos hypothèses **H1**, **H4** et **H5**. En effet, les potentiels prospects désirent gérer de manière sécurisée les fiches techniques de leurs produits (**H1**). Ils veulent également répondre aux normes légales grâce à Prodigum (**H2**) et ils désirent avoir un accès rapide aux documents légaux (**H5**). Les hypothèses H2 et H3 n'ont pas pu être vérifiées.

Q2 : Quelles sont les différentes perceptions des clients par rapport à Prodigum ?

L'entreprise Bee Nature et la firme Senz ont facilement compris le logiciel Prodigum et ont directement vu les avantages d'utiliser un tel système de gestion. Ces deux entreprises similaires proposent toutes les deux des produits cosmétiques naturels à leurs clients. Senz a débuté les démarches commerciales avec l'entreprise Pulsar pour un éventuel achat tandis que Bee Nature attend de lancer sa nouvelle gamme de produits cosmétiques pour envisager un système de gestion tel que Prodigum.

Monsieur Bolle associé dans la société Biorius a différentes perceptions au niveau du logiciel de gestion CosmOs et donc de Prodigum. Il a une très bonne compréhension du logiciel car il a financé tout comme l'entreprise Euro Consultants une partie de son développement. Biorius est très content de son logiciel CosmOs. Le groupe est satisfait du logiciel de gestion de Pulsar dans sa fonction actuelle. Monsieur Bolle donnerait une cote de 4 sur une échelle de 1 à 5 (1= pas du tout satisfait, 2= peu satisfait, 3= moyennement satisfait, 4= satisfait et 5= enchanté, ravi) pour le logiciel dans sa version actuelle. Il est également satisfait des services de maintenance proposés par Pulsar Consulting. Monsieur Bolle a d'ailleurs donné la cote maximale de 5 de même que pour le système de workflow.

Dans ce secteur, tout comme dans le secteur agroalimentaire, les entreprises sont partagées. Certaines firmes comprennent facilement le logiciel et voient directement ce qu'il pourrait leur apporter (Bee Nature, Senz, Biorius, Lush) alors que d'autres (Facopar, Bioflore, Phytarom, Procter & Gamble, Spinée, Auriga International) ne perçoivent pas l'intérêt de Prodigum. Ces résultats peuvent s'expliquer par les besoins rencontrés par les entreprises interrogées. Certaines, comme Bee Nature et Senz envisagent prochainement ce type de logiciel de gestion car elles voient les facilités que Prodigum peut leur apporter. Nous pouvons donc vérifier les hypothèses **H6** et **H8**.

Q3 : Les prospects perçoivent-ils une différence entre Prodigum et les autres systèmes de gestion du cycle de vie produits (PLM) ?

Les managers des entreprises Lush, Facopar, Bioflore, Phytarom, Spinée, Bee Nature et Senz ne savent pas faire la différence entre les différents systèmes informatiques existants. Elles ont des connaissances restreintes en matière de gestion de la composition des produits. Seules les entreprises Auriga International, Biorius et Procter & Gamble savent faire la différence entre les systèmes informatiques. Cette constatation peut s'expliquer par le fait qu'Auriga et Procter & Gamble sont des grands groupes et possèdent des managers qualifiés en informatique. L'entreprise Biorius possède évidemment des connaissances en PLM importantes puisqu'elle a aidé Pulsar à développer Prodigum.

Grâce aux analyses des interviews réalisées, nous pouvons dire que les répondants du secteur des cosmétiques ont des difficultés à distinguer les différences entre les systèmes informatiques. Ces firmes et leurs managers de ce secteur ont (mis à part certains groupes) une connaissance restreinte des logiciels de gestion. Nous pouvons donc confirmer notre hypothèse **H10**. Notre hypothèse **H9** est donc réfutée.

Q4 : Quels sont les facteurs incitant les clients à acheter Prodigum ?

Selon nos entretiens dans le secteur des cosmétiques, nous avons pu remarquer, comme dans les deux autres secteurs étudiés, que le principal facteur incitant les clients à envisager d'acheter un système de gestion de compositions des produits tel que Prodigum est le fait que l'entreprise en possède déjà un ou non. Cette constatation confirme notre hypothèse **H11** que les entreprises susceptibles de vouloir acheter Prodigum sont celles qui ne possèdent pas de logiciel de gestion de compositions des produits. Nous n'avons pas pu vérifier les autres hypothèses (**H12 à H15**). Nous avons également remarqué deux autres facteurs incitant les répondants à acheter Prodigum : le nombre de produits confectionnés par l'entreprise et la fréquence de changements dans leurs compositions.

Q5 : Quelles sont les fonctionnalités valorisées par les clients pour ce type de logiciel ?

Tout comme dans le secteur chimique et agroalimentaire, les entreprises interviewées et leurs managers étaient peu intéressées par le système de gestion Prodigum excepté l'entreprise

Senz et Bee Nature. Elles n'ont pas su nous citer des fonctionnalités qui étaient valorisées à leurs yeux et qui justifieraient un achat. Nous n'avons pas eu l'opportunité de faire une démonstration en « live » du logiciel faute de temps. Ce problème a été récurrent dans les trois secteurs et met en évidence le peu de temps accordé aux commerciaux pour vendre leurs produits. Sans démonstration en temps réel du logiciel Prodigum, les résultats concernant les fonctionnalités valorisées par les clients sont biaisés par la présentation réalisée en début d'interview. Dès lors, cette question **Q5** s'en trouve quelque peu compromise. Nous n'avons donc pas pu vérifier les hypothèses allant de **H16** à **H28** présentant les différents avantages de Prodigum.

Q6 : Quelles sont les fonctionnalités dévalorisées par les clients pour ce type d'outil ?

Les entreprises ont cité comme potentiel problème si elle utilisait Prodigum : la perte d'informations en passant à un nouveau système de gestion, la sécurité des données, le prix, la complexité d'utilisation, le temps pour s'adapter à ce nouveau logiciel

C'est donc l'hypothèse **H41** qui a été vérifiée. Ce n'est pas une des fonctionnalités du logiciel qui est critiquée mais bien sa complexité globale, son prix potentiel ainsi que toutes les autres raisons citées ci-dessus. Dès lors, aucune des hypothèses **H29** à **H40** n'est correcte.

Q7 : Quel est le public cible de Prodigum ?

Pour le secteur des cosmétiques, nous avons rencontré différents managers au sein de dix entreprises actives dans ce domaine d'activité. Nous avons interviewé Madame Varrichio gérante du magasin Lush de Louvain-La-Neuve, Monsieur Bolle associé et actionnaire de la société Biorius, Monsieur Pisvin directeur de l'entreprise Spinée, Monsieur Nerinx le manager en charge de la comptabilité et de l'informatique pour la société Facopar, Monsieur Bitsas gérant de Bioflore, Monsieur Dardenne gérant de Phytarom, Madame Taentesaux gérante de l'entreprise Senz, Monsieur Cabou le manager en charge du département recherche et développement chez Auriga International, Madame André administrateur délégué Bee Nature et Monsieur Lemay category manager chez Procter et Gamble. Cela confirme notre hypothèse **H46** et **H44** qui estimait que le public cible de Prodigum pour essayer de le vendre était les directeurs, les tops managers et les responsables en charge du contrôle de la qualité.

7.4 Enseignement pour chaque secteur

Nous développons les enseignements observés pour chaque secteur dans cette partie. Nous avons également dressé une liste des concurrents découverts lors de notre étude (voir Annexe 5).

• Enseignement pour le secteur chimique

Seuls les fabricants dans ce secteur présentent un réel intérêt pour le logiciel de gestion des fiches techniques des produits. Aucune des entreprises de distribution de peinture contactée par téléphone ne s'occupait de la gestion des fiches techniques des peintures, celles-ci étaient gérées par les fabricants. Ce secteur présente peu d'intérêt pour l'entreprise Pulsar. En effet, les fiches techniques des produits ne changent pas régulièrement. Certaines fiches techniques de peintures sont les mêmes depuis plusieurs années. Dès lors, un logiciel de gestion tel que Prodigum semble un gros investissement pour gérer une tâche qui n'est pas fréquente. Lors de nos différentes interviews dans le milieu chimique de la peinture et des produits dérivés de la chimie, nous avons pu observer que le principal facteur incitant les prospects à acheter un système de gestion de compositions des produits tel que Prodigum est le fait que la firme en possède déjà un ou non. Lors des futures prospections commerciales pour le logiciel Prodigum, il est primordial de savoir lors du premier contact téléphonique si l'entreprise possède déjà un logiciel de gestion de compositions des fiches techniques des produits avant d'aller plus loin dans les démarches commerciales. Nous avons pu observer que les entreprises possédant un logiciel concurrent à Prodigum ne désiraient pas changer de système car cela demandait beaucoup d'investissement et de temps pour changer d'outil de gestion et en apprendre toutes les caractéristiques.

• Enseignement pour le secteur agroalimentaire

Les entreprises rencontrées dans le secteur agroalimentaire sont toutes des firmes de renommée internationale. Celles-ci n'avaient pas ou peu d'intérêt pour le logiciel de gestion de compositions des produits Prodigum car ces entreprises possédaient déjà un système informatique comparable. Nous avons pu observer qu'il était difficile d'entrer en contact avec des entreprises de cette taille. De plus, les personnes rencontrées n'ont pas toujours le pouvoir de décision sur les outils informatiques choisis par l'entreprise. Le groupe Euro Consultants a aidé à développer SpecPro et donc Prodigum et fait exception dans ce secteur car leur corps business est justement l'encodage de fiches techniques produits pour les entreprises agroalimentaires. L'entreprise Euro Consultants a donc su rapidement faire un retour sur

investissement avec ce logiciel. Nous pensons qu'il est difficile de faire changer d'outil à une entreprise de la taille de Materne, d'Intermarché ou de Corné Port-Royal car celles-ci possèdent de nombreux employés à former à ce nouveau logiciel et ces firmes font également parfois partie comme Materne d'un groupe (le groupe français MOM). Dès lors, nous pensons que Pulsar devrait poursuivre les enquêtes dans ce secteur et viser les PME pour avoir une plus grande marge de manœuvre dans les négociations.

- **Enseignement pour le secteur des cosmétiques**

Les entreprises du secteur des cosmétiques présentent un plus grand intérêt pour la gestion des fiches techniques des produits que les deux autres secteurs. Cela répond à notre question Q8. Nous pouvons donc affirmer notre hypothèse **H48** qui identifie le secteur des cosmétiques comme étant le meilleur domaine d'activité pour commercialiser Prodigum. Deux entreprises (Bee Nature et Senz) ont montré un franc intérêt pour le logiciel de gestion Prodigum. Senz a d'ailleurs débuté des démarches commerciales avec Pulsar Consulting pour envisager une implémentation. Les grands groupes interrogés n'étaient pas intéressés par Prodigum car ceux-ci possédaient déjà un système comparable. La composition des produits cosmétiques change régulièrement, les tendances évoluent, de nouvelles senteurs arrivent sur le marché et les entreprises doivent pouvoir s'adapter et référencer rapidement tous leurs produits encore plus que dans les deux autres secteurs analysés. Il est également primordial pour ce secteur de savoir lors du premier contact téléphonique si l'entreprise possède déjà un logiciel de gestion de compositions des fiches techniques des produits avant d'aller plus loin dans les démarches commerciales.

VIII : Recommandations et Conclusions

Les entreprises rencontrées apprécient l'expertise de Pulsar Consulting dans le développement informatique. Elles regrettent cependant que Prodigum soit proposé comme une réponse à un seul besoin, celui de la gestion des fiches techniques des produits. Le logiciel est bien positionné sur un marché de niche mais les entreprises préfèrent des offres plus globales et semblent frileuses quant à l'idée de multiplier les fournisseurs de solutions informatisées. Les prospects aimeraient avoir une offre plus globale contenant un ou plusieurs systèmes de gestion. Plusieurs clients potentiels auraient aimé avoir en plus de Prodigum un système qui pourrait gérer par exemple leurs stocks de marchandises.

Une solution envisageable pour la commercialisation de Prodigum serait de coupler plusieurs logiciels de gestion créés par l'entreprise Pulsar Consulting plutôt que d'essayer de vendre uniquement Prodigum comme une solution unique et isolée.

En effet, Pulsar a développé d'autres logiciels intéressants tels que :

- eLisa : un système permettant de gérer efficacement l'envoi et la réception des produits d'une entreprise.
- Easinvoice : un outil web permettant la gestion de la facturation des entreprises.
- InFlowTracerPro : un système de documentation offrant le suivi et la gestion efficace de toutes les informations au sein d'une entreprise.
- iActivityTracer : un système permettant de suivre les périodes d'activités, d'absences et de maladie des employés d'une entreprise.
- PLMS (Pulsar eLearning Management system) : un système de gestion de contenu web dédié à faciliter la production et l'hébergement de contenus e-learning ou de formations basées sur le web.

Suite à nos différentes interviews, nous pensons que vendre Prodigum comme une solution plus globale de type ERP (Entreprise Ressource Planning) serait plus facile à vendre en clientèle et procurerait un retour sur investissement plus important pour l'entreprise Pulsar, car celle-ci commercialiserait en une fois plusieurs logiciels.

Nous recommandons à l'entreprise Pulsar de développer leurs activités commerciales pour leur logiciel de gestion de compositions des produits Prodigum. Nous avons pu observer lors de cette étude exploratoire qu'il existait un marché pour ce logiciel. Néanmoins, celui-ci est restreint et ne concerne qu'une partie des entreprises des marchés visés. Dès lors, il faut beaucoup d'efforts et de prospections clients pour trouver le prospect possédant les besoins auxquels Prodigum pourra répondre.

Au vu des résultats, nous proposons à Pulsar Consulting d'investir dans la commercialisation du logiciel de gestion de compositions des produits Prodigum afin que les démarches nécessaires à la promotion du logiciel Prodigum soient entreprises dans le but de :

- Faire connaître l'entreprise Pulsar et sa solution.

- Capter les attentes des clients des différents segments de marché.
- Présenter le produit en répondant aux besoins des clients.
- Enregistrer les souhaits de personnalisation du logiciel émis par des clients potentiels.
- Réaliser des démonstrations en « live » du logiciel Prodigum.
- Faire des offres pour que le prospect arrive à convaincre d'autres acteurs de sa chaîne de distribution d'utiliser le logiciel.

Une réponse possible aux craintes des prospects d'utiliser Prodigum est de leur proposer le logiciel en test gratuitement chez eux pour une durée de temps déterminée à l'avance comme le conseille le président du groupe Euro Consultants qui est déjà client du logiciel Prodigum. Selon lui, le marché des logiciels de gestion va proposer des systèmes flexibles, dynamiques, adaptables avec des outils déjà existants sur le marché et qui sont gratuits. Il pense que les systèmes doivent être partiellement gratuits à l'installation et que les entreprises doivent uniquement payer l'utilisation du système. Ce système permettrait aux clients de se familiariser avec le système de gestion et d'en apprécier les fonctionnalités avancées.

Nous avons pu identifier les caractéristiques types d'un profil client pour Prodigum. Après avoir analysé les différentes interviews réalisées dans le cadre de cette étude, nous pensons que les entreprises qui seraient les plus intéressées à utiliser un logiciel de gestion de compositions produits seraient caractérisées par les points suivants :

- De taille moyenne : en effet, les trop grosses entreprises possèdent déjà comme nous avons pu le voir un système de gestion de compositions des produits (P&G, Danone, Intermarché), et si elles n'en possèdent pas les politiques de groupe imposeraient à Pulsar d'implémenter Prodigum dans toutes leurs filiales, chose peu envisageable vu la taille de l'entreprise.
- Produisant beaucoup de produits différents et dont les recettes varient au fil des saisons, les secteurs du cosmétique et de l'agroalimentaire évoluent très rapidement, alors que ceux des peintures et de la chimie sont plus stables.
- Possédant un nombre important d'employés en charge de la gestion des fiches techniques produits. Prodigum permet à plusieurs utilisateurs de travailler en même temps sur le logiciel, alors que c'est impossible pour un programme comme Excel. C'est une des forces de Prodigum.

- Etant un fabricant ou producteur. En effet, nous avons pu observer que les personnes les plus intéressées pour le logiciel étaient des fabricants de produits. Les distributeurs préfèrent ne pas stocker les fiches techniques de leurs produits. Si les clients les demandent, alors ceux-ci font les démarches nécessaires auprès de leurs fabricants (Phytarom, Mobielcenter).

Nous recommandons également à l'entreprise Pulsar de poursuivre les études de marché exploratoire sur les secteurs ciblés suivants : des conservateurs et des compléments alimentaires, des médicaments, des produits nettoyants et des lubrifiants. Il serait également intéressant de réaliser une étude de marché quantitative pour les trois secteurs de cette étude de marché exploratoire (chimie, cosmétiques et agro-alimentaire). Cette étude exploratoire a permis de mieux comprendre les besoins et les attentes des clients de Prodigum. Une étude complémentaire pourrait analyser si le prix proposé pour l'utilisation du logiciel Prodigum est correcte et si cet investissement est envisageable pour les prospects.

La question managériale posée par l'entreprise Pulsar Consulting était la suivante : « le système de gestion de compositions produits Prodigum est-il commercialisable à un grand nombre d'entreprises sans modification et sans investissement majeur de Pulsar Consulting ? »

Malgré le fait que Prodigum soit positionné comme un dilemme pour l'entreprise Pulsar Consulting selon la matrice BCG (Johnson et al, 2008, p. 339), nous pensons que Prodigum est commercialisable. Suite aux résultats de cette étude, nous savons que ce logiciel ne pourra pas être vendu des milliers de fois. Cependant, l'engouement et les besoins de certaines entreprises rencontrées prouvent qu'il existe un marché pour Prodigum. Nous conseillons donc à l'entreprise Pulsar d'investir dans des démarches commerciales afin de trouver ces prospects potentiels pour Prodigum afin que celui-ci ne devienne pas un poids mort pour l'entreprise.

Bibliographie :

Bauden, O. (2000). *Créer ma propre société informatique m'a totalement libéré.*

<http://ns2.pulsar.be/pressbook/2000-05-17-iMEDIAIR-Creer.pdf> (Consulté le 17/05/2015).

Site de Pulsar Consulting.

Borius. (2015).

<http://www.borius.com> (Consulté le 11/04/2015).

Site de l'entreprise Borius.

Brochure Siemens PLM Software. (2015).

http://www.plm.automation.siemens.com/fr_be/ (Consulté le 03/02/2015).

Brochure Siemens PLM Software.

Dooley, R. (2012). *Brain Influence 100 Ways To Persuade And Convince Consumers With Neuromarketing.* Ed. John Wiley & sons.

Favaro, J., & Pfleeger, S. L. (2011). Guest editors' introduction: Software as a business. *IEEE Software*, 28(4), pp. 22-25.

Hanna Kropsu-Vehkaperä, Haapasalo, H., Harkonen, J., & Silvola, R. (2009). Product data management practices in high-tech companies. *In Industrial Management + Data Systems*, 109(6), pp. 758-774.

Infor. (2015).

<http://www.infor.fr/solutions/PLM/> (Consulté le 04/02/2015).

Site de la société Infor.

Isacoff, C. (2014). BIG DATA - BIG OPPORTUNITIES. *In Economic and Social Development: Book of Proceedings*, Varazdin : Varazdin Development and Entrepreneurship Agency (VADEA), pp. 161-167.

Journal officiel de l'Union européenne. (25 octobre 2011)

<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32011R1169&from=FR> (Consulté le 13/04/2015).

Règlement (UE) N° 1169/2011 du Parlement Européen et du conseil du 25 octobre 2011

Johnson, G., Scholes, K., Whittington, R., Fréry, F. (2008). *Stratégique.* Ed. Pearson Education.

Katzen, H., Jr, & Dowling, W. A. (2010). Software-as-A-service economics. *The Review of Business Information Systems*, 14(1), pp.27-37.

Kim, W., Mauborgne, R. (2005). *Stratégie Océan Bleu : Comment créer de nouveaux espaces stratégiques.* Ed. Pearson.

Kotler, P. & Keller, K. & Manceau, D. & Dubois, B. (2009). *Marketing Management* (13^{ème} édition). Paris: Ed. Pearson Education.

Kotler, P. (1997), *Marketing management*, 9th Ed. Englewood Cliffs, New Jersey, Prentice Hall.

Lambin, J.-J., & De Moerloose, C. (2012). *Marketing stratégique et opérationnel: Du marketing à l'orientation-marché*. Paris: Ed. Dunod.

Limbasan, A., & Rusu, L. (2011). Implementing SaaS solution for CRM. *Informatica Economica*, 15(2), pp. 175-183.

Malaval, P., & Bénaroya, C. (2013). *Business To Business Marketing*. From 5th French Ed. De Boeck.

Malhotra, N., Decaudin, J-M., Bouguerra, A. & Bories, D. (2010). *Etudes marketing*. 6^e édition, Ed. Pearson.

Mendel, A. (2011). Why Care about PLM. *Mechanical Engineering*, 133 (3) pp.42-43.

Moore, J. (2004). Growing Process PLM Market Attracts More Suppliers. *Chemical Engineering Progress*, 100 (11) p.16.

Moronvalle, E. (2013, 18 juillet). *Le cycle de vie du Produit*. <http://www.expertinbox.com/le-cycle-de-vie-du-produit/> (Consulté le 1/05/2015)
Site de ExpertinBox.com.

Pages d'or (2015)
<http://www.pagesdor.be/qn/business/advanced/what/fabricant%20de%20peinture/>
(Consulté le 21/03/2015).
Pagesdor.be

Philpotts, M. (1996). An introduction to the concepts, benefits and terminology of product data management. *Industrial Management + Data Systems*, 96(4), pp.11-17.

Prodigum. (2015).
<http://www.prodigum.com/index.php/fr/accueil/qu-est-ce-que-prodigum> (Consulté le 05/04/2014).
Site de Prodigum.

Pulsar. (2015).
<http://www.pulsar.be/index.php/FR/expertise-fr/metier> (Consulté le 05/04/2015).
Site de Pulsar Consulting.

PTC. (2015).
<http://fr.ptc.com/product-lifecycle-management> (Consulté le 11/04/2015).
Site de PTC.

Ralph, H., & Sprague, Jr. (1995). Electronic Document Management: Challenges and Opportunities for Information Systems Managers. *In MIS Quarterly*, 19(1), pp. 29-49.

Ravi, T. (2014, 18 août). *SaaS Best Practices : What to Do When the Customer Isn't Always Rights*. <http://www.business2community.com/customer-experience/saas-best-practices-customer-isnt-always-right-0978367#!bGaWXq> (Consulté le 05/04/2015)
Site de Business2Community.

Roy, V., & Aubert, B. (2003). A dream project turns nightmare: how flawless software never got implemented. *Annals of Case on Information Technology*, 5, pp.98-110.

Stark, J. (2011). *Product Life Cycle Management: 21st century paradigm for product realization*. 2nd edition, Ed. Springer, p. 1.

Selerant (2015)
<http://www.selerant.com/main/fr-fr/solutions/devex.aspx> (Consulté le 04/02/2015).
Site de Selerant

Siemens PLM Software. (2015)
http://www.plm.automation.siemens.com/fr_be/ (Consulté le 6/04/2015).
Site de Siemens PLM Software.

Thilmany, J. (2013). LIFECYCLE MANAGEMENT: it's not just for engineers anymore. *PLM CHI. Mechanical Engineering*, 135 (3), p.38.

Trace One. (2015)
<http://www.traceone.com/> (Consulté le 3/02/2015).
Site de Trace One.

Vidal, P., & Petit, V. (2009). *Systèmes d'informations organisationnels*. Paris : Ed. Pearson Education.

Annexe 1 : flyer Prodigum

PRODIGUM is a handy tool to facilitate the collaboration between your company and your suppliers, using the latest internet technologies, for the management of your products compositions and products technical datasheets, from their ingredients and recipes to the legal sticker on the packaging.

Through the list of products, the management of the suppliers and manufacturers, the allergens and contaminants, the filling of the products datasheets and its annexes through the workflow, the GDA (guided daily amounts), this e-collaborative management tool will allow you, by delegating the encoding to your suppliers, to increase your productivity when setting legal standards for the launch or the redesign of your products.

Already used for many years by important actors of the European market, **PRODIGUM** provides a unique capital gain to all actors of the consumer products sector.

Our mission is to help the retail market and the product industry to develop new products, faster and safer, in accordance with European standards and with costs under control.

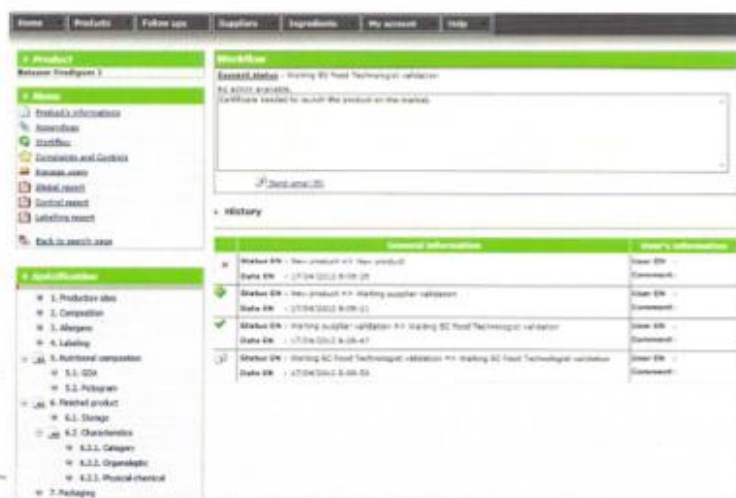
Fast, safe, cheap, **PRODIGUM** is your key partner for your e-collaborative management.

WHY PRODIGUM?

- Master your Products information anytime, anywhere
- Handy tool, Web-based, collaborative, through workflows and roles
- Increase productivity
- One distributor or manufacturer, many suppliers
- Quick access to products regulatory details
- Smooth integration with your existing PLM/ERP/Supply Chain solutions, without disruptive installations
- Easily adapt the tool to your needs and specifics
- Professional and close support for your business
- Label content and generation
- Delegate encoding to suppliers

CUSTOMIZATION

- Look & Feel adapted with your colors
- Display of your logo in the banner
- Structure of datasheets fitting your standards
- Custom profiles and access rights (e.g.: Supplier-Admin, Supplier-Expert, Supplier-Supervisor, Packaging-Manager, Data Manager-Supplier)
- White label
- Menu in accordance with your structure
- Custom workflows for the product lifecycle
- Alerts
- Calculation of the datasheets filling rate



CUSTOMER TESTIMONIAL

Patrick Bolle, Partner at Biorius (regulatory services for cosmetics) using a customized version of Prodigum: CosmOs

"Every day, hundreds of cosmetics manufacturers upload within CosmOs information about those cosmetics, and our experts and safety assessors use the workflow capabilities to communicate on a structured way regarding each individual product, in order to complete the final safety assessments. Thanks to CosmOs, we drastically reduced our process timeline, and thus the time-to-market of those cosmetics."

QUALITY AND LEGAL COMPLIANCE

In order to protect the consumer, the regulations in force in the European Union have established several criteria requiring manufacturers/producers, distributors, importers/exporters, quality controllers, regulators, safety assessors to label in a clear and structured way the entire content of their products range.

Prodigum offers you a wide flexibility of use allowing you to track the entirety of the components of each of your products, food, chemical or others. Once encoded you can manage the extended or simplified content of labels while narrowly respecting the several European laws or royal decrees in force.

Your business asks you to:

- Deal with increasing regulatory constraints in a plurality of areas: ingredients, allergens, traceability, packaging, control, ethics, sustainable development, etc.
- Satisfy consumers, increasingly demanding, seeking information on products, clear and legal labeling, a precise analysis of each ingredients contained in your product range, food, cosmetics or chemical irreproachable security as well as the provision of all nutritional or composition information;
- Develop and deploy an increasing number of products included in your assortment or range;
- Efficiently manage multilingual border markets;
- Manage relationships and exchanges with other companies (customers), by overseeing your network of suppliers, constantly growing;
- Optimize existing product lines, while introducing new products in parallel;
- Centralize all information in cloud or on internal servers so you never lose any data;
- Access your tool from any computer connected to Internet, anywhere in the world.
- Safely store your data.

FUNCTIONS

The management of your products datasheets, including:

- the detailed composition of your recipes / preparations
- the ingredients used in your compositions
- the list of allergens and contaminants contained in your products
- the GDA (guided daily amounts)
- annexes describing the products (datasheets)
- graphical visualization of datasheets filling rate
- management of suppliers / manufacturers
- history of your recipes
- export of isolated or grouped annexes
- attachment of documents (all formats) to the product / suppliers datasheets
- multi-language support
- multi-criteria search engine to easily and quickly find the information sought
- exports to Excel, for graphs and statistics
- email notifications at products' status change in the workflow.



ADDITIONAL MODULES

- Suppliers datasheets
- Tree structure for ingredients
- Data export for legal stickers
- Complaints and follow-up (claims)
- Status of files / datasheets
- Ingredients referential

TAILOR MADE EXTENSIONS (on demand)

The application misses a module to perfectly fit your needs?

No problem, we can develop tailor made modules so that the application sticks at best to your business.

Our engineers are there to help you implementing the best IT processes in order to help you improve your e-collaborative management flow.

MARKETS

Food - Cosmetics - Cleaning - Parapharmacy - Chemicals

TARGET PRODUCTS

Human or animal food preparations
Food preservatives
Food flavorings
Dyes
Drinks / beverages
Drugs
Probiotics
Cosmetics
Cleaning products
Fertilizer
Paints
Coatings
Lubricants
And many others...



TARGET AUDIENCE

Importers
Distributors
Auditors
Controllers
Safety assessors
Regulators
Quality Assurance
Wholesalers
Central purchasing

The screenshot displays the Prodigum software interface, which is used for managing product data and specifications. The interface includes a navigation menu on the left with categories like 'Product', 'Specification', and 'GDA'. The main area shows a list of products with columns for Name, Product Type, Brand Type, and SAP Reference. A detailed view of a product is shown on the right, including its name, product type, brand type, and SAP reference. The 'Specification' section is also visible, showing various attributes like Energy (kJ), Protein (g), Total sugars (g), and Fat (g).

www.prodigum.com
info@prodigum.com

Tel.: +32 (0) 10 43 51 00
Fax: +32 (0) 10 43 51 01



Pulsar Consulting SA
Avenue Pasteur, 17
1300 Wavre
Belgium



Annexe 2 : Script des premiers contacts téléphoniques avec les clients potentiels

Téléphoner (de préférence au responsable achat, vente de produit)

- 1) « Bonjour, je suis <X> de Pulsar Consulting, société à Wavre Nord»; « Nous sommes une société en consultance informatique » ; **un peu de conversation de proximité ou sur des sujets communs (1-3 phrases, pas plus)**
- 2) « Nous vous avons contacté récemment par mail car nous avons un logiciel de gestion de cycle de vie de produit qui pourrait vous faciliter la vie et qui vous offre de nombreux avantages » ; « Avez-vous bien reçu notre mail à ce propos? »
- 3) « Utilisez-vous déjà un logiciel de gestion de produit ? »

4) Si réponse :

- a) « oui » => « Quel logiciel utilisez-vous ? (Attendre la réponse) Prodigum est bien plus qu'un simple tableur ».
- b) « Non » => « Parfait, notre produit devrait vous plaire ».

5) « Citer les avantages de Prodigum » : **(ne citer que certains le cas échéant, si l'interlocuteur est pressé)**

- a. « Notre produit Prodigum vous permet de gagner du temps et par conséquent augmente votre productivité de <X%> ».
 - b. « Notre logiciel est personnalisable et adaptables à vos besoins ».
 - c. « Il est facile d'utilisation ».
 - d. « Notre logiciel est un Saas c'est-à-dire que c'est un logiciel semblable à un service nous vous aidons et vous proposons la maintenance ».
 - e. « Prodigum délègue également une partie de l'encodage produit à vos fournisseurs ce qui vous simplifie la vie ».
 - f. « Il permet également une visualisation graphique ce qui est un plus non négligeable ».
 - g. « Pour utiliser l'application, il suffit d'avoir internet et elle est compatible aussi bien avec les Pc, les macs, ainsi que linux ».
 - h. « Prodigum est un système sûr qui vous évitera la perte de donnée produits ».
- 6) « Si cela vous paraît intéressant, nous aimerions vous rencontrer pour vous faire une démonstration rapide, ou à la personne responsable du cycle de vie produit. Nous aimerions vous expliquer concrètement comment notre produit fonctionne, et vous présentez les avantages que vous pourriez en tirer ».
- #### 7) Si réponse :
- a. « Non » → « On peut vous aider à mettre en place ce service. Notre visite ne vous engage à rien et vous permettrait de simplifier votre système de gestion produit en augmentant votre productivité ».
 - b. « Oui » → « Super, Quand pouvons-nous nous rencontrer ? »

- 8) Si la personne ne se laisse pas convaincre : « *Nous pensons que nous pouvons vous apporter beaucoup avec notre produit Prodigum. Notre présentation produit ne vous engage en rien. Mais nous sommes certains qu'elle vous serait bénéfique. De grands acteurs de la grande consommation comme le groupe Carrefour ont déjà adopté notre produit pour optimiser la gestion de leurs produits.*
- 9) Confirmer avec l'interlocuteur
- a. Nom, prénom
 - b. Email
 - c. Tél / GSM
 - d. Date de rendez-vous

Annexe 3 : flyer Biorius







CosmOs has been developed for **Biorius**, a company created to answer the needs of companies willing to **comply with legal obligations** linked to their **exporting activities**. Its experts inform about **national and international requirements** and offer their help in formalizing the legal steps necessary to put products on the market or ensure their compliance. Biorius offers its services in the field of **chemicals** and is specialized in the **cosmetic and food supplements sectors**.

Application Scope

CosmOs is a complete **web based system** for the **management of cosmetic products** and the process of **accordance with the legal standards**.

This application is an implementation of **Prodigum** customized to fit the needs of Biorius in the cosmetics industry. As such, it is a mix of **standard functions and capabilities of Prodigum**, including features more **specific to cosmetics** and enhanced by **tailor-made functions** specifically developed to satisfy Biorius business needs.

Technology

CosmOs is based on Pulsar's product **PRODIGUM**, a web-based application using Microsoft Technologies: ASP .net, SQL Server, C#.

CosmOs includes:

- Product Module with custom datasheet
- Supplier Module with custom datasheet
- Ingredient Module (customized)

Special features of CosmOs, on top of standard Prodigum features:

- Simplified handling of **product composition** (no tree view, no inheritance) but extended handling of **ingredients** (sharing, merging)
- **Datasheet progress** (completion level) calculation and handling including a dashboard
- Extended handling of **annexes** (documents attached to products), including a dashboard

These special features dramatically reduce work load as well as data redundancy.

Search Screen with a list of results giving a picture of the products and a datasheet preview (name of the product, category, etc.)



Detailed Product Information and datasheet progress history

Product Composition

This form is used to manage the list of ingredients (with their proportion) of a cosmetic product. Ingredients are not shared with other producers.

The screenshot shows the 'Product Composition' form for '1950 Fragrance'. The left sidebar contains a navigation menu with options like 'Product', 'Ingredients', 'Finished Product', 'Quality', 'Composition', 'Ingredient Annexes', 'Manufacturing Method', 'Finished Product (PDS, CDA, ...)', 'Properties', 'Safety', 'Allergies', 'Cosmetic Effects', 'Sensitization', 'Stability', and 'Packaging'. The main content area is titled 'Composition' and displays a table of ingredients.

Ingredient	Supplier	Comments	%	Presence of allergens	Version	
Alcohol Denat. (200% v/v)	Chemical-Industrial	Alcohol Denat. (200% v/v)	80	No	3	X
Distilled Water	Water		15.0	No	1	X
Salt (NaCl 100% v/v)	Pharma		5	Yes	5	X
Essential Oil	Essential	Essential Oil (100% v/v)	0.5	No	2	X
Preservative (Phenoxyethanol 100%)	Pharma		0.5	No	0	X
Total: 100%						

Below the table is a section for 'Show/Hide Ingredient list'.

Ingredient Annexes

Enhanced handling

Used to manage the files attached to the ingredients of a product.

The upper section gives a summary of available annexes (including status) per document type and per ingredient.

The lower section gives the detailed list of annexes along with a rating and a status. In this section, annexes can be downloaded.

Documents are shared between all the products of that particular producer containing the same ingredient.

Standard handling

Used to manage the files attached to a product.

This section is similar to the enhanced handling, except that new annexes can be uploaded.

Documents are specific to the product and must be repeated if used for another product.

The screenshot shows the 'Ingredient Annexes' form for '1950 Fragrance'. The left sidebar contains a navigation menu with options like 'Product', 'Ingredients', 'Finished Product', 'Quality', 'Composition', 'Ingredient Annexes', 'Manufacturing Method', 'Finished Product (PDS, CDA, ...)', 'Properties', 'Safety', 'Allergies', 'Cosmetic Effects', 'Sensitization', 'Stability', and 'Packaging'. The main content area is titled 'Ingredient Annexes' and displays a table of annexes.

Document Type	Document Name	Document ID	Document Version	Document Status	Document Rating	Document Action
Ingredient Annex	Alcohol Denat. (200% v/v)	1950-001	1.0	Active	4	Download
Ingredient Annex	Distilled Water	1950-002	1.0	Active	4	Download
Ingredient Annex	Salt (NaCl 100% v/v)	1950-003	1.0	Active	4	Download
Ingredient Annex	Essential Oil	1950-004	1.0	Active	4	Download
Ingredient Annex	Preservative (Phenoxyethanol 100%)	1950-005	1.0	Active	4	Download
Ingredient Annex	Alcohol Denat. (200% v/v)	1950-006	1.0	Active	4	Download
Ingredient Annex	Distilled Water	1950-007	1.0	Active	4	Download
Ingredient Annex	Salt (NaCl 100% v/v)	1950-008	1.0	Active	4	Download
Ingredient Annex	Essential Oil	1950-009	1.0	Active	4	Download
Ingredient Annex	Preservative (Phenoxyethanol 100%)	1950-010	1.0	Active	4	Download
Ingredient Annex	Alcohol Denat. (200% v/v)	1950-011	1.0	Active	4	Download
Ingredient Annex	Distilled Water	1950-012	1.0	Active	4	Download
Ingredient Annex	Salt (NaCl 100% v/v)	1950-013	1.0	Active	4	Download
Ingredient Annex	Essential Oil	1950-014	1.0	Active	4	Download
Ingredient Annex	Preservative (Phenoxyethanol 100%)	1950-015	1.0	Active	4	Download

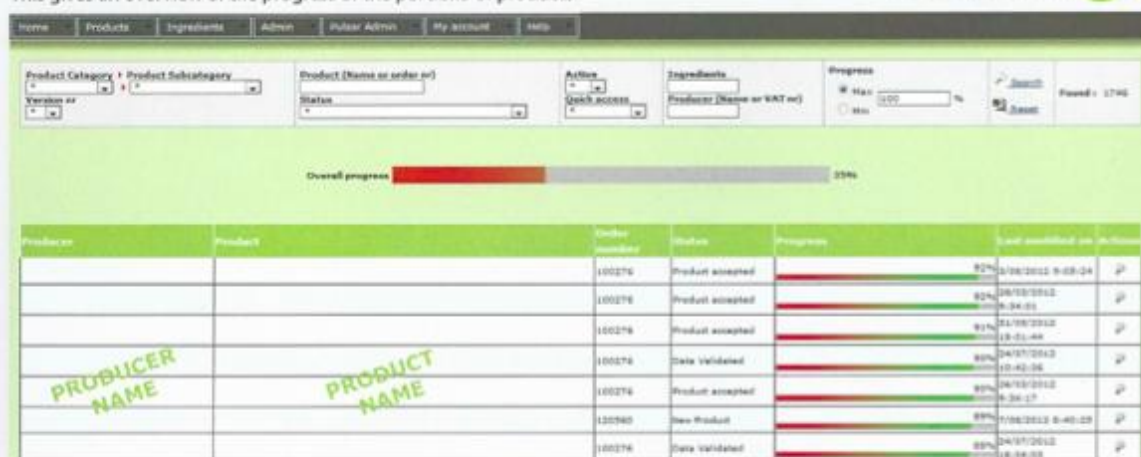
Finished Product Annexes

Files can also be attached to a finished product. Handling is achieved using a form similar to the standard one used for ingredient annexes.

Dashboard

List of selected products based on several criteria, sorted by descending progress.
This gives an overview of the progress of the portfolio of products

cosmos



Customer Testimonial

"Biorius is a specialist of Regulatory services in the cosmetics industry. Our customers are cosmetics manufacturers, based all over the world, from the USA to Australia, through Japan and India. They create many new cosmetics, but before putting them on the European market, they need to get them compliant towards European regulations. That's our role, at Biorius.

We need to check that all those products are safe for human health, that they don't cause any risk for their users, whatever the use conditions are. To achieve this, our experts have to collect precise information on all those products, and all of their individual components.

Also, as regulations are evolving, we need to be able to trace the presence of any ingredient in all those cosmetics. That's why we were in need of a strong web tool, allowing us on one side to collect all required information from the manufacturers, but also to trace all ingredients and raw materials.

When we discovered Prodigum, we directly knew that this was what we were looking for. Our customers are particularly concerned about the confidentiality of their products, and Prodigum could guarantee their protection thanks to its different layers of security. Eventually Pulsar proposed us to adapt their Prodigum package further to our needs, and that's how Cosmos was born.

Every day, hundreds of cosmetics manufacturers upload within Cosmos information about those cosmetics, and our experts and safety assessors use the workflow capabilities to communicate on a structured way regarding each individual product, in order to complete the final safety assessments.

Thanks to Cosmos, we drastically reduced our process timeline, and thus the time-to-market of those cosmetics. If we want to improve or add a new functionality on Cosmos, Pulsar's IT experts are always very reactive, no sooner said than done. Without Cosmos and Pulsar, we could not offer such a service to our customers, and those cosmetics would not be on the European market."

Patrick Bolle and Rudi Laurent, Partners at Biorius



biorius
Regulatory Consulting & Services

Biorius International
Rue de la Croix 10A
B-7170 Manage
Belgium

Phone : +32 2 888 40 10
Fax : +32 2 888 40 19

www.biorius.net

Pulsar

Parc d'Affaires Les Collines
Avenue Pasteur, 17
B-1300 Wavre
Belgium

Phone : +32 10 43 51 00
Fax : +32 10 43 51 01

www.pulsar.be
www.pulsar-atm.com



Annexe 4 : schéma résumant l'activité de Prodigum



Annexe 5 : tableau des logiciels concurrents rencontrés lors de notre étude

Secteur chimique	Secteur des cosmétiques	Secteur agroalimentaire
SAP	Docushare	Trust Box
Solution laboratoire	Silicon Brain	Mercalis

Annexe 6 : Questionnaire Prodigum

1. QUESTIONS SUR LA PRESENTATION

- 1.1 Qu'avez-vous pensé de la présentation ?
- 1.2 Etait-elle claire ?
- 1.3 Avez-vous des questions ?

2. QUESTIONS SUR LE BUSINESS

- 2.1 Quel est le core business de votre entreprise ?
- 2.2 Quels types de produits gérez/produisez-vous ?
- 2.3 Combien de produits possédez-vous ?
- 2.4 Afin d'avoir une idée un peu plus claire de votre fonction, pouvez-vous nous expliquer votre fonction dans l'entreprise ?
- 2.5 Dans le cadre de votre métier, avez-vous à utiliser ou votre entreprise a-t-elle à utiliser des fiches de produit ?

Relancer le client :

- A quoi vous servent-elles ?
 - Sont-elles facilement compréhensibles ?
 - Pensez-vous qu'elles doivent être améliorées ?
- 2.6 Utilisez-vous un système de gestion de compositions produits tel que Prodigum (incluant description des ingrédients, etc)?

3. QUESTIONS SUR LES OUTILS EXISTANTS

SI OUI :

- 3.1 Lequel ? Si EXCEL : expliquer la migration des données (les imports/exports)
- 3.2 Est-il multilingue ?
- 3.3 Votre logiciel est-il facile d'utilisation et agréable à utiliser au quotidien ?
- 3.4 Possédez-vous un accès rapide aux détails réglementaires de vos produits ?
- 3.5 Pouvez-vous adapter votre logiciel selon vos désirs ? (maintenance évolutive +adaptation sur mesure)
- 3.6 Pouvez-vous définir les droits d'accès aux différentes fiches?
- 3.7 Pouvez-vous déléguer l'encodage à vos fournisseurs ?
- 3.8 Possède-il un calcul automatique des proportions ?
- 3.9 Votre outil est-il gérable via le web ? Si NON : pas de perte d'information + disponible partout et à tout moment.
- 3.10 Votre logiciel contient-il une fonction vous permettant de gérer les plaintes relatives à vos produits ?

SI NON :

- 3.1 Combien de produits gérez-vous ?
- 3.2 Il est indispensable aujourd'hui d'utiliser l'informatique pour gérer un tel business. Prodigum est un support professionnel et adaptable à votre business. Avez-vous un bon support pour votre logiciel ?
(Hot line, Maintenance corrective)

3.3 A quel « endroit » ou moment de votre business flow auriez-vous besoin d'une gestion de compositions produits ?

3.4 Que contiendrait pour vous le système idéal de gestion de compositions produits ?

Relancer le client avec les caractéristiques de Prodigum.

3.5 Connaissez-vous d'autres logiciels de gestion de compositions produits que Prodigum ? Si oui lesquels ?

4 QUESTIONS D'ADEQUATION GENERALE

4.1 Avez-vous besoin de gérer la composition de vos produits ?

4.2 Avez-vous besoin de décrire les ingrédients ? Avec quel niveau de détail ?

4.3 Avez-vous besoin de formaliser les informations sur vos fournisseurs (de matières premières, etc) ?

4.4 Quelle serait votre principale crainte à l'idée d'utiliser Prodigum dans la vie de tous les jours ?

4.5 Quel serait selon vous, le plus gros défi pour implémenter Prodigum dans votre entreprise ?

Si problème de changement de programme parler de la migration des données (par exemple de Excel vers Prodigum)

4.6 Pensez-vous être la personne de référence dans votre entreprise pour la gestion de Prodigum ? Si non, qui devons-nous contacter ?

4.7 Quels sont selon vous les principaux avantages de Prodigum ?

4.8 Quels sont selon vous les principaux inconvénients de Prodigum ?

5 QUESTIONS DE DETAILS (COMMENT PRODIGUM REpondra AUX BESOINS PRATIQUES, construction d'une fiche de vente pour le logiciel)

5.1 Comment voudriez-vous que vos produits soient définis dans le logiciel ? (sous quelles catégories)

5.2 Produisez-vous les étiquettes de vos produits vous-même ?

5.3 Vos produits doivent-ils passer par différents intervenants afin d'être validés ?
Voulez-vous un workflow sur mesure retraçant chaque étape de votre cycle de justification produit ?

5.4 Désirez-vous adapter Prodigum à vos fiches de données produits ?

5.5 Désirez-vous adapter Prodigum à vos fiches de données ingrédients ?

5.6 Voulez-vous intégrer les feuilles de données fournisseurs dans notre logiciel ?

5.7 Désirez-vous modifier la barre de menu selon vos critères ?

5.8 Voulez-vous personnaliser les droits des utilisateurs de l'application (par exemple créer un utilisateur viewer qui ne peut que voir mais ne rien modifier) ?

5.9 Voulez-vous exporter et importer des données Excel selon un format particulier ?

5.10 Désirez-vous une maintenance annuelle, à la journée, à la minute ?

Table des matières des interviews

Annexe 7 : secteur agroalimentaire	100
Intermarché	100
Euro Consultants	107
Corné port Royal	113
Materne	117
Annexe 8 : secteur chimique	123
Step Toe	123
Mobielcenter	139
Arte Color	142
Blendwell	145
Bemicolor	149
Gabriel Technologie	153
Lhoist	156
Annexe 9 : secteur cosmétique	162
Lush	162
Facopar	164
Bee Nature	169
Auriga International	175
Bioflore	183
Phytarom	188
Spinée	192
Senz	196
Borius	202

Annexe 10 : secteur chimique et cosmétique	207
---	-----

Procter and Gamble	207
--------------------	-----

Nous avons réunis dans ces annexes, l'ensemble des interviews qui ont été réalisées dans ce mémoire.

Ces interviews sont classées par secteur d'activité, à savoir, le secteur agroalimentaire, le secteur chimique et le secteur de la cosmétique.

Annexe 7 : Secteur agroalimentaire

Intermarché : Monsieur Patrice André gérant mercredi 18 mars 2015

Introduction : présentation du produit à Monsieur André

Jonathan : Je travaille comme stagiaire chez Pulsar Consulting société de consultance en informatique qui a développé un logiciel de gestion de compositions de produits des ingrédients de recette pour Carrefour. Ils l'ont développé pour un intermédiaire, Euro Consultant qui revend les services à Carrefour. Le logiciel permet la gestion des compositions des produits que Carrefour vend. Ce sont généralement des produits frais, comme les produits de boucherie, poissonnerie... Carrefour va l'utiliser par exemple quand il achète du haché à son fournisseur, celui-ci est réutilisé par le boucher et est étiqueté Carrefour mais le logiciel est également utilisé pour stocker les autres fiches techniques de leurs fournisseurs.

Ce logiciel permet donc non seulement de stocker toutes les fiches techniques mais également de modifier certaines fiches, de les compléter ou d'en ajouter. Cela depuis le fournisseur jusqu'au produit final. Le logiciel s'occupe du contenu de l'étiquette mais pas de l'impression de l'étiquette. Après on peut exporter les infos sur un autre logiciel d'impression parce que de manière générale toutes les entreprises de la grande distribution ont des étiqueteuses. Ces logiciels se présentent sous forme de tableaux par exemple ici, la gestion des annexes où l'on peut mettre tous les documents centralisés sur le produit, la composition des produits. C'est pour que les entreprises qui utilisent des tableaux Excel et qui risquent d'avoir trop d'informations dans les fiches Excel, aient une application sécurisée et centralisée avec des accès bien spécifiques à chaque utilisateur et donc de permettre à l'entreprise d'avoir un accès facile à ses données produits de n'importe où et à tout moment car ce n'est pas installé sur un pc mais est accessible par internet. Un peu comme Google, Pulsar a développé deux versions, une première version pour l'agroalimentaire pour Carrefour et une autre version pour les cosmétiques, mais les fonctionnalités de l'application sont les mêmes. A chaque fois la traçabilité des ingrédients des produits depuis le fournisseur jusqu'au distributeur. Je vais maintenant commencer l'interview pour voir ce qui se passe chez monsieur André dans son Intermarché.

Monsieur André : Il me prévient qu'Intermarché est atypique par rapport à Carrefour, Delhaize ou Colruyt. En effet chez Intermarché ce sont toujours des indépendants qui sont interdépendants. L'historique de cette particularité, c'est qu'au départ en France, ils avaient créé une coopérative et le concepteur de cette coopérative a eu l'idée de regrouper des indépendants pour avoir un plus gros pouvoir d'achat par rapport aux fournisseurs. Pour être aujourd'hui cette grande enseigne de distribution.

Jonathan : Avez-vous, comme indépendant, des lignes directives par rapport à l'informatique ?

Monsieur André : Oui, nous avons un système informatique qui est inclus, on doit jouer avec et c'est un système très archaïque. J'ai travaillé pendant 25 ans chez Carrefour, les méthodes de chez Carrefour sont aujourd'hui plus performantes que ce que nous avons chez Intermarché. Aujourd'hui, tout ce qui est promotion chez Intermarché, au niveau informatique, on reçoit une fiche pour nous signaler que par exemple le coca cola a changé de

prix et on doit changer le prix. Tous les magasins changent les prix toutes les semaines et toutes les décisions passent par la France car nous (les Belges) sommes considérés comme une région de France.

Tout part de la France, arrive en magasin chez nous et est alors dispatché dans chaque magasin. Chacun va alors introduire toutes ses promotions, ses fiches techniques et les changements de prix et tous les mois tu as un calendrier avec les changements de prix et toutes les semaines tu fais des promotions. Tandis que chez Carrefour tout est plus centralisé et donc c'est beaucoup plus facile.

Jonathan : Ici le logiciel ne fait pas la gestion des prix.

Monsieur André : oui gestion des prix, introduction d'un produit c'est le même raisonnement.

Jonathan : Je vais vous poser quelques questions générales et puis plus techniques sur le logiciel que vous utilisez. Quel est le core business chez Intermarché ?

Monsieur André : La distribution agroalimentaire, on est entre un discounter et Carrefour.

Jonathan : Quels types de produits gérez-vous ?

Monsieur André : tous les produits de la grande distribution. Nous sommes très différents des autres distributeurs. Dans chaque filiale nous avons les produits à marque propre, la marque nationale et les premiers prix. Nous, notre marque distributeur c'est un ensemble de fournisseurs, agréés par la France, qui ont une marque et qui font partie du groupement Intermarché. Tandis que Carrefour a sa propre marque de produits, Colruyt ce sont les produits Derby, Delhaize je ne sais plus.. Donc chacun a sa marque propre, nous, notre marque propre ce sont différents fournisseurs qui ont chacun leur propre marque.

Jonathan : combien de produits possédez-vous ?

Monsieur André : 10.000

Jonathan : Afin d'avoir une idée un peu plus claire de votre fonction, pouvez-vous nous expliquer votre fonction dans l'entreprise.

Monsieur André : Administrateur délégué de ma société et dans nos valeurs chez Intermarché on nous demande de faire un tiers temps, ce qui consiste à passer 2 jours de son temps pour les autres, pour l'interdépendance. Donc, chaque semaine tu passes le mardi et le mercredi à la Centrale. La Centrale ici est à Louvain-La-Neuve, il y a une Centrale marchandise qui se trouve à Villers-Le-Bouillet et dans le domaine dans lequel tu es le plus fort, tu vas gérer un groupe de personnes qui travaille pour Intermarché. Donc, tout ce qui est administration à Louvain-La-Neuve. Chaque adhérent est responsable d'une cellule de personnes, par exemple si tu es fort en informatique tu vas te retrouver dans le secteur informatique, maintenant si tout le monde veut la même fonction, on redistribue alors en fonction des places disponibles ce qui te convient ou te plaît le plus. Ce n'est pas une obligation, mais c'est fortement conseillé. Donc, il n'y a pas de patron chez Intermarché, on est tous patrons ! Le Conseil d'Administration est géré par des indépendants comme moi. Leur tiers temps est d'être responsable en Conseils d'administration et de gérer le pays. Chaque adhérent a une fonction dans l'entreprise et puis une fonction au niveau du groupe puisqu'on travaille de manière interdépendante.

Jonathan : Dans le cadre d'Intermarché qui aurait besoin, dans son métier de tous les jours, d'un logiciel de gestion de compositions de produits ?

Monsieur André : Dans la cellule informatique d'Intermarché.

Jonathan : Toi, dans le cadre de ton travail, tu ne vois pas ces fiches techniques produits ?

Monsieur André : Moi je ne vois qu'une partie de l'iceberg, nous avons un système informatique appelé Merchalis, qui a des fonctionnalités extraordinaires, dans lequel tu as toutes les statistiques : ventes, achats, produits et chaque produit a une fiche technique que tu remplis toi-même ou quand tu crées un produit qui n'est pas dans l'assortiment, on doit le créer nous-même car il n'est pas créé par la Centrale. Exemple : un coca cola, le fournisseur a décidé de changer le code barre, il arrive chez moi et ni Louvain-La-Neuve (la Centrale) ni

moi ne sommes au courant de ce changement, je me rends compte que le code barre ne passe pas ! Je dois introduire dans la fiche technique moi-même : il y a ou pas une vidange, le prix d'achat, le prix de vente. Je dois faire la fiche technique complète du produit, ce n'est pas fait par la Centrale de Louvain-La-Neuve. Contrairement à Carrefour où tout est centralisé, chez Intermarché ce n'est malheureusement pas le cas ! Ce logiciel nous permet d'introduire plein de produits, de référencier un fournisseur local, on est près de Nivelles par exemple et bien nous avons de la tarte « al d'jote », je pourrais vendre cette tarte dans mon magasin. Je dois créer une fiche technique et référencier mon fournisseur et j'introduis dans mon système la tarte, le prix d'achat et le prix de vente.

Jonathan : qui encode ces informations ?

Monsieur André : Ça c'est nous, notre magasin, tandis qu'un fournisseur national est encodé à Louvain-La-Neuve pour tous les Intermarchés.

Jonathan : c'est une personne en particulier qui s'occupe d'encoder ?

Monsieur André : oui, j'ai une personne qui ne fait que ça.

Jonathan : Quelle est sa fonction ?

Monsieur André : la fonction, c'est le responsable du fichier.

Jonathan : l'entreprise Pulsar a une idée des sites qu'elle doit atteindre mais elle se rend compte que peut-être le langage qu'elle emploie pour toucher la personne n'est pas le bon. Savoir que la personne qu'il faut toucher à la fonction « responsable fichier » ça nous aide à savoir qui contacter.

Monsieur André : attention chaque magasin a ses propres fonctions ! Parfois c'est le patron lui-même. Moi, je ne suis pas fort en informatique, mais ceux qui sont forts en informatique, n'ont pas besoin de responsable fichier, ils font les fichiers eux-mêmes. Chacun en fonction de ses points forts prend les bonnes personnes pour s'entourer. Mon responsable fichier, c'est un prof de math et d'informatique. Pour moi pas de problème, il est méticuleux et tout va bien. Je lui ai payé un « nomade » une connexion téléphonique pour qu'il puisse travailler chez lui et il peut ainsi accéder au fichier du magasin. Il travaille ainsi en connexion avec la France en permanence. Mais si vous le contactez pour proposer votre produit, il va vous répondre qu'il doit en parler à son patron, car il ne peut pas prendre de responsabilité à part au niveau d'un fichier pour le magasin où il travaille, c'est à dire chez moi uniquement.

Jonathan : il pourra répondre aux questions que je pourrais lui poser par rapport au logiciel qu'il utilise ?

Monsieur André : oui, bien sûr.

Jonathan : quel système de gestion utilisez-vous,

Monsieur André : Merchalis

Jonathan : Merchalis englobe tout ? C'est juste pour vous ?

Monsieur André : Oui propre à Intermarché et ce n'est pas le seul. Merchalis c'est pour le magasin au niveau commercial, pour la maintenance des fichiers avec toutes les données qui remontent, et là je ne connais pas l'outil, mais je peux me renseigner si ce n'est pas confidentiel. Je ne connais pas le nom de l'outil informatique au niveau national.

Jonathan : Merci, le système englobe-t-il la migration des données ? Est-il possible d'avoir un Excel et intégrer les données ?

Monsieur André : oui, c'est compatible, sinon tu ne sais pas travailler. Ici on peut télécharger un fichier en Excel et travailler après sans problème.

Jonathan : est-il multilingue ?

Monsieur André : oui, bien sûr.

Jonathan : est-il facile et agréable à utiliser au quotidien ?

Monsieur André : c'est assez complexe parce qu'il y a beaucoup de possibilités dans ce domaine ! Nous n'utilisons que 30% de la capacité du système, parce que nous n'avons pas besoin de plus. Maintenant si tu es spécialiste en informatique tu peux aller chercher des

données et qui peuvent te calculer par exemple des statistiques à l'année, tu vois ça je ne l'emploie pas tout le temps, c'est quand j'en ai besoin. Tu y fais appel quand tu rencontres un problème, pour connaître des statistiques sur ce que tu as vendu par rapport à une promotion qui est passée. Par exemple si j'ai vendu 2000 chrysanthèmes pour la Toussaint, quel était le prix...

Jonathan : Qui s'occupe de ce logiciel ?

Monsieur André : ça je peux me renseigner

Jonathan : tu ne sais pas s'il est adaptable en fonction des besoins d'Intermarché ? Est-ce très standardisé ?

Monsieur André : C'est très figé quand même. Tu ne peux pas faire ce que tu veux avec !

Jonathan : ici mon entreprise est de taille moyenne, une trentaine d'employés, en fonction des logiciels qu'ils développent, si Intermarché demande une fonctionnalité très typique en plus, elle peut la développer, mais si on demande proportionnellement à Microsoft de changer son Word ils ne le feront pas parce que Word est comme il est et que peut être la version suivante sera modifiée.

Monsieur André : peut-être que tu pourrais le faire...

Jonathan : y a-t-il des rôles bien définis dans l'utilisation de Merchalis ? Tout le monde a le même accès ou certains ont-ils plus d'accès que d'autres ?

Monsieur André : En fait, moi je n'ai accès que ce dont j'ai besoin du point de vue commercial. Tout le monde a accès à Merchalis, ils n'ont pas mis de frein, pour ce qui concerne le commercial. Il y a des macros que je n'utilise pas mais dont je n'ai pas besoin non plus. Tu as différents niveaux quand tu as un problème informatique, car tout est lié, le logiciel informatique avec le système des caisses, forcément dans les données tout se recoupe, les statistiques sortent des caisses qui est lié avec le système que nous avons ...Est-ce un problème de caisse, est-ce un problème de pc ...On a un desk commercial qui transite par la France et qui te dit par téléphone ce que tu dois faire, et ils ne font que ça de la journée.

Jonathan : ça c'est ce que mon entreprise fait en support après avec son logiciel Prodigum. Dans Merchalis y a-t-il un système où vos fournisseurs ont accès eux-mêmes ?

Monsieur André : Non, c'est nous qui encodons nos fournisseurs, parce que si tu donnes la porte ouverte à notre système...tu peux changer n'importe quel prix dans ce système, alors je ne sais pas savoir qui est allé changer le prix ! Je n'ai pas l'identification possible de celui qui a changé le prix. Donc personne ne touche au système à part nous.

Jonathan : Ici, Prodigum a aussi l'avantage d'être une plateforme collaborative depuis le fournisseur jusqu'au distributeur, un gros avantage, comme il y a des rôles bien définis et des sécurités on sait voir qui a modifié quoi et quand et si c'est mal modifié, on peut revenir en arrière facilement avec un système de backup et l'avantage est que l'on délègue une partie de l'encodage aux fournisseurs, donc le distributeur gagne du temps et ne doit pas payer quelqu'un pour encoder, une partie est encodée par le fournisseur.

Monsieur André : on ne le fait qu'une seule fois aussi.

Jonathan : c'est le fournisseur qui encode lui-même ces fiches techniques

Monsieur André : moi il me donne sa clé USB qui se calque sur ce que nous demandons pour les fiches techniques, moi je prends la clé USB et je fais un copier-coller de sa fiche technique du produit. On veut un certain nombre de critères, le fournisseur s'adapte aux critères et il nous donne une clé. Si c'est un livreur qui vient en direct uniquement chez moi dans mon magasin, quand il y a un changement de prix, il me donne sa clé. Il y a les fournisseurs qui vont dans tous les Intermarchés et là ils donnent leur clé à Louvain-La-Neuve, et là nous téléchargeons le fichier via Merchalis.

Jonathan : avez-vous un système, comme Prodigum, de « calculation » pour vérifier si la fiche technique est complète ? Où tu peux voir par exemple que la fiche technique pour Coca Cola est en ordre à 80% parce qu'il manque un document ou une attestation ?

Monsieur André : nous, on a rempli nous-même la fiche technique, donc on peut oublier plein de choses et nous n'avons pas de système qui nous le dit ! Par contre quand tu établis une fiche technique chez nous, tu as une suite logique, où quand tu arrives à la fin, tu arrives au prix, tu valides et la fiche est entrée dans le système. Par contre si tu as oublié quelque chose, soit ça ne fonctionne pas, soit ça fonctionne car ce que tu n'as pas encodé est facultatif et ce n'est pas trop grave, sauf si tu as un jour besoin de l'info, tu ne l'auras pas car ta fiche est mal remplie.

Moi les fiches techniques qui viennent de Louvain-La-Neuve je ne m'en occupe pas, ces fiches techniques ont été encodées dans le système pour moi.

Jonathan : Merchalys est-il un système comme Word qu'il faut installer sur le pc ou utiliser internet ?

Monsieur André : non, il faut l'installer sur le pc.

Jonathan : Votre logiciel contient-il une fonction vous permettant de gérer les plaintes relatives à vos produits ?

Monsieur André : oui.

Jonathan : Avez-vous besoin de gérer la composition de vos produits ?

Monsieur André : oui

Jonathan : Avez-vous besoin de décrire les ingrédients ? Avec quel niveau de détail ?

Monsieur André : oui, c'est une obligation légale, surtout maintenant, depuis janvier il est obligatoire qu'un allergène soit sur les fiches techniques en italique ou en gras. Avant tout était écrit de la même manière, maintenant tu es obligé d'écrire en italique. Donc on a eu besoin d'un système qui nous permettait de le faire.

Nous en magasin on a de la vente en service, boucherie, charcuterie et fromage, on a 8 ou 9 fournisseurs agréés qui ont chacun leur fiche technique. Donc chacun introduit cela dans le système chez nous, donc on introduit chaque ingrédient dans la machine, et selon notre format à nous.

Jonathan : le boucher chez vous, s'il fait un haché, il prend la viande du fournisseur ...

Monsieur André : il a une fiche technique

Jonathan : s'il rajoute des ingrédients, il ne peut pas les ajouter sur la fiche technique ?

Monsieur André : non, aujourd'hui tout est tellement strict et réglementé au niveau de la viande, que pour la traçabilité, par exemple comme pour du haché comme tu disais tout à l'heure le boucher il prend sa fiche et il la respecte : autant de % de viande, autant d'épices...il n'a pas de liberté. Chaque produit a une fiche technique très précise et tu dois la respecter.

Jonathan : ce n'est pas la fiche technique qui varie en fonction du produit, c'est le boucher qui s'assure qu'il respecte bien la fiche standard imposée ?

Monsieur André : oui, sinon tu ne peux pas assurer une continuité dans la qualité de ton produit. C'est pour ça que chez un boucher privé, tu sais qui a fait l'américain selon qu'il soit plus ou moins épicé ! Tandis que dans les grandes surfaces, tu as une fiche standard et tu as intérêt à la respecter. Comme ça pour nous en cas de problèmes, « excuser moi, monsieur, je respecte la fiche technique ! ».

Quand tu prépares un plat préparé, comme des boulettes sauce tomate, tu encodes ta fiche technique que tu fais approuver par l'AFSCA et puis tu ne changes plus. Tu cadenasses tes fiches techniques, sinon c'est trop de boulot si tu changes à chaque fois ta préparation, tu dois tout ré encoder...ça devient compliqué. L'avantage de ce système c'est que quel que soit le boucher qui travaille, il prend la fiche technique et il la suit à la lettre, maintenant si le boucher veut améliorer la recette il faut tout recommencer. Refaire la fiche technique, refaire valider la fiche pour qu'elle soit conforme au niveau de la loi et tu es reparti.

Jonathan : l'utilisation de ce système Merchalys est-il récent ?

Monsieur André : une dizaine d'années. Je dirais entre 5 et 10 ans.

Jonathan : Quelle serait ta crainte à l'idée de changer de système ?

Monsieur André : aucune crainte, si le système me donne ce que je demande au niveau commercial, je n'ai pas de problème quel que soit le système.

Jonathan : Si tu devais changer de système de gestion, quel serait pour toi le plus gros défi pour le mettre dans ton entreprise ?

Monsieur André : Il faudrait que tout le monde soit d'accord pour changer puisque nous sommes tous liés. Chez Carrefour il y a une personne responsable de l'informatique pour toute la Belgique, donc il faut la décision d'une seule personne ! Tandis que chez Intermarché, ce n'est pas le cas, donc si tu as 60 % des personnes qui ne sont pas d'accord ça ne passe pas. Chacun va voter, chacun a une voix et je sais par expérience que faire changer des habitudes chez certains c'est très difficile.

Jonathan : si tu devais me présenter une personne de référence de ton entreprise pour lui présenter notre logiciel, tu penserais à qui ?

Monsieur André : Avec une personne qui travaille dans l'informatique à la Centrale de Louvain-La-Neuve. Je peux t'arranger un rendez-vous. Ce sont eux qui sont les garants du système en Belgique. Ils sont 3 dans le bureau, chacun a une fonction bien précise, ils pourront répondre à tes questions. Leurs réponses seront plus pointues que les miennes, car moi je suis un commercial. Tu pourras aller plus loin dans les questions concernant l'informatique.

Jonathan : Merci, ce serait super.

Monsieur André : ce qui est difficile concernant la présentation de ce produit informatique, c'est qu'Intermarché est une entreprise gérée par toute une série d'indépendants et pas par une seule personne ! Dans le conseil d'administration ils sont 7 ou 8 à prendre les décisions. Ici, ce sera plus difficile de convaincre 7 ou 8 personnes qu'une seule. En plus j'imagine qu'il y a beaucoup de sociétés qui essaient de vendre des produits informatiques à Intermarché.

Jonathan : Non, il n'y a pas tellement de concurrents sur ce type de logiciel ou de service, seulement il y a de très gros concurrents donc les prix sont importants.

Monsieur André : quelle est la différence entre vous et ces concurrents ?

Jonathan : L'avantage de ma société, c'est qu'elle est très flexible au niveau du logiciel, ici elle a toutes les fonctionnalités du produit et ses avantages mais si Intermarché veut 5 modules en plus, ma société le développe elle-même et donc elle le fait. Notre concurrent, par exemple Trace One, qui est une société américaine qui est présente en France, elle ne permet pas ce genre de service personnalisé, leur système est figé. Chez les concurrents c'est à prendre tel quel, c'est à prendre ou à laisser. C'est l'entreprise qui doit s'adapter au logiciel et pas le logiciel qui s'adapte à l'entreprise comme chez nous, de plus ils sont excessivement chers par rapport à nous. On n'a pas un prix fixe, on a une License et en fonction des caractéristiques, on s'adapte à l'entreprise.

Monsieur André : ton logiciel sait créer des Spaceman, qui existent en France. Spaceman c'est un logiciel qui permet de calculer le format du produit, tu vois par exemple une armoire tu as une étagère et tu sais mettre autant de produits, le logiciel calcule le poids, le volume, il donne le rayonnage avec tous les produits qu'on introduit dans le système, il arrange les produits sur l'étagère. Je reçois une photo de mon rayon, par famille de produits, avec les références avec le nom et tu fais « un panneau gramme ». Cela permet de ne pas avoir d'espace entre les produits sur le rayon et d'aller très très vite pour faire ton rangement. Tout est calculé selon le poids, le volume du produit et de la hauteur...etc. C'est un logiciel assez performant qui permet de ne pas mettre un nouveau produit n'importe où, il va retravailler pour placer ce nouveau produit au bon endroit.

Jonathan : non, Prodigum ne s'occupe pas de ce type de logiciel, notre logiciel s'occupe des ingrédients qui composent le produit.

Monsieur André : c'est plus les fiches techniques pour le frais mais pas pour l'épicerie ?

Jonathan : oui pour les distributeurs, mais ça pourrait concerner les fournisseurs pour des biscuits par exemple. Je sais que Carrefour l'utilise un peu comme un logiciel de stockage, pour tous ses produits frais mais aussi des biscuits. Cela leur permet d'avoir un système où tous les produits sont référenciés et où tout le monde peut avoir accès et retrouver tous les documents légaux liés à telle fiche technique.

Monsieur André : c'est alors une banque de données de fiches techniques

Jonathan : oui et s'ils veulent, ils peuvent modifier la fiche technique directement via internet.

Monsieur André : donc si quelqu'un se trompe tout le monde a une mauvaise fiche ?

Jonathan : il y a un processus de validation de la fiche technique, tu peux voir quelle personne a modifié quel produit et à quel moment et après chaque modification, cela doit être revalidé.

Monsieur André : donc les personnes qui ont accès ont un code pour accéder ?

Jonathan : oui, tu as un code comme pour un compte Facebook, ce qui te permet d'accéder à une série de fonctionnalités et tu peux encoder ou modifier et chaque fois que tu modifies, il y a une personne de référence qui intervient et tu dois à ce moment-là accepter ou refuser. Est-ce que vous produisez des étiquettes chez Intermarché ?

Monsieur André : oui.

Jonathan : Y a-t-il plusieurs personnes qui valident vos fiches techniques ?

Monsieur André : ça dépend en boucherie, c'est le boucher qui fait la fiche technique, si c'est en charcuterie ce sera plutôt la Centrale.

Jonathan : merci de m'avoir consacré du temps pour cette interview.

Euro Consultants : Jean-Jacques Adam Président le 31 mars 2015

Je me présente, Jonathan Jacqmin, je suis étudiant en dernière année de gestion à Louvain La Neuve, pour un master en marketing et en innovation. Je fais mon mémoire en partenariat avec Pulsar sur un logiciel de gestion de compositions de produit, avec l'outil SpecPro. Aujourd'hui, je vais vous poser quelques questions sur votre travail chez Euro Consultant et votre avis par rapport à ce logiciel.

2. Questions sur le core business

2.1 Quel est le core business de votre entreprise ?

Du conseil en organisation, nous avons 2 vocations être un « one stop shop », c'est-à-dire avoir une réponse la plus holistique possible dans l'amélioration de la productivité des entreprises et être un créateur de valeurs. C'est vraiment ces deux options là. Le « one stop shop » est l'amélioration de la qualité de l'organisation et l'amélioration de la production essentiellement dans 3 axes, un axe qualité-produit, un axe qualité des organisations et un axe qualité des ressources. Dont les ressources humaines. Et finalement les 3 axes des certifications, de la labellisation, la normalisation, tout ce qui est formatage par des référentiels qui soit ISO, BSI, IFS...multiples. Notre spécialité est le secteur agro-alimentaire à 80 %.

2.2 Chez Euro Consultants, vous ne gérez pas de produits, vous proposez seulement des services.

Oui. On fait essentiellement des audits, de la formation et de l'assistance technique, du conseil.

2.3 Afin d'avoir une idée un peu plus claire de votre fonction, pouvez-vous nous expliquer votre fonction dans l'entreprise ?

Je suis le fondateur de la société, j'ai créé cette société il y a 25 ans, aujourd'hui je suis le président du groupe qui contient 9 sociétés réparties dans 6 pays : Canada, 2 en Tunisie, France, Bulgarie, Roumanie, 3 en Belgique, et des partenaires en Afrique Centrale, en Afrique de l'Ouest et au Moyen Orient. Il y a 120 personnes dans le groupe, 50 en Belgique, on a 20% de croissance par an depuis Plus de 15ans.

2.4 Dans le cadre de votre métier, avez-vous à utiliser ou votre entreprise a-t-elle à utiliser des fiches de produit ? Pour SpecPro, vous avez proposé le logiciel à Carrefour, mais utilisez-vous un tel logiciel dans d'autres circonstances ?

Oui, nous avons réussi à le revendre une fois ou l'autre à d'autres clients. Au départ c'est un logiciel qui avait été mis au point pour ce grand distributeur, après on s'est rendu compte en le customisant un peu qu'on pouvait le transplanter et donc on la revendu 2 ou 3 fois. Notre métier de base, c'est d'élaborer les fiches pour Carrefour, être l'interface entre le producteur et le distributeur, essentiellement dans les produits à marque de distributeur, les MDD ou les private labels pour les anglo-saxons, tous les produits qui ne sont pas avec une marque comme Danone ...Ce que l'on marque distributeur, la propriété de cette marque, c'est le distributeur. Ça veut dire, au sens de la directive européenne 85374 responsabilité du fait du produit défectueux, c'est le distributeur qui est appelé avant les produits blancs. En fait, au moment où le producteur produit pour le distributeur à responsable. Si vous vous plaignez que l'eau n'est pas bonne et que cette eau est de la marque Carrefour, elle est une eau Carrefour même si elle provient de Spa ou Bru ou Contrexéville ou Vittel. Vous allez vous plaindre de l'eau Carrefour, comme ce n'est pas Carrefour qui l'a produite, au moment où elle a été produite, elle est produite pour le compte de Carrefour et donc le distributeur endosse cette responsabilité. Et doit

donc savoir exactement ce que sont les matières premières, qu'est ce qui s'est passé dans l'usine ? Comment cela a été produit ? Où cela a-t-il été stocké ? Combien de temps ça a été stocké ? A quelle température ça a été stocké ? A quelle température ça a été mélangé ? Assemblé ? Coupé ? Tranché ? Emballé ? ...C'est ce que l'on appelle un cahier des charges ou fiches techniques, c'est la vie de l'entreprise, dans sa phase de développement, dans sa phase de production et dans sa phase de vie. C'est donc un document qui est extrêmement important puisque c'est le contrat opérationnel, le contrat technique de l'entreprise avec vis-à-vis de son responsable. Donc notre métier de base est d'aider les fournisseurs et surtout les petits et les moyens fournisseurs qui n'ont pas la capacité d'avoir des responsables qualité et de pouvoir rédiger ce cahier des charges qui est extrêmement complexe avec des données très pointues sur les allergènes..

Relancer le client :

- Sont-elles facilement compréhensibles ? Pensez-vous qu'elles doivent être améliorées ?

C'est facile à comprendre, c'est comme une partition si vous ne savez pas le lire vous allez dire qu'est-ce que c'est ce charabia ! Par contre celui qui sait lire la musique va dire c'est simple ! En fait, c'est un métier compliqué mais nécessaire, obligatoire, de plus en plus pointu, de plus en plus réglementé et on ne peut pas faire aujourd'hui l'impasse. il y a 25 ans quand j'ai commencé, qu'est-ce qu'on faisait ? Un industriel pouvait dire je fais un produit, une pizza, vous la goûtez, si elle vous plaît je sais en faire 1000 par jour et si vous en achetez 1 cela vous coûte autant, si vous en achetez 10 cela vous coûte autant... Et le distributeur vendait les pizzas et payait son fournisseur. Aujourd'hui, on ne vend plus un produit, on vend une organisation, et le distributeur veut être sûr .Voici un exemple simple que vous allez comprendre ; si aujourd'hui, on prépare un folder pour un distributeur, on prépare ce folder pas pour demain ! Pour le mois de juin. Si quand le folder sort, l'entreprise n'existe plus ou a changé sa gamme ou n'est plus capable de faire les volumes qui étaient prévus, Carrefour perd la face !!! Donc, ils doivent s'assurer que le produit est bon mais aussi que toute l'organisation autour la logistique et même l'organisation financière (l'entreprise est-elle durable ? Viable ?) sont bonnes et la RSE, la responsabilité sociétale d'entreprise. Comme ils endossent la responsabilité de la production, ils sont responsables, exemple s'ils font fabriquer des ballons de foot par des gamins dans un endroit pourri, ils sont responsables. Toute cette organisation qualité, n'est plus simplement la qualité du produit. Donc pour répondre à la question, oui c'est compliqué, mais c'est grâce à cette complexité holistique, c'est-à-dire intégrée, toutes ces données intégrées qui font que l'on respecte les législations, on respecte l'environnement, et d'une manière ou d'une autre on respecte la planète.

3. Questions sur les outils existants

OUI SpecPro

3.1 Trouvez-vous que SpecPro est facile d'utilisation et agréable à utiliser au quotidien ?

Il est plus facile que les autres solutions informatiques existantes par contre nous pensons qu'elle est arrivée à la fin de sa vie. La technique informatique qu'on a utilisé pour élaborer SpecPro est une technique vieillissante. Aujourd'hui, on doit changer d'outils informatiques. Pendant 10 ans il a été au top ! Maintenant il faut changer de système.

3.2 Sur une échelle de 1 à 5 à quel point êtes-vous satisfait de votre logiciel de gestion de compositions de produits, (1 = pas du tout satisfait, 2= peu satisfait, 3= moyennement satisfait, 4= satisfait et 5= enchanté, ravi).

2, non, je lui donnerais 4 dans sa fonction actuelle, je lui donnerais 2 dans sa capacité à évoluer. Aujourd'hui, c'est toujours un bon outil, mais il ne répondra pas aux problématiques de demain.

3.3 Sur une échelle de 1 à 5 à quel points êtes –vous satisfait du support et de la maintenance offerte pour SpecPro ? Pouvez-vous expliquer pourquoi ?

Nous avons toujours eu une très bonne relation avec Pulsar, surtout avec Tudor et Michel, Nous allons abandonner SpecPro, soyons clair ! A cause de sa capacité d'évolution, il existe aujourd'hui sur le marché des solutions qui sont beaucoup plus modernes et de plus je pense qu'il est difficile quand on est consultant d'être juge et partie. Nous ne sommes pas des éditeurs de logiciel, chacun son métier. Nous sommes des consultants, et d'autres personnes sont des éditeurs de logiciel, comme ils y a des peintres, des vendeurs de voitures, des vendeurs de téléphones. Euro Consultant n'a pas vocation de construire des outils. Quand on a un outil à soi, mais que l'on utilise aussi d'autres outils, c'est compliqué. On veut vendre notre outil, alors que dans certain cas on devrait vendre l'outil de la concurrence et donc nous allons abandonner SpecPro et de ne plus produire d'outil nous – même. Pour le service je mettrais 3 ou 4 ça a toujours été bon. On a toujours eu ce que l'on attendait mais sans plus. La relation était plutôt une relation de sous-traitance qu'une relation de partenariat. Nous aurions attendu d'un partenaire plus de proactivité.

3.4 Avez-vous utilisé un module d'étiquetage ? Si oui ou non pourquoi ?

Non.

3.5 Vos produits doivent-ils passer par différents intervenants afin d'être validés ?

Le contrôle se fait par filière, on a un spécialiste filière. Car les problématiques rencontrées pour la viande, le fromage, les légumes, sont totalement différentes. Donc il y a un spécialiste qui connaît la législation extrêmement pointue dans chaque filière. Au travers de cela il y a quelqu'un, qui est le spécialiste de toutes les législations et qui doit former les FT et expliquer comment ça fonctionne. Et puis vous avez un super « food technologiste » qui revérifie le cahier des charges et maintenant il on encore ajouté un méga FT pour encore « surcontrôler ». En plus c'est en plusieurs langues. A chaque fois il faut contrôler toutes les notes.

3.6 Sur une échelle de 1 à 5 à quel point êtes-vous satisfait du workflow offert par SpecPro ? (1= pas du tout satisfait, 2= peu satisfait, 3= moyennement satisfait, 4= satisfait, 5= enchanté).

La législation est de plus en plus pointue, les exigences des clients sont de plus en plus pointues, et il faut se rendre compte que nous sommes responsables de l'élaboration du cahier des charges. S'il y a le moindre problème, on est assuré. On a la signature de Carrefour, nous sommes responsables de l'interface entre le distributeur et le producteur. On ne peut pas faire d'erreur, on ne peut pas faire d'erreur en matière de législation par rapport à la l'agence fédérale de la sécurité de la chaîne alimentaire, on ne peut pas faire d'erreur au niveau du consommateur, ni au niveau de la production, si on fait des erreurs on peut être condamné, si on est condamné, on devrait payer, donc on est assuré. On n'a pas le droit à l'erreur !

3.7 Que contiendrait pour vous le système idéal de gestion de compositions de produits ?

Le plus simple, le plus innovant, le plus flexible, le moins cher, pouvoir fonctionner sans formation préalable, pouvoir être en lien avec tous les outils existants, soit chez les distributeurs soit chez le producteur. C'est-à-dire pouvoir à la limite sortir un EFP de l'industrie d'un producteur et rentrer dans le RP du distributeur. En lien direct, sans ré encodage, sans erreur de transmission, un système qui soit souple et flexible, dynamique, évolutif, qui a toutes les qualités et qui soit gratuit ! On va vers cela, des systèmes de

cahier des charges gratuit. si on prend uniquement la version de cahier des charges. Ce sera un peu comme le téléphone, on va chez Mobistar ou chez Belgacom on vous donne le téléphone. De cette manière vous téléphonez et vous allez payer d'autres services, mais le téléphone en lui-même on va vous le donner. Aujourd'hui, le marché va vers cela, on offre la version de base qui est la version cahier des charges. et c'est pour cela aussi que l'on va abandonner SpecPro, à un certain moment, les gens ne veulent plus payer et donc la maintenance de SpecPro devient compliquée à financer.

3.8 Connaissez-vous d'autres logiciels de gestion de compositions produits que SpecPro ? Si oui lesquels ?

Trace One, Prodigum, GS One, PCR ou PSR un hollandais ? Il y a aujourd'hui sur le marché, 3 ou 4 standards dont le plus gros c'est certainement Trace One. Nous nous comparons en continu de l'ensemble des solutions puisque nous les utilisons toutes, puisque nous travaillons pour tous les distributeurs, en France, on travaille pour Auchan, pour Monoprix, pour casino, en Bulgarie pour Billa... Tous ces gens-là on où le système en interne ou des systèmes externes et nous on encode les cahiers des charges. C'est comme si on est taximan, on roule en Audi, demain en Mercedes et après-demain en BMW... Nous notre client nous dit, il faut encoder dans tel système et nous l'encodons. Notre métier c'est encoder intelligemment et valider les données qui sont dans l'outil.

4 Questions d'adéquation générale

4.1 Lors de l'implémentation de SpecPro, quelle était votre principale crainte à l'idée d'utiliser ce système de gestion dans la vie de tous les jours ? Pourquoi ?

Le respect du budget, respecter le timing, le logiciel va-t-il tenir la route pendant un certain nombre d'années, car c'était un investissement de plusieurs centaines de milliers d'euro. C'est nous qui avons avancé la somme d'argent même si par la suite ce sont les clients qui l'ont financé et ont permis l'amortissement. Il fallait que le contrat avec les clients soit suffisant pour récupérer notre investissement.

4.2 Quel a été selon vous, le plus gros défi pour implémenter SpecPro dans votre entreprise ?

Il faut connaître la différence entre PGC et PFT. PGC ce sont les produits de grandes consommation et PFT sont les produits frais traditionnels. L'ensemble du système était couvert par Trace One mais les PFT, qui sont plus saisonnier, sont des produits qui tournent. Vous faites une boîte de conserve de petits pois, ça reste une boîte de conserve pendant 3 ans, que ce soit l'été ou l'hiver c'est toujours des petits pois. Si par contre vous avez une botte de radis, ça n'est pas du tout la même chose ! c'est un légume de saison, après on passe à des aubergines... Et puis il y a les produits frais, les pizzas, les sandwiches qui sont des produits qui évoluent en fonction des saisons et qui sont très complexes. Donc la problématique entre les PGC et les PFT n'était pas du tout la même et donc on a décidé de diviser et d'encoder l'ensemble des PGC sur trace One et choisir une autre solution plus flexible, plus rapide, moins contraignante, plus facile d'encodage SpecPro. Notre grand défi a été que le marché accepte notre solution SpecPro sans faire de grosses vagues. Car quand vous détenez des parts de marché, dans des marchés qui sont aussi « touchy »...

4.3 Si vous aviez l'opportunité de revenir à la période d'implémentation de SpecPro, voudriez-vous modifier quelques choses ? Si oui, pourquoi ?

Non, on a excellé à ce moment-là avec les outils dont on disposait, la connaissance du marché que l'on avait, non, non, on a été bons. Maintenant un entrepreneur doit entreprendre et ne pas se reposer sur ses lauriers. La seule chose peut-être que nous aurions dû faire, c'est se dire on va faire une version générique du premier coup, alors

qu'on a fait une version qui était adaptée à un client et qu'après on s'est dit on va sortir de ce client et on va en faire une version générique et cela a été extrêmement complexe. Créer dès le départ une version multi client.

4.4 Pensez-vous être la personne de référence dans votre entreprise pour parler du système de gestion SpecPro ? Si non, qui devons-nous contacter ?

Non, la personne qui l'utilise au quotidien.

4.5 Quels sont selon vous les principaux avantages de SpecPro ?

Sa simplicité d'utilisation et son coût.

4.6 Quels sont selon vous les principaux inconvénients de SpecPro ?

Il n'est pas évolutif et qu'il est écrit dans un langage qui aujourd'hui compliqué, il faudrait le réécrire complètement.

4.7 Pensez-vous que SpecPro soit adapté pour le marché de la grande distribution ? Si oui ou non pourquoi ?

Il ne l'est plus. Il l'a été jusqu'il n'y a pas tellement longtemps, les choses ont fortement bougé en quelques mois, je pense que jusqu'à l'été passé on y croyait encore. Depuis septembre 2014 on a commencé à se poser des questions et aujourd'hui en mars 2015 on se dit que c'est un outil dépassé et qu'il faut changer. Donc en 6 mois il était dépassé.

4.8 Pensez-vous être la personne de référence dans votre entreprise pour la gestion de Prodigum ? Si non, qui devons-nous contacter ?

Oui, je suis la personne de référence. Je suis le seul à m'occuper des fiches techniques

4.9 Ce logiciel pourrait-il, selon vous, être commercialisé dans un autre marché que la grande distribution ? Si non, quels sont les freins à sa commercialisation ?

Non. Il est dépassé.

Un grand merci m'avoir donné l'opportunité de vous interroger sur votre activité et la manière dont vous gérez votre entreprise. Pour moi, c'est primordial d'avoir ce type de discussion avec des experts comme vous.

Bon courage, je te transmets l'analyse, j'ai ton adresse mail.

Avez-vous d'autres questions à me poser ?

Que vas-tu faire avec l'interview ?

Dans le cadre de mon mémoire, j'essaie de recueillir des informations sur le marché et après analyse je vais tenter de tirer des conclusions pour pouvoir dire à l'entreprise si le modèle est toujours viable, s'il y a un marché ou pas.

Vous avez déjà fait des interviews ?

Oui, j'ai déjà fait des interviews.

Quel est la tendance ?

Ce qui est difficile, c'est de rentrer dans les entreprises pour parler de ce type de logiciel, parce que les gens sont parfois un peu réticents à voir quelqu'un arriver avec des propositions informatiques. Ils ne comprennent pas toujours, de plus comme un logiciel est un investissement important, ils ont un peu peurs. Maintenant, il y en a qui sont potentiellement intéressés, mais il faudra voir la suite.

Oui, c'est extrêmement difficile, on y a cru à un certain moment, on a fait un business plan où l'on pensait que l'on allait en vendre x par an et en fait, on n'a jamais atteint nos objectifs alors que l'on connaît très bien le marché. Mais en fait ils ne veulent pas les payer, ils disent : « oui, c'est intéressant, oui on a besoin » ...mais ils ne veulent pas le payer. C'est pour cela qu'aujourd'hui, toutes ces solutions vont être à terme gratuites.

J'ai aussi constaté que les gens ont peur du changement, même si ils reconnaissent avoir un besoin.

Il faut les comprendre, quand on a proposé ce type de logiciel, c'était chez Carrefour France, il faut bien se rendre compte qu'un cahier des charges représente à peu près 120 pages

HTML, dans un magasin il y a 7000 références, cela veut dire que l'on embarque 1.000.000 de pages, alors il ne faut pas se tromper ! Pour vous dire, nous avions à l'époque 17 personnes qui encodaient à longueur de journée et cela a duré 9 mois. Si on se trompe le bilan est catastrophique financièrement. Donc je comprends que les gens sont inquiets et continuent de travailler avec des documents papier surtout si vous avez un petit nombre de cahiers des charges, ils ne vont pas se lancer dans un logiciel aussi complexe.

Corné Port-Royal (fabrication de pralines) : Monsieur Frédéric Goutte le 2 avril 2015

2. Questions sur le business

Si j'enregistre notre entretien, c'est parce que l'université me le demande pour fournir une preuve de notre discussion.

2.1 Quel est le core business de votre entreprise ?

Notre principale activité est la vente de chocolats, transformation de chocolat liquide que l'on reçoit jusqu'à la vente d'un assortiment de pralines à des particuliers. Nous avons différents points de vente en Belgique et à l'étranger.

2.2 Quels types de produits gérez-vous ?

Tout ce qui est matière première, c'est-à-dire les ingrédients que l'on peut retrouver dans la composition de la fabrication de pralines : chocolat, beurre, la crème fraîche, le praliné, le gianduja, tout ce qui peut composer les intérieurs d'une praline. Après, il y a aussi le packaging, les emballages, les nœuds, le papier, le carton alimentaire, C'est une phase qui se fait de plus en plus par rapport à des produits de collection. Par exemple, nous arrivons à Pâques, pour chaque collection, Pâques, fête des pères, nous avons différents produits qui différencient notre gamme déjà existante.

2.3 Combien de produits possédez-vous ?

86 références différentes de pralines. Les assortiments peuvent être différents, les ballotins qui peuvent aussi être différents : certains ballotins sont pur chocolat noir, d'autres qui sont pur crème fraîche... Là, c'est beaucoup plus évidemment. On a 86 types de pralines différentes et selon l'emballage on les distribue et on les propose différemment aux clients.

2.4 Afin d'avoir une idée un peu plus claire de votre fonction chez Corné, pouvez-vous nous expliquer votre fonction dans l'entreprise ?

Je suis chef d'atelier, je m'occupe de la gestion et de l'organisation du personnel, de la fabrication, de plus ou moins 500 tonnes de pralines par an. Mon rôle est d'organiser, en fonction des demandes, la fabrication de produits sur différentes machines, avec une vingtaine de personnes.

2.5 Dans le cadre de votre métier avez-vous à gérer des fiches techniques ?

Oui, de par notre activité et de notre étendue, on est amené à avoir des contrôles réguliers. Comme nous travaillons en plus avec la grande distribution, nous avons des audits qui sont fait de l'extérieur. On travaille donc essentiellement avec des fiches techniques, qui sont traitées plutôt en marketing-achats. Moi, je m'occupe de la production.

Relancer le client :

- Sont-elles facilement compréhensibles ?

Certaines peuvent être très complexes. Les fiches ne sont pas les mêmes si on parle de matière première ou d'emballage, donc il y en a qui me parlent plus que d'autres. Selon le secteur dans lequel on se trouve.

- Pensez-vous qu'elles pourraient être améliorées ?

Oui, elles pourraient être simplifiées. Maintenant, il y a des fiches qui sont très importantes, les fiches ingrédients par exemple. On se doit, pour les consommateurs, d'indiquer pour chaque produit de quoi ils sont composés. Donc, il y a des fiches qui sont vraiment très importantes.

C'est évident, il y a des normes légales que l'on doit respecter.

2.6 Utilisez-vous un système de gestion de compositions produits tel que Prodigum (incluant description des ingrédients, etc) ?

Non, on a un ERP, c'est-à-dire un système en interne dans lequel on entre toutes les données.

3. Questions sur les outils existants

Si oui : ERP

3.1 Si vous devez sortir une fiche technique produit, soit un produit particulier, comment faites-vous ? Vous devez aller chercher une fiche Excel sur un PC ? Ou dans l'ERP ?

Oui, toutes les informations sont dans l'ERP. On a évidemment, préalablement, entré toutes les informations. Et ensuite c'est lui qui sort les fiches techniques et les étiquettes adéquates.

Connaissez-vous le nom de cet ERP ?

Non.

3.2 Pour encoder vos données dans cet ERP, faites-vous d'abord des fiches Excel que vous importez dans le logiciel ou vous encodez directement dans l'ERP ?

Ce n'est pas moi qui m'en occupe. C'est géré par le département achat/vente, le marketing et la qualité. Parce que tout passe par la qualité pour la validation.

3.3 Cet ERP est-il multilingues ?

Oui, selon les pays dans lesquels on fournit les produits, les langues peuvent changer.

3.4 Je sais que vous n'utilisez pas ce logiciel personnellement, mais pensez-vous qu'il soit agréable à utiliser au quotidien ?

C'est très complexe. Je pense que cela prend énormément de temps, une demi-heure pour sortir une étiquette ingrédients. Je pense que c'est très complexe, de par sa précision, il faut être très précis par rapport aux données que l'on entre dedans et puis il ne faut pas marquer n'importe quoi par rapport aux fiches ingrédients.

Quand vous dites 30 minutes pour sortir une fiche technique ?

C'est le temps nécessaire pour entrer les données et pouvoir sortir l'étiquette.

3.5 Possédez-vous un accès rapide aux détails réglementaires de vos produits ?

Nous avons un système très rapide mais très complexe. Notre système permet de retrouver rapidement toutes les données, pour pallier aux plaintes clients. Egalement pour la traçabilité de chaque produit. C'est très compliqué parce qu'il y a tellement de choses à indiquer sur ces fiches dans notre métier !

3.6 Votre ERP est-il adaptable selon vos besoins ?

Non, c'est très peu flexible.

3.7 Pouvez-vous définir les droits d'accès aux différentes fiches ?

Les accès sont limités et les rôles sont limités et figés, il y a peu de flexibilité. Il n'y a que quelques personnes.

Ici, vous fabriquez essentiellement des pralines. Au sein de l'entreprise, la constitution de ces fiches techniques produits, sont des recettes propres à Corné, avez-vous, en production, délégué une partie de l'encodage de ces fiches techniques aux fournisseurs ?

Non. C'est confidentiel et c'est sous fichier Excel.

3.8 Possède-t-il un calcul automatique des proportions ?

Il n'y a pas de calcul automatique. Il faut parcourir et c'est fait de manière manuelle.

3.9 Votre ERP est en interne, vous n'avez pas accès en dehors de l'entreprise ?

Non.

3.10 Votre logiciel contient-il une fonction vous permettant de gérer les plaintes relatives à vos produits ?

Non, cela est géré à part.

4. Questions d'adéquation générale

4.1 Avez-vous besoin de gérer la composition de vos produits ? Ces fiches évoluent-elles au cours du temps ?

A partir du moment, où nous avons une base de praline de recette et si nous continuons à travailler avec les mêmes matières premières, ces fiches techniques restent telle quelle. A partir du moment où nous sommes amenés à changer de fournisseurs, de devoir changer d'un arôme ou d'une matière première, alors on revoit la fiche technique.

4.2 Avez-vous besoin de décrire les ingrédients ? Avec quel niveau de détail ?

Dans les moindres détails. C'est très complexe. Le pourcentage de cacao, la provenance, ...

4.3 Avez-vous besoin de formaliser les informations sur vos fournisseurs (de matières premières, etc) ?

Non.

4.4 Quelle serait votre principale crainte à l'idée d'utiliser Prodigum dans la vie de tous les jours ?

La crainte de pouvoir tout réencoder.

4.5 Quel serait selon vous le plus gros défi pour implémenter Prodigum dans votre entreprise ? Si problème de changement de programme parler de la migration des données (par exemple de Excel à Prodigum).

Le fait de partir de zéro et être certain qu'il soit adapté à nos besoins.

4.6 Pensez-vous être la personne de référence dans votre entreprise pour la gestion de Prodigum ? Si non, qui devons-nous contacter ?

Non, je m'occupe de la production, il faudrait contacter la personne des achats, lui il commande la matière première via les fournisseurs qui fournissent les fiches techniques.

Pensez-vous que je pourrais le rencontrer,

On peut toujours demander.

Merci. En fait, le logiciel pour lequel je réalise une étude de marché, s'appelle Prodigum, ce n'est pas un ERP. Ce logiciel s'occupe de la gestion des fiches techniques produits, des recettes et des compositions des ingrédients. Sa grosse particularité, c'est que c'est un système sécurisé, mais, il n'est pas installé sur les PC des entreprises, c'est comme un cloud sur lequel on se connecte avec un mot de passe et un nom d'utilisateur. On peut alors avoir accès aux fiches techniques n'importe où, à n'importe quel moment, il suffit d'avoir une connexion Internet et d'avoir un PC portable ou fixe. Un de ses principaux avantages, c'est qu'il est sécurisé, il permet une gestion très détaillée des ingrédients, des produits et cela grâce à un arbre par exemple : le sous-produit pour vos pralines se serait le chocolat noir, il est composé de autant de pourcent, de cacao provenant de telle partie du monde (traçabilité). Il permet aussi de lier tous les documents légaux en rapport avec ce produit. Vous entrez le nom de votre praline, vous voyez sa composition apparaître et tous les documents légaux qui y sont liés.

4.7 Quels sont selon vous les principaux inconvénients de Prodigum,

Celui qui est en place, malgré sa complexité convient. Implanter un programme comme celui-là aurait un coût.

4.8 Avez-vous besoin d'avoir accès à ces fiches techniques en dehors de vos locaux ici ?

Non. Dans le cadre de la chocolaterie et le secret professionnel, je pense même au sein de la société, ce ne serait pas quelque chose qui serait bienvenu d'implanter ou de travailler.

Si je vous pose la question, c'est si par exemple, vous avez des commerciaux responsables qualité qui font plusieurs sites de production, et qui sont amenés à retrouver une fiche technique produit sur un autre site et qu'ils n'ont pas directement accès à ces fiches.

Il n'y a pas de commerciaux.

5. Questions de détails

5.1 Comment voudriez-vous que vos produits soient définis dans le logiciel ?

Je n'en ai aucune idée.

5.2 Produisez-vous les étiquettes de vos produits vous-même ?

Oui, l'ERP gère cela.

5.3 Vos produits doivent-ils passer par différents intervenants afin d'être validés ? Voulez-vous un workflow sur mesure retraçant chaque étape de votre cycle de justification produit ?

Au moins trois personnes pour le contrôle qualité et ce n'est pas dans le ERP. Nous sommes une société familiale, un nombre de personnes réduit, donc nous n'avons pas non plus à devoir justifier.

5.4 Avez-vous déjà désiré modifier l'ERP que vous utilisez ici, parce qu'il ne correspond pas bien à vos besoins ?

Il est constamment en évolution.

5.5 Avez-vous une maintenance proposée par l'entreprise qui fournit l'ERP ?

Oui.

Je vous ai posé toutes les questions par rapport à mon étude de marché. J'ai pris de la documentation, pour vous. Avez-vous des questions ?

Je trouve cela très intéressant, le fait d'être venu vers nous est quelque chose qui est intéressant. Maintenant, à notre échelle, on est peut-être trop petit ou en tout cas notre développement n'est pas adéquat par rapport à une telle mise en place. Je n'ai pas de questions.

L'entreprise avec laquelle je travaille est une petite structure, une vingtaine d'employés. Sa grande qualité, c'est son adaptabilité par rapport aux besoins des clients. Son core business est vraiment le développement sur mesure de service et d'outils informatiques. Elle s'adapte très facilement aux besoins, développer de nouvelles capacités, de nouveaux modules, si c'est nécessaire. Elle peut prévoir le transfert des données déjà existantes Excel ou d'autres outils pour les importer directement dans notre logiciel. Quand vous me dites : « à notre échelle », vous parlez de Corné à Wavre ?

De Wavre. L'autre point c'est de s'être déjà engagé avec l'ERP avec lequel on travaille, cela nous a demandé pas mal de développement, comme je vous l'ai dit il est en perpétuelle évolution. On l'a mis en place après s'être dit, ça a été pensé, ça a été réfléchi, on a certains points qui ont été améliorés, finalement ça nous convient plutôt bien, par rapport à nos activités.

Pensez-vous que je pourrais avoir le numéro de téléphone ou l'adresse mail de la personne responsable des achats ?

Oui, bien sûr sans problème, je vous le donne. C'est Monsieur Lambion Quentin 0477799609.

Un tout grand merci de m'avoir accordé du temps pour mon étude, c'est vraiment important pour mon mémoire.

Pour prendre contact avec Quentin, je pense que ce sera mieux par téléphone, il pourra vous accorder une dizaine de minutes, il ne sera pas contraire, si vous lui dites que nous nous sommes déjà rencontré, et peut-être pour lui poser les dernières questions que vous pourriez avoir.

Je suis très flexible car, les bureaux sont en face de la rue, tout près du switch. Je peux venir quand cela l'arrange. Merci beaucoup.

Materne : Madame Van Opstal le 24 avril 2015

Je suis en dernière année à l'université catholique de Louvain-la-Neuve. Je fais un master en sciences de gestion en spécialisation marketing et innovation. Dans le cadre de mes études, j'ai l'opportunité de faire un stage chez Pulsar et par la même occasion je fais mon mémoire de fin d'étude en partenariat avec eux sur le logiciel Prodigum et sur CosmOs. Aujourd'hui, je voulais vous rencontrer pour pouvoir vous interroger sur l'utilisation de CosmOs, mais aussi sur votre activité en tant qu'entreprise Biorius.

Je vais vous poser quelques questions globales et puis un peu plus techniques.

2. Questions sur le business

2.1 Quel est le core business de votre entreprise ?

Production de confitures

2.2 Afin d'avoir une idée un peu plus claire de votre fonction, pouvez-vous nous expliquer votre rôle dans l'entreprise ?

Je m'occupe de la marque Materne, je m'occupe de l'équipe de vente, je m'occupe des consommateurs, des visites et de plein de choses.

2.3 Dans le cadre de votre métier, avez-vous à gérer les fiches techniques produits ?

Oui, avez-vous entendu Trust Box ?

Oui.

C'est moi. C'est moi qui ai rempli toutes les fiches Trust Box, donc, j'ai été chercher les informations auprès des Product Manager, mais c'est moi qui ai rempli les fiches sur le site Trust Box.

Donc, oui, j'ai fait tous les allergènes...

2.4 La plateforme Trust Box permet de mettre en évidence sur Internet pour le consommateur, toutes les fiches d'étiquetage de tous vos produits ?

Oui. En fait, la plateforme Trust Box, permet d'abord à tous nos clients (Delhaize,...), d'avoir accès à toutes nos données, que ce soit les allergènes, les composants, ...Et grâce à cela ils peuvent le mettre sur leur site pour le consommateur.

Relancer le client :

- A quel niveau ces fiches techniques vous servent-elles dans l'entreprise ?

Ces fiches nous ont été imposées par le distributeur. Les distributeurs nous ont imposé, Trust Box, et nous on a été suivre une formation chez GSone. Maintenant Delhaize impose l'étape suivante, c'est à dire GDSN, qui est la même chose mais pour tout ce qui est logistique. Et ça, c'est pour moi aussi !

- Ces fiches techniques sont-elles facilement compréhensibles ?

Une fois que l'on a eu compris comment cela fonctionnait, oui.

- Pensez-vous que ces fiches peuvent être améliorées ?

Elles sont complètes, elles ont tout sauf les données techniques et logistiques. Et ça c'est l'étape suivante auquel je vais m'atteler bientôt. Celles-là elles sont beaucoup plus difficiles.

2.5 Trust Box est-il utilisé, en production et développement, lorsqu'ils ont besoin de la fiche technique d'un produit ?

Non, on travaille avec l'AS400. Ici tout est fait par l'AS400. La gestion du stock, les commandes...ce n'est pas le système d'exploitation le plus convivial, ce n'est pas non plus le plus moderne, mais il fonctionne. Je sais qu'au labo, tout est (recettes), tout fonctionne avec ça et du coup, j'imagine que pour votre recette, il vous faut des fruits, tout est calculé par

AS400. Les listing de production, par exemple, tel jour sur telle ligne, on fait tel produit, tout sort de l'AS400. Je suis persuadée que toute l'usine est gérée par l'AS400.

L'AS400 est une sorte d'ERP, une gestion de toute la chaîne de production, depuis la production jusqu'au stockage.

Oui, voilà. Tout est géré par AS400 à différents niveaux. Moi, j'ai accès à tel et tel point, et quand j'ai besoin d'un renseignement, je téléphone au labo, quand j'ai des plaintes consommateurs, j'ai besoin d'un renseignement sur un produit. On me dit « va voir sur l'AS400 » et je dis « non, je n'ai pas accès à ce poste ». On sait donner accès à certaines personnes à certains points de l'AS400 et on sait geler les accès à d'autres personnes.

Donc, l'AS400 est implémenté sur les PC de votre entreprise.

Oui, tout le monde a l'AS400 sur son PC et je pense même, même si cela ne marche pas très bien ! Par exemple, Delhaize et Carrefour sont gérés par une personne, et vous avez Colruyt et de petits clients flamands qui sont gérés par une autre personne. Le responsable qui gère les clients flamands, habite Anvers, une ou deux fois par semaine il est chez nous, et le reste du temps, il travaille sur son portable chez lui. Il a une connexion à notre serveur, je pense que par cette connexion, il a accès à l'AS400. Mais de l'extérieur, vous pouvez avoir accès à l'AS400. Ce qui me fait dire que cela ne marche pas souvent, c'est qu'il me téléphone, mais c'est faisable.

3. Questions sur les outils existants

Oui :

3.1 Vous n'avez pas pu importer les fiches techniques que vous aviez déjà dans l'AS400 ?

Non, les fiches techniques qui sortent de l'AS400, sont très très basiques. C'est très archaïque. Trust Box est un grand fichier Excel avec au moins 40 colonnes à remplir, et il fallait avoir les données, nous on recopiait les emballages ! Sur Trust Box, vous devez avoir tip top les mêmes données que sur votre emballage. Donc, il n'était pas pensable de recopier dans les colonnes une fiche technique que vous aviez. Il faut vraiment prendre l'étiquette et recopier le texte qui est noté.

3.2 Vous ne pouviez pas prendre les données de votre étiquette (que vous produisez) et les Envoyer ?

Non. On a dû le faire manuellement.

3.3 Trust Box et AS400 sont-ils multilingues ?

J'ai dû remplir Trust Box dans les 4 langues. Je ne sais plus si c'est 3 ou 4 ?

3.4 Votre logiciel est-il facile d'utilisation et agréable à utiliser au quotidien ?

Facile, une fois que l'on a compris comment cela fonctionnait, oui. Agréable ? Pfff, c'est rébarbatif. À la fin... On a mis des semaines à faire cela. On a plusieurs centaines de produits.

3.5 Avec trust Box, possédez-vous un accès rapide aux détails réglementaires de vos produits ?

Oui, maintenant que c'est fait.

3.6 Pouvez-vous adapter votre logiciel selon vos désirs ?

Non, Trust Box, ça doit être fait comme cela et débrouillez-vous ! GSOne, quand on avait un souci, on pouvait téléphoner, ils nous ont aidés. Mais ils n'ont rien proposé pour que cela aille mieux. C'était leur fichier, leur fichier Excel et c'était là-dedans que ça devait être mis à leur manière. C'est normal, puisque toutes les sociétés, tous les fournisseurs, devaient avoir le même fichier.

3.7 Pouvez-vous définir les droits d'accès aux différentes fiches ?

Chaque personne a son mot de passe et son code d'accès, maintenant, toutes les personnes qui ont travaillé dans trust Box, on est tous au même niveau.

3.8 Pouvez-vous déléguer l'encodage à vos fournisseurs ?

On achète chez des producteurs, mais ils ne nous appartiennent pas. Par exemple, plusieurs producteurs de fraises, plusieurs producteurs d'abricots... Imaginez qu'un producteur a une maladie dans son verger, il faut que l'on puisse se retourner pour aller autre part.

3.9 Possède-t-il un calcul automatique des proportions ?

Non.

3.10 Trust Box est gérable depuis Internet ?

Oui, il y a plusieurs solutions, soit vous allez directement sur le site de Trust Box sur Internet et vous « chipotez » dedans en ligne, soit, ce que nous avons choisi de faire, on remplissait sur Excel, parce que l'on pouvait copier les données quel que soit le poids du même produit (un pot de 450 g ou 200g). Travailler dans un fichier Excel était plus facile, après on renvoyait chez Trust Box et eux importaient les données dans la plateforme. Nous avions chacune notre gamme et on mettait tout dans un fichier commun que l'on envoyait régulièrement.

3.11 Existe-t-il dans Trust Box, un système de plainte entre vous et vos distributeurs ?

Non.

4. Questions d'adéquation générale

4.1 Avez-vous besoin de gérer la composition de vos produits ?

Oui.

4.2 Avez-vous besoin de décrire les ingrédients ? A quel niveau de détail ?

Il faut tout, il faut le pourcentage d'ingrédients ou le nombre de grammes. Si c'est un jus, c'est en pourcents, si c'est une confiture c'est en grammes de sucre, autant de grammes de fruits, autant de grammes de ci ou de ça.

4.3 Quelle serait votre principale crainte à l'idée d'utiliser trust Box dans la vie de tous les jours ?

Quand je suis allé à la formation avec ma collègue, cela avait l'air très complexe. La complexité du truc nous a un peu effrayées. Puis on s'est dit : « on verra bien ! ». Et puis la masse de travail. On a quand même plusieurs dizaines de produits voir des centaines, finalement, on s'y est mises et ça été.

4.4 Quel serait selon vous, le plus gros défi pour implémenter Trust Box dans votre entreprise ?

Obtenir toutes les bonnes informations.

4.5 Pensez-vous être la personne de référence dans votre entreprise pour la gestion de Trust Box ou de manière générale des logiciels de gestion de compositions de produits ?

Je ne suis pas la personne de référence, mais je suis une des personnes qui l'a le plus utilisé. A part moi, il y a la collègue qui a encodé avec moi.

4.6 Quels sont selon vous les principaux avantages de Trust Box ?

Avoir un endroit où trouver toute les données concernant un produit vendu en magasin ; toutes les informations pour les besoins du consommateur (les allergènes, les quantités de sucre)

4.7 Quels sont selon vous les principaux inconvénients de Trust Box ?

C'est relativement rigide. Nous avons été aidées par le responsable du labo. Parce que moi assistante commerciale et ma collègue assistante marketing, si on n'avait pas eu le responsable du labo qualité, pour nous aider quand on avait des questions, on ne s'en serait pas sorties. Il fallait que ce soit juste pour le consommateur. Trust Box proposait toute une arborescence mais hyper compliquée et plus on cherchait et moins on trouvait. Quand on avait plusieurs possibilités, on appelait le responsable qualité pour savoir ce qu'il fallait

choisir. Il prenait un temps de réflexion, puis il nous disait, pour ce produit-là, il faut mettre ça, ça et ça. Au moins, j'avais un responsable qui m'avait donné l'information. C'était quand même très compliqué.

5. Questions de détails

5.1 Produisez-vous les étiquettes de vos produits vous-même ?

Oui.

5.2 Vos produits doivent-ils passer par différents intervenants afin d'être validés ? Voulez-vous un workflow sue mesure retraçant chaque étape de votre cycle de justification produits ?

Les fiches viennent du Product Manager, la personne qui est responsable des produits et qui est sensée nous donner des fiches correctes.

Y a-t-il au labo, une personne qui crée la fiche technique théorique, puis ça va en production, puis il y a le Product Manager qui vérifie que la fiche technique produit corresponde au produit réalisé avant de vous l'envoyer ?

Moi, je sais que les fiches viennent de la production. Moi, les fiches que j'ai encodées sont basées sur nos étiquettes et nos étiquettes sont basées sur les fiches de production. Donc nos étiquettes correspondent aux fiches de production. Nos fiches de production sont basées sur ce qui est produit en usine. Une étiquette produit, avant d'être imprimée, est passée par la personne qui m'a aidée pour savoir ce que je devais mettre dans Trust Box. Tout passe par le labo et lui valide chaque étiquette avant l'impression. Moi, j'ai encodé les étiquettes validées.

5.3 Désirez-vous modifier la barre de menu selon vos critères ?

Dans Trust box, il y avait énormément de colonnes que nous, on n'avait pas besoin. Déjà j'ai demandé 2 écrans, j'ai écrasé les colonnes, j'avais des colonnes écrasées les unes contre les autres. Il était immense ce fichier ! Oui, à un certain moment, je me suis dit, cela aurait été plus facile si le logiciel avait été fait rien que pour nous. Ce n'était pas possible, dans la mesure où ils ont vraiment pensé à tout pour tout le monde.

5.4 Voulez-vous personnaliser les droits des utilisateurs de l'application ?

Personne ne va dedans, à part les 3 personnes qui rentrent des données ou qui corrigent des données. Maintenant Trust Box est fini, on a mis tous nos produits, et puis maintenant on va peut-être changer la recette, on va ajouter un produit, on devra aller changer et nous sommes 3 à faire cela. On va aller dans notre petit fichier Excel, on va créer une nouvelle ligne et on va leur envoyer en disant : « mise à jour du fichier ».

5.5 Désirez-vous une maintenance annuelle, à la journée, à la minute ?

On appelait tout le temps au début ! Ils ont dû nous maudire. Quand on était bloqué, nous ont devait avancer et ça ils l'ont bien compris. Ils étaient disponibles.

Les questions que je vous ai posées, c'est dans le cadre d'une étude de marché que je réalise dans le cadre de mon stage, dans une entreprise qui s'appelle Pulsar Consulting. Cette société développe des logiciels informatiques de gestion et ils ont développé un logiciel qui s'appelle SpecPro pour Carrefour. Justement pour faire tout l'encodage et toute la gestion des ingrédients des produits, aussi bien dans l'apport journalier recommandé, que les allergènes, les contaminants et ce type de renseignements. Je me demandais s'il avait un besoin dans votre entreprise. Mais vous me dites que vous utilisez déjà Trust Box. Avez-vous une idée du coût de l'implémentation de Trust Box dans votre entreprise ?

Je n'en ai aucune idée. Je sais que nous avons une facture annuelle.

Il existe une nouvelle réglementation, pour 2015, tous les distributeurs, qui vendent des produits en ligne doivent montrer au consommateur l'étiquetage très détaillé de leurs

produits. Ces distributeurs doivent donc avoir les étiquettes et les fiches techniques produits de tous leurs produits et doivent eux-mêmes les rendre disponible sur leur site.

Il y avait un truc qui ne marchait pas sur Trust Box, c'était les photos. Moi j'ai passé 2 jours complets à charger mes photos et ils les ont toutes paumées. Je n'étais pas très contente et ça me rappelle que je dois recommencer car toutes nos photos n'y sont pas encore.

Pulsar a développé un logiciel qui est personnalisable. Nous sommes une société d'une trentaine de personnes qui développent que ce genre de logiciel, donc ils sont très flexibles et ils développent selon les besoins du client. Ils adaptent leur logiciel.

Ici, Trust Box, ils ont fait un truc qui soit vraiment pour tout le monde, et chacun se débrouille avec les colonnes dont il a besoin. Moi, je me suis retrouvée avec des colonnes dont je n'avais pas besoin et sur 2 écrans.

5.6 Trust Box vous a été imposé par vos distributeurs ?

Oui. Le premier à l'imposer c'était Colruyt et puis les autres ont suivi. Nous avons été obligés et on s'en serait bien passé !

Je vous ai posé toutes mes questions. Je vous ai quand même pris la documentation. J'ai pris de votre temps pour mon interview.

Ce n'est pas grave. Je suis contente d'avoir pu répondre à vos questions. Trust Box pff j'étais contente que c'était fini ! Le truc suivant, c'est vraiment une misère ce GDSN, c'est de nouveau une arborescence, il faut d'abord mettre le port, puis le carton, puis la palette...

Voici la documentation de Prodigum, ce logiciel a été développé pour Carrefour, où il s'appelle SpecPro. Ici, c'est une étude de cas, Prodigum a été développé pour un producteur cosmétique.

Je vais transmettre à la personne responsable qui s'occupe de ça.

Pulsar développe plein de logiciels de gestion, aussi bien la gestion des transports et des stocks que la gestion des compositions des produits. Si vous aviez des problèmes en informatique, Pulsar peut vous aider à les résoudre.

Nous avons un service informatique qui gère l'AS400. Mais, vous faites aussi des programmes pour gérer tout ce qui est commande, commande représentants sur la route, planning journalier ? On a 10 représentants sur la route, ils vont dans les magasins, ils ont 500 magasins par représentants, ils cliquent dans le magasin où ils sont. Ils ont toute une base de produits, ils notent le prix par produit, puis ils vont voir le responsable. Ils ont par semaine, des campagnes promotionnelles en fonction de tout un tas de trucs. Ils proposent la campagne promotionnelle, ils notent des commandes, ils sortent. Ils vont dans un autre magasin,

5.7 Vous n'avez pas de logiciel pour gérer cela ?

Si un merdique !

Vous connaissez son nom ?

Cela a été créé pour nous dans une société dont on n'est pas content.

La grande spécialité de mon entreprise, c'est qu'elle développe des logiciels de toutes sortes car, elle a une expertise d'une vingtaine d'années dans le développement informatique et lorsqu'il y a des logiciels qui ne fonctionnent pas très bien, ils rencontrent l'entreprise pour analyser les problèmes. Ils améliorent et ils reprogramment un nouveau programme ou sur base d'un ancien, pour améliorer la gestion.

Je m'occupe des représentants et je travaille avec le responsable des représentants, j'en ai jusque-là... de ce programme qui ne fonctionne pas et je pense que nous avons un contrat jusqu'en 2016. Donc, je ne dis pas que ...

Je peux vous proposer de transférer votre numéro à mon directeur commercial, qui peut prendre rdv avec vous pour voir si ça peut vous intéresser.

Pas encore maintenant, je vais d'abord en parler au responsable, voir si ça l'intéresserait.

Cela ne vous engage à rien.

Avant on travaillait avec une société où ça marchait super bien. Ils ont arrêté et puis celle-ci où ça ne va pas.
Un tout grand merci.

Annexe 8 : Secteur chimique

Step Toe : Monsieur Micheau spécialiste des réglementations dans un cabinet d'avocats le 11 février 2015

Monsieur Micheau : Je voudrais d'abord me présenter, de formation je suis ingénieur chimiste et je m'occupe de réglementation dans le domaine de la chimie des produits dangereux et ce depuis 25 ans. Je suis depuis quelques années engagé par un cabinet d'avocats qui est spécialisé dans ces matières là comme conseiller technique. Voilà mon profil.

Monsieur Ivanov : Je vous remercie de nous accorder cette interview, je vous présente aussi, nous sommes une société en informatique et nous avons différents outils. Nous faisons du développement sur mesure pour de grandes sociétés, pas en chimie mais par exemple pour l'aéronautique notamment chez Eurocontrol, les télécoms, l'industrie logistique comme Total. Nous sommes souvent chez de grands groupes, donc nous respectons les normes qui sont très strictes d'implémentation et nous utilisons des logiciels très complexes qui s'intègrent dans une logistique très compliquée derrière. Nous avons donc dû développer toute une méthodologie, même si nous ne sommes pas « ISO certifié » c'est uniquement parce que cela prend énormément de temps pour suivre cela de près et non parce que nous ne pouvons pas. Donc par évolution naturelle nous sommes arrivés à créer des « pack » que nous essayons de revendre. Dans cet objectif, nous avons créé le Tool Prodigum qui vient d'un développement sur mesure pour le « food » dans lequel nous avons fait un autre développement sur mesure dans la cosmétique chez Biorius. Dans le food on est chez Carrefour à travers Euro Consultants qui sont des « food expert ». Chez Biorius ils sont dans le « food », mais ils font différents métiers. Ils sont spécialisés dans les Regulatory Expertises. Ils sont donc en contact avec des sociétés principalement américaines et canadiennes et ils mettent aux normes européennes le produit que les autres sociétés veulent vendre en Europe. Ils ne font pas du stock, ils ne font pas du contrôle, ils font la partie « Regulatory », pour cela ils utilisent notre outil pour encoder la recette de chaque produit, tracer les producteurs, tracer tous les éléments de la recette, tracer tous les éléments allergènes, et notre outil leur permet aussi d'encoder les apports journaliers recommandés enfin, il permet de générer à la fin les informations nécessaires pour les imprimantes spécialisées qui vont imprimer les étiquettes. Chez Carrefour cela leur permet d'étiqueter leurs produits frais traditionnels, grâce à Prodigum, qui lui exporte vers un autre outil les informations qui seront imprimées sur les étiquettes. Nous sommes actuellement à la recherche de nouveaux clients pour Prodigum et nous sommes à la recherche de publics cibles pour Prodigum. Nous avons des étudiants cette année pour nous aider à développer une politique commerciale, cela fait partie de nos objectifs sociaux, car nous voulons aider les étudiants en Belgique. Nous avons 4 étudiants qui dans un cadre commercial travaillent pour Prodigum et nous avons 4 autres étudiants qui travaillent dans Lunch On Web dans le domaine de la restauration. Cet outil est dans le BtoC, qui permet aux restaurateurs de s'inscrire et aux personnes habitant la région de commander dans ces restaurants inscrits. Prodigum existe depuis quelques années, nous continuons à la « packager » de manière à le vendre plus facilement et on développe de nouveaux contenus selon la demande de manière intégrée. Je vous donne une documentation complète sur Prodigum. Cette documentation reprend l'offre de service et est en deux langues. Vous y trouverez ce que Prodigum fait et nous avons un site Web complet. Avez-vous eu l'occasion d'aller sur le site Web ?

Monsieur Micheau : non, aujourd'hui je suis là pour voir si je peux être utile.

Monsieur Ivanov : Ok, pas de problème. Vous voyez dès le début nous nous sommes souciés d'avoir une idée sur quel public pouvait être intéressé à notre outil informatique. Euro

Consultants est une société qui a participé dès le début au développement parce qu'ils ont commandé des modules. Biorius aussi, on sait déjà que cet outil on ne va pas le vendre à des centaines d'exemplaires à 1000 euros, c'est vraiment un outil qui va intéresser des experts qui vont dire : » je veux cet outil, mais il me faut tel et tel spécificité ». Donc, nos objectifs commerciaux sont de trouver les publics cibles, nous visons, les départements de vente des producteurs, soit les départements d'achat des distributeurs comme Carrefour, soit dans le segment intermédiaire dans le contrôle, l'audit regulatory... Et même parfois les grossistes qui s'occupent du regulatory pour leur client de l'est ou de l'Ouest et qui veulent vendre en Europe. Nous recherchons donc du conseil pour savoir si notre démarche est bonne et si nous pouvons aller plus loin. En effet, nous devons contacter une société qui est potentiellement cible, mais il nous faut le nom de la personne de référence du secteur informatique... Ce n'est pas facile. J'ai fait le salon food à Paris et à Bruxelles l'année dernière et je croyais pouvoir vendre mon outil sans problème comme des petits pains ! Et je me suis retrouvé devant des gens de Danone qui semblaient intéressés mais qui m'ont dit : « nous nous sommes dans la production ». Je leur demande qui s'occupe de la préparation des étiquettes et ils me répondent qu'ils n'en savent rien ! Et donc, personne ne savait à qui je devais m'adresser. J'étais sidéré. Ensuite j'ai rencontré un chocolatier, même problème, la personne présente sur le stand ne savait pas qui s'occupait de l'étiquetage. Je me suis alors dit : « ce n'est pas évident de toucher dans une société qui de toute évidence a besoin de mon outil informatique, la bonne personne ».

Monsieur Micheau : je ne connais pas très bien le domaine alimentaire, dans le domaine de la chimie il y a d'abord une obligation légale de la part des producteurs et des distributeurs de remplir certaines obligations qui découlent directement d'une réglementation assez complexe, mais il y a aussi une obligation où il y a un engagement à limiter les risques des produits parce qu'il y a dans l'industrie chimique par rapport à l'industrie alimentaire des produits qui peuvent présenter des risques. Donc l'industrie, la société qui est dans une filière chimique cherche à minimiser les risques et surtout les risques de responsabilité. Bien sûr on essaie d'éviter que des accidents interviennent en informant correctement les utilisateurs en aval, mais aussi la société pour que l'on ne puisse pas reprocher à l'entreprise de ne pas avoir tout mis en place pour éviter un accident. Il faut que les risques soient sous contrôle. Il y a donc des obligations légales, je ne connais pas bien actuellement le secteur alimentaire car c'est un secteur que j'ai abandonné il y a plus de 25 ans, si sans l'industrie chimique on doit répondre à des exigences légales, dans l'industrie alimentaire il y a d'autres composantes et des contraintes aussi.

Monsieur Ivanov : Nous ratissons large. Vous parlez de produits alimentaires mais Prodigum est capable d'être utilisé sur des produits d'entretien ou sur des aliments pour des animaux ou pour tout autre produit qui se vend à tout public. En fait, dès qu'il y a une réglementation qui impose certaines exigences pour informer l'utilisateur d'une part des dangers que peut présenter le produit, mais aussi de la composition de ce produit ou encore de donner les informations nécessaires si le produit a été ingéré par exemple. Donc Prodigum n'est pas du tout limité aux cosmétiques ou au domaine alimentaire. Le problème est bien de trouver la personne qui connaît son métier et qui veut que l'outil fasse cela et nous venons rajouter le label qu'il faut, ce que l'on appelle le formulaire, le principe de l'outil c'est d'être un questionnaire ouvert, selon le domaine où il est utilisé si c'est dans un domaine que nous avons déjà, par exemple la cosmétique, nous le présentons au client pour qu'il puisse voir ce que l'on peut faire et il peut alors garder le même principe mais il peut aussi changer. Par contre si nous abordons un client dans un nouveau domaine, il y a une phase d'initiation où l'expert du domaine va nous donner le vocabulaire spécifique à son domaine et nous changeons le questionnaire de manière à répondre à ses besoins pour ses utilisateurs. Cette phase demande quelques jours de travail, le tout est parfaitement adapté aux besoins du client

du point de vue de leur vocabulaire spécifique et de leur législation. Il n'y a donc aucune contrainte, les contraintes légales sont décrites dans l'outil mais il n'y a aucune contrainte dans le logiciel. Si la législation est différente que dans le food, par exemple la législation dit qu'il faut toujours décrire le site du fournisseur. On rajoute un chapitre fournisseur où décrire les sites du fournisseur où l'on décrit par exemple dans le food, on doit décrire quand sur la chaîne de production il y a des traces d'un autre produit qui peut être un allergène. Il faut alors l'indiquer entre parenthèse sur l'étiquette. L'outil informatique ne connaît pas les mots comme allergène ou ingrédient, il y a des structures informatiques qui sont adaptable aux besoins du client. Et donc si demain on veut vendre des produits d'entretien, du savon ou des produits purement chimiques, Prodigum peut être utilisé puisque tous ces produits ont besoin d'une étiquette qui tient compte de la législation.

Monsieur Michau : oui, je n'entends rien à l'informatique, ce n'est pas du tout mon métier ! Moi, mon métier consiste à conseiller les entreprises sur leurs obligations spécifiques à la chimie. La filière chimique, ce n'est pas que la grande industrie pétrochimique ça va jusqu'au produit formulé pour le grand public, une boîte de cirage ou un produit d'entretien, ou des produits pour lesquels il y a une législation spécifique qui s'ajoute à la législation générale des produits chimiques. Par exemple, les cosmétiques, où il y a des contraintes supplémentaires à celles qui s'appliquent à tous les produits, la chimie est partout ! Tout est fait en chimie. Cette table est faite de chimie, elle est recouverte d'un vernis, le domaine de la chimie s'arrête quand on fabrique ce que l'on appelle un article, c'est-à-dire, où ce n'est plus la nature de la substance qui compte mais sa forme, ici alors ce n'est plus de la chimie, c'est une table. Lorsque l'on a fabriqué la table, il y a un moment où l'on a pris un pot de vernis, que l'on a mis dans un pistolet, pour peindre la surface de la table, l'industrie chimique s'arrête au bidon de vernis et l'article sort de la réglementation de la filière chimique. Moi, mon rôle consiste à conseiller tous les acteurs dans cette filière, mais elle est longue elle va du Brico jusqu'à l'industrie pétrolière qui extrait le pétrole et qui ensuite le fragmente en différents composants selon les usages en aval. Donc de la raffinerie jusqu'au Brico. La grande majorité des produits chimiques dans la filière chimique arrive à un article, avant d'arriver au consommateur. La partie chimie qui arrive au consommateur est relativement limitée. Il y a les produits d'entretien, les cosmétiques, les produits chimiques au Brico mais il n'y en a pas tant que cela. La grande majorité des volumes s'arrête à un fabricant d'articles.

Monsieur Ivanov : Il y a donc un marché auquel nous n'avions pas pensé, c'est le marché de la chimie des sous composants des produits qui sont sur l'étagère des magasins mais qui demandent autant de cadrage légal. Quand vous donnez l'étiquette du vernis il y a des données sur la sécurité liées au transport.

Monsieur Micheau : Quand vous donnez l'étiquette du vernis il y a des données sur la sécurité liées au transport, par exemple. Bien sûr, c'est très réglementé.

Monsieur Ivanov : Donc aller vers des sociétés, qui fabriquent ce genre de produit uniquement pour des fabricants d'autres produits finis, c'est un marché que nous pourrions envisager.

Monsieur Micheau : C'est effectivement un marché que l'on ne voit pas dans le grand public, parce qu'on n'y pense pas.

Monsieur Ivanov : mais les produits représentent un volume important.

Monsieur Micheau : Les volumes sont importants, si on prend n'importe quel objet, il y a du plastique dedans et à un moment donné, le plastique s'est un monomère avant d'être un polymère, le monomère est fabriqué par un industriel de la filière chimie, le polymère il est fabriqué par un autre industriel de la chimie qui va en fait en faire un plastique en grain, et puis il a des petites entreprises qui vont acheter ce granulé de plastique, y rajouter sans doute des opacifiants, des colorants, des retardateurs de flammes, des additifs que l'on met dans les plastiques et qui, dans une grosse machine va tout faire fondre pour créer un objet. Mais,

nous, lorsque nous voyons un article, nous ne pensons pas à la chimie, mais en amont de la fabrication de cet article, il y a toute une filière chimique qui est soumise à une réglementation qui est complexe.

Monsieur Ivanov : Donc dans ce domaine, je suis sûr qu'il y a des outils utilisés par la chaîne, que ce soit le fabricant, que ce soit le distributeur et qui décrivent ce produit et permet de cliquer sur une touche et sortir la fiche complète.

Monsieur Micheau : oui, jusqu'il y a 15 ou 20 ans, avant que l'informatique ne se généralise, c'était de l'artisanat, c'est-à-dire si par exemple on a acheté à la chimie du propylène et on veut faire un dérivé du propylène, j'ouvre mon livre de la réglementation, et je regarde quels sont les obligations auxquelles je suis soumis. J'achète donc un produit et je vais en fabriquer un autre, qui a une certaine classification, et ses caractéristiques de danger, comment je dois réaliser mon étiquetage réglementaire ? Je dois faire une fiche de sécurité, je dois m'assurer que les conditions de transport répondent aux exigences réglementaires. Je prends à chaque fois ma réglementation et il y a un régulateur qui doit s'assurer que tout le processus est conforme à la réglementation, avant on faisait cela à la main. Tout cela s'est évidemment automatisé, des petites entreprises qui font des mélanges qui achètent des ingrédients et qui fabriquent des produits d'entretien, elles n'ont pas un catalogue énorme, ils peuvent faire à la main leur étiquetage, leur fiche de sécurité propre à chaque produit. Dans les grandes entreprises, très rapidement on est arrivé à une certaine automatisation des choses, mais il y a toujours quelqu'un qui sera derrière la machine pour la faire fonctionner. Il est vrai que l'automatisation se généralise.

Monsieur Ivanov : C'est marrant parce que moi je suis ingénieur en électronique et en communication, et puis je suis venu dans l'informatique. Mon frère il est ingénieur chimiste et ce que vous me dites me rappelle toute ma jeunesse quand mon frère m'expliquait ce qu'il avait vu dans les usines. Regarde me disait-il, leurs fiches sont mal foutues rien n'est formalisé, ils se sont trompés dans la copie des caractéristiques du produit ...

Monsieur Micheau : C'est rare de tomber sur une fiche de sécurité où l'on n'a rien à redire. On trouve toujours quelques choses.

Monsieur Ivanov : mon frère faisait des contrôles sur les fiches il y a entre 25 et 30 ans. Il y a le domaine PLM product lifecycle management ce terme englobe les logiciels qui gèrent toute la chaîne de production, nous ne faisons pas tout le lifecycle parce que cela inclut le supply chain à l'entrée pour faire venir le produit, cela inclut la description du cycle de fabrication et à la sortie cela inclut ce que l'on fait avec Lisa un autre de nos produits qui prend à la sortie de l'usine n'importe quel produit. Comme chez Total, qui gère toute sa distribution en passant par des zones de dépôts, les camions qui viennent chercher ou les clients qui viennent chercher une certaine quantité, un tel produit, dans quel silo ... Nous avons un logiciel qui gère cela à la sortie d'usine. Nous sommes « bloquer » au-dessus car, sans que je n'émette aucun jugement bon ou mauvais. Mais en discutant avec des personnes qui travaillent dans le projet de fabrication, je me suis rendu compte que les produits sont décrits et puis dans la chaîne de production on n'en parle plus. Il y a un système qui sort les étiquettes et c'est terminé. Le « quality shures guys » n'est pas présent tous les jours avec eux, ce qui explique qu'ils ne le connaissent pas. Il faut remonter dans l'organigramme de la direction pour trouver le département de « quality shure » et la société qui s'occupe avec eux de la regulatory, ce qui augmente notre difficulté à entrer en contact avec la personne qui peut dire ce qu'il faut comme outil, ou qui nous dit qu'il a déjà un outil comme Trace One, qui est un outil français, parmi les plus connus dans ce domaine. Nous sommes en compétition avec eux, ils ne couvrent pas toute la chaîne PLM, mais quand même, ils couvrent plus que nous, car nous ne faisons que la description, des produits, nous ne traitons pas les matières premières, les ingrédients, la manière dont ils sont combinés ou la vérification de qualité à la sortie des produits. Nous ne faisons que la description théorique avec le respect des normes légales et la

possibilité de sortir des rapports pour l'AFSKA dans l'alimentaire et pour un organisme dont j'ai oublié le nom dans la cosmétique. Ainsi, Biorius peut, à tout moment si un contrôleur vient, en quelques clics donner la description de tous leurs produits, leur provenance, les sites de fabrication, les personnes responsables... Mais pas ce qui est sorti aujourd'hui de la chaîne de production. Pas la qualité du produit qui est sorti, correspond-t-il à la recette ? Ca notre le logiciel ne le dit pas.

Monsieur Micheau : ce n'est donc pas un « audit contrôle » de qualité.

Monsieur Ivanov : C'est un outil de traçabilité de la chaîne, c'est un outil descriptif. Il permet de décrire de manière très détaillée en respectant la légalité. Aujourd'hui, notre questionnement est : « Vous pensez que toutes les sociétés actuelles sont informatisées, même si moi je pense que non ? »

Monsieur Micheau : je pense que depuis les années 2000 la plupart des grosses sociétés se sont informatisées, dans les sociétés qui ont un certain portefeuille de produits des systèmes de SAP, les systèmes intégrés de gestion dans laquelle je comprends, que mes clients intègrent leurs aspects réglementaires. Tout est intégré, même les systèmes de facturation, donc j'imagine, que effectivement, il y a un niveau d'automatisation, mais je n'ai pas d'infos précises car ce n'est pas mon domaine.

Monsieur Ivanov : nous pensions à des clients bien plus petits que ceux qui implémentent des SAP, ça on connaît bien. C'est énorme, une implémentation SAP coûte beaucoup plus cher que si nous développons un système complet sur mesure. Faire une intégration SAP s'est toujours 300 à 500 jours et nous on développe le produit en 2 à 300 jours.

Monsieur Micheau : Donc c'est plus flexible.

Monsieur Ivanov : Nous sommes plus flexibles. Malheureusement, nous nous heurtons à une idée préconçue qui dit « vous êtes une petite société, si nous avons un problème, nous allons regretter le choix que nous avons fait, tandis qu'avec SAP qui est très cher nous avons de la qualité ». Les gens dépensent des millions pour être sûr d'être couvert en cas de problème. Mais cela est un autre sujet. Je suis content d'avoir grâce à vous découvert un nouveau marché que nous pouvons cibler. Avec les produits chimiques pour l'industrie, le Be To Be, et pas seulement les produits que l'on retrouve sur les étagères des magasins. Mais donc la chaîne est plus longue car il y a plusieurs acteurs qui doivent décrire, qui n'ont pas les mêmes outils, qui n'ont pas la même taille et qui n'ont pas tous SAP. Je crains que certains me disent qu'ils le font encore en Excel.

Monsieur Micheau : Les petits formulateurs certainement, ils ont gardé une approche un peu artisanale. Par exemple REALCO, qui n'est pas loin, cette société achète des ingrédients pour faire des produits grand public ou de service dans l'industrie, par exemple un désinfectant dans l'industrie alimentaire. Donc ce n'est pas la matière première de base, c'est la matière première de service.

Monsieur Ivanov : Pourquoi ce mot « formulateur » ?

Monsieur Micheau : un formulateur, c'est une distinction importante dans la réglementation de la chimie, il y a ceux qui fabriquent des molécules : j'achète du naphta et grâce à un « craqueur » je le transforme en propylène, éthylène et toute une série de produits de la pétrochimie de base. Je suis alors un chimiste, je ne suis pas un formulateur. J'ai fabriqué des substances chimiques à partir d'une autre substance chimique qui est ma matière première. Ce propylène par exemple va être vendu à un autre chimiste qui en fera un plastique. Le formulateur fait les mélanges, mais ces mélanges ne sont pas sensé induire volontairement une réaction chimique.

Monsieur Ivanov : ce mélange ne peut pas produire après réactions chimiques un nouveau produit sinon c'est un chimiste.

Monsieur Micheau : Oui, c'est une distinction qui est devenue très importante depuis la réglementation, qui impose que l'on enregistre, que l'on soumette un dossier complet aux

substances que l'on a soi-même fabriquées. Si je suis un formulateur je ne suis pas affecté par ces obligations réglementaires.

Monsieur Ivanov : Car vous n'êtes sensé que mélanger des produits sans faire de changement chimique.

Monsieur Micheau : Donc l'enregistrement qui est une des étapes les plus importantes de cette réglementation RICH est pour celui qui l'a fabriqué. Sauf si j'achète la substance à l'étranger, je deviens alors un importateur de la substance que je n'ai pas fabriqué, je l'ai importée d'un fabricant chinois par exemple, je dois alors enregistrer. De cette manière il y a un pied d'égalité entre un fabriquant européen et un fabricant non européen. Si je ne fais que mélanger, je n'ai que les autres obligations comme par exemple : l'étiquetage, la fiche relative au transport, les fiches de sécurité si je fournis à un utilisateur industriel...

Monsieur Ivanov : cette distinction est très importante car ce sont deux métiers différents.

Monsieur Micheau : en effet, ce sont des métiers très différents, le formulateur est beaucoup plus proche de son utilisateur, il connaît bien les utilisations de son produit, tandis que le fabriquant de substances, très souvent, ne sait même pas à quoi ça va servir.

Monsieur Ivanov : Il s'occupe des propriétés de la molécule du produit et connaît les risques chimiques pour les personnes qui vont acheter ce produit.

Monsieur Micheau : oui, il y a toutes les réglementations relatives à l'étiquetage, le transport, l'enregistrement... mais il y a aussi des règles concernant l'implantation, les sites de stockage des produits dangereux et à partir de certaines quantités il faut mettre en place des plans d'urgence avec les pompiers... Il y a aussi les réglementations sur les émissions vers l'atmosphère qui sont limitées ou vers les stations d'épuration. Toute cette réglementation est liée à l'installation.

Monsieur Ivanov : le formulateur est plus proche de la forme finale du produit, l'aspect vis-à-vis de l'utilisateur, la rentabilité, l'emballage,

Monsieur Micheau : Exact, comment améliorer son développement, l'aspect de confidentialité est beaucoup plus important chez eux, ils essaient de « cacher » leur formulation,

Monsieur Ivanov : parce que c'est ce qui les rend spécifiques.

Monsieur Micheau : exactement, c'est leur savoir-faire et pour un produit chimique le savoir-faire c'est son prix.

Monsieur Ivanov : vous voulez dire qu'au niveau des formules chimiques pour obtenir une molécule il n'y a pas de grands secrets.

Vous voyez nous ratissons large en matière de domaine que nous pouvons « attaquer », ce qui d'une part est bien car, nous pouvons vendre notre produit dans beaucoup de domaines, mais qui d'autre part est un inconvénient dans le sens où sommes, en tant que société informatique, très généraliste. D'ailleurs nous avons besoin de consultants, car ce sont eux les experts du domaine. Je ne trouve pas de société comme Biorius qui me disent « ça m'intéresse » et qui fait de la formulation. En fait, c'est ça, Biorius fait la description de la formulation et ils sont dans le domaine le plus proche du client final et de la description de la formule finale que l'on vend. Que ce soit pour un produit d'entretien, un produit pour les animaux ou un aliment ou non food ou cosmétique, ils sont tous du même acabit, il faut bien décrire le contenu, il faut mettre des dates de péremption, il faut décrire les produits allergène ou dangereux, il faut décrire les traces de quelque chose qui pourrait gêner... et tout cela est proche du client final, c'est-à-dire on protège l'utilisateur final, l'outil informatique n'est pas fait pour décrire des formules complexes chimiques. L'outil informatique n'a aucune connaissance en tant que software parce que si on écrit la formule d'une molécule de type CH_3 , il ne sait pas ce que cela veut dire. Il n'est pas fait pour cela, il y a d'autres outils qui permettent aux chimistes de travailler sur leur formule.

Monsieur Micheau : il y a effectivement, beaucoup de consultants qui travaillent dans l'assistance des entreprises. Pour les grandes entreprises ce sont alors des toxicologues et écotoxicologues qui génèrent des informations dont on a besoin dans l'entreprise, en particulier, pour faire le dossier d'enregistrement. Ils génèrent des informations sur une substance ou éventuellement un mélange de manière à réaliser les dossiers d'enregistrement. Ça c'est une première catégorie de consultants. Il y ensuite une catégorie de consultants qui offrent un service aux plus petites entreprises de manière à assurer leur mise en conformité. On est plus proche de ce que moi, je fais, mais c'est beaucoup plus pratique et concret. Realco pour prendre un exemple, fait établir par ce type de consultants l'étiquetage réglementaire pour ses produits. Il va fournir au consultant les ingrédients, leur composition, les informations techniques nécessaires pour qu'il puisse faire la fiche de sécurité, et l'étiquetage de son produit.

Monsieur Ivanov : le client serait plutôt ce consultant. C'est lui qui « dit » à l'outil informatique, après avoir reçu la liste des ingrédients, ce qui est nécessaire pour obtenir une fiche, une étiquette dans le bon format...

Monsieur Micheau : je ne sais pas comment ces consultants font leur travail, je suppose qu'il y a aussi une certaine automatisation qui a été faite. Moi si une entreprise me demande d'établir l'étiquetage et la fiche de sécurité d'un produit, je vais le faire manuellement, car c'est très rare. Normalement, moi, je dois plutôt vérifier une étiquette de sécurité en fonction du produit. Mais je suppose que si je devais réaliser ce travail tous les jours, j'aurais des outils informatiques pour faire cela.

Monsieur Ivanov : Quels sont selon vous les mots clé qui nous permettraient de toucher ces personnes ?

Monsieur Micheau : Il faut utiliser les mots anglais, même en Belgique. Je connais une société à Fleurus qui travaille avec des PME mais pas que des petites entreprises, si on utilise des mots clé en anglais sur internet, on va certainement trouver.

Monsieur Ivanov : Regulatory.

Monsieur Micheau : oui, Reach compliance (conformité en français), chemical substancy , safety .

Monsieur Ivanov : safety et complaint, on va tomber dans les domaines que je connais télécom et aéronautique). Il faut utiliser chimie, food, cosmétique.

Monsieur Micheau : cosmétique ce sera un domaine très spécialisé mais ce type de consultant ne se limite pas à un domaine, il ne dira pas non, on ne fait pas les cosmétiques.

Monsieur Ivanov : on peut combiner complains avec chemical, avec cosmétique, avec clinique, avec food.

Monsieur Micheau : oui, cela vous permettra de filtrer un peu.

Monsieur Ivanov : oui, sinon on obtient des milliers de résultats.

Mademoiselle Yang : Pour un certain consultant vous avez dit qu'il avait développé une application.

Monsieur Micheau : oui, je peux te la montrer, mais c'est une application un peu différente de ça. C'est plutôt un lobby, c'est un consultant lobby. C'est quelqu'un qui offre comme service à l'industrie chimique, la défense de leur produit, ou un système d'alerte pour signaler que la substance est en cours d'examen par les autorités ou une révision de sa classification ou pour un examen plus détaillé des risques que la substance peut présenter dans certaines applications. C'est plutôt ciblé sur une substance, ici on n'est pas dans ce type d'application. Ça s'appelle complaint go sur Apple store.

Mademoiselle Yang : Existe-t-il dans la chimie de grosses sociétés de consultance comme : Business, PWC, Deloitte ?

Monsieur Micheau : Ils avaient fait un essai, Ils avaient acheté une License au cabinet où je travaille principalement. Ils ont fini par abandonner parce qu'ils sont trop lourds et finalement

ils n'ont pas la flexibilité qu'une plus petite entreprise, où l'on a comme ici, un outil que l'on peut adapter à des besoins spécifiques, recherche. Là, avec une société comme Deloitte ce sont surtout des comptables. Avoir une grande flexibilité est un atout majeur dans ce type de service.

Monsieur Ivanov : C'est pour cela que nous croyons en notre concept. Trace One est déjà installé chez Carrefour avant Prodigum. Si Carrefour a pris Prodigum pour le produit frais traditionnel en ayant déjà Trace One pour les produits de grande consommation (PGC) c'est parce qu'ils étaient limités avec Trace One et quand ils demandaient à Trace One une modification, ce n'était pas possible. Trace One est un des plus grands concurrents dans le domaine où nous nous trouvons, c'est-à-dire dans la description. Trace One travaille comme les grands éditeurs de logiciel, donc il ne perd pas son temps à faire du développement sur mesure. Ils veulent vendre des licences.

Monsieur Micheau : C'est du « prêt-à-porter »

Monsieur Ivanov : Exactement, leur taille n'a rien à voir avec la taille de Pulsar ! On est une mouchette à côté de l'éléphant. Quand je dis que nous sommes en compétition, il faut rester à sa place ! Mais avec d'autres forces comme notre flexibilité. Nous approchons une dizaine de clients par an et si on a deux ou trois contrats en supplément par an, on parle quand même en dizaines de milliers d'euros de contrats par an. Si j'ai des contrats de maintenance et de l'étude de développement, c'est vraiment ça notre canal. J'ai besoin d'avoir des clients qui disent : « J'aime bien votre proposition surtout si cela ne me coûte pas trop cher en licence mais je veux être sûr que vous êtes là et que vous faites exactement ce que je demande très rapidement ». Nous recherchons donc des clients qui sont assez grand que pour avoir besoin d'informatique dans leur business et avoir le budget pour se l'offrir. J'ai parfois de petites entreprises qui viennent me voir pour un site WEB, je leur dit de ne pas venir chez nous car cela va leur coûter trop cher. Pulsar offre un outil informatique qui fait ce que le client veut, cet outil est sur internet mais il est sécurisé, il y a un back up, il assure de ne jamais perdre les données (tandis que sur Excel on peut perdre les données si le pc se crashe). Nous sommes donc pour des sociétés qui utilisent l'informatique dans leur core business, en général pas des indépendants qui sont seul, parce que ils n'ont pas le budget pour cela. Donc des sociétés qui ont besoin de changements.

Je vais vous montrer, je peux le vendre à 1000 euros par an ce qui est bon marché. Bien sûr on peut trouver un outil à 20 euros sur internet, mais je leur dit : « allez-y, mais vous n'avez aucun service à ce prix-là ! ».

Monsieur Ivanov montre un document.

Monsieur Ivanov : vous devez lire à la verticale, il y a un nombre de fonctions de base que le logiciel peut faire, qui s'installe sur un serveur commun, tout le monde a la même chose. Ça c'est très bon marché, mais le client a ses fonctionnalités et c'est tout. C'est 1200 euros par an et tu es tranquille. Mais dès que le client a des demandes spécifiques, il doit alors passer dans un serveur dévié et il n'est pas mutualisé dans la même instance que les autres. Il a alors son serveur à lui, il a des outils supplémentaires, des écrans supplémentaires mais surtout la possibilité de faire des choses supplémentaires et tenir ses propres développements. Vous voyez ici, vous trouvez tout ce que cette formule permet et là vous voyez que les prix sont plus élevés. Il y a un prix de base, puis lorsque l'on dépasse la valeur prévue, par exemple : 500 produits, on commence à payer par produit 5 euros. Maintenant, si j'ai 100 ou 500000 produits alors c'est adapté. Attention si Carrefour vient avec 10000 produits alors c'est différent, quand on a de très gros volumes, on est dans ce plan-là qui prévoit un nombre infini de produits. On est vraiment dans le sur mesure, on a encore d'autres possibilités supplémentaires. Il y a alors un contrat de maintenance à la clé, où le client peut demander des modifications spécifiques. On peut donc intéresser la petite société qui combine quelques fonctionnalités jusqu'aux grandes sociétés qui ont des demandes très spécifiques. Ces grosses

sociétés ont alors leurs fabricants qui encodent certaines fiches, ils ont leurs experts qui viennent vérifier et modifier et puis un regulatory expert qui vient vérifier les données par rapport aux normes européennes. On appelle tout cela un workflow. Les workflow sont dynamique dans l'application, par exemple, il doit y avoir une signature qui doit être donnée par le directeur, on n'a aucun développement à faire, on fait quelques changements dans le logiciel, ça demande 10 minutes et s'est fonctionnel. C'est ça que je veux dire quand je dis que l'outil est dynamique. Le workflow n'est jamais le même d'une société à l'autre. C'est pour cette raison que l'on a imaginé un outil très dynamique qui permet de faire des workflow très différents très rapidement. Donc quand je dis on s'adapte à un business, on doit juste changer dans le tableau de bord des paramètres qui permettent d'adapter l'application aux besoins spécifiques du client. Si le client veut un autre module, par exemple la facturation, alors il faut développer. C'est de cette manière que, nous abordons les clients potentiels en leur montrant tout ce que je viens de vous dire. Aujourd'hui je ne suis pas là pour vous vendre l'outil informatique et vous non plus, j'attends de vous un avis personnel pour me dire si ma démarche est convaincante ou pas. J'attends que vous me dirigiez vers le type de client auquel je dois m'adresser. J'attends de vous des renseignements comme tout à l'heure la distinction entre les formulateurs et les chimistes.

Monsieur Micheau : Si on parle de l'aspect réglementaire comme dans le domaine alimentaire, avec un étiquetage spécifique, avec les additifs dont on a parlé, les allergènes, ce qui est en supplément de la réglementation mais que souhaite le client, je pense que c'est plutôt les formulateurs qu'il faut toucher.

Monsieur Ivanov : Formulateur peut-il être un mot clé pour nos recherche sur le net ? Si je tape sur internet formateur, je ne vais pas trouver des sociétés qui ont des personnes qui sont dans ce domaine.

Monsieur Micheau : je n'ai pas l'impression. Mais j'utiliserais toujours le mot anglais, même si c'est un consultant local, tous utilisent le terme anglais : *formulation* et *mixture*. Quand ils ont mis en place la nouvelle réglementation sur la classification et l'étiquetage, il y a 6 ou 7 ans, ils ont décidé que le mot pour *préparation* est maintenant *mixture* c'est-à-dire mélange. Donc ces 3 mots sont à essayer. Formulation est un mot que l'on retrouve assez peu dans la réglementation, avant on trouvait préparation, que je n'aime pas beaucoup parce que cela fait penser aux préparations du pharmacien. Formulation dit mieux ce que ça veut dire, car cela veut dire que l'on a d'abord établi une formule en mélangeant différentes substances qui ont des propriétés fonctionnelles. Mixture est le mot le plus mauvais de tous ! Mais c'est celui qui est dans la réglementation aujourd'hui. Parce que beaucoup de substance sont des mélanges, quand on parle de produits pétroliers, l'essence et le naphtha ce sont des mélanges, ce ne sont pas des substances pures, même si c'est considéré comme une substance dans la réglementation, car elle est faite en une seule fois. Si on prend des extraits naturels ce sont des mélanges et sont aussi considérés comme des substances.

Monsieur Ivanov : Avez-vous d'autres conseils à nous donner par rapport à ce que nous devons faire pour trouver des clients. Nous devons aller sur internet, sur des listes en passant par les codes MACE pour identifier le client. Il y a des bases de données pour cela. Parfois même selon la taille de la société ce qui peut être intéressant. Je peux alors fixer mes limites : par exemple 5 personnes ou 500.000 de chiffre d'affaire et donc « chiffrer la cible ». On essaye donc d'identifier sur internet une à une des sociétés qui sont des cibles intéressantes. Ça c'est vraiment du boulot de « dégrossissage », c'est pour cela que nous avons des étudiants et on va s'y mettre à plusieurs car cela va prendre des jours.

Monsieur Micheau : Il faudrait, dans un premier temps, en supposant que le formateur de taille moyenne est la cible, voir quels sont leurs besoins. Voir ce qu'ils ont déjà, ont-ils besoin d'un outil qui automatise certaines fonctions réglementaires qu'ils peuvent faire.

Monsieur Ivanov : ça on espère le faire quand on aura trouvé la bonne société .Trouver la bonne personne au sein de la société, essayer d'obtenir un rdv de 10 à 15 minutes minimum, juste pour lui présenter l'outil et ne pas lui prendre trop de son temps.

Monsieur Micheau : Oui, parce que si l'outil existe déjà ou qu'il y a une concurrence folle ça ne vaut pas la peine.

Monsieur Ivanov : Ca je sais déjà qu'il n'y a pas une concurrence folle, ce que j'ai par contre entendu dans de plus grosses sociétés, c'est : « nous avons notre propre outil, nous ne voulons pas éliminer notre outil pour en acheter un autre ».

Monsieur Micheau : c'est naturel, dans les années 90, les gens faisaient cela de manière artisanale, d'abord parce que la réglementation était moins compliquée et on avait moins de produits. On faisait tout à la main, et quand on fait la même chose à la main pendant des années, lorsque l'on dispose d'un ordinateur, on se dit je vais pouvoir me faciliter la tâche. Donc progressivement on commence à développer soi-même des outils, qui ne sont peut-être pas très efficaces et qui pourraient être remplacés par quelque chose de mieux intégré .Donc quand un client potentiel dit : « j'ai un outil informatique », rien n'est fini, car leur outil n'est peut-être pas bon. Le régulateur travaille un peu en silo dans son quotidien, il reçoit les informations du contrôle de qualité, du service logistique, ...Mais il travaille en silo, il n'est pas intégré avec, peut-être, la partie commerciale. Là il y a peut-être une possibilité. Il faudrait sonder quelques sociétés représentatives, pour voir comment ils travaillent.

Monsieur Ivanov : c'est comme cela que je suis tombé sur Biorius, par des relations personnelles.

Monsieur Micheau : qui est Biorius ?

Monsieur Ivanov : C'est une société qui est regulatory en cosmétique, c'est un des gros clients de Prodigum. Cette société a pris notre outil après deux ans de développement en interne. Quand on les a approchés, on connaissait monsieur Hourdy, qui est le patron, c'est lors d'une présentation des outils informatiques de Prodigum que l'on s'est rendu compte que l'outil était intéressant pour Biorius. En effet, la société essayait depuis 2 ans de transformer l'outil dont elle disposait pour leurs activités et n'y parvenait pas, notre outil était exactement ce qu'ils recherchaient. C'est comme cela que l'histoire a commencé avec eux, il y a 4 ans.

Monsieur Micheau : Moi, en tant que spécialiste des réglementations, développer des outils informatiques ce n'est pas mon métier. Je sais ce qu'il faudrait obtenir, je sais quels sont les besoins, mais je ne suis pas informaticien.

Monsieur Ivanov : C'est vrai ce n'est pas le même métier. En effet il faut découper l'info d'une manière qui est propre à l'informatique. De cette manière, le client final aura la bonne info au bon endroit, sans l'avoir encodé 4 fois, sans avoir des duplications d'info ou d'autres erreurs naturelles quand il est sur une chaîne compliquée. C'est le travail de l'informaticien de vous donner des écrans qui vous aident au bon endroit , qui garde l'info commune, qui permet de retrouver cette info quand on veut, dans le bon format... Pour permettre à plusieurs personnes de travailler en parallèle sans qu'il y ait de collisions entre les données. Ce qu'Excel ne fait pas ! Excel est un outil génial quand on est seul !

Monsieur Micheau : Oui, quand on est seul et que l'on a une tâche à faire qui n'est pas trop répétitive chez soi et que chacun fait son fichier Excel de son côté. Du coup si les fichiers ne sont pas normalisés entre eux, la communication entre les personnes n'est pas spécialement facile.

Monsieur Ivanov : il y a ce problème là aussi. Carrefour oblige ses fournisseurs à encoder dans Prodigum, parce qu'ils veulent avoir un format standardisé, pour discuter des mêmes choses avec le même format et le même nom.

Monsieur Micheau : Je pense qu'il faut faire quelques coups de sonde dans des entreprises cibles qui pourraient être intéressées par ce type d'outil. L'essentiel de mon travail est de gérer des consortiums d'entreprises qui font des enregistrements en commun. Je fais donc peu

d'affaires réglementaires même si ces consortiums ont pour but de satisfaire des exigences réglementaires. Car la loi impose que les fabricants d'une même substance fassent leur enregistrement ensemble, moi je gère ces consortiums.

Monsieur Ivanov : Avez-vous un outil pour cela ?

Monsieur Micheau : oui, je travaille avec Excel, parce que lorsque ces personnes se rassemblent (une dizaine d'entreprises), ils conviennent d'une façon de se compenser financièrement le travail qui est fait ou les études qui ont été mises en commun et des choses comme cela. Une fois que l'on a généré son dossier il peut y avoir de nouveaux intervenants sur le marché qui ont besoin d'une licence à cet enregistrement puisqu'ils ont eux-aussi l'obligation d'enregistrer. Donc ils peuvent opérer sur base d'une licence que je vais leur donner en échange d'une compensation financière. Il faut donc calculer à chaque fois le coût de la licence et retourner l'argent collecté par la licence aux membres de ce consortium en fonction de leur apport. Si un membre est enregistré sur un portefeuille de 50 substances et un autre membre sur un ou deux, les compensations sont différentes.

Monsieur Ivanov : voilà ça marche parce que vous êtes seul et vous faites une copie sur un disque dur séparé pour permettre des back up. Il existe de très bonnes applications en Excel.

Monsieur Micheau : ce que je fais n'est pas un grand marché ! Il n'y a pas d'intérêt à développer un logiciel pour ce travail, en plus nous ne sommes pas nombreux à faire ce métier. Quand on parle de filières de formulateurs, qui doivent dès qu'ils changent un peu leur formulation, adapter leur étiquetage ...à chaque fois il faut le refaire ! En plus les formulateurs sont nombreux ! Il doit y en avoir des dizaines de milliers.

Mademoiselle Yang : Tu as parlé de clients chinois qui voulaient importer leurs produits chimiques ici en Belgique et qui demandaient ton aide pour créer des dossiers de conformités.

Monsieur Micheau : Pas exactement, l'importateur de fabricant chinois est obligé d'enregistrer sa substance. Comme ils sont en dehors de l'Europe, ils n'ont pas les ressources nécessaires pour faire un dossier d'enregistrement. Donc en général, ils attendent que les leaders du marché européen ou américain plus rarement japonais, qui ont les ressources et les données sur la substance, pour préparer ce dossier le créent et une fois que le dossier est fait, les Chinois achètent une licence.

Monsieur Ivanov : ça c'est ce que fait Biorius, ils cherchent des clients aux Etats-Unis, au Canada, en Australie des clients qui veulent vendre leurs produits ou sous- produits cosmétiques ici, ils ont besoin d'une regulatory process qui permet de valider leur recette vis-à-vis des normes européennes.

Monsieur Micheau : Là c'est une formulation, ce n'est plus une substance. Les consortiums sont faits pour des substances et pas pour des préparations. Car dans les exigences réglementaires, il y a l'enregistrement des substances qui sont impliquées ou importées mais il y a également une réglementation qui s'applique à toute substance et mélange : c'est l'étiquetage, le transport, la fiche de sécurité etc. Il y a en plus des exigences supplémentaires dans le domaine de la cosmétique. Quand on importe des cosmétiques il faut répondre à toutes les exigences pour être autorisé à la mise sur le marché. Pour les importateurs d'aujourd'hui, la vie n'est pas facile, car pour mettre sur un pied d'égalité des fabricants de substances en Europe et hors Europe, la réglementation a prévu que l'importateur devait enregistrer sa substance comme si il la fabriquait en Europe. Mais il y a beaucoup plus d'importateurs de substances que de fabricants de la même substance en Europe. Car, lorsque vous importez un mélange de substances, vous êtes considéré comme un importateur de chacune des substances qui entrent dans la composition du mélange ! Alors là, c'est le cauchemar car celui qui importe une formulation, il n'a pas une substance mais plusieurs substances et parfois il ne sait pas ce qu'il y a dans son mélange. Il est alors obligé de remonter vers ses propres fournisseurs hors de l'Europe pour savoir ce qu'il a dans son mélange de manière à s'assurer qu'il a le droit de faire référence à l'enregistrement de chacune des substances qu'il importe .

C'est vrai pour les fabricants de cosmétiques et c'est pour cela que la société Biorius offre le logiciel Prodigum a ses importateurs cosmétiques parce qu'il doit tenir compte des 10, 20 ou 50 composants dans son produit. En effet, le formulateur ne formule pas son produit à partir de substances pures, ce serait trop simple ! Car le formulateur utilise aussi des mélanges tout faits. Par exemple je veux fabriquer une crème pour la peau et j'ai besoin d'un produit de base, d'un émollient, de ma « poudre de perlinpinpin » (je n'y connais rien en cosmétique !!!) cette base de ma crème est vendue toute faite. Le fournisseur de cette crème de base qui est fabriquée hors Europe ne va pas vous dire ce qu'il y a dans cette crème. C'est très compliqué.

Monsieur Ivanov : Nous avons développé pour Biorius des fonctions spécifiques de séparation entre les producteurs et les sous-producteurs, on a développé un module qui permet à un producteur de produits semi-finis de pouvoir décrire le détail de son produit, sans que le fabricant qui utilise son produit ne puisse en voir la recette. Ainsi Biorius connaît la composition du produit pour répondre aux normes légales, mais assure la confidentialité de la recette à son producteur et le protège vis-à-vis du fabricant en Europe. Nous avons donc des produits qui permettent de segmenter le marché pour que chaque recette soit décrite mais qu'elle ne soit pas « visible » aux autres utilisateurs du logiciel.

Monsieur Micheau : c'est ce que l'on appelle le tiers de confiance chez les consultants industriels où il y a un accord de confidentialité.

Mademoiselle Yang : penses-tu que notre logiciel pourrait justement intéresser ces importateurs qui ont besoin des infos sur chaque substance, ils peuvent tous s'introduire dans un même programme ?

Monsieur Ivanov : L'importateur peut au moins nous envoyer vers sa société regulatory

Monsieur Micheau : il y a toute sorte d'importateurs. Il y a le cas le plus simple où un utilisateur industriel qui importe une substance chimique bien définie qui entre dans son processus de fabrication. Il achète peut-être en Europe aussi. Si je fabrique du polypropylène, je peux acheter mon propylène à BASF mais si j'ai un meilleur prix chez un fournisseur du Moyen Orient je peux acheter un tanker de propylène et alors je deviens un importateur. Mais il y a aussi l'importateur de substance qui est un négociant des distributeurs, ceux-là sont peut-être une cible plus intéressante parce que ceux-là ont de très gros portefeuilles.

Monsieur Ivanov : Comment les appelez-vous ?

Monsieur Micheau : les distributeurs, les négociants. Ce sont des gens qui fournissent l'industrie chimique et se fournissent à droite et à gauche. Ils achètent et ils revendent.

Monsieur Ivanov : nous devons cibler, ceux qui sont spécialisés dans l'achat et la revente d'une grosse quantité de produit. Vous l'appelez négociant et moi distributeur. J'emploie ce mot aussi pour nos recherches sur internet. Trader en anglais ?

Mademoiselle Yang : Tu as des noms de ce type d'entreprises ?

Monsieur Micheau : Je peux vous en trouver. Leur difficulté réside dans le fait que leur portefeuille de substances qu'ils vendent à leur client est à géométrie variable. Si quelqu'un demande une substance X, ils vont essayer de trouver le fabricant de substance X et puis ils vont le fournir à celui qui en a besoin. Donc, ils ont de très grands catalogues, mais pas forcément de fabricants. Donc quand ils achètent hors Europe, ils doivent enregistrer plein de trucs.

Monsieur Ivanov : Comment cherchez-vous ces gens sur Google ?

Monsieur Micheau : Si je cherche les fabricants d'une substance, je tape le nom de la substance, souvent ce sont les Chinois qui apparaissent en premier.

Monsieur Ivanov : c'est compliqué pour nous de faire nos recherches avec un nom de substance, car il y a des milliers de produits que l'on peut envisager.

Monsieur Micheau : oui, c'est compliqué, ces gens achètent, revendent, parfois emballent le produit, mais ils ne font pas de modification. Ça c'est encore une autre catégorie d'importateurs, ceux qui importent le produit fini, exemple TOYOTA importe une voiture

finie et dans le coffre de la voiture il y a la bombe de réparation de pneu, Toyota a enregistré tout ce qu'il y a dans la bombe ! C'est un travail important ! C'est très différent du fabricant de peintures qui va importer le latex et qui va faire le reste : mettre ses agents tensioactifs et les pigments, ce sont des transformateurs, qui importent des mélanges. Aujourd'hui, on est arrivé à un degré de complexité tel que les autorités sont incapables de contrôler le marché. Parfois, il y a des coups de sonde. J'ai eu un contrôle pour des sociétés indiennes et du Moyen Orient, les autorités sont venues vérifier leurs livres et tout était en ordre. Sans entrer dans les détails, l'inspectrice voulait savoir si une information qu'elle avait reçu de son collègue grec pour une entreprise en Grèce qui importe une substance bien particulière qui serait couverte par une licence de notre société belge et dont elle voulait connaître le tonnage annuel. J'avais cette info. Ils sont conscients qu'ils ont mis en place une réglementation qui dépasse de 3 ordres de grandeur ce qu'ils sont capables de contrôler. Comme les sociétés se plaignaient du coût énorme pour les sociétés du respect de ces réglementations, ils ont mis en place un comité européen qui se réunit de temps en temps et où ils partagent leurs informations qui leur permettent de faire des coups de sonde. La difficulté c'est que l'Europe c'est 28 états membres, ce qui fait 28 autorités de contrôle et une seule réglementation et quand vous importez en Bulgarie le produit peut être transporté jusqu'en France évidemment. Donc le contrôle qui est fait en Bulgarie et le contrôle qui est fait en France doivent se recouper. On importe des milliers de substances et de préparations différentes dans des tonnages différents à des centaines de milliers d'utilisateurs et on s'intéresse à un importateur en Grèce !! C'est une goutte d'eau dans un océan. Maintenant, les sociétés veulent être en conformité avec les réglementations mais elles veulent aussi être en ordre pour leurs responsabilités civiles. En effet, si la bombe de réparation de pneu de Toyota provoque un accident, on va se retourner contre Toyota, ce que la société redoute. Donc la réglementation, on est obligé de s'y conformer non pas parce qu'il y a un risque de contrôle mais par crainte d'un accident.

Jonathan : Vous avez déjà répondu à la plupart des questions que j'avais préparées. Néanmoins, vous avez cité BASF, vous le voyez plutôt comme un fabricant, ou comme un importateur de produits qu'il va reformuler pour le revendre ?

Monsieur Micheau : BASF est un producteur de substance, il est très haut dans la chaîne. Ils sont déjà dans la pétrochimie et donc ils sont déjà très très hauts dans la chaîne,

Monsieur Ivanov : ils vont jusqu'aux produits finis.

Monsieur Micheau : ils sont un profil de producteur de substances et ils en achètent certainement.

Jonathan : Je sais qu'ils ont un très grand panel de produits, je suppose qu'ils ont un système pour référencier leurs produits.

Monsieur Ivanov : Tu veux essayer de vendre Prodigum chez BASF ? Si tu réussis cela on est tranquilles...

Mademoiselle Yang : Y a-t-il d'autres sociétés chimiques que nous pourrions contacter ?

Monsieur Micheau : Oui, toutes les sociétés pétrolières ont en aval la pétrochimie. Shell, Total, ... Ensuite plus bas dans la chaîne on trouve Daoust, Solvay, qui sont des fabricants de substances qui ont des filiales par exemple dans les pesticides, l'industrie pharmaceutique, ... et puis il y a ceux qui sont spécialisés dans la formulation et qui sont plus petits et plus nombreux. Moi, je ciblerais ces formulateurs qui sont moins gros et moins bien équipés que les grands.

Monsieur Ivanov : oui, car il ne fait que des mélanges, mais les possibilités sont presque infinies. Il a beaucoup de formule à gérer, il a besoin de flexibilité et même le changement d'une formule parce qu'il a ajouté telle substance doit être géré.

Monsieur Micheau : Il doit pouvoir changer pour s'adapter à des contrôles de qualité, aux besoins de ses propres clients. C'est lui qui connaît le mieux les usages de son produit, il va

donc le modifier assez souvent et puis il va changer la formule en fonction des prix de ses matières premières. Tandis que BASF qui fabrique un pigment il ne va jamais changer. Il va peut-être jouer sur un fournisseur plutôt qu'un autre mais pas sur une substance. Votre cible est le formulateur qui a besoin de cette flexibilité qu'offre Prodigum.

Mademoiselle Yang : Comment peut-on entrer en contact avec les personnes qui s'occupent du regulatory dans ces entreprises ?

Monsieur Micheau : il faut demander une entrevue avec la personne qui est responsable des affaires réglementaires dans les sociétés cibles que tu auras sélectionnées. Demander un entretien d'un quart d'heure ou d'une demi-heure, pour présenter votre produit qui a une très grande flexibilité, et analyser avec eux les tâches qu'ils ont à faire. En fait, on ne sait pas très bien comment ces gens dans les affaires réglementaires se sont organisés pour faire leur travail. On ignore s'ils font appel à un consultant extérieur, on ignore si ils travaillent encore à la main, on ne sait pas si ils ont développé un outil.

Monsieur Ivanov : C'est le but de notre première réunion, on peut en une interview d'une demi-heure, savoir si l'outil peut être utile à la société ou non, si il y a déjà un concurrent.

Mademoiselle Yang : Quelle personne faut-il demander ?

Monsieur Micheau : La personne responsable des affaires réglementaires et qui sont rarement des juristes. Les affaires réglementaires c'est : caractériser ce que l'on produit et connaître ses besoins, d'autre part il y a les obligations légales qui découlent de la réglementation. C'est plus facile de demander à un chimiste de comprendre une réglementation que de demander à un juriste de comprendre de la chimie. Donc ce sont presque toujours des gens qui ont un profil scientifique.

Monsieur Ivanov : c'est intéressant, il faut dire le responsable des affaires réglementaires ou et assurance qualité.

Monsieur Micheau : Selon la taille de l'entreprise, cela peut-être la même personne. Parfois c'est un responsable sécurité qui est responsable des affaires réglementaires. C'est une seule personne qui fait tout : fiches de sécurité, la conformité, la mise en conformité etc...

Monsieur Ivanov : Jonathan peut-il vous citer dans son mémoire, comme personne de référence qui lui a donné des conseils?

Monsieur Micheau : oui.

Jonathan : merci beaucoup.

Monsieur Ivanov : je retiens de cet entretien, que nous ne sommes pas à côté de la plaque, bien sûr il nous faut des experts scientifiques du domaine, mais nous comprenons le métier, nous comprenons comment il faut l'informatiser. Ce qui est nouveau pour nous aujourd'hui, c'est de faire une activité commerciale où nous ne sommes pas experts dans un domaine de base qui est notre informatique.

Monsieur Micheau : géographiquement, dans un premier temps quelle surface voulez-vous couvrir ?

Monsieur Ivanov : La Belgique. Mais avec des sociétés de regulatory. Nous comptons aller également à l'étranger mais plus tard, nous allons commencer par la Belgique. Bruxelles n'est pas loin, et je suis sûr que nous allons y trouver plein de sociétés.

Monsieur Micheau : La Belgique n'est pas un petit pays pour la chimie. La chimie lourde de base se trouve surtout entre Terneuse et Anvers, les formulateurs un peu partout.

Monsieur Ivanov : j'ai retenu toute la liste de mots clés que nous allons utiliser pour faire notre ciblage et aussi quelques notions très intéressantes qui tient plus aux formules qu'aux substances, quand on veut présenter nos produit. Il est important, de montrer que l'on comprend la différence entre substance et formule, de manière à mieux approcher les gens. Nous devons utiliser un langage scientifique avec la personne qui est devant nous, le formulateur. C'est très important dans une relation commerciale, que le client se dise que nous comprenons son problème.

Monsieur Micheau : et mettre en avant votre force qui est l'adaptabilité, votre flexibilité.

Mademoiselle Yang : peux-tu m'envoyer le lien pour le fichier PDF sur la réglementation de l'étiquetage.

Monsieur Micheau : oui. Dans une PME de formulateurs, les gens sont confrontés à des problèmes qui dépassent la conformité des substances des mélanges. La personne des affaires réglementaires dans la société, doit tout savoir. Par exemple combien il rejette de substances dans l'égout ?, Est-ce conforme aux limites qui sont imposées ? Il doit s'assurer que lorsque ses produits sont chargés dans le camion que ce dernier présente les bons pictogrammes (produit dangereux, corrosif...). Que le camion est conforme au produit transporté... Il est confronté à tout en général parce que dans une petite entreprise on ne peut pas se permettre un spécialiste pour le transport, un spécialiste pour du stockage... Il faut donc être attentif à toutes les tâches qu'il doit accomplir.

Monsieur Ivanov : oui, lors des premiers contacts nous allons voir un peu ce que les gens nous racontent. Cela va nous permettre de déplacer l'approche commerciale en changeant l'outil générique que l'on va adapter au fur et à mesure.

Monsieur Micheau : Je pense que l'introduction que vous avez utilisé tout à l'heure est la bonne introduction pour un responsable des affaires réglementaires, en disant voilà dans un domaine qui est assez proche du vôtre mais qui n'est pas le vôtre, voilà un outil que l'on a développé qui fait ceci et cela. Nous pensons que la flexibilité de notre outil nous permet de l'adapter à vos besoins. Ensuite poser la question : et vous comment faites-vous et avec quels outils?

Monsieur Ivanov : ça vaut le coût d'essayer, dans les 4 prochains mois nous allons utiliser les jeunes stagiaires et moins jeunes. Mlle Yang était stagiaire l'année dernière, maintenant elle doit diriger les stagiaires. Ce qui n'est pas toujours facile ! Elle a le même âge qu'eux et elle doit leur donner des ordres. Elle se débrouille bien jusque maintenant. Ok, merci beaucoup. Nous restons en contact car si nous avons besoin d'un consultant expert du domaine, nous pourrions alors collaborer de manière concrète. En effet, c'est mieux d'arriver chez un client avec un expert du domaine et donc répondre aux questions du client, moi pour l'informatique et vous pour l'aspect réglementation.

Monsieur Micheau : c'est ce que je fais dans mon cabinet d'avocats, je fais le lien entre les aspects scientifiques et techniques et l'aspect juridique.

Monsieur Ivanov : ici, c'est déjà arrivé, nous sommes confrontés à des questions du type : « moi je fais cela, est ce que l'outil répond à cela ? » Là il me faut un expert qui « traduit » ce que le client demande de manière à ce que je puisse réaliser ce que le client veut faire et donner un prix. Nous sommes les « experts du mouton à 5 pattes ! ». Pour l'instant nous travaillons sur un logiciel très complexe pour un pharmacien afin de coordonner les dossiers des clients, Beaucoup avant nous avaient baissés les bras, mais nous avons répondu à la demande du client.

Monsieur Micheau : je te montrerai comment on fait une classification.

Monsieur Ivanov : l'art est de poser suffisamment de questions pour détecter les règles derrière les règles, il y a une organisation hiérarchique de l'info, qui part d'un côté de la réglementation et de ce qui est physiquement possible d'un point de vue scientifique et qui se décortique dans des formules ou des algorithmes. L'intelligence de notre outil est qu'il peut remonter le niveau conceptuel jusqu'à ce que KT ce qui est générique. A partir de là, l'outil va vous donner une avalanche d'extraordinaires parce que par miracle au bon endroit il montre la bonne info. Parce que la chaîne de structure logique qui est dedans a été décrit dans l'outil et c'est à cela que sert l'informatique et pas juste vous donner un écran où vous tapez vite vos infos, ça c'est Excel.

Monsieur Micheau : cela vaudrait la peine de regarder attentivement, car effectivement on peut modéliser le règlement de classification qui donne toutes les règles qui aboutissent à la

classification d'un mélange, mais il y a 200 pages de choses à modéliser qui sont probablement assez complexe. Mais j'ai l'impression que si ça existe déjà (des consultants techniques qui feraient des étiquetages pour des entreprises qui n'ont pas de responsable d'affaires de réglementation) c'est sur un fichier Excel.

Monsieur Ivanov : mon expérience est la suivante, et ce qui fait notre force, dans tous les domaines que j'ai approchés dans l'industrie, on a fait des outils dans : le financier, dans le projet management, dans les domaines scientifiques ou dans l'aéronautique, dans le transport et dans les télécom, chaque fois je me heurte à la même problématique : à quel niveau de la structure d'information du domaine on situe l'outil ? Plus il y a de la diversification dans un domaine, plus cela signifie que l'on se trouve à la base d'une pyramide structurelle. Les « choses » qui se trouvent à un niveau conceptuel plus élevé se décortiquent dans des modes de manifestations de la vie courante très compliquées. Mais si on arrive à remonter avec les bonnes personnes, les experts du domaine concerné, cette chaîne, on arrive aux « choses du dessus » qui génèrent ce qui est au bas de la pyramide. Et ce sont celles-là qu'il faut capter dans l'outil. À partir de là vous avez un « engineering » où vous voulez une nouvelle formule, vous faites « tic tic tic » et on génère un nouveau truc en sortant 10.000 autres modèles. Et on a pu faire cela car on a fait le méta modèle au-dessus.

Monsieur Micheau : en fait, vous devez voir concrètement ce qu'il faut modéliser. Avant de faire l'outil, il faut voir ce que l'on doit faire. Ces classifications ont été conçues bien avant l'informatique et ce n'est pas conçu au départ pour une modélisation mathématique. Mais je suis sûr que cela est possible. Les personnes qui ont abordé le problème ont certainement dû le faire de manière horizontale, avec une feuille de calcul, c'est la manière naturelle d'aborder ce problème. Mais je crois qu'actuellement on atteint la limite de cette méthode, parce que c'est devenu beaucoup plus compliqué qu'avant.

Monsieur Ivanov : c'est trop d'infos, alors ils font des catégories en rassemblant ce qui se ressemble. On a alors des catégories ou les familles des produits. Merci.

Mobielcenter : Monsieur Jo Zeegers directeur de Mobielcenter n.v. (Kaarbaan, 9 à 3600 Genk) réalisé le 25 mars 2015

Jonathan se présente au directeur : je suis étudiant et dans le cadre de mon mémoire j'ai élaboré un questionnaire pour savoir ce que vous faites dans votre entreprise et les différentes fonctions que vous avez à remplir. Je réalise aussi la démarche pour l'entreprise pour laquelle je travaille qui propose un logiciel de gestion de compositions de produits. Ce logiciel permet d'élaborer les fiches techniques dans votre cas pour des peintures. Il permet de définir tous les ingrédients, toutes les fiches de recette pour chaque fiche de technique de peinture et de tout centraliser dans un logiciel sécurisé pour votre entreprise. Je vais vous poser quelques questions.

2. Questions sur le business

2.1 Quel est le core business de votre entreprise ?

Distributeur de peinture. Il compose des couleurs, mais on ne fabrique pas de peinture. On fait cela pour l'industrie, la carrosserie et le particulier.

2.2 Quels types de produits gérez/produisez-vous ?

On fabrique ici des bombes des pinceaux de retouche et aussi des pots de 1 à 20 litres de peinture avec les compositions de PPG

2.3 Combien de produits possédez-vous ?

Dans l'industrie il y a plusieurs subdivisions, intérieur, extérieur. Pour la carrosserie, on a des peintures à l'eau, des peintures solvantées et dans les bombes et les pinceaux.

2.4 Avez-vous plus de 100 catégories ?

Non, plutôt une cinquantaine.

2.5 Afin d'avoir une idée un peu plus claire de votre fonction, pouvez-vous nous expliquer votre fonction dans l'entreprise ?

Je suis directeur et fais tout comme dans la plupart des PME, je suis comptable, gestionnaire, je suis au magasin, je réalise les ventes.

2.6 Dans le cadre de votre métier, avez-vous à utiliser ou votre entreprise a-t-elle à utiliser des fiches de produits ?

Nos fiches techniques viennent de chez PPG. C'est PPG qui gère les fiches techniques et il nous les envoie par mail. Pour les bombes et les pinceaux, il y a d'autres fiches techniques et on travaille avec SGS.

Relancer le client :

- A quoi vous servent-elles ?

Expliquer le rôle du produit et pour informer les utilisateurs en donnant les composants principaux.

- Sont-elles facilement compréhensibles ?

En général, la fiche technique ça va mais les MSDS c'est toujours difficile à comprendre. Surtout pour les personnes qui ne sont pas des chimistes, il y a toujours des termes très compliqués.

- Pensez-vous qu'elles doivent être améliorées ?

Peut-être, mais je ne suis pas convaincu parce que c'est difficile avec les termes chimiques, c'est vraiment pour les chimistes et pas pour les gens comme nous.

2.7 Utilisez-vous un système de gestion de compositions produits tel que Prodigum (incluant description des ingrédients, etc)?

Non, Je suppose que c'est PPG qui gère tout cela. Les autres sociétés (non paint) comme les produits de chez Henkel par exemple, il nous envoie un paquet avec toutes les fiches techniques et les SDS, nous ne gérons pas ces fiches.

3 **Questions sur les outils existants**

Si NON :

3.1 Combien de produits gérez-vous ?

50 plus haut dans interview).

3.2 Est-il indispensable aujourd'hui d'utiliser l'informatique pour gérer un tel business

Non.

3.3 Prodigum est un support professionnel et adaptable à votre business.

Avez-vous un bon support pour votre logiciel ?

(Hot line, Maintenance corrective)

Je n'ai pas besoin d'un logiciel

3.4 A quel « endroit » ou moment de votre business flow auriez-vous besoin d'une gestion de compositions produits ?

Je n'ai pas besoin d'une gestion de composition, c'est son fournisseur qui gère cela.

3.5 Que contiendrait pour vous le système idéal de gestion de compositions produits ?

Relancer le client avec les caractéristiques de Prodigum.

Il ne sait pas,

3.6 Connaissez-vous d'autres logiciels de gestion de compositions produits que Prodigum ? Si oui lesquels ?

Non.

4 **Questions d'adéquation générale**

4.1 Avez-vous besoin de gérer la composition de vos produits ?

Non, tous les composants que nous recevons viennent de chez PPG. Ce sont eux qui nous donnent toutes les données dont on a besoin.

4.2 PPG est-il votre seul fournisseur ? Avez-vous besoin de décrire les ingrédients ? Avec quel niveau de détail ?

PPG n'est pas notre seul fournisseur, nous travaillons aussi avec Henkel pour produits adhésifs par exemple. Nous classons toutes les fiches techniques dans des fardes. S'il les envoie par e-mail, on les a sur l'ordinateur.

4.3 Quelle serait votre principale crainte à l'idée d'utiliser Prodigum dans la vie de tous les jours ?

Je ne sais pas répondre car je n'en ai pas besoin et je ne sais pas répondre pour PPG.

4.4 Je ne connais pas PPG.

C'est une très grosse entreprise américaine, une multinationale de 50 ou 60.000 personnes.

4.5 Pensez-vous être la personne de référence dans votre entreprise pour la gestion de Prodigum ? Si non, qui devons-nous contacter ?

Oui.

5 Questions de détails

5.1 Produisez-vous les étiquettes de vos produits vous-même ?

Les étiquettes que nous collons sur les pots de peinture viennent de chez PPG. Pour les bombes et les pinceaux les étiquettes viennent de chez SGS.

5.2 Vous ne créez aucune étiquette dans votre magasin ?

Pour les bombes et les pinceaux nous les créons nous-même et c'est SGS qui nous dit à l'avance ce qu'il faut indiquer sur l'étiquette.

5.3 Vous les créez avec quel type de logiciel ?

Spine on les laisse les imprimer et les développer par un designer.

5.4 Vos produits doivent-ils passer par différents intervenants afin d'être validés ? Voulez-vous un workflow sur mesure retraçant chaque étape de votre cycle de justification produit ?

Oui, c'est en interne, nous avons 2 ou 3 personnes qui contrôlent la qualité, surtout pour la couleur.

5.5 Avez-vous une entreprise qui vous aide, une hotline ?

Oui, il y a un informaticien externe qui gère notre système informatique.

5.6 Vous ne partagez pas un service d'aide avec PPG ?

Oui et non, ils ont un site sur lequel je peux aller chercher la fiche technique et pour les commandes on a un accès à leur système. Pour fabriquer les couleurs, ils ont également un programme « color » où ils mettent leurs formules.

Jonathan remercie le directeur de l'entreprise de lui avoir donné l'opportunité de le rencontrer et de lui poser des questions. Il explique que comme le directeur ne gère pas lui-même les fiches techniques des produits de nombreuses questions n'avaient pas été posées. C'est en fait à PPG qu'il faudrait poser ces questions. Le directeur lui demande s'il a d'autres personnes à rencontrer dans la région. Jonathan lui dit que non et qu'il voyage un peu partout en Belgique pour toucher différents fabricants et distributeurs de peinture. Le directeur l'interroge sur ses études. Jonathan lui répond qu'il fait des études de gestion en marketing et en stratégie à Louvain La Neuve.

Arte Color : gérant (Edingensteenweg , 244 à 1500 Halle) le 24 mars 2015

Jonathan : je suis étudiant en dernière année à l'université de Louvain La Neuve et dans le cadre de mes études, je fais une étude sur un logiciel de gestion de compositions des produits. Je vais vous poser quelques questions sur votre rôle dans votre entreprise et sur la manière dont vous gérez vos produits.

2. Questions sur le business

2.1 Quel est le core business de votre entreprise ?

Je suis fabricant de peinture et de vernis pour bâtiment, pour la menuiserie, pour les sols et les métaux (anticorrosion).

2.2 Combien de produits possédez-vous ?

Environ 90 produits

2.3 Afin d'avoir une idée un peu plus claire de votre fonction, pouvez-vous nous expliquer votre fonction dans l'entreprise ?

Je suis le patron, je fais tout : la vente, le stockage, la préparation des formulations.

2.4 Dans le cadre de votre métier, avez-vous à utiliser ou votre entreprise a-t-elle à utiliser des fiches de produits ?

Oui.

Relancer le client :

- A quoi vous servent-elles ?

Pour faire les formulations, par exemple, pour l'information des produits pour le bois, la menuiserie, pour les meubles, là, je fais la composition moi-même en utilisant des formulations de l'Italie et de la Belgique en mélangeant certains liants.

- Sont-elles facilement compréhensibles ?

Oui.

- Pensez-vous qu'elles doivent être améliorées ?

Elles seront améliorées à l'avenir par la Communauté Européenne, car on sera de plus en plus attentif à l'environnement. Je pense que dans le futur, ce sera encore plus difficile qu'aujourd'hui, car les exigences de la Communauté Européenne seront de plus en plus strictes. Surtout en Europe. Je ne sais pas ce qui se passera en Chine et dans les autres pays. En tout cas, en Europe, je suis sûr que ce sera de plus en plus difficile de vendre des produits sur le marché à cause des normes de pureté qui devront être respectées par rapport à l'environnement.

2.5 Utilisez-vous un système de gestion de compositions produits tel que Prodigum (incluant description des ingrédients, etc)?

Oui, j'ai un système que j'ai fait moi-même avec la fabrication italienne car j'importe des produits d'Italie et qui proviennent d'Industria Adriatica près de la mer Adriatique. Je réalise en collaboration avec l'usine les fiches techniques pour aider mes clients de manière à ce que le produit soit de qualité, qu'il respecte les normes de l'environnement et pour l'utilisation.

3 Questions sur les outils existants

SI OUI :

3.1 Lequel ? Si EXCEL : expliquer la migration des données (les imports/exports)

Dans certain cas, oui c'est comme Excel, dans d'autre cas non. Il y a des fiches techniques où l'on ne peut rien changer afin de respecter la sécurité des personnes qui utilisent les produits. On est alors obligé de suivre ces fiches techniques pour la santé des utilisateurs de ces produits.

3.2 Est-il multilingue ?

Oui, on peut l'avoir dans différentes langues.

3.3 Votre logiciel est-il facile d'utilisation et agréable à utiliser au quotidien ?

Je pense bien, oui.

3.4 Possédez-vous un accès rapide aux détails réglementaires de vos produits ?

Non, ce n'est pas toujours facile !

3.5 Pouvez-vous adapter votre logiciel selon vos désirs ? (maintenance évolutive +adaptation sur mesure)

Oui.

3.6 Pouvez-vous définir les droits d'accès aux différentes fiches?

Je suis le seul à encoder.

3.7 Possède-il un calcul automatique des proportions ?

Le système est toujours le même, la fiche doit être complète, car la loi l'exige pour l'utilisation : densité, viscosité, l'intoxication, les dilutions, tout est toujours le même. Juridiquement je ne peux rien changer. Parfois nous avons des fiches techniques incomplètes pour les lois futures qui vont intervenir maintenant, au premier juin, qui sont exigées par la Communauté Européenne.

3.8 Votre outil est-il gérable via le web ? Si NON : pas de perte d'information + disponible partout et à tout moment.

Mon système est sur le PC, pas sur Internet. Je suis sur PC mais j'ai aussi un système où je fais mes formulations qui sont sauvegardée dans une société en France parce que s'il y a une panne électrique ou s'il y a un incendie, je garde toutes ces informations, tout est sauvegardé.

3.9 Votre logiciel contient-il une fonction vous permettant de gérer les plaintes relatives à vos produits ?

Non.

4 Questions d'adéquation générale

4.1 Avez-vous besoin de gérer la composition de vos produits ?

Oui, je change la composition de mes peintures.

4.2 Avez-vous besoin de décrire les ingrédients ? Avec quel niveau de détail ?

Oui.

4.3 Seriez-vous disposé à changer de logiciel ? Etes-vous entièrement satisfait de votre système actuel ?

C'est impossible de changer.

4.4 Avez-vous besoin de formaliser les informations sur vos fournisseurs (de matières premières, etc) ?

J'ai des fiches techniques pour mes fournisseurs. Je suis obligé.

4.5 Si vous deviez changer de logiciel, quel serait selon vous, le plus gros défi pour dans votre entreprise ?

La rapidité et la compréhension du nouveau logiciel.

Si problème de changement de programme parler de la migration des données (par exemple de Excel vers Prodigum)

5 Questions de détails

5.1 Produisez-vous les étiquettes de vos produits vous-même ?

Oui. Je fournis moi-même les étiquettes. Voici les anciennes, mais cela doit changer le premier juin.

5.2 Vous le faites ici en Word et vous sauvegardez ?

Oui. Dès le premier juin, mes étiquettes doivent être adaptées avec le système RITCH. C'est une nouvelle loi d'étiquetage pour tous les produits industriels qui sont néfastes pour l'environnement et pour l'être humain. J'ai donc tout ici chez moi et en plus, tout est sauvegardé en France.

5.3 Avez-vous des fiches techniques pour vos fournisseurs ?

Oui. Ces fiches techniques ne changent pas, elles sont toujours les mêmes. Ces fiches viennent de l'usine en Allemagne. Ces fiches je ne peux pas les changer car juridiquement, s'il se passe quelque chose de néfaste à moi ou à mon client, je suis foutu ! En ce qui concerne les fiches techniques du fournisseur, ils sont les seuls à pouvoir les changer et moi j'ai mes propres fiches techniques, celles-ci comportent : poids spécifique, viscosité, brillance, durcissement, temps de séchage, ...

5.4 Vos produits doivent-ils passer par différents intervenants afin d'être validés ? Voulez-vous un workflow sur mesure retraçant chaque étape de votre cycle de justification produit ?

Je valide seul mes produits.

5.5 Voulez-vous exporter et importer des données Excel selon un format particulier ? Par exemple si vous avez toute une liste de fiches techniques en Excel pouvez-vous l'importer dans votre logiciel de gestion ?

Oui, c'est toujours possible.

5.6 Désirez-vous avoir un logiciel qui vous permettrait de centraliser toutes ces fiches techniques plutôt que de les avoir dans différents dossiers ?

Non, je m'en, sors bien, je connais bien mon système. Tous les soirs à 20 heures tout part vers la France.

5.7 La France vous donne-t-elle aussi une maintenance si vous rencontrez un problème et que vous êtes bloqué ?

Oui, j'ai toujours ici une carte, d'appel urgent.

5.8 C'est donc un service informatique offert par la France ?

Oui.

5.9 Quel est le nom de la société qui vous propose ce service ?

Risk Group

Jonathan remercie le directeur du temps qu'il lui a consacré pour cet interview.

Blendwell : Monsieur Counhay le 26 mars 2015

Je suis étudiant en dernière année de master en économie de gestion et je fais mon stage et mon mémoire avec une entreprise en partenariat, Pulsar. Pulsar a développé un logiciel de gestion de compositions de produit. Je réalise une étude de marché pour ce produit informatique. Voici une publicité reprenant les informations relatives à ce logiciel appelé Prodigum. Ce logiciel permet de centraliser toutes les fiches techniques des produits des fournisseurs et le vôtres. Vous avez dès lors un outil de gestion collaborative et centralisé chez vous. Je vais maintenant vous poser les questions prévues

2. Questions sur le business

2.1 Quel est le core business de votre entreprise ?

Nous fabriquons des colorants liquides pour textiles. Uniquement des noirs pour textiles en coton et en fibres cellulosiques, viscoses. Que des colorants réactifs.

2.2 Quels types de produits gérez/produisez-vous ?

Une dizaine qui tourne régulièrement, on produit aussi à la demande des produits qui sont temporaires et qui servent à quelques fabrications et puis qui disparaissent de la gamme. Quelques produits qui tournent pendant une saison.

2.3 Combien de temps pour faire un produit chez vous ?

Il y a la synthèse des colorants, ensuite il y a le mélange que je fais, la recette que je fais au laboratoire et qui me donne le colorant final en sortie. En général, le temps de mélange en usine c'est 3 jours.

2.4 Afin d'avoir une idée un peu plus claire de votre fonction, pouvez-vous nous expliquer votre fonction dans l'entreprise ?

Je m'occupe principalement du contrôle qualité et mise au point des recettes de colorant.

2.5 Dans le cadre de votre métier, avez-vous à utiliser ou votre entreprise a-t-elle à utiliser des fiches de produits ?

Oui, les fiches de sécurité, la liste des produits qui rentrent dans la fiche sont toujours les mêmes mais avec des proportions différentes. Donc quand on a établi une première fiche, elle reste la même : il y a la date et le nom du produit qui change, mais la composition des produits qui est dedans est plus ou moins la même.

2.6 Donc vous ne changez pas la composition des produits, sauf quand vous avez une commande particulière pour un nouveau colorant ?

Même pas, parce que l'on copie la nuance qu'il demande avec nos éléments à nous. On a 1 bleu marine, 2 oranges, 1 rouge et 1 jaune. Ce sont les seuls colorants qu'on utilise pour les noirs que l'on fait.

Relancer le client :

- Vos fiches techniques sont-elles facilement compréhensibles ?

Honnêtement je ne les ai pas lues, ce sont des pages et des pages ! Avant il y avait 4 pages et on pouvait se permettre de les lire. Maintenant ces fiches servent juste à les communiquer au client.

- Pensez-vous qu'elles doivent être améliorées ?

Non, elles sont déjà assez compliquées comme cela !

2.7 Utilisez-vous un système de gestion de compositions produits tel que Prodigum (incluant description des ingrédients, etc) ?

J'ai un petit programme qui me permet de calculer des recettes produit que j'ai d'ailleurs utilisé ce matin, pour refaire un produit qui n'avait plus été fait depuis 1 an et demi, pour me refaire la courbe du mélange.

2.8 Vous avez développé ce programme vous-même en interne ?

Ce programme avait été développé par un collègue avec qui je travaillais avant. Quand je suis venu ici, j'avais le programme avec moi et j'ai demandé à la personne qui m'a vendu le spectro de m'adapter le programme. Ce programme n'a pas de nom, il est propre à mon entreprise.

3 Questions sur les outils existants

SI OUI :

3.1 Lequel ? Si EXCEL : expliquer la migration des données (les imports/exports)

Je fais les courbes des produits, je fais la copie des valeurs de tous les nanomètres de la courbe que je rentre dans un fichier Excel et lui avec les valeurs de chaque élément, me donne le pourcentage des éléments qu'il me faut pour reproduire la courbe finale que je dois obtenir.

3.2 Après vous triez les documents Excel pour votre nouveau mélange : 548g avec une courbe de 525% ? Vous stockez ces informations ?

Je ne stocke pas, ici je vais appliquer la recette qu'il m'a donné, je vais ensuite faire la solution, la passer au spectro, voir la courbe que je vais obtenir, par rapport à la courbe que je devrais avoir, et puis je vais ajuster. Il y a moyen de calculer la proportion qu'il faut mettre soit de bleu, soit d'orange et puis après j'ajoute la quantité finale pour obtenir la concentration.

3.3 Cette courbe elle est dans votre logiciel et vous pouvez la revoir après ou bien c'est au cas par cas ?

La courbe finale est stockée dans le logiciel du spectro, mais les courbes intermédiaires, quand le produit est terminé, je les vire dans la poubelle, ce qui me donne à peu près 6 mois de garde où je peux aller les rechercher si j'en ai besoin.

3.4 Le logiciel Prodigum est différent dans le sens où il s'occupe vraiment de la gestion des fiches techniques produits. Donc, par exemple, dans votre teinture il y a autant de composition d'eau, autant de colorant orange de tel type et il permet de sortir une étiquette et une fiche technique avec toutes ces informations sous une forme d'arbre et de bien voir : tel produit chimique est composé de x% d'eau, de y% de colorant ...pour avoir une fiche technique complète. Vous ces fiches vous sont fournies par vos fournisseurs ?

Non, nous synthétisons nos colorants nous-même, il n'y a pas de fiches technique qui viennent de l'extérieur.

3.5 Comment faites-vous vos étiquettes ?

Chaque mélange a un nom ou un numéro de mixte (nous avons trop de produits différents et on s'est vite rendu compte que c'était difficile de donner des noms).

3.6 Vous ne devez pas sortir des fiches précises au niveau légal ?

Non, il y a des étiquetages sur des containers quand ils partent, mais là aussi c'est étiqueté soit avec nos noms soit avec le nom du client. Donc, la dénomination change. Tout ce qui est en stock, les produits finis ont une étiquette en papier dessus avec juste un numéro de mixte et on étiquette que lorsqu'il y a une demande de départ pour un client, avec les étiquettes adéquates, avec les normes de sécurité etc.

3.7 Ces étiquettes ne doivent pas détailler la composition de la teinture ?

Non, à la limite cela ne regarde pas le client et d'une synthèse à l'autre ça change. Selon la saison, entre l'été et l'hiver, la matière première n'a pas la même température, donc en été on met plus de glace, on sort des produits plus dilués. A la fin, on rajoute toujours de l'eau, comme cela on garantit le même produit en nuance et en concentration toute l'année.

3.8 Est-il multilingue ?

Non, il n'y a pas de texte. je rentre les données de la courbe finale que je veux obtenir et des 2 ou 3 éléments que je veux utiliser et le logiciel me sort le pourcentage... Cet Excel ne me sert que pour mes calculs.

3.9 Votre logiciel est-il facile d'utilisation et agréable à utiliser au quotidien ?

Il est extrêmement simple, mais ce n'est pas réellement un logiciel.

3.10 Possédez-vous un accès rapide aux détails réglementaires de vos produits ?

Les feuilles de fabrication sont gardées donc on sait tout ce que l'on a mis dans la teinture.

3.11 Je vous pose cette question, car notre logiciel n'est pas enregistré sur votre PC, il est disponible sur internet et donc, il suffit d'avoir internet et vous vous connectez avec un compte. Vos données sont stockées en dehors et même si vous avez un crash pc ou un incendie par exemple, vous ne perdez pas vos données. Voulez-vous modifier votre logiciel actuel ?

Non, il me convient très bien. Mais je ne saurais rien changer moi-même, je devrais contacter un informaticien.

3.12 Etes-vous le seul à utiliser le logiciel dans votre entreprise ?

Oui.

3.13 Vous n'avez pas de fournisseurs de peintures déjà faites ?

Non, on importe des matières premières d'Asie et on fait des réactions chimiques dans nos cuves, qui nous donnent les colorants. On part de poudres blanches pour faire notre marine, notre orange, notre jaune.

3.14 Comment appelez-vous votre calcul de courbe ?

Chaque produit a sa courbe spectrale.

3.15 Avez-vous un système de sauvegarde de vos données vers un cloud, une entreprise qui garderait vos données si vous aviez un problème ?

Non, je sais que seule la comptabilité est gérée en externe.

3.16 Pensez-vous que votre société soit intéressée par cette sauvegarde en externe ?

Non.

3.17 Votre logiciel contient-il une fonction vous permettant de gérer les plaintes relatives à vos produits ?

Non, jusque maintenant, depuis 2001, je n'ai jamais eu de plainte client sur la qualité du produit.

4. Questions d'adéquation générale

4.1 Avez-vous besoin de gérer la composition de vos produits ?

Non.

4.2 Avez-vous besoin de décrire les ingrédients ? Avec quel niveau de détail ?

Non.

4.3 Avez-vous besoin de formaliser les informations sur vos fournisseurs, vous m'avez parlé de la Chine (de matières premières, etc) ?

Non, ils envoient des certificats d'analyse sur la matière première pour leurs lots de matière première. On a 2 ou 3 fournisseurs que l'on connaît bien. Ils savent que certains produits, de moindre qualité, ce n'est pas la peine de nous les proposer.

4.4 Quelle serait votre principale crainte à l'idée d'utiliser Prodigum dans la vie de tous les jours ?

Ce que l'on reproche au programme trop élaboré c'est qu'ils sont trop compliqués et on met plus de temps à les utiliser que de ne pas s'en servir. On cherche des outils pour gagner du temps et pas pour en perdre. J'ai eu une mauvaise expérience avec l'informatique dans le passé.

4.5 Quel serait selon vous, le plus gros défi pour implémenter Prodigum dans votre entreprise ?

Si problème de changement de programme parler de la migration des données (par exemple de Excel vers Prodigum)

Je sais que pour la comptabilité, le patron a acheté un logiciel adapté, mais c'est tout ce que l'on a dans l'entreprise. Mais, s'il y a un intérêt je ne trouve pas qu'il y aurait un défi à implémenter un nouveau logiciel dans l'entreprise. Mais nous avons tellement peu de produits... Notre inventaire est fait sur 3 feuilles de papier !

4.6 Pensez-vous être la personne de référence dans votre entreprise pour la gestion de Prodigum ? Si non, qui devons-nous contacter ?

Oui et non, les fiches techniques c'est moi qui le fais sur pc, le patron connaît plus que moi la chimie des colorants parce qu'il est ingénieur chimiste, et moi je ne suis que chimiste.

4.7 Quels sont selon vous les principaux avantages de Prodigum?

Honnêtement non.

4.8 Quels sont selon vous les principaux inconvénients de Prodigum?

Votre logiciel serait trop complexe pour nos besoins.

5. Questions de détails

5.1 Produisez-vous les étiquettes de vos produits vous-même ?

Oui en Excel.

5.2 Vos produits-ils doivent passer par différents intervenants afin d'être validés ? Voulez-vous un workflow sur mesure retraçant chaque étape de votre cycle de justification produit ?

Je suis la seule personne.

5.3 Vous désirez adapter Prodigum à vos fiches de données produits ?

Non.

5.4 Désirez-vous une maintenance annuelle, à la journée, à la minute ?

Si j'ai un problème, je dois contacter la personne qui nous l'a fourni, et qui m'a vendu le spectro et je dois essayer de m'arranger avec lui. C'est un programme qu'il a développé à ma demande.

Voilà je vous ai posé toutes mes questions, encore un grand merci de m'avoir répondu. Avez-vous des questions par rapport à Prodigum ? *Non.*

Bemicolor : Monsieur Michel Zanette gérant le 27 mars 2015

Jonathan : Je travaille en partenariat avec une société en informatique : Pulsar. Je suis étudiant en dernière année à l'université de Louvain La Neuve et dans le cadre de mes études, je fais une étude sur un logiciel de gestion de compositions des produits qui s'appelle Prodigum. Je vais vous poser quelques questions sur votre rôle dans votre entreprise et sur la manière dont vous gérez vos produits. Le logiciel Prodigum permet de stocker dans un système de gestion qui est sur Internet, toutes vos fiches techniques produits de vos fournisseurs et les centraliser dans un programme sécurisé qui vous permet de voir facilement toutes les données de vos fiches.

2. Questions sur le business

2.1 Quel est le core business de votre entreprise ?

Fabriqueur de peinture

2.2 Quels types de produits gérez/produisez-vous ?

Toutes les peintures industrielles, antibruit et finition, des peintures domestiques (latex intérieur et extérieur, émaux pour carrosserie à l'eau, vernis pour sol). On fait des peintures pour le paquage routier ...pour les toitures, de l'anti-rouille pour l'industrie et le particulier. On a aussi le leader mondial d'un produit, sans notre marque, c'est un flamand qui achète cela, ce sont des teintes, allemandes et américaines des années 40-45, reproduites et il vend cela dans le monde entier. Tous les mois c'est 2 ou 3 tonnes.

2.3 Combien de produits possédez-vous ?

C'est énorme...100 produits

2.4 Afin d'avoir une idée un peu plus claire de votre fonction, pouvez-vous nous expliquer votre fonction dans l'entreprise ?

Je suis la secrétaire, le responsable de fabrication, le responsable des achats, j'assure le contrôle de fabrication.

2.5 Dans le cadre de votre métier, avez-vous à utiliser ou votre entreprise a-t-elle à utiliser des fiches de produit ?

Oui, mais avec l'expérience (30 ans) je sais quel produit il faut mettre.

Relancer le client :

- A quoi vous servent-elles ?

Savoir quel dosage il faut mettre dans la peinture. Je connais les formules par cœur.

- Sont-elles facilement compréhensibles ?

Oui.

- Pensez-vous qu'elles doivent être améliorées ?

Non.

2.6 Utilisez-vous un système de gestion de compositions produits tel que Prodigum (incluant description des ingrédients, etc) ?

Non.

3. Questions sur les outils existants

Si NON :

3.1 Est-il indispensable aujourd'hui d'utiliser l'informatique pour gérer un tel business

Ici, il n'y a que pour la comptabilité que l'on utilise l'informatique.

3.2 Désirez-vous avoir un système qui vous permettrait de stocker toutes vos fiches techniques de manière informatique ?

Non.

3.3 Comment classer actuellement vos fiches techniques ?

Le fournisseur m'envoie des fardes avec tous les produits. Sinon, je vais sur Internet.

3.4 A quel « endroit » ou moment de votre business flow auriez-vous besoin d'une gestion de compositions produits ?

Quand on élabore le produit et quand il y a un problème dans la fabrication. Par exemple si il y a trop d'humidité, ça fait des bulles dans la peinture que l'on fabrique, alors il faut regarder quel produit faut mettre pour résoudre le problème. Ce sont les fournisseurs qui me donnent les fiches techniques produits. Moi j'achète les produits, ce sont les ingénieurs chimistes de la firme où j'achète qui mettent les produits de base à utiliser et moi je mets après mon petit grain de poivre et de sel. On ne modifie pas les fiches techniques.

3.5 Avez-vous beaucoup de fournisseurs ?

Une bonne centaine. Tout vient de l'étranger BASF en Allemagne par exemple.

3.6 Connaissez-vous d'autres logiciels de gestion de compositions produits que Prodigum ? Si oui lesquels ?

Non.

3.7 Quelles seraient pour vous les caractéristiques que devrait contenir un logiciel de ce type ?

Je n'en sais rien !

4 Questions d'adéquation générale

4.1 Avez-vous besoin de gérer la composition de vos produits ?

Non. On utilise leurs formules.

4.2 Les formulations de vos recettes sont classées par papier ? Vous ne les stockez pas sur un PC ?

Oui, Non nous ne stockons pas.

4.3 Vous ne désirez pas stocker ce type d'informations ?

Non. Cela marche très bien comme ça. En plus il y a le secret des formules...

4.4 Vous ne craignez pas que s'il y a un accident dans la fabrication et que lors d'un incendie vous perdiez ces fiches ?

Tout est dans un coffre à la banque.

4.5 Avez-vous besoin de décrire les ingrédients ? Avec quel niveau de détail ?

Tout est sur des fiches classées dans une farde.

4.6 Avez-vous besoin de formaliser les informations sur vos fournisseurs (de matières premières, etc) ?

Non.

4.7 Quelle serait votre principale crainte à l'idée d'utiliser Prodigum dans la vie de tous les jours ?

La complication !

4.8 Si vous deviez changer de logiciel, quel serait selon vous, le plus gros défi pour dans votre entreprise ?

Apprendre à le connaître.

Si problème de changement de programme parler de la migration des données (par exemple de Excel vers Prodigum)

4.9 Pensez-vous être la personne de référence dans votre entreprise pour la gestion de Prodigum ? Si non, qui devons-nous contacter ?

Oui, je suis la personne de référence. Je suis le seul à m'occuper des fiches techniques

4.10 Quels sont selon vous les principaux avantages de Prodigum?

Je ne sais pas

4.11 Quels sont selon vous les principaux inconvénients de Prodigum?

Avoir le temps, je gère tout ici !

5. Questions de détails

5.1 Comment voudriez-vous que vos produits soient définis dans le logiciel ? (sous quelles catégories)

Je tape un mot clé : latex et tout ce qui concerne le latex apparaît.

5.2 Produisez-vous les étiquettes de vos produits vous-même ?

Non.

5.3 Vos produits doivent-ils passer par différents intervenants afin d'être validés ? Voulez-vous un workflow sur mesure retraçant chaque étape de votre cycle de justification produit ?

Chaque ouvrier fabrique l'atteste et s'il y a un problème c'est moi qui doit intervenir.

5.4 Voulez-vous exporter et importer des données Excel selon un format particulier ? Par exemple si vous avez toute une liste de fiches techniques en Excel pouvez-vous l'importer dans votre logiciel de gestion ?

Non. Nous n'avons pas Excel. Nous n'avons que la comptabilité qui utilise l'informatique.

5.5 Désirez-vous avoir un logiciel qui vous permettrait de centraliser toutes ces fiches techniques plutôt que de les avoir dans différents dossiers ?

Non.

Jonathan remercie le directeur du temps qu'il lui a consacré pour cet interview. Avez-vous des questions relatives à Prodigum ?

Non, mais je veux bien de la documentation.

Jonathan donne de la documentation.

Parce qu'au départ je suis informaticien.

Pulsar, l'entreprise, pour laquelle je travaille, développe des logiciels de gestion, web ou des applications pour smartphone, et elle essaye de commercialiser son système Prodigum. Je fais donc une étude de marché en relation avec ce programme. Rechercher ainsi le potentiel client, comprendre mieux les besoins et craintes de nos clients potentiels. Jonathan donne de la documentation au client. Ce document explique ce qu'est le produit, une force de notre entreprise est que tout est personnalisable, on peut vous créer un produit à la carte si vous désiriez ajouter certaines choses au logiciel. L'outil informatique proposé vous permet de gagner du temps dans la gestion de vos fiches produit, car, tout est centralisé et il ne faut pas l'installer sur un PC. Prodigum est comme un cloud sur Internet, vous avez votre mot de passe, votre compte, et vous pouvez y accéder de n'importe quel PC. Vous pouvez, même en déplacement, chez un client avoir

rapidement accès à votre fiche technique sur n'importe quel PC. Ce logiciel est collaboratif, les fournisseurs peuvent encoder les fiches techniques sur Prodigum et vous pouvez ensuite si nécessaire ajouter à cette fiche vos modifications personnelles. Bien Pulsar, la société où je travaille propose aussi d'autres supports informatiques, sauvegarde externe pour sécuriser vos données.

Je suis chez systemat.

Je joins à la documentation ce que nous avons adapté pour une société de cosmétique (Biorius).

Gabriel Technologie (usine de production du groupe Knauff) : Monsieur Gallez le 2 avril

2. Questions sur le business

2.1 Quel est le core business de votre entreprise ?

Fabrique de polystyrène expansible, de la frigolite, des billes de polystyrène. C'est une usine de fabrication.

2.2 Quels types de produits gérez-vous ?

Uniquement les billes de polystyrène.

2.3 Combien de produits possédez-vous ?

3 types de produits et 5 catégories, lorsque l'on fabrique une bille cela varie de 1 millimètre à 500 micronmètres.

2.4 Afin d'avoir une idée un peu plus claire de votre fonction, pouvez-vous nous expliquer votre fonction dans l'entreprise ?

Je suis responsable du laboratoire, je contrôle la qualité et j'interviens dans la recherche et le développement.

2.5 Dans le cadre de votre métier, avez-vous à utiliser des fiches de produit ?

Oui, mais pas souvent.

Relancer le client :

- A quoi servent-elles

On les écrit pour nous et pour les envoyer aux clients. Quand on homologue un fournisseur ils reçoivent la fiche technique fournisseur. C'est nous qui utilisons les matières premières et qui validons les spécifications.

- Sont-elles facilement compréhensibles ?

On utilise les versions précédentes

- Pensez-vous qu'elles doivent être améliorées ?

Non.

2.6 Utilisez-vous un système de gestion de compositions produits tel que Prodigum (incluant description des ingrédients, etc) ?

Non. Nous sommes une petite structure, nous n'avons pas de besoins spécifiques. Nous sommes au sein d'un groupe mais nous sommes la seule usine. Trois fiches produits c'est trop peu !

3. Questions sur les outils existants

Si non

3.1 Combien de produits gérez-vous ?

2 produits et 5 gammes

3.2 Il est indispensable aujourd'hui d'utiliser l'informatique pour gérer un tel business Prodigum est un support professionnel et adaptable à votre business. Avez-vous un bon support pour votre logiciel ?

Nous n'en avons pas besoin. Les fiches techniques ne bougent presque pas. Parce qu'il n'y a pas de modification. Depuis 2002, elle a changé 7 fois.

3.3 A quel « endroit » ou moment de votre business flow auriez-vous besoin d'une gestion de compositions produits ?

Dans le département recherche et développement. Ces fiches sont centralisées sur le système informatique de l'entreprise. Lorsque l'on valide un fournisseur, on valide les spécifications de la matière première et on crée une fiche.

3.4 Que contiendrait pour vous le système idéal de gestion de composition produit ? Relancer le client avec les caractéristiques de Prodigum.

Rien car, nous n'utilisons pas de logiciel.

3.5 Connaissez-vous d'autres logiciels de gestion de composition produit ?

Non.

4. Questions d'adéquation générale

4.1 Avez-vous besoin de gérer la composition de vos produits ?

Normalement non. Dans les produits que nous fabriquons, il n'y a pas de restriction de formulation.

4.2 Avez-vous besoin de décrire les ingrédients ? Avec quel niveau de détails ?

Non, Oui, les additifs, mais cela fait partie de ce que nous appelons « la formulation ». Les formulations sont codées et il y a un préparateur qui ne fait que ça !

4.3 Avez-vous besoin de formaliser les informations sur vos fournisseurs (de matière première, etc) ?

Oui.

4.4 Quelle serait votre principale crainte à l'idée d'utiliser Prodigum dans la vie de tous les jours ?

Chez nous, la confidentialité est très importante de même que le back up des données.

4.5 Quel serait selon vous, le plus gros défi pour implémenter Prodigum dans votre entreprise ? Si problème de changement de programme, parler de la migration des données (par exemple de Excel vers Prodigum).

Il faut que le logiciel soit facile d'utilisation et convivial. En effet, les gens, de manière générale, ne savent pas utiliser un ordinateur. Il utilise SAP et c'est vraiment anti-convivial. Il est trop verrouillé et antipathique à l'utilisation.

4.6 Pensez-vous être la personne de référence dans votre entreprise pour la gestion de Prodigum ? Si, non, qui devons-nous contacter ?

Oui, en partie, aussi le responsable assurance qualité, aussi le responsable de production et le responsable de formulation.

4.7 Quels sont selon vous les principaux avantages de Prodigum ?

Je n'en vois pas car, j'ai trop peu de produit.

4.8 Quels sont selon vous les principaux inconvénients de Prodigum ?

La perte de temps. L'implémentation dépend du logiciel, certains logiciels sont implémentés par le groupe Knauff et d'autres en interne.

5. Questions de détails (comment Prodigum répondra aux besoins pratiques), construction d'une fiche de vente pour le logiciel.

5.1 Comment voudriez-vous que vos produits soient définis dans le logiciel ? (sous quelles catégories ?)

5.2 Produisez-vous les étiquettes de vos produits vous-même ?

Non, on ne gère pas l'étiquetage.

5.3 Vos produits doivent-ils passer per différents intervenants afin d'être validés ? Voulez-vous un workflow sur mesure retraçant chaque étape de votre cycle de justification produits ?

Je reçois un échantillon tous les 20 emballages. Deux fois par jour et en plus il y a le suivi du technicien qui vérifie.

5.4 Désirez-vous adapter Prodigum à vos fiches de données produits ?

Le rendre convivial. Lors de l'installation de SAP, il a été mal vendu. Il y a plus de liste optimisée. Il faut bien expliquer et c'est trop cher d'adapter.

5.5 Désirez-vous adapter Prodigum à vos fiches de données ingrédients ?

Non.

5.6 Voulez-vous intégrer les feuilles de données fournisseur dans notre logiciel ?

Non.

5.7 Voulez-vous personnaliser les droits des utilisateurs de l'application (par exemple créer un utilisateur viewer qui ne peut que voir mais ne rien modifier) ?

Chacun a un droit d'accès selon sa fonction, mais je ne sais pas comment ont été établis les rôles en SAP.

5.8 Voulez-vous exporter et importer des données Excel selon un format particulier ?

Non.

5.9 Désirez-vous une maintenance annuelle, à la journée, à la minute ?

Nous avons un point de contact au département IT chez Gabriel Technologie et chez Knauff.

Je vous remercie de m'avoir accordé de votre temps pour répondre à mes questions.

Lhoist : Monsieur Marc Pelletier le 7 mai 2015

Je vais rapidement vous présenter le logiciel pour lequel je fais mon étude de marché. Il s'appelle Prodigum, c'est un logiciel de gestion de compositions de produits qui permet de faire le référencement dans un logiciel disponible depuis n'importe quel PC, comme une plateforme web, pour faire la composition des ingrédients et des produits. Cela permet aux entreprises d'encoder leurs ingrédients depuis leurs fournisseurs et de détailler leurs produits dans une base de données disponible depuis les fournisseurs jusqu'aux distributeurs. De cette manière, ils ont les documents légaux pour la composition des produits disponibles sur tous leurs sites. Ce logiciel est e-collaboratif, il sert aux fournisseurs, aux fabricants et aux distributeurs. Le gros avantage de Prodigum, c'est qu'il est adaptable, Pulsar développe des logiciels de gestion sur mesure, en fonction de l'entreprise qui veut l'utiliser. Je vous ai pris de la documentation, au cas où vous seriez intéressé. Voici le folder de présentation du produit, ce qu'il propose, les différents écrans. J'ai également une étude de cas client, orienté plutôt cosmétique. Je vais vous poser quelques questions d'ordre général sur Lhoist, sur votre position et ensuite quelques questions un peu plus techniques.

2. Questions sur le business

2.1 Quel est le core business de votre entreprise ?

Ici à Nivelles vous êtes au Business Innovation Center, il y a une partie R & D et une partie marketing. Nous sommes 60 personnes, 45 en R&D et 15 en marketing, y compris la communication.

2.2 Quels types de produits produisez-vous ?

Ici, nous ne sommes pas producteurs. Nous ne faisons que des produits en développement. On va élaborer des formulations, ou améliorer des produits existants ou modifier des produits existants. On va travailler sur les process, l'obtention des produits en usine. Nous allons préparer des échantillons pour des marchés potentiels, puis on passera sur des installations pilotes, selon les marchés, cela peut-être des pilotes que l'on a en interne ou des pilotes plus industriels sur site industriel. Une fois que le produit a passé toutes les étapes, il y aura un site de production ou des sites de productions. il y a toujours un premier site et puis après on va sur d'autres sites quand le marché s'ouvre.

2.3 Connaissez-vous le nombre de projets sur lesquels vous travaillez ?

En fait, pour éviter une trop grosse dispersion, Lhoist a essayé de se regrouper sur les marchés principaux. Il y a un peu de tout, cela va du travail sur de nouvelles formulations, mais on ne va pas en sortir énormément. On va traiter plus de 4000 échantillons par an, mais on reçoit aussi tous les échantillons d'usines qui présentent des réclamations, ou également tous les nouveaux calcaires pour nos futures usines au niveau de l'expansion géographique.

2.4 Afin d'avoir une idée un peu plus claire de votre fonction, pouvez-vous nous expliquer votre fonction dans l'entreprise ?

Mon titre s'est : head of laboratory and technical assistance, je m'occupe de toute la partie laboratoire analytique, mais également la coordination de l'ensemble des achats de matériel pour l'ensemble du centre, ici, de Nivelles. J'ai en charge les marchés génie civil et agriculture, pour le génie civil, j'ai un ingénieur qui travaille avec le technicien. J'ai également une casquette de formateur au sein du groupe Lhoist. Je m'occupe également de l'édition de toutes les fiches de sécurité de nos produits pour l'Europe. Cela via SAP et EHS, FDS et les PPS.

2.5 Dans le cadre de votre métier, avez-vous à utiliser des fiches produits ?

Oui.

Relancer le client :

- A quoi vous servent-elles ?

Les fiches techniques produits, on va les recevoir dans un premier temps, quand on va travailler sur de nouvelles formulations. Evidemment, on veut savoir ce que l'on trouve sur le marché, on veut comparer différents produits entre eux. Donc ça va être tout simplement, de meilleures informations du produit que l'on veut incorporer dans nos formulations. Voir quels sont les paramètres que le fournisseur juge important et si les nôtres sont dedans ou pas.

- Sont-elles facilement compréhensibles ?

Cela dépend du fournisseur. On trouve de tout. Il y en a qui sont vraiment très simples, certaines sont belles mais elles ne sont que belles et pas techniques. D'autres sont beaucoup plus techniques et à certains moments, il faut vraiment connaître le marché pour la comprendre.

- Pensez-vous qu'elles doivent être améliorées ?

Il y a toujours moyen d'améliorer.

2.6 Utilisez-vous un système de gestion pour classer ces fiches produits et pour gérer la composition des produits?

On pourrait le faire dans SAP, mais on ne le fait pas.

2.7 Utilisez-vous un autre logiciel ?

Non, nous on le fait pas et au niveau des usines, c'est selon le site.

3. Questions sur les outils existants

Si oui :

3.1 Lequel ?

On a un logiciel au laboratoire, à chaque échantillon qui arrive, pour une nouvelle formulation, là on va stocker la fiche technique et la fiche de sécurité. On l'intègre dans notre logiciel de laboratoire.

3.2 Ce logiciel de laboratoire a-t-il été développé en interne chez Lhoist ?

Non, on l'a acheté en extérieur. Pour Nivelles, ce n'est pas en SAP. Le nom de ce logiciel est Solution laboratoire. La fonctionnalité fiche technique, c'est quelque chose que nous avons fait rajouter. Spécifiquement pour le labo de Nivelles.

3.3 Utilisez-vous ce logiciel ?

Oui, dans le cadre de mon travail, c'est une façon d'avoir un endroit sûr de retrouver la fiche technique d'un produit.

C'est probablement le même type de logiciel que celui proposé par Prodigum, mais avec différentes fonctionnalités.

3.4 Ce logiciel vous permet-il de faire la migration des données ? Des tableaux Excel ?

En fait, la fiche du fournisseur est la plupart du temps un document PDF, et ce document PDF, on ne fait que le visualiser. La plupart du temps, si le fournisseur nous donne une composition chimique, nous, la composition chimique, on va la remesurer de notre côté. Et les données seront alors intégrées dans notre base de données Lhoist. On ne charge pas des données extérieures.

3.5 Avez-vous une base de données pour le groupe Lhoist ?

Uniquement Nivelles. Sinon pour le groupe Lhoist, il y a SAP pour tout ce qui est matériaux achetés, c'est une fonctionnalité qui existe mais qui n'est pas utilisée partout, on peut attacher des fiches techniques dans SAP.

3.6 Ce logiciel Solution Laboratoire est-il multilingue ?

Oui.

3.7 Ce logiciel est-il facile à utiliser et agréable au quotidien ?

Si on l'a pris, c'est pour cette raison. C'est pour la facilité d'utilisation, des écrans faciles et puis si ça ne plait pas, on peut les aménager comme on le souhaite.

3.8 Possédez-vous grâce à ce logiciel, un accès rapide aux données réglementaires ?

Ca dépend ce que l'on appelle données réglementaires. Oui, ça on peut le faire très vite et en usine, ça se fait via SAP, ou classement via des documents papiers dans les magasins.

3.9 Possédez-vous différents droits d'accès à ce logiciel ?

Oui, tout est hiérarchisé, certaines personnes n'ont accès qu'à de l'encodage de résultats, que de la visualisation, certains peuvent aller plus loin, Il y a de nombreuses autorisations possibles. De même dans SAP.

3.10 Vos fournisseurs ont-ils accès à ce logiciel Solution Laboratoire pour de l'encodage ?

Non, la politique du service informatique c'est : pas de passerelle vers l'extérieur. La seule passerelle extérieure c'est le fournisseur qui peut faire de la maintenance à distance, c'est tout. Il y a beaucoup d'autorisations pour le niveau informatique, beaucoup de barrières pour ouvrir.

3.11 Avez-vous dans Solution Laboratoire, un système qui vous permet de voir si la fiche est complète à 100 % ? Devez-vous personnellement vérifier qu'elle soit complète ?

Une fiche technique il n'y en a pas une pareille. Alors, ce n'est jamais complet. Volontairement, un fournisseur ne donnera jamais une fiche technique complète. Une fiche technique, ce ne sont pas des spécifications d'un contrat ; on va donner dans une fiche technique des informations générales qui vont permettre de connaître le produit, une composition qui boucle à 100%. La fiche technique de la chaux, c'est simplement supérieur à 90 % de chaux. Les dix pourcents qui restent, on n'en a pas besoin tout de suite. Ce sont des paramètres à définir en fonction des besoins du client. Moi, ça ne me choque pas que chaque fiche est différente, et peut-être que je ne vais pas trouver le paramètre qui m'intéresse, parce que le fournisseur ne pensait pas que j'allais l'utiliser pour cela.

3.12 Ce logiciel est-il gérable depuis le web ?

C'est installé sur nos PC. Il y a une version web qui existe que l'on n'a pas prise, nous sommes les seuls utilisateurs au niveau de Nivelles.

3.13 Votre logiciel permet-il de gérer une plainte ?

On pourrait l'utiliser pour des réclamations clients. Mais nous on l'utilise plutôt pour la gestion des échantillons. On ne l'utilise pas pour le suivi des réclamations. Pour les réclamations clients sur nos sites de production, on utilise le CRM de SAP.

4. Questions d'adéquation générale

4.1 Avez-vous besoin de gérer la composition de vos produits ?

Les échantillons que l'on fait, on les connaît bien. Oui, pour les compositions, on va toujours vérifier la nature chimique, et l'analyse la plus complète possible. Sauf quand on fait de nouveaux développements.

4.2 Avez-vous besoin de décrire les ingrédients de vos produits dans une structure arborescente ?

L'analyse chimique de base.

4.3 Avez-vous des fiches techniques pour vos fournisseurs pour les classer dans différentes catégories ?

Nos fournisseurs sont des fournisseurs de produits chimiques. On utilise leur site web, avec leur catalogue en ligne. Sur ces catalogues, on va trouver leurs fiches techniques, le certificat d'analyse, etc. Si c'est un fournisseur particulier, on va utiliser Solution Laboratoire pour recevoir des échantillons qui vont être caractérisés, on va vérifier que l'on a bien les mêmes. Vérifier que dans les paramètres indiqués sur la fiche technique, on retrouve bien les mêmes données.

4.4 Avez-vous connu l'implémentation de Solution Laboratoire ? Quelle était votre principale crainte lors de l'implémentation ?

C'est moi qui l'ai installé. Je n'avais pas de crainte, car je l'avais déjà mis en place sur des laboratoires de contrôle de qualité en usine en France. J'ai toujours été confiant, on avait un système tellement obsolète et mauvais que cela ne pouvait pas être pire !

4.5 Quel a été le plus gros défi pour l'implémenter ici ?

Ici à Nivelles ça a été de convaincre mes collègues de l'intérêt d'un système centralisé, et d'arrêter d'avoir, dans chaque bureau, des fichiers Excel avec des informations différentes. C'est toujours difficile d'imposer un système à quelqu'un.

Surtout que SAP n'est pas modelable, il est plus compliqué que la plupart des logiciels.

4.6 Pensez-vous être la bonne personne référence pour parler des fiches techniques produits ?

Oui. Je peux vous montrer une fiche que l'on sort de SAP, elle sort bien d'ici, Innovation Center. Maintenant stocker toutes les données... Quand on regarde le process chez Lhoist, il n'est pas plus compliqué qu'un produit cosmétique ou qu'un autre produit. On a notre matériel, matière de base c'est la carrière, on va avoir des combustibles que l'on va faire venir. Si j'achète du gaz naturel ou de l'électricité, il ne me faut pas de fiche technique. Donc dans notre process, ce n'est pas très compliqué. Et quand on fait des produits avec des formulations différentes, on a relativement bien préparé le cahier des charges.

4.7 Quels étaient selon vous les avantages du logiciel Solution laboratoire,

Quand on l'a mis en place, le module QM de SAP était naissant, c'était une grosse boîte vide. On voulait être à 100% autonome. L'autonomie et puis le labo R & D, ce n'est pas comme un labo de contrôle qualité, on peut changer les méthodes d'analyse, on doit pouvoir ajouter très rapidement des nouveaux produits et des produits qui ne sont pas spécialement liés à la grosse base de données SAP. On n'a pas les mêmes clients, nous ce qui nous intéressait c'était une structure plus légère, modulable à souhait, par nous-même, c'est-à-dire, pas besoin de formation informatique, de ... Pour de simples rapports ou de simples requêtes, les faire nous-même. L'avantage est donc d'avoir une base de données harmonisée pour l'ensemble des utilisateurs. Si j'arrive à lire 4000 échantillons par an, c'est grâce à ça. Sinon, chacun dans son petit coin, a sa base de données, son fichier Excel personnel, on ne sait pas ce qui se passe !

4.8 Voyez-vous un inconvénient à utiliser ce logiciel ?

Non.

5. Questions de détails

5.1 Produisez-vous les étiquettes de vos produits vous-même ?

Oui, les étiquettes sont produites directement à partir du logiciel de laboratoire. On a des étiquettes simples.

Prodigum propose aussi un système pour sortir une étiquette.

Pour les produits Lhoist que nous devons mettre sur le marché, on est en train de regarder pour utiliser SAP et notamment tout ce qui est étiquetage réglementaire avec les pictogrammes de sécurité. On a des modèles qui sortent de SAP.

5.2 Lorsque vous faites des échantillons, vos produits doivent-ils passer par différents intervenants pour être validés ?

Un échantillon qui sort d'ici, on le valide nous-même.

Y a-t-il des personnes différentes sur la chaîne ?

Pas forcément, ça va dépendre des départements. Souvent un technicien a tout en charge de a à z.

5.3 Votre logiciel propose-t-il un système de validation ?

Il y a tout un système de validation, une validation technique pour le technicien, une validation des scientifiques par l'ingénieur ou le chef du département. On n'est pas en production, c'est assez différent, il y a des dossiers qui ne sont jamais validés. Par contre en usine, il est clair que si on édite un bulletin d'analyse, ce bulletin ne sortira que s'il y a toutes les étapes de validation.

5.5 Solution Laboratoire était-il modulable selon vos envies, ou on vous a proposé certaines fonctionnalités ?

C'était suffisamment évolué pour répondre à nos besoins. Donc on se disait : « attachons les documents comme la fiche technique », ça c'est fait tout seul. On gère avec la maintenance de tout le matériel de laboratoire, un rapport de service de maintenance, on l'intègre dedans, on ne va pas tout recopier. Mais on va sortir une fiche avec un rapport, il fera référence au document mais c'est tout.

Avez-vous une maintenance proposée par Solution laboratoire ?

Oui.

Est-elle à l'année ?

Oui. Elle est proportionnelle aux nombres de licences. C'est comme avec SAP, on a une maintenance complète avec le contrat.

Merci, je vous ai posé toutes mes questions, un tout grand merci.

Ici, l'entreprise pour laquelle je fais mon stage et mon mémoire, est une société qui développe des logiciels informatiques, sur mesure. Moi, je suis en charge surtout du logiciel Prodigum. Néanmoins, la société propose aussi un système de gestion des envois et des reçus des produits. Possédez-vous ce genre de système ici chez Lhoist Nivelles ?

L'appareil, on l'a. Rajouter un petit champ à qui on l'envoyait, les échantillons reçus, on sait d'où ils viennent et on a souvent le nom du producteur et en usine, tout ce qui part est géré, ce sont de grosses livraisons (des camions de 25 tonnes), cela est géré dans SAP avec le suivi bordereau de livraison et derrière la facturation qui va avec.

Ici, notre logiciel s'appelle eLisa, c'est un système pour l'accueil des grosses livraisons camions, bateaux ou même train, il y a tout un process au niveau du déchargement, du chargement, de la validation et même avec les laboratoires. Avez-vous ici un système informatique comparable ?

Nous c'est Solution Laboratoire. Cela veut dire que l'échantillon arrive, ce sont de petites quantités au centre de recherche, on va l'encoder dans Solution laboratoire, avec les analyses. Nous, on mettra les documents joints.

Vous n'avez pas de grosses livraisons ?

Non.

Elisa fait un peu la passerelle entre SAP et la gestion vraiment logistique des transports de marchandises. Connaissez-vous une usine qui serait intéressée par ce logiciel, que je pourrais contacter ?

Vous pouvez contacter le responsable de l'informatique.

Annexe 9 : Secteur cosmétique

Lush : Madame Cassandra Vorricchio gérante le 31 mars 2015

Je suis étudiant en dernière année à l'université ici à Louvain-la-Neuve, en sciences de gestion, et je fais mon mémoire en partenariat avec Pulsar sur un logiciel de gestion d'étiquetage et de gestion de compositions produit. Je vais vous poser quelques questions sur votre activité ici chez Lush.

2. Questions sur le business

2.1 Quel est le core business de votre entreprise ?

Notre principale activité est de vendre des cosmétiques faits fait main, à base de fruit de légumes, de fleurs et d'huiles essentielles. On est attentif à ce que le client ait une impression de fraîcheur du produit, c'est très important pour nous. Donc en magasin on laisse les produits maximum 5 mois, et on ne fait pas de marketing sensoriel comme on entend beaucoup mais on essaie de faire penser à une cuisine, des rayons gourmands.

2.2 Combien de produits possédez-vous ?

Je ne sais pas, beaucoup ! On peut regarder après dans le catalogue.

2.3 Afin d'avoir une idée un peu plus claire de votre fonction, pouvez-vous nous expliquer votre fonction dans l'entreprise ?

Je suis manager du magasin, on est 5 managers en Belgique et mes responsables sont basés en France à Paris. Mon rôle est ici de coacher les équipes, de faire les plannings, de faire les commandes, de gérer les stocks, le service client.

2.4 Dans le cadre de votre métier, avez-vous à utiliser ou votre entreprise a-t-elle à utiliser des fiches de produits ?

Oui, on a une boîte à badge. Quand on ouvre un produit qui est nu et sans emballage, on doit le référer dans une boîte à badge pour avoir la politique fraîcheur et ainsi savoir à quelle date ce produit a été ouvert et quand il devra être retiré de la vente.

Relancer le client :

- A quoi vous servent-elles ?

Déterminer les produits disponibles en magasin.

- Sont-elles facilement compréhensibles ?

Oui, c'est juste : la date à laquelle a été créé le produit, le nom de la personne qui la créé le produit et la date à laquelle on a ouvert la boîte. Donc c'est très simple.

- Devez-vous gérer la composition du produit ?

Non. C'est fait directement en Angleterre. Si on doute d'un produit, on l'envoie en Angleterre dans un laboratoire pour être analysé.

- Est-ce que ces produits Lush sont-ils fabriqués par Lush ou bien y a-t-il de la sous-traitance ?

Tout est fait par Lush et c'est vraiment fait à la main en Angleterre.

- Ici, vous ne gérer pas l'étiquetage et la composition de chaque produit ?

Non. C'est l'usine en Angleterre qui gère les étiquettes.

3. Questions sur les outils existants

3.1 Si Oui

Boîte à badges

3.2 Est-il multilingue ?

Non

3.3 Votre logiciel est-il facile d'utilisation et agréable à utiliser au quotidien ?

Oui.

3.4 Possédez-vous un accès rapide aux détails réglementaires de vos produits ?

Non.

3.5 Pouvez-vous adapter votre logiciel selon vos désirs ?

Non.

3.6 Pouvez-vous définir les droits d'accès aux différentes fiches ?

Non.

3.7 Avez-vous, ici, un document Excel où tous les produits sont référencés ?

Les produits ou les ingrédients ?

Les deux.

Les produits, oui, je dois les rentrer dans mon inventaire à la fin de chaque mois et je dois rentrer les quantités sur chaque produit. Donc, oui, un logiciel ;

Mais pour les ingrédients ?

Je n'ai pas de logiciel. Les ingrédients arrivent directement sur l'étiquette parce qu'il y a une transparence, tous les ingrédients qui sont dans un produit sont affichés sur l'étiquette.

Moi, j'étudie le logiciel d'étiquetage, je passe certaines questions parce que vous n'utilisez pas de logiciel. Ressentez-vous le besoin d'avoir cette gestion de compositions en magasin ?

Non ce n'est pas de mon ressort.

3.7 Vous ne devez pas faire certains mélanges en magasin ?

Non, ce que nous faisons, on a les masques frais qui sont dans la glace, après on doit ajouter des ingrédients pour le visuel (gingembre et citron).

3.8 Savez-vous si lors de la fabrication de vos produits chez Lush il y a un contrôle de qualité réalisé par plusieurs personnes ?

Oui, tout est envoyé dans des laboratoires externes où ils vérifient la qualité car, on met très peu de conservateurs synthétiques dans nos produits.

4. Questions d'adéquation générale

4.1 Serait-il possible d'entrer en contact avec une personne travaillant dans un laboratoire chez Lush pour lui poser quelques questions par rapport à la fabrication des produits?

Cela risque d'être compliqué puisque c'est en Angleterre. Si vous avez des questions spécifiques, je peux toujours envoyer un mail pour poser votre question.

Dans le cadre de mon étude, j'essaie de cibler la personne qui utilise ce type de logiciel de gestion de compositions, mais cela est souvent difficile. En effet, chez les fabricants ou les laboratoires des grands groupes, les personnes que j'interroge n'utilisent pas le logiciel et ne savent pas répondre à mes questions. Comme j'avais vu que chez vous, vous aviez beaucoup d'étiquettes je pensais que vous les créez vous-même en magasin. Je pensais que vous réalisiez certains mélanges sur place en magasin.

Non, ici tout est importé.

Je peux avoir votre mail ?

Oui : louvainlaneuve@lush.be

Merci beaucoup de m'avoir reçu.

Facopar : Monsieur Marc Nerincx le 1^{er} avril 2015

Je suis étudiant en dernière année à Louvain-la-Neuve, je fais mon mémoire sur un logiciel de gestion de compositions de produits et dans le cadre de ce travail, je vais vous poser quelques questions.

2. Questions sur le business

2.1 Quel est le core business de votre entreprise ?

Je m'occupe plus particulièrement de la partie distribution, je ne m'occupe pas de production et je m'occupe d'informatique. Ici notre core business est de la production de cosmétique.

2.2 Quels types de produits gérez-vous ?

Shampooing, gel douche, tous les produits qui ont trait à la coiffure (coloration, ...)

2.3 Combien de produits possédez-vous ?

400 produits

2.4 Afin d'avoir une idée un peu plus claire de votre fonction, pouvez-vous nous expliquer votre fonction dans l'entreprise ?

Mon rôle est principalement dans le domaine de l'informatique et la comptabilité.

2.5 Dans le cadre de votre métier, avez-vous à utiliser ou votre entreprise a-t-elle à utiliser des fiches de produits ?

Moi non, mais des fiches techniques il y en a une flopée...

Relancer le client :

- A quoi servent-elles ?

Elles servent au niveau des qualités contrôle, mais moi je ne connais pas les fiches.

2.6 Utilisez-vous un système de gestion de compositions de produits tel que Prodigum, pour trier ou organiser vos fiches techniques ?

Oui, Excel, et une partie est gérée dans la base de données du logiciel de production de silicone.

3. Questions sur les outils existants

Je fais mon mémoire pour une entreprise qui s'appelle Pulsar consulting, qui propose un système de gestion de compositions des produits appelé Prodigum. Il s'agit en fait un logiciel qui centralise toutes les fiches techniques de l'entreprise, les ingrédients, la composition de chacun de vos produit dans une base de données qui n'est pas un logiciel implémenté sur un PC mais qui est accessible partout et à n'importe quel moment de manière externe.

3.1 Votre logiciel est-il facile d'utilisation et agréable à utiliser au quotidien ?

Oui.

3.2 Avez-vous un accès rapide aux détails réglementaires de vos produits ?

Actuellement oui, tout est organisé en document sur le PC. Il y a une hiérarchie faite avec des mots clés.

3.3 Etes-vous satisfait de l'utilisation d'Excel comme logiciel pour trier les fiches techniques ?

Oui ; tout à fait

3.4 Pouvez-vous déléguer l'encodage à vos fournisseurs ?

Non.

3.5 Comment pouvez-vous être sûr qu'une fiche technique est remplie à 100% ?

Nous établissons nous-même les fiches techniques de ce que nous produisons, elle sont donc en principe complète. Nous sommes ISO, il y a intérêt à ce que ces fiches bien à jour. Quand

il y a un contrôle ISO, c'est toujours quelques semaines de préparation avant et après pour mettre éventuellement en ordre les choses qui ne sont pas up to date.

3.6 Avez-vous un logiciel qui vous permet de gérer les plaintes des clients ?

C'est plutôt au cas par cas.

4. Questions d'adéquation générale

4.1 Avez-vous le besoin de gérer la composition de vos produits ?

Oui, c'est gérer en production, tout est fait au milligramme ou au millilitre.

4.2 Vous arrivez à encoder tout cela avec Excel ?

Cela entre dans le cadre du logiciel de production. Le logiciel sort la fiche technique, l'état des stocks, les besoins de commandes éventuels

Si je vous pose cette question, c'est parce que notre logiciel se focalise sur la gestion des recettes et des ingrédients, pas sur la production ou le système à développer. Tandis qu'avec votre système tout est dedans ?

Oui, c'est une chaîne de production avec les périodes, modifier les urgences éventuelles, il recalcule les besoins ... Tout est géré par Silicone.

4.3 Ces fiches changent-elles régulièrement ?

Non, elles restent relativement stables dans le temps.

4.3 Avez-vous besoin de formaliser les informations sur vos fournisseurs (de matières premières, etc) ?

Pour certains fournisseurs, oui. On travaille également pour le compte de tiers et pour ces productions-là, c'est un circuit à part où ils ont leurs fiches à eux, leurs desiderata.

4.4 Quelle serait votre principale crainte à l'idée d'utiliser Prodigum dans la vie de tous les jours ?

Perte d'informations et perte de temps. C'est impossible de le faire d'un seul coup. J'ai peur que certaines informations ne soient pas reprises correctement dans le nouveau logiciel. Les différents éléments, les conversions de poids, poids-capacité, etc...

4.5 Quel serait selon vous, le plus gros défi pour implémenter Prodigum dans votre entreprise ? Si problème de changement de programme parler de la migration des données (par exemple de Excel vers Prodigum).

Les ressources internes, on est tous overbooker !

4.6 Pensez-vous être la personne de référence dans votre entreprise pour la gestion de Prodigum ? Si non, qui devons-nous contacter ?

Non, il faudrait contacter le patron monsieur Knops ou les personnes responsables de la production.

4.7 Quels sont selon vous les principaux avantages de votre logiciel actuel ?

En un, on a une très bonne connaissance du logiciel puisque nous l'utilisons depuis de longues années. On a en permanence des formations lorsqu'il y a des nouveaux modules. On a déjà eu l'occasion de voir d'autres outils tourner, mais ce sont des démonstrations, c'est toujours très beau en démonstration, mais après quand on gratte un peu derrière, les coûts pour envisager de changer de système sont tellement énormes et comme celui-ci nous convient très bien on ne change pas. L'entreprise existe depuis 1964, le logiciel est implémenté depuis une vingtaine d'années.

4.8 L'entreprise qui a implémenté votre logiciel l'a-t-elle fait évoluer au cours du temps ?

Oui, en continu, il y a toujours des évolutions, il y a certains modules qui sont modifiés au fur et à mesure des remarques des clients. C'est un logiciel que nous utilisons comme une PME mais il est aussi utilisé dans de très grosses sociétés. Il y a donc beaucoup plus que ce dont on a besoin.

4.9 Connaissez-vous le nom de l'entreprise qui vous fournit ce logiciel ?

Brainstorming

4.10 Ce logiciel est-il coûteux pour l'entreprise ?

Au stade actuel et en fonction de l'évolution, non.

4.11 Quels sont selon vous les principaux inconvénients de ce logiciel ?

L'avantage de la société qui gère le logiciel c'est qu'en cas de problème, ils ont une réponse très rapide. En un coup de fil, le jour même ou le lendemain on a une réponse. Le service est très bon et c'est très important en informatique.

Bien entendu, notre entreprise qui propose le logiciel de gestion de compositions des produits est un logiciel de type SaaS, c'est clair que s'il y a un problème on est disponible tous les jours à n'importe quelle heure.

5. Questions de détails

5.1 Comment voudriez-vous que vos produits soient définis dans le logiciel ?

Un logiciel devrait avoir : simplicité, convivialité, parce qu'il y a des programmes qui offrent plein de possibilités et qui ne sont pas simples à l'emploi, parce qu'il y a des étapes à passer, des paramétrages à effectuer pour aller plus vite dans les zones où l'on doit travailler. Du coup le sur mesure est cher à la base mais il peut se retrouver intéressant au niveau de la rapidité.

Pulsar, l'entreprise où je fais mon stage, est une moyenne entreprise d'une trentaine de personnes. Donc sa grande force c'est que c'est du sur mesure, elle s'adapte aux besoins de ses clients, quand ce dernier veut un nouveau module, elle s'adapte à toutes les situations.

Il y a un autre problème avec ce type de société, c'est que nous sommes aussi une PME, on nous propose parfois des produits qui s'avèrent être totalement en dehors de notre portée financière. On a des outils qui peuvent être formidables et quand on fait le développement et qu'on analyse les coûts... C'est pour des grosses boîtes et pas pour des PME. Parce que dans ces outils, si on gratte un peu, on nous dit : « oui, s'il faut faire ça et ça le prix augmente » et donc ce n'est pas pour nous.

Les coûts proposés par la société où je travaille sont adaptés aux types des moyennes entreprises.

Nous, les propositions que nous avons eues étaient trop élevées pour nous.

Vous avez un ordre de grandeur de prix ?

On a eu des propositions qui pouvaient nous intéresser mais on arrive à plus de 30.000 euros.

Des prix qui ne sont pas pour nous.

5.2 produisez-vous les étiquettes de vos produits vous-même ?

Oui, Brainstorming, tout est compris, gestion du temps, gestion de l'étiquette, gestion du conditionnement, gestion de la production. On fait le produit du début jusqu'à la fin. La seule chose que nous achetons c'est le papier, l'étiquette et les flacons, mais on produit, on conditionne et on étiquette. On fait le full service.

5.3 Si vous devez sortir la composition d'un de vos produits (pour un contrôle qualité par exemple), comment procédez-vous pour retrouver la fiche ?

Chaque produit a son nom avec un mot clé qui est bien défini en interne, on a 400 produits ce qui n'est pas énorme. On a un accès quasi immédiat dans le logiciel. Si on veut les fiches qui sont dans Excel parce qu'elles sont plus complètes on a un accès direct.

5.4 Vos produits doivent-ils passer par différents intervenants afin d'être validés ? Voulez-vous un workflow sur mesure retraçant chaque étape de votre cycle de justification produit ?

En interne oui, il y a chaque fois une validation au niveau des différentes étapes de la production.

Ces étapes de validation sont-elles incluses dans le logiciel ?

Oui.

5.5 Pour ce logiciel y a-t-il des droits d'accès différents pour les employés de l'entreprise?

Tout à fait. C'est individualisé.

Vous savez identifier qui a utilisé le logiciel et à quel moment ?

Oui.

Cette identification était-elle personnalisable, ou avez-vous dû vous adapter aux propositions de l'entreprise ?

C'était proposé à la base. Comme nous n'avions pas ce type d'outil avant on a utilisé celui qui était proposé. Il était facile à installer, facile à gérer on ne s'est pas compliqué la vie.

5.6 voulez-vous exporter et importer des données Excel selon un format particulier ?

Oui, c'est indispensable.

5.7 Désirez-vous une maintenance annuelle, à la journée, à la minute ?

Oui, il y a un coût mensuel de base qui est compris pour le suivi de la maintenance assez léger d'ailleurs et s'il y a un problème, on reçoit une offre de prix avec accord ou non accord.

5.8 Vos données informatiques sont-elles sécurisées, sauvegardées sur d'autres PC, sur un cloud par exemple ?

Les données sont sécurisées dans un système de backup externe et sur un NASS qui est à l'extérieur.

5.9 Devez-vous utiliser ces fiches techniques en dehors de l'entreprise ?

Non. Certaines personnes ont un accès en terminal serveur sur le serveur et peuvent de l'extérieur avoir accès aux données selon leurs droits d'accès bien sûr. On peut visualiser les fiches d'où on veut.

Vous êtes nombreux à devoir utiliser ces fiches ?

Non. En interne, les fiches principales, c'est 5 à 6 personnes.

5.10 Seriez-vous intéressé d'utiliser ce type de logiciel ici chez Facopar ? Ne serait-ce qu'une démonstration pour voir ce que cela pourrait vous apporter ?

On peut toujours voir par rapport à une démonstration, pour voir ce que cela pourrait nous apporter de plus que ce que nous utilisons actuellement, et voir quels sont les avantages et le coût. Dans notre fonctionnement actuel, on a toutes les infos relativement facilement donc il faudrait vraiment que cela puisse apporter un plus, sinon cela ne vaut pas la peine de changer.

Les gros avantages que l'entreprise propose c'est sa sécurité, par ces contrôles d'accès et la facilité d'encodage : soit l'encodage qui est délégué aux fournisseurs (chez vous ce n'est pas le cas puisque vous encodez vous-même), soit l'encodage qui est réalisé par un fabricant et qui permet d'encoder tous les ingrédients selon un arbre. Par exemple, si votre produit contient beaucoup d'eau, il est indiqué le pourcentage en eau de chaque ingrédient. C'est très visuel.

Dans le cadre de la production, ce n'est pas très sorcier, car, à chaque fois vous avez une formule, vous avez la composition et donc c'est comme une recette de cuisine. Donc un logiciel qui veut travailler là-dessus ne sait pas trop s'écarter de ce schéma là où il y a une hiérarchie avec les différentes possibilités et puis les diagrammes qui peuvent partir dans les différents sens. Il n'y a donc pas de recette miracle dans ce domaine-là. Ceci dit il y a peut-être des outils que l'on ne connaît pas parce que l'on n'a pas le temps de faire le tour.

Dans notre logiciel il est possible d'ajouter les documents légaux rattachés aux produits et donc c'est très facile d'accès si on cherche par exemple un document légal pour un shampoing.

Actuellement c'est ce que nous faisons déjà. Tout est scanné à l'entrée, les certificats de garantie, les certificats de production ... Tout est lié avec la matière ou avec le produit fini en fonction de ce qui est rentré, donc on ouvre un article et on a automatiquement sa composition et les documents officiels qui vont avec.

Je vais vous donner la documentation pour que vous puissiez regarder à votre aise. Je peux peut-être vous recontacter par téléphone si vous avez un intérêt.

Oui, bien sûr, je vais y jeter un coup d'œil par curiosité et puis je vais le transférer aux personnes qui ont un peu plus l'habitude de ce genre de chose là. Vous pouvez toujours redonner un petit coup de fil pour voir s'il y a un intérêt.

Comme vous utilisez déjà un logiciel, peut-être que nous sommes plus avantageux du point de vue du prix ou que nous sommes différents sur différents points

Oui, c'est à regarder de plus près il y a peut-être des choses les systèmes de transfert électronique) qui peuvent être intéressantes.

Moi, je vous explique un peu les documents que je vous ai donné : ceci est le document explicatif, il est en anglais, ici, c'est un exemple du logiciel qui a été adapté pour un de nos client qui est Biorius (il a voulu appeler le programme cosmOs pour rester dans le design de l'entreprise), c'est une entreprise de cosmétique, ce qui vous rapproche assez fort. Donc ce document vous donne quelques idées sur son fonctionnement et enfin ces documents sont deux résumés de ce que propose Prodigum en quelques mots et les cibles clients.

Je vais le transmettre aux personnes susceptibles d'être intéressées.

Je vous remercie de m'avoir consacré votre temps pour répondre à mes questions.

Quel est le but de votre travail.

Je fais une étude de marché sur le logiciel et j'essaie de voir quels sont les besoins des clients potentiels, de déterminer un profil client type pour vendre le logiciel et de pouvoir à terme proposer des recommandations et des pistes d'étude pour l'entreprise. Vous avez des questions à me poser ?

Non, dans des sociétés comme les nôtres on fait un peu de tout. J'espère avoir pu répondre à vos questions. On essaie de faire au mieux avec les outils dont on dispose.

Notre société Pulsar est une société de consultance en informatique, elle réalise le développement des logiciels su mesure, si vous aviez d'autres besoins nous pourrions peut-être vous aider.

Oui, il faut voir parce que nous pourrions avoir besoins d'outils qui peuvent s'introduire à ERP, mais ce n'est pas évident, car lorsqu'il y a une mise à jour il faut que ça coïncide.

Bee Nature : Madame André administrateur délégué le 7 avril 2015

Je fais mon étude de marché sur un logiciel de gestion de compositions des produits qui s'appelle Prodigum, et je vais vous poser quelques questions sur la manière dont vous produisez vos produits cosmétiques et comment vous gérez les recettes et les ingrédients pour vos différents produits.

J'espère que je pourrai répondre à vos questions parce que je ne suis que distributeur. Peut-être qu'un jour je serai producteur, mais à ce stade de développement de l'entreprise je ne le suis pas. Je travaille avec un laboratoire.

Pas de problèmes, voilà, il y a des questions d'abord plus générales, puis un peu plus techniques.

2. Questions sur le business

2.1 Quel est le core business de votre entreprise ?

La distribution de produits bien être. Des produits qui visent le bien être mais aussi la santé, vu qu'ils sont vendus en pharmacie. Ce ne sont pas tout à fait des produits dermatologiques. Donc des produits bien être vendus en pharmacie et donc qui vise le côté santé.

2.2 Quels types de produits gérez/produisez-vous ?

Des produits qui visent le bien être mais aussi la santé, vu qu'ils sont vendus en pharmacie. Ce ne sont pas tout à fait des produits dermatologiques.

2.3 Combien de produits possédez-vous ?

Actuellement 7 mais nous voulons étendre la gamme.

Jusqu'à combien vous savez ?

Tout d'abord la gamme jeune fille puis se lancer sur le marché des hommes et des bébés, ou bien les deux. Nous voulons étendre la gamme continuellement, en rajoutant un gommage, etc. Tout va s'étendre dans la gamme mais il y aura aussi des nouvelles gammes.

2.4 Afin d'avoir une idée un peu plus claire de votre fonction, pouvez-vous nous expliquer votre fonction dans l'entreprise ?

Gérante c'est pour une SPRL. Nous ici nous sommes une SA, donc je suis administrateur déléguée. Je m'occupe de la gestion de l'entreprise.

2.5 Dans le cadre de votre métier, avez-vous à utiliser ou votre entreprise a-t-elle à utiliser des fiches de produits ?

Oui.

Les autres de l'équipe aussi ou est ce qu'il n'y a que vous qui utiliser ça ?

Dans le cadre d'une entreprise, c'est important quand tu vas vendre à un commerçant de savoir tes recettes. Les personnes responsables de la communication doivent connaître les ingrédients, les arguments à mettre en évidence dans la communication. Par exemple, le pourcentage d'ingrédients naturels par exemple, le miel etc. C'est important pour toute une équipe. Peut-être un peu moins pour la compta, je parle pour une entreprise en général. Quoi que, ça va un peu influencer le prix du produit. Donc oui, je pense que oui tous les membres d'une entreprise doivent savoir.

Relancer le client :

- A quoi vous servent-elles ?

La vente et la communication.

- Sont-elles facilement compréhensibles ?

Oui, je pense. Pour l'instant c'est un fichier Excel. Les recettes sont sur un fichier Excel.

- Pensez-vous qu'elles doivent être améliorées ?

Elles peuvent être améliorées. Par exemple, moi ce que je rajouterais, c'est le classement. C'est-à-dire, classer par agents tensioactifs, par émulsionnant et par produit naturel, par produit belge, produit européen, etc. Il faudrait toujours pouvoir classer.

2.6 Utilisez-vous un système de gestion de compositions produits tel que Prodigum (incluant description des ingrédients, etc)?

Donc pour le moment vous faites des fichiers Excel que vous classez dans un document sur un PC.

3. Questions sur les outils existants

Si Non :

Au niveau de l'informatique, est ce que vous désirez développer des outils de gestion pour l'avenir ?

Pour le moment c'est un fichier Excel qui fait la gestion des stocks. C'est un peu dur pour le moment de gérer les stocks avec les commandes, les produits qu'on donne à la presse, les produits cadeaux, les actions marketing (par exemple 1+ 1 gratuit). C'est hyper dur à gérer. Il faudrait un système de gestion des stocks.

3.1 A quel « endroit » ou moment de votre business flow auriez-vous besoin d'une gestion de compositions produit ? Est-ce que vos clients vous les demande ou c'est quand vous avez un contrôle de qualité de l'Etat ou simplement pour vous en tant qu'entreprise un document à classer ?

Pour le moment c'est ça mais on me les demande quand même à l'export. Donc, en Belgique on ne me les demande pas. Mais à l'export souvent ou les normes sont souvent différentes. On me les demande à l'export car les normes sont un peu différentes. En Belgique, les clients ne me les demandent pas.

3.2 Est-ce que vous avez un système ici pour sauvegarder vos données en dehors de vos PC personnels de l'entreprise ?

La Dropbox plus un disque dur portable. Ici on travaille entre nous sur Googledrive.

3.3 Vous n'avez pas un gros flux de données à stocker pour l'entreprise ?

Pour l'instant on est en module payant. On est en drive et dropbox payant.

3.4 Est-ce que vous utilisez des outils particuliers, des outils de gestions, des ERP ou ce genre de choses ? Et si vous avez une maintenance, une aide, un support organisé par une entreprise ?

En comptabilité j'utilise "winbox" et c'est l'entreprise logidrive qui m'aide. Winbox ils ont une espèce d'ERP.

En fait, la société pour laquelle je fais mon stage, est une société experte en en développement informatique, elle développe des logiciels, des ERP de gestion sur commande pour un besoin particulier. Ici, elle a développé Prodigum pour 2 entreprises. Maintenant, elle essaie de la commercialiser à d'autres entreprises qui auraient les mêmes types de besoins.

3.5 Connaissez-vous d'autres logiciels de gestion de compositions produits que Prodigum ? Si oui lesquels ?

Non. Jamais entendu parler.

4. Questions d'adéquation générale

4.1 Avez-vous besoin de gérer la composition de vos produits ? En avez-vous besoin d'un point de vue légal ?

Je ne pense pas à ce niveau ci. Moi ce que j'ai c'est, autant de pourcents de miels, de beurre de karité, d'huile de tournesol, d'émulsifiant, d'agents conservateurs, d'agents tensioactifs et tout.

Vous faites produire vos produits par qui ?

En Belgique

Je peux avoir le nom ?

Je préfère que ce soit confidentiel.

Est-ce que vous avez plusieurs fournisseurs ou est ce qu'il y en a un exclusif ?

Il y a plusieurs fournisseurs.

4.2 Avez-vous besoin de formaliser les informations sur vos fournisseurs ?

Non.

4.3 Quelle serait votre principale crainte à l'idée d'utiliser Prodigum dans la vie de tous les jours ?

De perdre les données que j'ai commencé à mettre sur Excel et le coût aussi. Par exemple je voulais travailler avec Open RP mais c'est hyper cher.

C'est quoi pour vous hyper cher ?

Le système est gratuit. Si on passe par la société qui le fait, il fallait plusieurs matinées de formation. Donc c'est le temps en fait, le temps qui est imposé par l'entreprise pour la formation et le coût de l'installation.

4.4 Est-ce que vos recettes changent au cours du temps ou est ce qu'elles sont fixées ?

Non, elles changent tout le temps.

Donc tous les x mois vous devez faire à nouveau la composition de vos recettes ?

Plus ou moins.

4.5 Quel serait selon vous, le plus gros défi pour implémenter Prodigum dans votre entreprise ?

Que le système soit fait pour une petite entreprise telle que Bee Nature. Que ce soit adapté à Bee nature.

5 Questions de détails

5.1 Produisez-vous les étiquettes de vos produits vous-même ?

Non parce que c'est imprimé dessus. C'est imprimé sur le papier chez nous.

5.2 Donc vous envoyer vos compositions de produits avec ce qui doit être mis dessus et l'entreprise le fait pour vous, c'est ça ?

Oui.

5.3 Est-ce que vous avez un contrôle qualité ici chez Bee Nature ou chez vos fabricants ?

Oui, chez le fabricant.

Vous savez combien de personnes doivent fabriquer ?

Je crois qu'il y a une personne et puis il y a les machines qui sont automatisées.

Sur les chaînes de production de la grosse entreprise, il y a parfois 3 ou 4 personnes qui font un contrôle de qualité. Donc, au sein du logiciel, chaque fois que la personne s'enregistre sur Prodigum, la personne note, j'ai fait le contrôle de qualité à telle heure et puis ça passe à la personne suivante, qui note, j'ai contrôlé la fiche technique à telle heure...Jusqu'à ce que le produit soit accepté et soit commercialisé. C'est pour cela que je vous demande combien de

personnes vérifie la qualité, parce que s'il y a seulement une personne ce module de Prodigum n'est pas intéressant pour Bee nature.

5.4 Désirez-vous adapter Prodigum à vos fiches de donnée produit ?

Non.

5.5 Désirez-vous adapter Prodigum à vos fiches de donnée ingrédient ?

Non.

5.6 Est-ce qu'il y a plusieurs personnes dans l'entreprise qui peuvent avoir accès aux fiches techniques produits ou il est exclusivement à vous ?

Pour le moment il n'y a que moi.

Il n'y a pas un contrôle d'identité ?

Non.

5.7 Si vous vouliez utiliser un logiciel de ce type-là, voudriez-vous importer et exporter toutes vos données Excel dans le logiciel ?

Oui.

5.8 Et vous voudriez avoir une maintenance ? De quel type ? Un abonnement à l'année, par téléphone et on compte les minutes, par mail ?

Oui. Je voudrais que cette maintenance soit par e-mail.

L'avantage de ce logiciel c'est qu'il ne faut pas l'installer sur un PC. C'est un peu comme face book, tu te crées un profil et tu vas sur le logiciel, et tu peux encoder toi-même toutes les fiches techniques. Son gros avantage, c'est qu'il permet de déléguer une partie de l'encodage des fiches techniques aux fournisseurs. Le fournisseur peut encoder ce qu'il produit ou ce qu'il fournit. Tu ne dois plus encoder qu'une partie pour avoir ta fiche technique produit finale. C'est pour éviter de passer trop de temps à l'encodage. Ce logiciel est sécurisé, il est sur Internet, tous types de PC, à n'importe quel moment, en déplacement. As-tu besoin de ce type de logiciel en déplacement chez le client ?

5.9 Est-ce que vous avez besoin uniquement de ce type de logiciel dans l'entreprise ou lorsque vous vous déplacez, que vous allez chez le client, etc ?

J'imprime et je mets cela dans un book. Je ne prends même pas une tablette ni rien pour l'instant.

5.10 Est-ce que vous devez fréquemment sortir les fiches produits ou c'est rare ?

Sur internet. Je ne vais pas tous les jours regarder ma fiche technique. Ça m'arrive dans des questions de communication quand même.

Il y a une structure en arbre, tu peux faire une structure très simple par exemple, l'eau, le miel, la crème après si tu veux aller plus en détails, beurre de karité... Tu auras une structure très détaillée de tes produits, dans certains domaines d'activité, les normes belges sont très demandeuses de ce genre de choses. Le consommateur doit savoir ce qu'il met sur sa peau, le fournisseur nous a dit qu'il y avait ça et ça dans le produit, nous on n'est pas responsable, parce qu'il a détaillé lui-même et on sait ce qu'il y a dans le produit.

Notre entreprise a plusieurs offres de prix. L'offre de base pour Prodigum est de 1000 € par an, c'est pour cela que je vous demandais précédemment si vous trouvez ça cher le logiciel Open RP. »

Ah non ça ce n'est pas cher 1000 euros par an ! Avec Winbox c'est 360 € par trimestre. Je sais bien que ça n'a rien à voir avec ce prix-là c'est juste pour la comparaison. Par exemple pour Open RP, on me demandait 20 000 € l'installation un truc du genre.

La politique de l'entreprise est qu'elle est adaptée pour les petites et les grandes entreprises. Elle ne fait pas payer 20.000 euros pour une petite entreprise. Il y a un prix par produits, donc plus il y a de produits plus, plus le prix augmente. Le gros avantage c'est que dès que l'on commence à avoir beaucoup de produits, beaucoup de documents légaux, c'est parfois difficile de dire par exemple : « sur tel produit, le beurre de karité a une fiche technique, un document légal, ça, ça et ça ». mais c'est classer dans différents endroits du Pc, ici Prodigum

stocke tout, si tu codes tes produits, tu tapes beurre de karité, tu vas avoir ta fiche technique produits, tes ingrédients, tes fournisseurs et tes documents légaux. Tout sera structuré et tu peux directement même chez le client avoir tous les renseignements qui peuvent être demandé, tu ne devras pas dire « je reviendrai plus tard, je dois me renseigner ». Ça permet d'avoir de l'information disponible à tout le monde, à n'importe quel moment et partout. Si il y a 10 personnes qui doivent avoir les renseignements et qu'une seule personne a accès et qu'elle est malade ... C'est un problème.

Et par rapport à l'enregistrement que l'on doit faire au CPMP ? Quand on lance un produit sur le marché, depuis le 1^{er} Janvier 2013, on doit enregistrer le produit au CPMP. Ce que tu viens d'expliquer, avec la fiche technique du beurre de karité, les fournisseurs, Il faut tout enregistrer sur la plateforme en ligne. Donc c'est un peu la même chose ?

Oui, sauf qu'ici ce serait dans Prodigum. Donc tu voudrais pouvoir l'enregistrer une fois et que ce soit le logiciel qui l'envoie directement au CPMP ? Ça c'est tout à fait possible car l'entreprise peut s'adapter en fonction de ça, pour proposer un module qui permettrait d'envoyer les données directement.

Tu as un exemple de fiches techniques de produits ? Comment ça sort par exemple ?

Oui, Je vous présente le folder. Ici, c'est un exemple chez Biorius, qui est une entreprise de cosmétique, qui encode de tous les produits de cosmétiques pour les entreprises pour l'import /export. Les entreprises la paie pour encoder les données parce que ça leur prend trop de temps. Ici, c'est le moteur de recherche au couleur de Biorius, cela existe aussi pour un autre client, Carrefour. *C'est Carrefour votre client ?*

Non, c'est Euro Consultant qui encode pour Carrefour.

Ah, mais je travaille avec Euro Consultant. Parce que Bee Nature est dans les parapharmacies.

Je ne le savais pas. Ils sont à Wavre.

Carrefour a un nouveau système !

Ils ont plusieurs systèmes. Ils ont Trace One aussi.

Moi, ils m'ont demandé de m'inscrire sur un système, redis moi les différents systèmes que Carrefour utilise.

Ils ont Trace One, un très gros, comme SAP, c'est la grosse boîte américaine, il y a nous, et 2 autres petits qu'ils ne veulent pas nous révéler.

Moi, c'est le France qui m'a appelée, une boîte française, qui m'a demandé de m'inscrire dans un système.

Elle est payante cette Data Base ?

Oui. Elle est payante pour moi.

Si tu me donnes le nom, je peux me renseigner.

Je vais vite voir .Ici, il me faudrait un truc en plus que les fiches produits. Le module devrait se greffer avec d'autres systèmes de gestion. Parce que juste ce système là tout seul, à ce stade pour moi, ce n'est pas très intéressant. Ce qui pourrait être intéressant, c'est si on a la gestion des stocks en plus, la gestion de l'achat des matières premières.

Ce marché des ERP est très concurrencé. Donc il y a déjà plusieurs choses, les PLM, les Product Live Cycle Management, ceux qui s'occupent de tout, depuis la fabrication, jusqu'au stockage et gestion des stocks et des ventes .Ça c'est un logiciel très complexe, parce que il y a beaucoup de choses qui entrent en compte : les commandes, la production, comment c'est gérer, la fabrication, jusque la gestion des ventes et même de la compta parfois. Notre entreprise peut le faire, mais il faut financer la recherche et l'équipe de programmeurs pendant deux ans. Donc en tant que stagiaire je réalise une étude de marché pour voir comment on pourrait commercialiser le logiciel.

La société qui me demande de m'inscrire, s'appelle Brand Bank.

Je vais aller voir. Carrefour a plein de logiciel de ce type, je sais que trace One fait à peu près la même chose que nous, mais il demande à l'année 200 à 250.000 euros de maintenance et de gestion. Nous nous venons avec des prix moindre et donc parfois les grosses entreprises sont intéressées de switcher de fournisseurs.

Parfois c'est difficile de rencontrer dans les grandes entreprises la bonne personne pour parler de logiciel. Merci de m'avoir accordé du temps pour répondre à mes questions.

De rien.

Auriga International : Monsieur Jérôme Cabou le 10 avril 2015 (entretien téléphonique)

Bonjour, Jonathan Jacqmin, Je vous contacte pour notre entretien téléphonique. Je me présente, je m'appelle Jonathan Jacqmin, je suis étudiant à l'université de Louvain-la-Neuve, en dernière année de gestion. Je fais mon mémoire sur un logiciel de compositions de produits. Je vous appelle pour connaître la manière dont Auriga gère les fiches techniques. Je vous présente rapidement le logiciel pour lequel je fais une étude. Ce logiciel s'appelle Prodigum, c'est une application WEB permettant la gestion des fiches techniques produits, des fournisseurs, des ingrédients et différents éléments comme les plaintes et les contrôles concernant vos produits, cela inclut également la composition des allergènes, les contaminants et les apports journaliers recommandés. Je vais vous poser quelques questions sur vous et votre rôle chez Auriga et sur le business de votre entreprise.

2. Questions sur le business

2.1 Quel est le core business de votre entreprise ?

Nous sommes dans la cosmétique et la dermatologie

2.2 Quels types de produits gérez-vous ?

Des produits cosmétiques : des crèmes anti-âge, pour les rides jusque certains produits de dermatologie comme par exemple un produit traitant les verrues.

2.3 Combien de produits produisez-vous ?

On a une gamme de 35 références. Pour Auriga, nous faisons partie d'un plus grand groupe qui s'appelle Deam qui a plusieurs centaines de références, mais je préfère que nous restions sur la partie Auriga.

2.4 Afin d'avoir une idée plus claire de votre fonction, pouvez-vous m'expliquer votre fonction au sein de l'entreprise ?

Je suis en charge du service recherche et développement, je prends en charge tout ce qui est en amont de la production, la recherche de nouveaux ingrédients par exemple, le développement de nouvelles formules, e nouvelles compositions, et puis la préparation des dossiers réglementaires et des études d'efficacité.

2.5 Dans le cadre de votre métier, avez-vous à utiliser des fiches techniques ?

Oui.

Relancer le client :

- A quoi vous servent-elles ?

Elles nous servent à sélectionner nos matières premières quand on fait nos développements et à préparer nos dossiers de transfert vers la production. Pour valider nos matières premières, nos fiches de contrôle qualité qui sont à mettre en place par le producteur à la réception des matières premières et à définir les spécificités de nos produits finis.

- Sont-elles facilement compréhensibles ?

En général, oui.

- Pensez-vous qu'elles pourraient être améliorées ?

Oui, certainement. C'est vrai, la cosmétique n'est pas le secteur dans lequel les gens sont le plus historiquement attachés aux détails sur les fiches techniques comme sur les fiches de sécurité. Moi, je viens de l'industrie pharmaceutique et donc j'aimerais que parfois les fournisseurs mettent un peu plus de détails.

2.6 Utilisez-vous un système de gestion pour gérer vos fiches techniques produits ou ingrédients chez Auriga International ?

On a un système de gestion documentaire, c'est une base de données, avec une couche logicielle par-dessus, qui permet de faire la gestion des signatures et l'enregistrement à un endroit unique de la dernière version active des documents. C'est vraiment pour l'ensemble de la société, ce n'est pas dédié à la partie technique. On peut enregistrer dans ce système que ce soit des factures, que ce soit des fiches techniques, que ce soit des formules de production, des demandes de congés, c'est très large.

C'est un ERP ? Ca gère tous vos produits de la gestion de vos produits des stocks jusqu'à...

Ce n'est pas tout à fait un ERP, c'est plus notre sous-traitant qui va gérer l'ERP. C'est lui qui va gérer Les commandes, les stocks, la fiche de production, la recette de production ...etc.

Nous, on est plutôt sur un système documentaire polyvalent. La gestion pure et dure de documents, le système ne va pas gérer les stocks, ne va pas nous dire attention vous êtes en rupture de stock, notre logisticien utilise un programme qui est plutôt stock et comptabilité. Ce sont 2 choses indépendantes, la gestion documentaire d'un côté et de l'autre côté un programme qui fait le stock et la comptabilité.

3. Questions sur les outils existants

3.1 Avez-vous en annexe des fiches techniques en Excel ?

Non, en général on gère des PDF.

3.2 Votre logiciel porte-t-il un nom ? A-t-il été développé en interne chez Auriga ?

Le logiciel est fabriqué par Xerox, ça s'appelle Docushare.

3.3 Ce logiciel est-il multilingue ?

Ce logiciel est utilisé essentiellement chez nous, mais nos délégués qui sont sur la route, par exemple, nos collaborateurs à l'étranger, peuvent y avoir accès. Le logiciel s'adapte automatiquement avec la langue du navigateur avec lequel on se connecte.

3.4 Votre logiciel est-il facile d'utilisation et agréable à utiliser au quotidien ?

Oui, nous avons une utilisation quotidienne qui est très facile.

3.5 Pouvez-vous adapter votre logiciel selon vos désirs ?

Non, il est modulable.

3.6 Possédez-vous un accès rapide aux détails réglementaires de vos produits ?

Oui, si on les a introduit nous-même, non au sens où ce n'est pas une base de données. Je ne sais pas si votre programme se rapproche de Coptis, c'est un logiciel, une base de données, qui est mis à la disposition des industries cosmétiques notamment. Ce logiciel regroupe dans ses bases de données, moyennant un abonnement, un accès à toute une liste de fiches d'explications, de fiches techniques, de fournisseurs...relié à une matière première. Vous voulez acheter de l'alcool, vous allez trouver tout un tas de producteurs d'alcool enregistrés avec le statut réglementaire.

En fait, Prodigum, est un logiciel qui permet d'encoder tous les ingrédients pour un produit. Par exemple, pour un produit contre la cellulite, on va pouvoir voir que votre produit contient autant de pourcent de beurre de karité avec lui-même composé à 80 % d'eau. Ce logiciel permet de détailler le produit selon un arbre de compositions des ingrédients et à côté de cela, il permet de recenser tous les documents annexes. Une base de données, qui vous permet selon certains mots clé, de retrouver votre produit contre la cellulite et d'avoir les détails aussi bien réglementaires que la composition des produits.

D'accord, mais c'est nous qui devons remplir la base de données ?

C'est vous qui devez la remplir ou alors c'est fourni comme service par la société.

Cela ressemble fortement à ce que propose Coptis. Ils le vendent aussi comme un logiciel de formulation, une aide à la formulation dans le sens où comme ils vous fournissent la base de données. Vous cherchez par exemple de l'alcool, vous cherchez dans la base de données, vous savez qu'un tel en vend et vous l'utilisez dans votre formule. Et quand vous ajoutez dans le

logiciel une nouvelle formule, si vous lui avez dit j'ai utilisé tel alcool, il importe automatiquement dans votre formule les documents liés. Le seul problème c'est que ce n'est pas toujours à jour et qu'il faut quand même faire une vérification à la main et que c'est relativement hors de prix.

Chez Auriga, vous utilisez Coptis ?

Non, nous on fait cela à l'ancienne, avec Internet et le téléphone. On demande à nos fournisseurs de nous donner leurs fiches de données à jour au moment où l'on crée un produit, où l'on reformule, ou au moment des révisions réglementaires annuelles par exemple. Les fournisseurs ne le font pas toujours spontanément donc on le leur rappelle et on met à jour nos bases de données en fonction de ce que l'on reçoit.

Ici, le gros avantage de Prodigum, c'est que l'entreprise est de taille moyenne, sa grande force, comme c'est un développeur de logiciels informatiques, elle est très adaptable et elle peut adapter facilement les spécificités de l'entreprise cliente. De plus vous me dites que vous devez, vous-même, encoder les ingrédients de vos produits, des différents fournisseurs. Ici, Prodigum permet que le fournisseur encode directement dans la base de données, pour vous faire gagner du temps et éviter de devoir le rappeler.

Je sais que notre sous-traitant a un logiciel ERP de production, qui lui a sa base de données, je ne sais pas comment il la complète, mais effectivement il a une base de données qui se complète au fur et à mesure et qui est liée aux données produits.

Comment s'appelle votre sous-traitant ?

Auriga Création, c'est une filiale d'Auriga International.

3.7 Pouvez-vous définir les droits d'accès aux différentes fiches ?

Tout à fait. Des droits individuels ou des droits par groupe.

Vous m'avez dit que vous ne pouviez pas déléguer l'encodage des fiches à vos fournisseurs.

Non, dans l'absolu, on pourrait mais ils ont déjà du mal à nous l'envoyer spontanément quand ils changent leur version. Je les vois mal aller dans le logiciel spécifique de chaque société pour aller encoder une nouvelle version.

3.8 Votre base de données a-t-elle un système qui permet de voir si vos fiches techniques ou vos fiches d'ingrédients sont complètes ?

Non, car, comme on encode des PDF. Si je cherche une information via le moteur de recherche, je peux trouver toutes les fiches qui vont contenir cette information. Par exemple, si je tape pH=2, il peut me trouver toutes les fiches dans lesquelles il y a le pH = 2. Mais il ne pourra pas me dire si le tableau est rempli à x %.

Donc, c'est une base de données qui recense tous vos dossiers PDF.

Prodigum est un logiciel où il faut encoder à la main différentes fiches techniques, tandis que vous c'est plutôt les fiches techniques qui sont faites sur PDF.

Oui, c'est directement dans le site du fournisseur.

3.9 Votre outil est-il gérable via le web ?

Oui.

3.10 Vos fiches techniques changent-elles très souvent ? Vos produits évoluent-ils au cours des saisons ou sont-ils statiques ?

Ils évoluent surtout en fonction des changements réglementaires. C'est surtout cela qui fait changer les fiches techniques, en interne et chez nos fournisseurs de matières premières. Sinon, c'est plutôt de la création de nouveaux produits. Pour les produits existants, tant qu'il n'y a pas de changements réglementaires, on évite de les changer, pour des raisons budgétaires évidentes.

3.11 Votre logiciel contient-il une fonction vous permettant de gérer les plaintes relatives à vos produits ?

C'est via notre système qualité qui est intégré dans ce système-là. Nous avons créé des formulaires de gestion de plaintes et la procédure qui va avec. Effectivement, quand on reçoit

une plainte, la personne qui la reçoit va encoder la plainte dans le système. Ensuite, il va informer ses collègues qu'une plainte est en cours.

4. Questions d'adéquation générale

4.1 Avez-vous besoin de gérer la composition de vos produits ?

On décrit les produits jusqu'au moment où on les transfère en production. On va faire le dossier réglementaire lié au produit, on va décrire sa formule, son efficacité potentielle, les tests qui ont été fait pour montrer son efficacité, sa non toxicité, sa composition exacte ...Ce que nous ne gérons pas spécifiquement en interne c'est vraiment ce qui est le module production. Nous on définit les spécifications, de l'alcool, de l'ingrédient n°1, de l'ingrédient n°2 et puis on transfère cela chez notre producteur, qui peut être notre filiale ou un autre producteur. C'est lui qui va vraiment gérer les données extrêmement techniques liées à la production. Nous en interne, on ne gère pas de stock de matière première, on met dans nos dossiers, on veut par exemple de l'alcool qui a tel spécificité et on référence sur un ou 2 ou 3 fournisseurs potentiels. C'est à la production, qu'ils vont choisir celui-là et on va dire on voit très bien qu'il rentre dans les spécifications, vous pouvez y aller.

4.2 Avez-vous besoin de formaliser les informations sur vos fournisseurs ?

Oui, ça on l'a de manière indirecte, via la partie qualité de notre système. Dans nos dossiers on sait quel ingrédient est fourni par quel fournisseur, quel produit fini est fabriqué par qui. Et notre système de gestion des plaintes, en parallèle, peut nous dire attention tel fournisseur n'est pas très fiable. Donc, on ne peut pas dire qu'il y a un endroit centralisé, je clique sur le fournisseur et j'ai tous les détails, mais si je veux savoir si mon fournisseur est fiable, je peux le savoir. Et, si je suis dans une formule et que je veux remonter au fournisseur je peux le faire aussi.

Vous arrivez à gérer facilement les différents services informatiques ?

Ça se gère à partir de la même base de données documentaire, donc ça se fait assez bien. Si vous prenez quelqu'un qui fait de la production pour un certain nombre de clients, lui, il aura probablement plus besoin d'une gestion par fournisseur où il va se dire : « Tiens j'ai eu un problème avec tel fournisseur ». Tandis que pour nous tout est centralisé puisqu'on gère pour nous et uniquement pour nous.

4.3 Quelle serait votre principale crainte à l'idée d'utiliser un logiciel comme Prodigum dans la vie de tous les jours ?

J'aurais 2 craintes, qui sont liées à ce que je connais. La première est que les données ne soient pas à jour, car, je sais qu'il est difficile d'avoir une mise à jour spontanée des fournisseurs. De plus, je sais que les gens qui travaillent avec Coptis ont ce problème-là, où les dossiers réglementaires n'étaient pas jutes à cause de cela et c'est quand même important. Ça c'est pour le premier point. Comment avoir la garantie que le service que l'on va vous faire payer d'accès à une base de données supposée à jour soit réellement à jour ? Ça j'ai vraiment de gros doutes, et le deuxième point, c'est si c'est un système qui nous permet d'encoder nos formules, nous avons une politique qui est pas de service cloud. Donc le système doit être implémenté chez nous sur un serveur sécurisé, dont on maîtrise les accès. Je sais que ce n'est pas très moderne, mais c'est comme cela. On ne mettra jamais nos formules sur un système centralisé à l'extérieur.

Parce que vous avez peur que ces données soient volées ou perdues,

Oui, il y a un problème de sécurisation, il y a un problème d'accès, un problème aussi de réseau, elles doivent être disponibles en permanence et on n'est jamais à l'abri d'un problème informatique. On est assez réfractaire à cela.

C'est une politique du groupe Auriga ?

Avant que l'on soit racheté c'était la politique, pour l'instant c'est toujours cette politique qui est en place.

De manière très générale, les clouds sont très sécurisés, parce que les données sont cryptées en sortant de l'entreprise et sont stockées sur un serveur. Même si on arrivait à atteindre le serveur, les données ne seraient pas lisibles par une autre entreprise. L'entreprise qui s'occupe de la sauvegarde Cloud n'a pas accès à vos données. C'est très réglementaire et sécurisé.

Nous avons ce type de système pour certains back up, qui sont faits à l'extérieur, on préfère en général, on a préféré acheter notre Licence sans solution cloud et l'avoir sur site.

Vous me dites que votre logiciel est sur site et que vous ne faites pas de back up externe en cloud, si vous deviez un jour avoir un problème dans le bâtiment, un incendie par exemple, vous risquez de perdre vos données.

On a un système de back up spécifique.

4.4 Quel serait selon vous, le plus gros défi pour implémenter Prodigum dans votre entreprise ?

La récupération des données existantes, il faut que ce soit aisé. C'est vrai que lorsque l'on a construit un système qualité, on ne peut pas le réécrire intégralement sous prétexte que l'on a changé de logiciel. Il faut que les données soient facilement transposables d'un logiciel à un autre. Et si on devait évoluer vers un système différent, il faudrait que ce ne soit pas un logiciel en plus, il faudrait quelque chose qui permette d'en supprimer d'autres. Nous ce que l'on a nous satisfait, par contre si vous me proposiez un système où je pourrais ranger proprement mes formules ça ne nous intéressera pas beaucoup. Il faudrait que ce soit quelque chose qui gère à la fois la qualité, le stock et la matière première, alors on se dira oui.

Ici, il ne permet pas de gérer les stocks, mais par contre la qualité, il s'en occupe car, il y a un système de workflow. Il y a plusieurs personnes au sein de la chaîne de production de l'élaboration de la fiche technique qui viennent vérifier la fiche et donc la qualité du produit. Donc, la vérification de la qualité est gérée par Prodigum, mais pas la gestion des stocks. Le gros avantage, comme il est adaptable, l'entreprise a mis en place des solutions pour le transfert de données si vous avez des PDF, ils sont directement importables dans le logiciel et même exportables si vous vouliez le mettre sur un autre par après.

Oui.

4.5 Pensez-vous être la personne de référence dans votre entreprise pour la gestion de Prodigum ?

Oui, pour la gestion des ingrédients. Puisque nous n'avons pas de production.

4.6 Quels sont selon vous les principaux avantages de Prodigum ?

Le gros avantage serait un avantage réglementaire si on avait la garantie que les bases de données sont toujours à jour. Si on devait l'ajouter aujourd'hui et que cela nous apporte un plus, ce serait un plus pour le service réglementaire. Mais il faut avoir la garantie. Oui, les fournisseurs peuvent aller implémenter la fiche directement dans le système, mais la question est : « Pourquoi le ferait-il et pourquoi le ferait-il mieux sur votre système que ce qu'ils ne font déjà pas chez Coptis et d'autres. Vous connaissez peut-être aussi un site qui s'appelle Prospector qui est un site un peu plus commercial ; si vous cherchez un ingrédient, vous pouvez vous connecter à ce site, il vous donne aussi des fiches techniques, mais qui ne sont pas spécialement à jour, donc, vous êtes obligé de recontacter le fournisseur derrière pour être sûr que c'est la dernière version.

Ici, il y a un système d'alarme, à la demande du client, soit c'est une alarme par mail ou par sms, rappelant : « Ecoutez-vous avez passé les délais, vous devez impérativement remplir cette fiche technique, à jour ». Les fournisseurs sont directement rappelés à l'ordre sans qu'un employé ne doive passer son temps à appeler. Il y a un gain de productivité dans le sens où les personnes ne sont plus obligées de faire des tâches.

Selon le bon vouloir du producteur.

Oui, bien sûr. C'est difficile de leur imposer certaines choses sauf par des clauses contractuelles, mais le logiciel s'efforce de faire au mieux pour que les partenaires respectent leurs engagements.

Je sais qu'en France il y a un formulaire qui a été édité par l'ANFM, à l'époque, qui fait une dizaine de pages et qui avait comme objectif de devenir une sorte de fiche technique ou de de fiche complète pour chaque matière première, je vous mets au défi de l'envoyer à chaque fournisseur et de la faire remplir ! certains le feront pour un gros client, mais quand vous n'êtes pas un gros client, ça va devenir relativement compliqué. Ils nous disent voilà ce que l'on a, on n'a rien d'autre, remplissez les cases vous-même ! En général c'est comme cela qu'ils se comportent. Pas tous, mais...

4.7 Quels seraient selon vous les principaux inconvénients de Prodigum ?

La garantie et l'encodage manuel, où l'on doit noter la fiche à la main. Il y a quelque chose qui est important pour nous, nos fiches doivent être signées par nous-même et par nos fournisseurs et donc si vous faites remplir un tableur Excel par exemple par un fournisseur, qui va ensuite le mettre dans notre système ou si on recopie la fiche du fournisseur dans le système d'une manière ou d'une autre on n'a pas cette garantie de double validation. Pour nous, ce que l'on fait parfois, on dit au fournisseur : « Voilà, vous signez pour la production de tel produit chez nous », on la signe aussi et on l'encode comma cela après.

Ça, c'est proposé par le logiciel puisqu'il y a des étapes de vérification. Donc, si vous vous signez la feuille et qu'après votre fournisseur doit la signer, il reçoit un mail comme quoi il doit vérifier la fiche technique, il la remplit et s'il est d'accord et en fonction de cela elle est validée et vous ne devez plus vraiment vous concerter puisque c'est automatisé.

Vous pouvez avoir la signature électronique d'une personne qui n'est pas utilisateur du système ?

On peut créer un rôle juste pour une personne qui serait signataire, qui verrait juste la fiche et son rôle serait de juste signer cette fiche technique pour validation. Ça c'est tout à fait possible.

Pourquoi pas !

5. Questions de détails

5.1 Comment voudriez-vous que vos produits soient définis dans le logiciel ?

Je pense que ce qui est important ce serait de regrouper sous le nom d'un fournisseur donné et que l'on sache ce que l'on achète chez ce fournisseur. Un autre moyen de voir les choses ce serait de, en cosmétique on utilise le nom inci qui est un nom simplifié qui est enregistré et reconnu. C'est un critère important pour nous, après évidemment il y a le nom chimique, le numéro 4 et ce genre de choses qui sont, la structure chimique comme vous le trouvez sur les sites. En fait, je vais dire les sites de fournitures de réactifs de laboratoire sont de bons exemples pour l'implémentation. En général, ils ne sont pas trop mal faits. Vous cherchez soit par le nom, soit par la référence du fournisseur. Oui, il y a aussi la référence interne, nos ingrédients ou nos produits finis sont classés par références internes, donc un peu comme se présente un site de réactifs de laboratoire.

5.2 Produisez-vous les étiquettes de vos produits vous-même ?

Non. Notre collègue le fait via son ERP. Lui il a une étiquette avec un code barre par ingrédient, et il gère son stock.

Le logiciel permet de faire à terme le contenu de l'étiquette. Pas le design, mais le langage légal et le contenu de ce que présente l'étiquette.

D'accord.

5.3 Vos produits doivent-ils passer par différents intervenants afin d'être validés ? Voulez-vous un workflow sur mesure retraçant chaque étape de votre cycle de justification produit ? Combien de personnes ?

Cela va dépendre. Si on parle d'une fiche de spécification, on aura 4 personnes. On va avoir le fournisseur, la personne du service réglementaire, moi-même et généralement, on va demander à notre producteur de la valider aussi.

5.4 Avez-vous une maintenance des entreprises qui vous ont fourni les logiciels ? Vous m'avez dit que vous aviez une filiale du groupe Auriga qui s'occupait de votre base de données.

Pour le logiciel de gestion documentaire, c'est un logiciel dont on est possesseur des licences. Mais par contre, on a annuellement des frais qui sont proportionnels au nombre de licences et qui servent à la mise à jour et l'assistance technique. Si on a un souci, on peut appeler le service et il répond à nos questions et se déplace si nécessaire. S'il y a une mise à jour, il nous l'installe et c'est compris dans le forfait. Si on décidait de ne plus payer les frais de maintenance, tant que le système reste compatible avec le serveur et avec les Windows en cours, on peut l'utiliser indéfiniment.

Voilà, j'ai posé mes différentes questions, merci beaucoup de m'avoir accordé du temps.

Je vous en prie

Désirez-vous rencontrer un Manager pour qu'il puisse vous présenter plus en profondeur le produit Prodigum ? Ne serait-ce que pour le niveau du prix, puisque vous m'avez dit que vous aviez différents ERP qui étaient assez chers ? La particularité de la société où je fais mon stage, c'est que c'est une moyenne structure et donc elle a des prix attractifs par rapport aux autres grands du marché.

Non, dans l'absolu ce n'est pas que cela ne nous intéresserait pas, il y a deux ans de cela quand on a installé un système de gestion documentaire cela aurait pu être une proposition à étudier éventuellement. Mais aujourd'hui, le groupe qui nous a racheté travaille avec SAT et que au niveau prix vous serez certainement compétitif mais au niveau intégration globale, d'abord il ne changeront pas de système puisqu'ils l'ont, et en plus c'est un peu la Rolls Royce.

C'est vrai que SAP fait tout, seulement, le problème c'est que c'est parfois très difficile de l'utiliser pour faire certaines choses parce que c'est un logiciel qui n'est pas facile.

Ce n'est ni convivial, ni facile !

Parfois certaines entreprises préfèrent utiliser un logiciel annexe pas très cher.

Je pense qu'il existe un créneau pour les PME dans les systèmes de gestion documentaire avec workflow, ça c'est une très bonne chose, c'est un point positif car il y en a très peu. Qui puisse gérer des informations techniques mais aussi des informations plus générales à un prix assez raisonnable. C'est pour cela que l'on est allé chez Docushare car, on cherchait quelque chose de pas très technique mais quelque chose de général. Après pour le positionnement pour la société dont vous m'avez parlé, je vous donne deux remarques :

- *Faites attention de ne pas marcher sur les pieds de Coptis, je ne connais ni les tarifs, ni les avantages, ni les inconvénients, mais je crois que dans le domaine de la cosmétique c'est un acteur qui commence à faire parler de lui.*
- *Vous êtes un peu sur le côté de Coptis et puis de l'autre côté vous allez vers le cahier de laboratoire électronique. mais là, on a des logiciels qui ne sont pas mal et qui permettent aussi de gérer de l'étiquetage d'échantillon avec des fiches techniques jointes. Que l'on remplit aussi à la main. Qui ne sont pas mal fait. Et puis l'ERP que je connais moins, donc il faut effectivement... Un site industriel n'achètera pas cette solution s'il a déjà un REP, je pense que mon collègue qui est à la production ne serait pas intéressé parce que pour lui la partie gestion de production est plus*

importante et qu'il aimerait avoir dans son système ces fiches de spécification qui sont incluses , les siennes et celles de ses fournisseurs et même s'il doit les encoder sur version PDF il restera plus attaché à la partie technique de son logiciel pour ses productions qu'à l'avantage d'avoir un système annexe de gestion .

- *Voilà c'est ce que je ressens, il y a de l'intérêt mais faites attention à ces petits points là.*

D'accord très bien, un tout grand merci, je vous remercie de m'avoir accordé autant de votre temps pour mon étude. je vous souhaite un très bon week-end.

Pas de problème. Très bon week-end à vous et bon succès dans la suite de votre étude.

Merci beaucoup, au revoir.

Bioflore : Monsieur Bitsas André le 11 avril 2015

Je suis étudiant en dernière année de l'université de Louvain-la-Neuve. Je fais un master en gestion et en marketing et dans le cadre de mon mémoire, je fais une étude sur un logiciel de gestion de compositions de produits. Je suis venu vous voir car, j'ai vu que Bioflore avait sa propre marque de produits cosmétiques et d'huiles essentielles. Si vous le permettez je vais vous poser quelques questions sur votre entreprise. Le logiciel sur lequel je fais mon étude s'appelle Prodigum, c'est un logiciel qui permet d'encoder les ingrédients et de manière générale, toute la fiche technique produit. C'est une base de données collaboratives entre les fournisseurs, les producteurs, le distributeur et il permet d'avoir toute la structure de n'importe quel endroit de monde puisqu'il suffit d'avoir accès à Internet et un PC pour se connecter à la base de données. On peut donc disposer de la fiche technique de n'importe quel produit à tout moment.

2. Questions sur le business

2.1 Quel est le core business de votre entreprise ?

L'aromathérapie, le chromatologie en phase gazeuse (partie physique).

2.2 Quels types de produits gérez-vous ?

Des produits unitaires, des huiles essentielles végétales, des hydrolines et des ingrédients de cosmétiques.

2.3 Combien de produits possédez-vous ?

Plus ou moins 300 produits créés et conditionnés.

2.4 Afin d'avoir une idée un peu plus claire de votre fonction, pouvez-vous nous expliquer votre fonction dans l'entreprise ?

Je suis le gérant, j'ai fondé l'entreprise (TPE). Nous sommes 5 dans la société.

2.5 Dans le cadre de votre métier, avez-vous à utiliser ou votre entreprise a-t-elle à utiliser des fiches de produit ?

Bien sûr.

Relancer le client :

- A quoi vous servent-elles ?

Elles sont utilisées pour les mélanges et que l'on veut être sûr que l'huile essentielle que l'on vend correspond à pharmacopée. Que l'huile contient les molécules que l'on est en droit d'attendre. Elle sert aussi à être transmise à nos propres clients quand ils s'occupent de faire des cosmétiques eux-mêmes par exemple. Quand ils mettent une huile essentielle dans une composition, ils veulent avoir l'assurance que l'huile essentielle contient tel ou tel ingrédient. La fiche technique voyage du producteur vers nous, le grossiste ou le conditionneur. Elle va éventuellement vers le client. On est aussi en passe de transformer des huiles essentielles en compléments alimentaires auprès de l'AFSCA.

- Sont-elles facilement compréhensibles ?

C'est quoi une fiche technique ? Quand on achète une huile essentielle il y a une foule de documents qui l'accompagnent. Il y a les renseignements des précautions à prendre pour

la personne qui la manipule, pour le transport et puis il y a tout ce qu'elle a dans le ventre. Pour la fiche technique c'est tout ce qu'elle dans le ventre.

Oui, c'est ça. Ici le logiciel s'occupe de classer par produit les ingrédients, sa composition physique. Mais à côté de cela, il permet de classer sur le même document du produit, toutes les fiches légales et qui se rapportent en annexe au type de produit. C'est une grande facilité pour avoir tous les documents en un seul endroit sans devoir chercher.

Je ne dois pas tout imprimer, j'ai une bonne dizaine de producteurs qui travaillent parfois avec des moyens très rudimentaires et il faut parfois créer nous même le document. La plupart du temps, on peut passer par les grossistes. Je vais sur le site du grossiste, je sais quel lot j'ai acheté et je vais directement sur la fiche.

- Pensez-vous qu'elles doivent être améliorées ?

Non.

2.6 Utilisez-vous un système de gestion de compositions produits tel que Prodigum (incluant description des ingrédients) ?

Le logiciel commercial de comptabilité fait ici beaucoup de chose mais ne gère pas les fiches techniques. Les documents PDF que l'on peut consultés. Quand on fabrique un produit ici, on fait une fiche de conditionnement gérée par le logiciel. Par exemple, je créé une huile de massage, le système a été programmé pour m'indiquer tous les ingrédients qui sont entrés dans la composition de cette huile de massage. C'est une fiche de production. C'est pour la traçabilité. La traçabilité de tous ces produits biologiques sert, quand le contrôleur vient(Sertis) une fois par an, je dois montrer toute la traçabilité d'amont en aval puisque nous sommes en aval car, le contrôle bio commence déjà chez le producteur.

3. Questions sur les outils existants

Si non :

3.1 Il est indispensable aujourd'hui d'utiliser l'informatique pour gérer un tel business, Prodigum est un support professionnel et adaptable à votre business. Avez-vous un bon support pour votre logiciel ? (Hot line, maintenance corrective)

Non pas vraiment. Si je les perds, je peux retrouver l'info sur le site du producteur, sinon, ils sont classés à l'ancienne dans des dossiers.

3.2 A quel « endroit » ou moment de votre business flow auriez-vous besoin d'une gestion de compositions de produits ?

Chez le producteur, mais quand je reçois un produit je teste la qualité .On achète sur échantillon et quand on reçoit le produit, on vérifie qu'il corresponde bien à l'échantillon reçu. Si la distillation est ratée et bien je remballé le lot. C'est « au pif », on évalue un produit à l'odeur et qu'il peut être commercialisé dans les conditions normales. La fiche est là pour nous conforter, mais il n'y a pas que cela.

3.3 Que contiendrait pour vous le système idéal de gestion de compositions de produits ?

Je m'organise très bien maintenant parce que la fiche technique est quelque chose qui dans notre métier est immensément important .J'ai des papiers, je pourrais scanner ces papiers et les associer au logiciel de comptabilité qui existe actuellement. Tout ce qui est fiche technique et traçabilité dans un domaine comme le nôtre est extrêmement important donc on fait des erreurs comme tout le monde mais après quand quelqu'un nous reproche d'avoir fait une erreur , le produit a été mal rempli ou mal conditionné, il n'a pas l'odeur habituelle, je dois savoir exactement qui l'a conditionné et je dois savoir l'heure , le jour et le nom de la personne qui l'a fait. Tout cela est très sérieux chez nous. Moi-même hier je suis allé dans

une boutique bio où l'on avait livré un gel d'aloès verra, des bidons de 250ml, ces bidons avaient été étiquetés avec des étiquettes de 100 ml. Donc on s'était trompé d'étiquette. C'est un cas de figure un peu externe, qui influence le prix évidemment puisque le code barre était pour 100 ml. Je trouve immédiatement qui a fait l'erreur. Je sais qui l'a fait, quel jour, quelle heure et la personne qui l'a faite.

Avez-vous un système qui vous permet de gérer les plaintes ?

On me téléphone.

3.4 Connaissez-vous d'autres logiciels de gestion de compositions de produits que Prodigum ? Si oui lesquels ?

Non, je ne m'intéresse pas au sujet.

4. Questions d'adéquation générale

4.1 Avez-vous besoin de gérer la composition de vos produits ?

Oui.

4.2 Avez-vous besoin de décrire les ingrédients ? Avec quel niveau de détail ? Le logiciel Prodigum permet de faire un arbre de compositions des ingrédients.

Dès le départ il y a une ambiguïté, qu'est-ce qu'une fiche technique ?

Une fiche technique c'est, si on prend une de vos huiles essentielles, par exemple celle-ci, je vois qu'il y a de la carotte ...

Ce que l'on fait ou que l'on reçoit quand on n'est pas capable de le faire nous-même, c'est une chromatographie en phase gazeuse, c'est vraiment explorer l'intimité de l'huile essentielle. Voir si elle est conforme à la pharmacopée. Là vous avez 200 molécules.

Non ce n'est pas à ce niveau-là, ce serait plutôt, cette huile contient d'autant de % d'extrait de carotte, d'eau et d'un type huile et votre fiche technique vous dit : elle est composée à 70% d'huile, à 10 % de crème de carotte etc.

La fiche technique pour une huile essentielle est simplement une analyse physique et chimique. Cette fiche ne me permet qu'une seule chose, mettre l'huile sur le marché ou pas. Les fiches techniques sont très nombreuses selon qui les demande et avec quelle intention. Cela peut être quelque chose qui intéresse le transporteur parce qu'il se méfie de ce genre de produit, le produit peut être très inflammable en cas d'accident. Ensuite au niveau européen, quand on fait des produits qui peuvent intervenir dans les préparations cosmétiques, elles contiennent des allergènes et là on doit lister les allergènes que l'on trouve dans la biochimie des huiles essentielles. On a chaque fois une fiche technique différente. Ça c'est complexe. Si je rentre un dossier à l'AFSCA et que je veux transformer une huile essentielle en un complément alimentaire, ils vont me demander une annexe de toutes les études qui ont été faites sur le produit. C'est à la fois complexe et extrêmement fouillé et fluctuant. Je vous fais une huile de massage et que cette huile de massage est faite d'une base grasse, d'huile d'amande douce et que les ingrédients actifs sont un mélange d'huiles essentielles, ce que nous faisons ici c'est tout simplement une fiche technique au moment de la production. Qui rappelle selon le moment de la production, les macros qui ont été encodées dans la fiche du produit final que pour obtenir 10 Kg d 'huile de massage, je dois mettre 85% d'huile d'amande douce, 15% d'un complexe d'huiles essentielles. Là c'est une fiche technique aussi. Ça c'est géré par la production et le logiciel informatique que nous avons ici.

Comment s'appelle ce logiciel ?

ADIX, pur wallon.

ADIX : comptabilité générale avec module de gestion commerciale et ce module de gestion commerciale n'est pas spécialement orienté vers la production. Ce logiciel est peut-être fait sur mesure pour des magasins mais moi je chercherais quelque chose qui mettrait en avant tout ce qui est gestion des stocks et production.

4.3 Avez-vous besoin de formaliser les informations sur vos fournisseurs (de matières premières) ?

Oui et il faut étiqueter et référencier. Il porte un numéro de lot et une référence informatique. Chaque référence informatique est liée à un producteur.

Vous faites vous-même l'étiquetage ?

Oui.

4.4 Quelle serait votre principale crainte à l'idée d'utiliser Prodigum dans la vie de tous les jours ?

Le logiciel peut être efficace, pas de crainte. Mais le logiciel ne remplacera jamais la complexité de notre métier. Cette complexité excessive, nous sommes au premier rang, le nombre de « papiers » qui accompagne un produit actif simple, est énorme, donc je ne sais pas si un logiciel pourra résoudre cela

Peut-être pas mais il pourra peut-être simplifier votre métier.

Non, il est compliqué par nature. je ne vois pas comment l'informatique pourrait m'aider. Elle m'aide déjà pas mal mais...

Le logiciel pourrait vous aider à faciliter l'encodage de vos fiches techniques quand vous en créez une. A les retrouver plus facilement, à pouvoir avoir un accès aux différentes fiches techniques produits pour vous et différents employés, à différents moments et à différents endroits.

ADIX : comptabilité générale avec module de gestion commerciale et ce module de gestion commerciale n'est pas spécialement orienté vers la production. Ce logiciel est peut-être fait sur mesure pour des magasins mais moi je chercherais quelque chose qui mettrait en avant tout ce qui est gestion des stocks et production.

Malheureusement, Prodigum ne s'occupe pas de la gestion des stocks, ce logiciel ne s'occupe que des fiches techniques, la gestion de celles-ci entre les producteurs, les fournisseurs et les distributeurs.

Il faudrait voir. Donnez-moi un exemple.

J'ai ici un exemple d'un des clients de Pulsar qui s'appelle Biorius qui est une société active dans la cosmétique. La publicité est en anglais, vous voyez ils ont plusieurs parfums d'huiles, chaque produit est référencé avec ces caractéristiques, vous avez une photo, vous cliquer dessus, vous avez accès sa fiche technique et à tous les documents légaux et vous voyez les différents modules que vous pouvez cliquer. Si vous ouvrez le folder vous verrez des captures d'écran du logiciel.

C'est possible effectivement, je pense que la convivialité du système est importante mais le fait que notre système n'est pas utiliser à fond.

4.5 Quel serait selon vous, le plus gros défi pour implémenter Prodigum dans votre entreprise ? Si problème de changement de programme parler de la migration des données (par exemple) de Excel vers Prodigum).

Avec celui que l'on a, les premières années nous avons eu des difficultés. J'hésiterais à implémenter un nouveau logiciel. Et si j'implémentais quelque chose ce serait en complémentarité avec ce que j'ai. Des passerelles...ce n'est pas toujours évident.

4.6 Pensez-vous être la bonne personne de référence dans votre entreprise pour la gestion de Prodigum ?

Oui, je suis la bonne personne.

4.7 Quels sont selon vous les principaux avantages de Prodigum ?

Je n'ai pas envie d'utiliser un autre programme. Car, changer dans une TPE, une fois que l'on a une vitesse de croisière, c'est dur.

4.8 Quels sont selon vous les principaux inconvénients de Prodigum ?

La gestion du temps et tant que le système que j'ai ici ne me trahit pas ou ne pose pas de problèmes à répétition, je n'ai pas de problèmes.

Ici ce n'est pas pour remplacer votre logiciel de comptabilité, ce serait plutôt en complément de ce que vous avez.

5. Questions de détails

5.1 Comment voudriez-vous que vos produits soient définis dans le logiciel ?

Déjà expliqué.

5.2 Produisez-vous les étiquettes de vos produits vous-même ?

Oui.

5.3 Vos produits doivent-ils passer par différents intervenants afin d'être validés ? Voulez-vous un workflow sur mesure retraçant chaque étape de votre cycle de justification produit ?

Non, Seulement moi et un contrôle par le producteur.

5.4 Vous désirez adapter Prodigum à vos fiches de données produits ?

Oui.

5.5 Vous désirez adapter Prodigum à vos fiches de données ingrédients ?

Oui.

5.6 Vous voulez intégrer les feuilles de données fournisseurs dans votre logiciel ?

Oui.

5.7 Désirez-vous modifier la barre de menu selon vos critères ?

Il faudrait voir.

5.8 Voulez-vous personnaliser les droits des utilisateurs de l'application ?

Il faudrait voir, nous sommes très organisés par définition. C'est que s'est très compliqué et ça fait partie de notre métier.

5.9 Voulez-vous exporter et importer des données Excel selon un format particulier ?

Oui.

5.10 Désirez-vous une maintenance annuelle, à la journée, à la minute ?

Nous sommes une petite boîte, nous n'en avons pas spécialement besoin.

Voilà je vous ai posé toutes mes questions et je vous remercie. Je vous donne la documentation. Voici le folder expliquant toutes les caractéristiques du logiciel, ensuite un résumé de ce qu'il propose. L'étude de cas d'un client vous donne un exemple pour voir si cela correspond à vos besoins. Désireriez-vous rencontrer un manager de l'entreprise pour laquelle je travaille pour qu'il vous fasse une démonstration plus technique des différentes caractéristiques du logiciel, rapidement ?

Peut-être mais pas avant quelques mois.

Je proposerai à l'entreprise de vous recontacter.

Septembre ou octobre.

Phytarom : Monsieur Dardenne le 17 avril 2015**2. Questions sur le business**

2.1 Quel est le core business de votre entreprise ?

On distribue deux gammes de maquillage, la gamme Couleur Caramel (pour institut de beauté et pour les magasins bios) et une autre gamme qui s'appelle, Miss WW, qui est pour les pharmacies et les coiffeurs. Nous avons également 3 autres gammes de soin, la Sultane de Sabba (très orientale comme gamme), l'atelier des délices qui fait partie de la même boîte que Couleur Caramel et Miss WW. C'est notre fournisseur à trois marques. L'atelier des délices est labellisé comme une gamme de cosmétique bio, qui est vraiment soignante, traitante pour institut de beauté. Et nous avons une autre gamme, la gamme SPA qui fait de l'aromathérapie. Avec L'atelier des délices, on est sur de la phytothérapie et avec SPA sur de l'aromathérapie (à base d'huiles essentielles).

2.2 Quels types de produits gérez-vous ?

Des produits cosmétiques. Nous ne nous occupons que de la distribution, nous ne produisons rien.

2.3 Combien de produits distribuez-vous ?

Enormément, rien qu'en ombres à paupières, nous avons 80 couleurs, rien que chez Couleur Caramel. En tout on a au moins 600 références.

2.4 Afin d'avoir une idée un peu plus claire de votre fonction, pouvez-vous nous expliquer votre fonction dans l'entreprise ?

Je suis le distributeur, je suis associé avec mon père. Nous avons des représentants sur la route.

2.5 Dans le cadre de votre métier, avez-vous à utiliser ou votre entreprise a-t-elle à utiliser des fiches de produits ?

Oui, pour chaque gamme de produits, que ce soit pour le make-up ou le soin nous avons des fiches techniques que l'on donne à chaque cliente. Avec à chaque fois, l'objectif du produit, les composants et comment utiliser le produit.

Relancer le client :

- A quoi vous servent-elles ?

Elles servent à décrire le produit au client.

- Sont-elles facilement compréhensibles ?

Oui, elles sont bien détaillées

- Pensez-vous qu'elles doivent être améliorées ?

Oui, on peut toujours améliorer, mais franchement, elles sont déjà bien complètes. Tout est bien expliqué du point de vue de la composition, mais par exemple il y a du benzylalcool, pour prendre un exemple, on fait un petit mail à notre fournisseur et, on est très vite au courant. Si par exemple le client demande qu'est-ce que le bizabolol, on demande à notre fournisseur et il nous nous répond, c'est un anti-irritant, un anti-inflammatoire, un antibactérien issu de la camomille, donc on a vraiment noir sur blanc tous les détails.

2.6 Ces fiches techniques vous servent à décrire vos produits chez les clients ?

Voilà, pour qu'elles puissent en parler correctement et défendre le produit à leur clientèle.

2.7 Utilisez-vous un système de gestion de compositions produits pour trier ou stocker ces fiches produits ?

Nous les stockons sur un PC en format PDF que notre fournisseur nous envoie à chaque modification, ou à chaque nouveauté. Nous avons un accès sur leurs serveurs. Ils ont un serveur, qu'ils mettent à jour régulièrement et on a un accès privé avec un mot de passe.

2.8 Ces serveurs sont-ils différents pour chacun de vos fournisseurs ?

Oui, car nous avons un serveur rien que pour la marque Couleur Caramel, Miss WW et l'atelier des délices, cette société s'appelle Naturecos. Par contre pour la Sultane de Sabba, et l'aromathérapie, on reçoit directement le PDF, il n'y a pas de serveur.

3. Questions sur les outils existants

Si non :

3.1 Il est indispensable aujourd'hui d'utiliser l'informatique pour gérer un tel business, Prodigum est un support professionnel et adaptable à votre business. Avez-vous un bon support pour votre logiciel ? (Hot line, maintenance corrective)

3.2 A quel « endroit » ou moment de votre business flow auriez-vous besoin d'une gestion de compositions de produits ?

Il n'y a pas d'endroit

3.3 Connaissez-vous d'autres logiciels de gestion de compositions de produits que Prodigum ? Avez-vous été contacté par d'autres entreprises ?

Non, non.

3.4 Avez-vous facile pour gérer et retrouver vos fiches techniques ?

Oui. Par exemple, pour Couleur Caramel, le make-up ça reprend toutes les gammes, donc pour les fards à paupières, les fards à joue, les crayons, les rouges à lèvres et tout est regroupé donc c'est très facile. Pas de problème car, si on a 80 couleurs de fards à paupière, la fiche technique est la même.

3.5 Vous n'avez donc pas besoin de compléter ici les fiches techniques ?

Non, elles sont déjà remplies.

3.6 Avez-vous besoin de fiches techniques de fournisseurs décrivant leurs activités ? Ou leurs manières de fonctionner ?

Non.

4. Questions d'adéquation générale

4.1 Avez-vous besoin de formaliser les informations sur vos fournisseurs (de matières premières) ?

Non

4.2 Quelle serait votre principale crainte à l'idée d'utiliser Prodigum dans la vie de tous les jours ?

Je n'ai pas de crainte.

4.3 Avez-vous déjà implémenté un système de gestion dans votre entreprise ? Quel serait selon vous, le plus gros défi pour implémenter Prodigum dans votre entreprise ? Si problème de changement de programme parler de la migration des données (par exemple) de Excel vers Prodigum).

On a un système que notre fournisseur nous a donné pour gérer, ma gestion commerciale, commande, factures, encoder nos factures fournisseurs. Par exemple la référence 80, 10fois, boum ça rentre et ça met pour que le stock soit à jour. On a acheté ce logiciel, via notre fournisseur Naturecos, mais on s'en sert pour les autres gammes de la Sultane de Sabba parce que l'on sait joindre plusieurs. Ce fut très facile d'implémenter ce logiciel parce qu'il était créé, on a eu juste à l'installer, on nous l'a expliqué et c'est tout.

4.4 Pensez-vous être la bonne personne de référence dans votre entreprise pour la gestion de Prodigum ?

Oui, je suis la bonne personne. je suis ici avec mon père et la gestion commerciale c'est moi qui m'en occupe.

4.5 Quels sont selon vous les principaux inconvénients un système de gestion pour trier vos fiches techniques ?

Qu'on perde tout ! Ici on fait des back up toute les semaines.

Sur un serveur cloud ?

Oui.

Pas sur un disque dur externe ?

Non.

5 Questions de détails (comment Prodigum répondra aux besoins pratiques, construction d'une fiche de vente pour le logiciel).

5.1 Produisez-vous les étiquettes de vos produits vous-même ?

Non, tout est fourni par le fournisseur.

5.2 Vos produits doivent-ils passer par différents intervenants afin d'être validés ? Voulez-vous un workflow sur mesure retraçant chaque étape de votre cycle de justification produits ?

Non, les contrôles se font chez les fournisseurs mais pas ici.

5.3 Désirez-vous adapter Prodigum à vos fiches de données produit ?

Non, il est parfait.

5.4 Désirez-vous adapter Prodigum à vos fiches de données ingrédient ?

Non.

5.5 Voulez-vous intégrer les feuilles de données fournisseur dans votre logiciel ?

Non.

5.6 Désirez-vous modifier la barre de menu selon vos critères ?

Non.

5.7 Voulez-vous personnaliser les droits des utilisateurs de l'application ?

Non.

5.8 Voulez-vous exporter et importer des données Excel selon un format particulier ?

Non.

5.10 Désirez-vous une maintenance annuelle, à la journée, à la minute ?

Oui, la société MBA Chaussée de Bruxelles. Elle s'occupe de résoudre les problèmes informatiques et de la sauvegarde dans le cloud de tous les fichiers.

Avez-vous besoin parfois d'informatiser certaines choses ? De développer un logiciel ?

Non.

La société pour laquelle je fais mon mémoire et mon stage s'appelle Pulsar consulting. Vous voyez le switch ?

Oui.

C'est une société experte en développement informatique, de logiciel de gestion, elle a réalisé sur mesure ce logiciel de gestion pour Euro Consultant, qui est juste à côté et Biorius. Ils essaient de commercialiser ce logiciel à une plus grande échelle. Elle cherche donc d'avoir différents avis de différents clients.

Nous avons tout ce qu'il faut et donc nous ne sommes pas dans l'immédiat intéressés.

Je vous remercie de m'avoir accordé cette interview qui est très importante pour mon mémoire car, il me permet d'entrer en contact avec des professionnels. Je vous laisse quand même la documentation, pour que vous puissiez y jeter un coup d'œil.

Oui, je la montrerai à mon père.

Vous avez la description du logiciel, avec une fenêtre qui décrit comment il fonctionne. Ici, vous avez le menu principal, on a accès à tous les produits, à tous les fournisseurs et aux fiches techniques ingrédients aussi. Il y a un système pour retrouver chaque produit, qui permet de les classer sous les fiches techniques et de retrouver tout de suite le produit. Voici également un résumé de ce qu'il propose et ceci c'est une étude de cas, pour Biorius décrivant les différents écrans proposés par le logiciel avec ce que cela leur a apporté.

Spinée : Monsieur Pisvin (interview téléphonique) le 20 avril 2015

Bonjour, je suis étudiant en dernière année de l'université catholique de Louvain-La-Neuve, dans le cadre de mon mémoire de fin d'étude, je fais une enquête au sein des entreprises de cosmétique sur un logiciel de compositions de produits, appelé Prodigum. Dans ce cadre-là, j'aimerais vous poser certaines questions sur l'activité de Spinée et sur votre position au sein de celle-ci.

2. Questions sur le business

2.1 Quel est le core business de votre entreprise ?

Le visage, le corps et l'épilation. Principalement les soins du visage et nous travaillons exclusivement en Be to Be, donc uniquement pour les instituts de beauté.

Vous produisez uniquement des produits cosmétiques ?

Oui.

2.2 Quels types de produits gérez-vous ?

Des produits cosmétiques.

2.3 Combien de produits distribuez-vous ?

Une centaine de produits.

2.4 Afin d'avoir une idée un peu plus claire de votre fonction, pouvez-vous nous expliquer votre fonction dans l'entreprise ?

Je suis le directeur, je m'occupe de la recherche produits, de la coordination entre les différents services et de la responsabilité de la société.

2.5 Dans le cadre de votre métier, avez-vous à utiliser ou votre entreprise a-t-elle à utiliser des fiches de produits ?

Oui.

Relancer le client :

- A quoi vous servent-elles ?

A connaître la matière première, on a des fiches techniques matière première, ce qui nous permet de connaître le produit. De voir quels sont les dosages qu'il faut faire, d'avoir également tout ce qui est composition. Nous avons des fiches techniques pour les ingrédients et puis pour les produits.

- Sont-elles facilement compréhensibles ?

Oui, les fiches techniques chez mon fournisseur c'est détaillé.

- Pensez-vous qu'elles doivent être améliorées ?

Oui et non, si ce n'est par rapport à la langue. Elles sont en anglais et ce serait plus facile en français.

2.6 Utilisez-vous un système de gestion de compositions produits pour trier ou stocker ces fiches produits ?

Oui, par Excel.

3. Questions sur les outils existants

Si oui :

3.1 Est-ce facile pour vous de retrouver vos fiches techniques lorsque vous en cherchez une dans vos fichiers Excel ?

Oui.

3.2 Y a-t-il plusieurs personnes dans l'entreprise qui utilisent les fiches techniques produits, ou bien, vous êtes le seul ?

Le laborantin a aussi accès à tout cela, c'est plus lui qui s'occupe de la partie administrative et de la réalisation de la fiche technique.

3.3 Avez-vous besoin à un moment donné dans votre entreprise d'un contrôle qualité ? Contrôlez-vous cela avec des fiches techniques ?

Nous avons des fiches de contrôle qualité que nous remplissons en fonction des contrôles que nous avons faits en interne ou en externe.

3.4 Avez-vous un support informatique pour vous aider dans la réalisation si vous avez un problème avec une fiche technique ou avec votre informatique ?

Au laboratoire c'est Excel et je sais me débrouiller pour m'en sortir seul.

3.5 Que contiendrait pour vous le système idéal de gestion de compositions de produits ? Excel remplit-il tous vos besoins ? Ou auriez-vous besoin d'un logiciel plus développé pour créer des fiches techniques parfaites ?

Une fiche technique parfaite ce serait de faire en même temps une gestion des stocks par rapport à ma matière première, ce serait pas mal. Au niveau de la formulation, une fiche technique de fabrication, on a la quantité que l'on veut du produit et puis par Excel je sais alors exactement par rapport au pourcentage le nombre de grammes que je mets par produit. Mais, le stock de matière première ne diminue pas au fur et à mesure que j'emploie les produits.

Vos fiches techniques varient dans le temps, ou elles sont fixes d'année en année ?

Elles restent relativement statiques car, avec les nouvelles législations on ne peut pas changer de formule comme on veut. Les formules vont varier ça c'est clair mais beaucoup moins qu'avant.

3.6 Vos fournisseurs et vos clients ont-ils accès à ces fiches techniques ? Devez-vous leur fournir ?

Non. On utilise ces fiches uniquement pour nous.

3.7 Connaissez-vous d'autres logiciels de gestion qui vous permettent de faire des fiches techniques que Prodigum dont je vous ai parlé ?

Non.

4. Questions d'adéquation générale

4.1 Vous m'avez dit que vous deviez gérer la composition de vos produits, vous devez aussi gérer les ingrédients de vos produits. Mais créez-vous aussi des fiches techniques pour vos fournisseurs, pour savoir quel type de produits ils vous fournissent, dans quelles conditions ils les fournissent, le lieu ?

C'est eux qui me fournissent cela avec leurs produits.

4.2 Quelle serait votre principale crainte à l'idée d'utiliser Prodigum dans la vie de tous les jours ?

Le prix du logiciel.

Vous avez peur qu'il soit trop élevé ?

Oui.

Quel serait pour vous un logiciel trop coûteux pour votre entreprise ?

Quelques mille euros et il faut qu'il soit adapté à la production ...Maintenant c'est vrai je n'ai jamais vu un logiciel de formulation parce que je n'ai jamais cherché, parce que ce que j'ai maintenant me convient.

Vous ne cherchez pas à remplacer votre Excel ?

Non. Ma production actuelle n'est pas suffisante pour accéder à ce type de logiciel.

4.3 Quel serait, selon vous, le plus gros défi pour implémenter un tel logiciel dans votre entreprise ?

Ré encoder toutes les matières premières, la mise en route du logiciel et puis se familiariser au nouveau logiciel.

4.4 Pensez-vous être la bonne personne de référence dans votre entreprise pour la gestion de Prodigum ?

Oui, je suis le directeur.

Le logiciel pour lequel je fais mon étude, est un logiciel qui permet de décrire la composition des produits et des ingrédients dans une base de données comme un cloud. Vous vous connectez avec un lobbying et votre mot de passe et vous avez accès dans une base de données à toutes vos fiches techniques produits au même endroit et cela vous permet également d'avoir accès à tous les documents légaux en annexe qui peuvent se lier aux ingrédients ou au produit. C'est vraiment une base de données centralisées où toute l'entreprise et toutes les personnes habilitées à utiliser les fiches techniques produits ont directement accès. Vous centralisez ainsi toutes les informations de manière sécurisée. Dans Excel si vous commettez une erreur vous pouvez ne pas le remarquer, avec Prodigum, il y a un système d'étapes à respecter pour s'assurer que les fiches techniques soient remplies correctement et que d'un point de vue légal qu'il n'y ait pas de problème.

5 Questions de détails

5.1 Comment voudriez-vous que vos produits soient définis dans le logiciel ? Prodigum propose une description des produits sous forme d'arbre, chaque branche de l'arbre décrit un ingrédient qui lui-même peut être divisé en plusieurs sous-ingrédients pour avoir vraiment la composition totale du produit.

C'est un peu compliqué comme question. Je travaille avec Excel parce que cela me semblait le plus facile. Je ne sais pas ce que d'autres pourraient créer pour me faciliter la vie, ça c'est clair !

Vous n'avez jamais eu le sentiment qu'Excel vous limitait dans la création de vos fiches produits ?

Non, pas pour l'instant. Il est plus là par rapport au prix de la matière première, par rapport aux pourcentages, c'est moi qui décide et ce n'est pas Excel non plus. Pour l'instant cela me convient.

5.2 Produisez-vous les étiquettes de vos produits vous-même ?

Oui. Tout ce fait de manière manuelle. Le pourcentage est calculé par Excel, mais la composition on la fait en interne.

5.3 Y a-t-il d'autres personnes que vous et votre laborantin qui utilisent les fiches techniques dans votre entreprise ?

Non, on est que 2 personnes, bien souvent, c'est le laborantin qui les utilise et moi je les consulte. On regarde ensemble et on les finalise ensemble. On limite vraiment les risques d'erreurs puisque nous ne sommes que 2 personnes.

5.4 Avez-vous des droits d'accès différents ?

Nous avons le même droit d'accès tous les 2.

Notre système permet de limiter les droits d'accès pour respecter la confidentialité.

Je comprends l'intérêt de cela dans une boîte de 50 ou 60 personnes, avec une hiérarchie bien précise.

5.5 Désirez-vous une maintenance annuelle, à la journée, à la minute ?

Voilà, je vous ai posé toutes mes questions, désirez-vous que je vous envoie une petite lettre d'information présentant le produit, si vous êtes intéressé par après d'implémenter un logiciel de gestion de ce type.

Oui, vous pouvez m'envoyer la documentation.

Donc moi, je travaille pour une entreprise qui s'appelle Pulsar consulting, en tant que stagiaire, c'est une société qui développe des outils informatiques sur mesure pour les entreprises. Elle a mis en place ce système de gestion et elle essaie de le commercialiser. Si vous désirez les rencontrer ou qu'ils viennent faire une présentation chez vous, plus technique des fonctionnalités possibles avec ce logiciel, c'est tout à fait possible.

D'accord.

Je vous envoie la documentation et si vous êtes intéressé, n'hésitez pas.

Il existe déjà ?

Oui, il existe déjà, si vous êtes curieux de voir comment il fonctionne, on peut venir vous le présenter. Je vous envoie un mail avec les informations et je vous remercie de m'avoir accordé votre temps pour répondre à mon enquête. Cela m'est très utile.

Bonne après-midi, au revoir.

Merci, au revoir.

Senz : Madame Sophie Taentesaux le 23 avril 2015

La personne s'excuse d'avoir raté le rdv précédent.

Je suis en dernière année de l'université de Louvain-la-Neuve et dans le cadre de mon mémoire je fais un stage dans une entreprise qui s'appelle Pulsar. Cette société qui a une activité dans l'informatique propose un logiciel de gestion de compositions de produits. Je vais donc vous poser une série de questions par rapport à vos produits Senz et la gestion de la composition de vos produits.

2. Questions sur le business

2.1 Quel est le core business de votre entreprise ?

La fabrication de produits cosmétiques naturels.

2.2 Quels types de produits gérez-vous ?

Des produits cosmétiques. Tout ce qui a trait à l'hygiène, le soin

2.3 Combien de produits distribuez-vous ?

Une gamme de 4 produits. 4 produits de base, qui sont de par la personnalisation déclinables à l'infini. Je peux combiner chaque crème avec 6 variétés possibles, cela fait 12 au total. Le shampoing avec 4 variétés cela fait 4 shampoings et 6 huiles de massage.

2.4 Afin d'avoir une idée un peu plus claire de votre fonction, pouvez-vous nous expliquer votre fonction dans l'entreprise ?

Je fais tout ! je suis la créatrice, la gérante, je suis aussi présente physiquement dans la boutique, c'est moi qui crée les produits sur base théorique mais ce n'est pas moi qui conçoit de manière technique.

2.5 Dans le cadre de votre métier, avez-vous à utiliser, ou votre entreprise a-t-elle à utiliser, des fiches de produits ?

Oui.

Relancer le client :

- A quoi vous servent-elles ?

Elles servent quand je vais fabriquer au laboratoire, j'ai tout un protocole de fabrication avec la fiche technique. D'un côté, il y a le mode opératoire avec chaque ingrédient, et puis pour chaque ingrédient il y a derrière des fiches techniques. Les fiches techniques je ne les utilise pas au quotidien, la fiche technique je dois l'avoir d'un point de vue légale, je ne dois pas l'utiliser au quotidien. Je les utilise, plusieurs fois par semaine. On anime des ateliers ouverts à tout le monde où l'on apprend à fabriquer soi-même. Pour chaque atelier j'ai le même genre de protocole, la liste des ingrédients, les quantités etc.

- Sont-elles facilement compréhensibles ? Doivent-elles répondre à des standards légaux ?

C'est vaste comme sujet ! Il y a toute une législation européenne dans le monde de la cosmétique qui est très contraignante et qu'il est impossible de suivre à la lettre, mais moi à mon niveau dans le quotidien, il y a toute une forme de traçabilité qui est contraignante, qui n'est pas facile à gérer, et souvent je me suis dit : »Tiens, il faudrait que je trouve de l'aide informatique pour gagner du temps et me faciliter. Par exemple, une espèce de base de données, où je n'aurais qu'à prendre les ingrédients, les mettre et ça me fait la recette et je saurais exactement ...Une manière d'optimiser la manière de gérer la traçabilité. Pensez-vous qu'elles doivent être améliorées ?

Le produit pour lequel je fais mon étude, c'est exactement cela. C'est une base de données e-collaborative, qui permet de faire la description d'un produit par ses ingrédients. Par exemple,

ici, votre huile qui a autant de pourcent d'huile de palme qui est lui-même composé d'une autre huile et ainsi de suite pour avoir la composition légale et à cela vous pouvez ajouter tous les documents PDF en annexe que vous devez posséder pour vos produits. Vous avez donc une base de données disponible depuis n'importe quel PC car, c'est sur Internet. Si vous travaillez sur Excel et si vous êtes plusieurs personnes à l'utiliser, si vous commettez une erreur, vous savez difficilement le voir ! Le logiciel Prodigum évite tout cela, il propose une base de données centralisée et sécurisée. C'est vraiment la grande force de ce logiciel. J'ai de la documentation que je peux vous proposer à la fin de l'interview si cela vous intéresse.

Je ne suis pas sûr de pouvoir financer ce genre de truc ? mais c'est intéressant de savoir que cela existe.

La société pour laquelle je travaille, c'est Pulsar Consulting, c'est localisé ici à Wavre. C'est une PME d'une vingtaine de personnes, elle a plusieurs offres pour ce type de logiciel, aussi bien pour les moyennes entreprises que pour les très grosses. Elle a un système de licence adapté en fonction des besoins, car, c'est évident que l'on ne paie pas le même prix pour une dizaine de produits que pour des milliers. Si vous êtes intéressée, on peut en discuter après.

- Pensez-vous que ces fiches doivent être améliorées ?

Non, pas nécessairement.

2.6 Utilisez-vous un système de gestion de compositions de produits ? Vous utilisez Excel ?
Oui.

3. Questions sur les outils existants

Si non :

3.1 Il est indispensable aujourd'hui d'utiliser l'informatique pour gérer un tel business, Prodigum est un support professionnel et adaptable à votre business. Avez-vous un bon support pour votre logiciel ? (Hot line, maintenance corrective)

Rarement, je suis trop petite encore je pense. Avec un Pc fixe et mon portable cela réduit les problèmes.

3.2 A quel « endroit » ou moment de votre business flow auriez-vous besoin d'une gestion de compositions de produits ?

A la production. Parfois à la vente, quand on personnalise quelque chose, on doit ajouter la traçabilité de ce que l'on y met. Parfois, on crée des étiquettes à la minute, on a une petite imprimante.

Il y a une caractéristique du logiciel dont je n'ai pas parlé. Depuis 2015, avec les nouvelles normes légales, il faut pouvoir référencer les allergènes, la traçabilité de ces allergènes au sein des produits pour les consommateurs.

Vous parlez pour l'agroalimentaire ?

Oui, mais aussi en cosmétique. Il y a certains produits cosmétiques qui contiennent des allergènes, ce qui doit être référencé. Le logiciel permet de voir facilement quel allergène est contenu dans le produit et sur toute la chaîne de production, du producteur jusqu'à la vente. Donc, si certains de vos producteurs produisent vos produits, ils peuvent déjà encoder une partie des fiches techniques pour vous faciliter la vie.

3.3 Que contiendrait pour vous le système idéal de gestion de compositions de produit ?

Ce qui serait intéressant, c'est d'avoir en même temps la gestion, dans le cadre de fabrication de produits, avoir à la fois la gestion de la composition des formules et la gestion des stocks.

Ici, le logiciel est concentré sur la gestion de la composition des produits, il ne fait pas malheureusement la gestion des stocks.

3.4 Connaissez-vous d'autres logiciels de gestion de compositions de produits que Prodigum ? Avez-vous été contacté par d'autres entreprises ?

Non.

La grande force de Pulsar, c'est qu'elle a une structure assez petite et donc, elle peut facilement personnaliser le logiciel selon les besoins de ses clients.

4. Questions d'adéquation générale

4.1 Avez-vous besoin de décrire les ingrédients ? Avec quel niveau de détail ?

Oui.

4.2 Avez-vous plusieurs fournisseurs différents ? Avez-vous besoin de formaliser les informations sur vos fournisseurs (de matières premières) ?

Oui. Non.

4.3 Quelle serait votre principale crainte à l'idée d'utiliser Prodigum dans la vie de tous les jours ?

Je n'ai pas de crainte, je suis trop jeune. Je ne suis pas de la génération qui a peur.

4.4 Quel serait selon vous, le plus gros défi pour implémenter Prodigum dans votre entreprise ? Si problème de changement de programme parler de la migration des données (par exemple) de Excel vers Prodigum).

Le plus gros défi, ce serait le budget.

4.5 Pensez-vous être la bonne personne de référence dans votre entreprise pour la gestion de Prodigum ?

Oui. Je n'ai pas encore de directeur informatique !

4.6 Quels sont selon vous les principaux avantages de Prodigum ?

Oui, moi-même, je me suis déjà dit plusieurs fois : « la gestion de la traçabilité, quand on note les formules, le numéro de lot, ce serait facile d'avoir un outil informatique, qui nous permette de prendre les trucs, de retrouver quel lot on a utilisé et de ne pas chaque fois renoter. Il y aurait un clair avantage. »

4.7 Quels sont selon vous les principaux inconvénients un système de gestion pour trier vos fiches techniques ?

Directement pas, j'imagine qu'il doit y en avoir. En dehors du prix, pour ne pas chaque fois revenir avec le même truc, mais pour le moment je suis une microstructure et donc je me dis : « Est-ce que le produit est adapté à la taille de mon entreprise ? Je dois peut-être encore évoluer avant d'entrer dans ce genre de considération. Dans un premier temps je dois peut-être utiliser un outil plus standard ? je sais que Excel a ses travers, mais il y a d'autres bases de données, comme Access » je ne connais pas bien ces outils là, mais je sais qu'ils existent.

Access est déjà compliqué, il faut avoir des connaissances informatiques pour savoir-faire. Access ce n'est pas toujours évident.

4.8 Etes-vous plusieurs personnes à devoir gérer les fiches techniques ?

Oui, j'ai les stagiaires, j'ai une employée, donc oui.

Vous ne savez pas synchroniser et travailler sur la même version d'Excel pour le moment ?

Non. Ce n'est pas la même personne qui encode la matière première qui arrive et celle qui va l'utiliser.

5. Questions de détails

5.1 Comment voudriez-vous que vos produits soient définis dans le logiciel ?

5.2 Produisez-vous les étiquettes de vos produits vous-même ?

Oui, pas toutes, celles qui demandent à être imprimées de manière plus professionnelle, on les sous-traite. Mais pour celles que l'on personnalise sur place, on les imprime nous-même.

Le logiciel Prodigum permet également de gérer le contenu de l'étiquette, pas l'impression car, en général on a une imprimante et il y a tellement d'imprimantes différentes que c'est difficile de synchroniser cela. Mais le logiciel permet de sortir le contenu légal de de l'étiquette.

5.3 Vos produits doivent-ils passer par différents intervenants afin d'être validés ? Voulez-vous un workflow sur mesure retraçant chaque étape de votre cycle de justification produit ?

Pas nécessairement, peut-être que l'on devrait le faire ! La personne qui fabrique est responsable de la qualité.

5.4 Désirez-vous adapter Prodigum à vos fiches de données produits ?

Oui.

5.5 Désirez-vous adapter Prodigum à vos fiches de données ingrédients ?

Oui.

5.6 Voulez-vous intégrer les feuilles de données fournisseur dans votre logiciel ?

Non.

5.7 Désirez-vous modifier la barre de menu selon vos critères ?

Oui.

5.8 Voulez-vous personnaliser les droits des utilisateurs de l'application ?

Idéalement, il faudrait oui. Dans une perspective d'agrandissement, je dirais oui. Aujourd'hui, non.

5.9 Voulez-vous exporter et importer des données Excel selon un format particulier ?

Je n'en ai pas beaucoup, mais celles qui existent tant qu'à faire oui.

5.10 Désirez-vous une maintenance annuelle, à la journée, à la minute ?

Oui, toujours, on vend rarement un logiciel sans contrat de maintenance. Un forfait avec un paiement par mois. Ce que j'ai pour mon logiciel de caisse. Un prix unique à l'entrée et un contrat de maintenance mensuel.

Voilà, super, vous avez répondu à toutes mes questions. Je vous ai pris de la documentation pour le logiciel, Vous avez le folder de Prodigum en anglais qui vous montre les différents avantages et des screenshot du logiciel. Vous voyez un peu comment il fonctionne, il y a différents menus, un menu de base. Il y a un sous-menu produits où l'on peut directement référencer vos différents produits avec une barre, vous cliquez dessus et vous pouvez encoder le nom de vos produits pour les retrouver facilement, surtout pour une dizaine de produits parce qu'il y a des petites images et vous pouvez cliquer dessus. Il y a le suivi des produits, les fournisseurs. Si vous avez différents fournisseurs, vous pouvez encoder les fiches techniques des produits, alors les ingrédients. Vous pouvez directement encoder la composition des ingrédients qui sont utilisés dans vos produits et ainsi avoir le suivi et la traçabilité des ingrédients. Vous ne devez pas encoder à chaque fois x ingrédients. Si vous utilisez plusieurs ingrédients pour différents produits, vous les encodez une fois et c'est facile. Ici c'est pour le workflow, si différentes personnes doivent vérifier le produit, ceci ce n'est pas trop pour vous.

Ça a été développé par quelqu'un qui travaille ?

Le logiciel a été développé pour 2 entreprises Biorius qui est le cas que je voulais vous montrer. C'est une entreprise de cosmétique qui s'occupe exclusivement de l'encodage technique des produits cosmétiques, car, il y a de gros groupes qui ne veulent pas faire cela.

Ces sociétés sous-traitent à Biorius et donc, ils ont une base de données assez importante et eux ne font que ça. Nous avons développé ce logiciel pour eux, parce que cela leur permet de gagner du temps. Vous voyez tous vos produits avec la dénomination, la date de création, le producteur, le statut, vous pouvez retrouver facilement les produits selon certains critères. On l'a également développé pour la grande consommation, pour Euro Consultant qui le sous-traite à Carrefour, où là c'est plutôt de l'agro-alimentaire. Mais chez Biorius c'est déjà mis en place pour la cosmétique.

Comment avez-vous trouvé Senz ?

C'est moi qui ai fait la recherche, on cherchait des entreprises productrices de produits cosmétiques et je suis tombé sur votre site Internet, puisque vous produisez vos propres produits. Vous n'êtes pas très nombreux en Belgique.

Chez Binature ?

Oui, j'ai déjà rencontré la gérante.

Marine ?

Oui, comme cela de fil en aiguille, je suis tombé chez vous. Je voulais savoir comment les producteurs belges font pour gérer leurs fiches techniques.

A mon avis, il n'y en a aucun qui a ça, on est tous trop petit en fait !

Vous me disiez que c'était un problème au niveau du budget ? Quel serait votre ordre de prix ? Qu'est-ce qui serait trop cher ?

Trop cher ce serait.....Je n'ai pas une vision très claire, à court terme je crois que je ne peux rien me permettre. Imaginons que j'arrive à lever des fonds, ce qui est quand même mon objectif, trop cher ce serait, au-delà de 5000 euros.

Non, ce n'est pas du tout aussi cher que cela ! L'entreprise propose un service annuel de l'ordre de plus ou moins 1000 euros.

Il faut acheter le logiciel avant ?

Non. Ici, le logiciel est un SaaS, c'est vendu comme un service, on vous propose l'installation du logiciel, qui n'est pas installé sur un PC car, il est disponible sur Internet. Vous pouvez utiliser le logiciel, il y a des services proposés par l'entreprise (des formations, de l'aide). Le prix peut augmenter si vous voulez de l'aide tous les jours ! Mais je sais que pour les petites structures le prix commence à 1000 euros. Je vous ai donné les deux folder : Prodigum et CosmOs. Comme il est très personnalisable, Biorius a voulu adapter look and feel à son entreprise.

Biorius est situé où ?

Près de Namur, à Manage.

Je ne connais pas du tout C'est marrant, parce que j'ai eu un contrôle de l'inspection lundi, donc, je suis dans le cœur du sujet.

Ici, c'est un petit résumé en quelques mots de ce que fait Prodigum avec les différentes fonctionnalités, ingrédients, allergènes, la visualisation graphique du remplissage des fiches. En fait Biorius voulait pouvoir détecter facilement ces fiches techniques quand elles étaient remplies puisqu'ils les vendent. On vous montre ce que l'entreprise propose et ici c'est un graphe montrant le public cible. Vous vous situez ici, en tant que Producer, mais aussi en tant que vendeur. Ceci est aussi pour vous je peux vous proposer si vous êtes intéressé qu'une personne plus technique qui peut vous faire une démonstration, pour voir concrètement comment cela fonctionne.

Oui, pourquoi pas. C'est intéressant, sans m'engager mais au moins j'aurai une perception plus pratique de ce que s'est. Comment ça fonctionne et voir si ça répond à ce que J'ai imaginé.

Là on vient avec la licence et une offre de prix.

Mais ça ne m'engage pas ?

Non, cela ne vous engage pas bien sûr.

Oui, avoir la démonstration ce serait chouette. Ils peuvent venir chez Senz ?

Oui, ils se déplacent.

Je vous donne ma carte, je vous note dessus pour m'envoyer un mail, vous me contactez.

Nous vous contacterons rapidement pour fixer un rdv.

Il faut voir le logiciel informatique et voir s'il est adapté et peut vous faciliter la vie.

Je viens d'avoir une inspection, je suis « chaud boulette ». Je ne savais même pas qu'il existait des sociétés qui faisaient cela.

En fait, Pulsar, la société pour laquelle je travaille est experte en développement informatique de manière générale. C'est Biorius qui l'a contacté pour développer un logiciel, pour répondre à leurs besoins, et à partir de là, Pulsar s'est dit « maintenant, que l'on a créé le logiciel, on va le commercialiser puisqu'il a un besoin chez les petits producteurs ».

Borius : Monsieur Bolle le 24 avril 2015

Je suis en dernière année à l'université catholique de Louvain-la-Neuve. Je fais un master en sciences de gestion en spécialisation marketing et innovation. Dans le cadre de mes études, j'ai l'opportunité de faire un stage chez Pulsar et par la même occasion je fais mon mémoire de fin d'étude en partenariat avec eux sur le logiciel Prodigum et sur CosmOs. Aujourd'hui, je voulais vous rencontrer pour pouvoir vous interroger sur l'utilisation de CosmOs, mais aussi sur votre activité en tant qu'entreprise Borius.

Je vais vous poser quelques questions globales et puis un peu plus techniques.

2. Questions sur le business

2.1 Quel est le core business de votre entreprise ?

Nous sommes dans le secteur de la cosmétique et dans le domaine réglementaire. Je vous explique : les fabricants de cosmétique (produits pour la peau, pour les cheveux, les parfums, les vernis...), en Europe, qui ne sont pas en Europe et qui veulent vendre leurs produits en Europe, doivent être déclarés conformes aux règles européennes en matière de sécurité sanitaire et ce genre de chose. Déterminer si un produit est autorisé à être mis sur le marché européen. Ça doit passer par les autorités mêmes qui délèguent cela à des gens qui, comme nous, ont les compétences nécessaires, des diplômes requis etc Nous avons ici, plusieurs personnes qui sont ce que l'on appelle des safety assessors, des gens qui font la vérification au niveau sécurité, et qui ont le pouvoir de signer en disant « ok, c'est bon ». Lorsque l'on fait cela, après avoir fait un dossier complet, nous enregistrons le produit sur un portail européen centralisé, et à partir de ce moment-là le produit est autorisé à la vente en Europe. Si à un moment, il y a un contrôle, ce sont les autorités qui vont venir chez nous pour vérifier sur quelle base on a considéré qu'il était autorisé. Donc, contrairement à pas mal d'autres business, ce n'est pas l'administration qui autorise ou pas, c'est une société indépendante et privée comme nous, c'est éventuellement notre travail qui sera audité.

Donc, vous fournissez des services réglementaires.

2.2 Afin d'avoir une idée un peu plus claire de votre fonction, pouvez-vous nous expliquer votre rôle dans l'entreprise ?

Je suis un des associés de la société, il y a 3 actionnaires et je suis l'un des 3. Je suis en charge de tout ce qui est finance et administration. Je suis aussi dans d'autres secteurs comme la supervision des commandes, des en cours et des projets, pas d'un point de vue technique, mais d'un point de vue suivi pour coordonner d'une part entre ce que l'on fait et les facturations clients, ce genre de chose. Ça c'est un aspect et l'autre aspect, il se fait qu'étant ingénieur civil de formation et ayant fait de l'informatique il y a très longtemps, c'est moi qui ai pris en charge l'aspect de l'implémentation de CosmOs.

2.3 Dans le cadre de votre métier, avez-vous à gérer les fiches techniques produits ?

Non.

Relancer le client :

- A quel niveau ces fiches techniques vous servent-elles dans l'entreprise ?

Ça fait partie des éléments qui sont indispensables pour que l'on puisse avoir un dossier complet qui nous permet de déclarer qu'un produit est conforme. Ça fait partie des éléments que nous devons recevoir de manière ou d'une autre, que ce soit du client lui-même ou par d'autres biais, également stocker, tracer, etc.

- Ces fiches techniques sont-elles facilement compréhensibles ?

Ces fiches techniques sont faites pour des techniciens. Moi, personnellement, je ne les utilise pas, ce sont les personnes réglementaires qui travaillent dessus. Moi, je sais que ce qui est classé quelque part, il est important qu'on puisse les retrouver,

- Pensez-vous que ces fiches peuvent être améliorées ?

Je pense que oui. Je pense que d'un point de vue technique, ça dit ce qui doit être mis de façon pas trop complexe. Maintenant, peut-être qu'il y aurait des choses qui pourraient améliorer, justement au niveau des supports par lesquels ils sont disponibles et ce genre de chose. S'il y avait un fichier mondial où tout le monde pourrait aller chercher ce qu'il veut, ce serait plus simple.

3 Questions sur les outils existants

Oui : CosmOs

3.1 Trouvez-vous que CosmOs est facile d'utilisation et agréable à utiliser au quotidien ?

Oui, car je suis celui qui a coordonné les choses et donc je suis mal placé pour y répondre. C'est moi qui dois me battre avec les autres quand ils trouvent qu'il y a des choses plus compliquées ! Je trouve globalement c'est pas mal. Dans la société, on m'appelle Monsieur CosmOs !

3.2 Sur une échelle de 1 à 5 à quel point êtes-vous satisfait de votre logiciel de gestion de compositions produits ? (1=pas du tout satisfait ; 2=peu satisfait ; 3=moyennement satisfait ; 4= satisfait et 5= enchanté, ravi).

4

3.3 Expliquez pourquoi ?

Parce qu'il y a toujours quelque chose à améliorer. Ce qui est fait est très bien. CosmOs est une adaptation de Prodigum spécifique pour notre utilisation et donc comme pour toutes les adaptations spécifiques il y a des choses pour lesquelles on n'a pas encore été assez loin.

3.4 Sur une échelle de 1 à 5 à quel point êtes-vous satisfait du support et de la maintenance offerte pour CosmOs (1= pas du tout satisfait ; 2= peu satisfait ; 3= moyennement satisfait ; 4= satisfait et 5= enchanté, ravi).

5

3.5 Expliquez pourquoi ?

Nous avons un chef de projet principal qui est Monsieur Biltioul, quand on a une demande, on est traité assez rapidement. C'est ce qui est le plus important pour nous, parce que c'est un package qui est utilisé par beaucoup de clients dans le monde entier, il ne faut pas rester bloqué avec un problème ! Selon l'importance et l'urgence du problème, ils aient une réponse flexible selon l'urgence.

J'en profite pour vous remettre le bonjour de Monsieur Biltioul et monsieur Tudor.

3.6 avez-vous plusieurs personnes qui vérifient les fiches techniques dans CosmOs ?

Oui.

Je sais que CosmOs permet une vérification par étapes. Etes- vous satisfait de ces étapes pour vérifier le produit ?

Oui, ça fonctionne bien. On a du chipoter un peu au départ pour l'adapter mais maintenant on y touche plus et ça fait ce qu'il faut faire. Sur une échelle de 1 à 5, ce serait 5.

3.7 Que contiendrait pour vous le système idéal de gestion de compositions de produits ?

C'est moi qui ai implémenté CosmOs. Il y aurait des choses à améliorer au niveau de la convivialité du système. Parce que les outils informatiques évoluent vite et certains qui mettent l'accent sur des écrans particulièrement conviviaux, même si il n'y a pas la complexité derrière ! Les écrans pourraient être plus agréables dans certains cas. Parfois au niveau de la manipulation, des données, c'est parfois un peu lourd de transférer des choses.

Comme le disait un de mes collaborateurs réguliers, si on pouvait aller chercher quelque chose n'importe où et le mettre où l'on veut, ça irait plus vite que maintenant.

3.8 Connaissez-vous d'autres logiciels de compositions de produits ?

Oui, j'en connais, mais pas qui font la même chose que nous. On a développé ce logiciel justement parce qu'il n'y avait rien qui existait et qui faisait exactement la même chose. On est parti d'une base et Prodigum, qui offrait certaines fonctionnalités assez bien avancées dans la gestion de l'information générale, mais après il fallait l'adapter spécifiquement dans le marché des cosmétiques. On a fait un premier essai avec un de nos fournisseurs, et ça a tourné court car, les outils n'étaient pas les bons. On s'est alors tournés vers Pulsar. Mais il y a d'autres package qui existent dans le domaine cosmétique mais pas qui font exactement la même chose. Il y a une société française, basée à Paris, qui s'appelle Coptis, ils font notamment un peu d'analyse de la mise à disposition de type MSDS.

Je vous pose la question car, j'ai dû faire une recherche de la concurrence pour voir un peu les options de marché. Je voulais voir si j'ai identifié tous les concurrents potentiels ou pas.

4 .Questions d'adéquation générale

4.1 Lors de l'implémentation de CosmOs, quelle était votre principale crainte à l'idée d'utiliser ce système de gestion dans la vie de tous les jours ? Pourquoi ?

C'est une crainte au niveau société, c'est-à-dire c'est un développement de société qui doit durer longtemps, donc il faut trouver un partenaire fiable, et qui sera encore là dans quelques années et qui ne va pas disparaître du jour au lendemain. Très sérieusement à ces questions-là on n'a jamais eu de réponse à 100 %. Je suis tout à fait content de Pulsar, la société a l'air de bien fonctionner. Mais on ne sait pas de quoi sera fait demain ! Ce qui est important pour nous c'est le suivi, le suivi pour nous-même. Quoi qu'il arrive à Pulsar il faut que l'on puisse continuer à fonctionner.

4.2 Quel a été selon vous, le plus gros défi pour implémenter CosmOs dans votre entreprise ?

Rassurer les clients sur la confidentialité des données. Il faut savoir que nos clients sont des fabricants, qui doivent mettre des produits sur le marché et qui ont des formulations. Ils veulent que personne ne sache ce qu'il y a dedans. Néanmoins pour pouvoir faire leur dossier, nous devons savoir. Donc il faut chaque fois les convaincre de nous donner ces informations qu'ils ne veulent pas révéler à leurs clients. Parmi les choses pour arriver à les convaincre, il faut les rassurer sur la sécurité de la confidentialité de ce produit.

4.3 Si vous aviez l'opportunité de revenir à la période d'implémentation de CosmOs, voudriez-vous modifier quelque chose ? Si oui, pourquoi ?

On a d'abord eu un essai de développement avorté, alors cet essai avorté nous a permis d'avoir une meilleure analyse et les erreurs que l'on avait faites la première fois et bien on ne les a plus faites. Ce qui nous a permis, comme je vous le disais, je pense de faire avec Pulsar les choses dans le bon ordre en classant bien les priorités. En commençant par le plus indispensable et les détails viendront au fur et à mesure plus tard. Le cas le plus général le plus vite possible et puis après on rajoute.

Quand vous parlez d'un essai de développement avorté, c'est avec l'entreprise concurrente d'avant ?

Oui.

4.4 Pensez-vous être la personne de référence dans votre entreprise pour parler du système de gestion CosmOs ?

Oui.

4.5 Quels sont selon vous les principaux avantages de CosmOs ?

Le fait qu'il est spécifique à notre activité, vu que l'on a développé sur mesure. Ce n'est pas comme lorsque l'on prend un package dans un truc office qui fonctionne très bien mais ça fait la même chose pour tout le monde et vous ne pouvez pas demander de faire des choses spécifiques pour vous. Ici, on a pu faire de développement spécifique pour exactement répondre à des choses spécifiques.

4.6 Quels sont selon vous les principaux inconvénients de CosmOs ?

Ils rebutent encore certains clients parce qu'ils donnent l'impression que c'est un outil assez lourd. L'impression n'est pas justifiée mais c'est l'impression qui néanmoins qui est réelle chez certains.

Certains clients ne voient pas l'utilité d'un tel logiciel ?

Il faut comprendre que le réglementaire ça embête les clients. Les clients ce qu'ils veulent c'est vendre leurs produits. Ils sont obligés d'avoir un dossier réglementaire en ordre et que c'est un passage obligé pour pouvoir vendre le produit. Ils voudraient tout nous envoyer et ne plus en entendre parler ! Or, nous leur demandons, c'est que eux-mêmes rentrent les données d'une manière structurée selon la structure que nous leur imposons. Ça les embête parce qu'ils ne veulent pas passer leur temps à cela.

4.7 Pensez-vous que CosmOs soit adapté pour le marché de la cosmétique ?

Oui, il est adapté à leurs besoins. C'est un besoin spécifique et des sociétés comme les nôtres il n'y en a pas des centaines. Nous sommes quelques-uns sur le marché mais pas énormément.

4.8 Pensez-vous que CosmOs puisse être utile à d'autres secteurs d'activité que la cosmétique ?

En fait, Prodigum a été développé pour les foods. La base était bonne, on a adapté pour les cosmétiques, on pourrait faire la même chose dans un autre secteur. Mais à la limite il n'est pas certain qu'il faut partir de CosmOs, il faut repartir de Prodigum. Il faut voir pour quel marché ce serait et si l'application est plus proche du food ou de la cosmétique.

4.9 Quels sont les freins à sa commercialisation ?

De Prodigum aucun, de CosmOs je vois un frein à la commercialisation. CosmOs est un produit que l'on a développé pour nous spécifiquement, donc clairement, c'est une discussion que j'ai déjà eue avec Tudor, il n'est pas question d'aller vendre ce produit à la concurrence. Mais il reste une possibilité, on pourrait envisager d'installer CosmOs chez certains de nos gros clients. Normalement on va commencer pour L'Oréal, peut-être que si on travaille pour eux cela vaut la peine de leur mettre à disposition une certaine version de l'outil spécifique. Si il travaille avec nous ils ont accès à CosmOs comme les autres, mais on devra peut-être faire un peu de développement spécifique.

Dans le cadre de mon mémoire, j'ai essayé de rencontrer des entreprises, l'Oréal, leurs centres de production sont plutôt en France normalement ?

Oui, c'est en France, on est en contact avec eux. On a 2 gros projets avec eux, ça reste confidentiel, et ça doit commencer bientôt.

Super. C'est une bonne nouvelle pour vous car, c'est un très grand groupe.

On a un très bon contact et on a plusieurs projets sur lesquels on travaille. L'Oréal est un grand groupe et Swan qui est un grand producteur de produits de coloration.

Je vous ai posé toutes les questions que j'avais à vous poser. Un tout grand merci de m'avoir accordé du temps. Pour moi, c'est très important d'avoir l'avis d'expert et de personnes qui utilisent CosmOs et ont indirectement Prodigum. J'essaie de faire une étude de marché pour voir un peu les attentes des clients potentiels.

Quel est le but de votre étude ?

En fait Prodigum a été adapté pour vous CosmOs et SpecPro pour Euro Consultant. Pulsar voudrait pouvoir développer d'autres versions pour de nouveaux clients. On essaie de voir s'il y a des marchés qui ont besoin d'un outil de gestion de compositions des produits et j'essaie d'identifier ce type de marché et donc faire une étude exploratoire pour voir s'il y a un avenir commercial.

C'est vrai que Prodigum est un outil général qui peut être adapté. Rapidement dans nos têtes on a imaginé que l'on pouvait transposer cela, on a vu assez rapidement comment l'utiliser, il faut de l'imagination. Vous avez ciblé votre étude vers un secteur de marché en particulier ?

Non, c'est un peu la difficulté de mon étude. L'outil pourrait être utilisé par tellement de secteurs d'activité, je me suis orienté vers certains marchés plus que d'autres. Mais je n'ai pas pu aller très loin dans l'exploration de ce marché parce qu'il y en a tellement ! J'ai rencontré des sociétés dans le domaine de la peinture, dans le domaine chimique, dans le food.

Il y a aussi la pharmacie, c'est vrai que plus les domaines sont gros plus il y a de potentiel, mais forcément si on a pu développer CosmOs, c'est parce qu'il n'y avait rien. Nous sommes dans un marché de niche, donc il n'y avait pas de produit généraliste qui faisait ce que l'on voulait.

Un tout grand merci.

Annexe 10 : secteur chimique et cosmétique

P & G : Monsieur Lemay Senior Manager le 27 avril 2015

2. Questions sur le business

2.1 Quel est le core business chez Procter & Gamble ?

Il est large, la création et la commercialisation de produits qui répondent à des besoins du quotidien, dans le secteur de l'entretien de la maison, le linge, les soins bébé et personnels et parfumerie. En gros, des produits du quotidien qui sont vendus en supermarché, mais qui sont groupés sur 4 secteurs, un secteur : entretien maison et linge ; un secteur : rasage ; un secteur : papier, hygiène féminine et le bébé et un secteur qui est la beauté, parfumerie et shampoings.

2.2 Combien de produits différents possédez-vous chez P & G ?

On doit avoir 300 marques au niveau mondial. En Belgique spécifiquement on doit être entre 30 et 40 marques.

2.3 Afin d'avoir une idée un peu plus claire de votre fonction, pouvez-vous nous expliquer votre fonction dans l'entreprise ?

Je suis responsable d'une catégorie, Category Manager. Pour une catégorie entretien de la maison, donc tous les produits comme : Dreft, Monsieur Propre, Swiffer, Antical, Ambi pur. Je suis responsable du chiffre d'affaire et du profit de cette catégorie là pour la France et le Bénélux.

2.4 Dans le cadre de votre métier, avez-vous à utiliser ou votre entreprise a-t-elle à utiliser des fiches de produits ?

En direct, non, car tout ce qui est technique est décidé et fixé, contrôlé par un département recherche et développement. Ce département quand il a créé la composition du produit, ou qu'il l'a changé parce qu'il est en train d'innover, il a créé sa fiche technique du produit, qui est disponible à la demande, parce qu'il n'est pas impossible que le distributeur nous demande cette composition de produit. Moi, dans mon métier, je ne suis pas en contact avec ces données techniques. La seule fois où je peux être en contact avec des données techniques, c'est s'il y a des retombées commerciales. Si cela a un impact sur le business et le commerce, avec nos distributeurs, alors c'est quelque chose que je dois savoir. Mais à priori ce n'est pas quelque chose avec laquelle je suis en lien direct.

Relancer le client :

- A quoi vous servent-elles ?

Elles permettent de mettre sur papier, très clairement, la composition d'un produit. Il y a 2 choses qui sont importantes : un, la communication consommateur, un consommateur doit savoir ce qu'il y a dans un produit (législations européennes), deuxième élément, c'est ce que le distributeur doit savoir, la dangerosité des produits, parce que le distributeur va manipuler le produit, le transporter dans son dépôt. Il y a des accords interprofessionnels qui stipulent quels sont les produits qui doivent être mis en évidence, qui doivent être identifiés parce que ce sont des produits dits dangereux. Notamment, dans ma catégorie, il y a des composants chimiques qui sont de type dangereux et pour lesquels on doit marquer très clairement sur le paquet ce qu'il en est et de deux, en informer le distributeur s'il en fait la demande explicite. Ils le font de plus en plus.

- Sont-elles facilement compréhensibles ?

Elles sont compliquées. Moi, quand je bossais pour Carrefour et un distributeur qui demandent beaucoup ce genre d'informations parce qu'ils veulent être au top de la compréhension des produits, et de la gestion des produits pour éviter tous risques. Leurs arguments : il faut que l'on sache la composition de vos produits parce que on a des normes de sécurité qui font que l'on doit savoir identifier quels sont les produits dangereux. Ces distributeurs exigeaient des fiches techniques détaillées qu'on avait à disposition. Le problème que l'on avait le plus souvent, c'était que l'info n'était pas toujours disponible à temps, mais la voie existait et donc, est-ce qu'elles sont claires, bof ! L'entreprise pour laquelle je fais cette recherche, a adapté le logiciel Prodigum pour Euro Consultant, qui propose ses services à Carrefour. Le logiciel adapté pour Carrefour s'appelle SpecPro. C'est un des logiciels que Carrefour utilise pour la composition produits frais, chez eux c'est plutôt dans l'agro-alimentaire que chez P & G. Ils utilisent SpecPro et d'autres logiciels plus gros.

- Pensez-vous que vos fiches techniques peuvent être améliorées ?

Carrefour a resserré la vis sur leurs exigences connaissances produits. C'est là, que nous avons découvert, dans nos équipes commerciales, ces fiches techniques. Avant, Carrefour ne les demandait pas nécessairement. C'est là que nous avons constaté que ces documents qui existaient étaient difficiles à obtenir et pas évidents à retranscrire. Du coup, ça peut être plus simple, car, ce n'est pas des fichiers standards et apparemment les infos sont difficiles à aller chercher. Si les choses étaient plus standard parce que cela découlerait de normes européennes, ce serait facile d'échanger des informations.

2.5 Savez-vous si dans votre société vous utilisez un système de gestion de compositions des produits, pour centraliser, pour que plusieurs personnes aient accès aux fiches techniques?

Oui, on a une base de données, qui comprend pour chaque produit, les dimensions du produit et la composition chimique et technique du produit. Cette base de données est disponible pour tout le monde. Pour le département recherche et développement cette base de données est très bien. Pour le service commercial et donc en l'occurrence pour rendre les infos accessibles en externe, on va trouver que la base de données est un peu compliquée. Mais elle existe.

3. Questions sur les outils existants

Si oui :

3.1 Cette base de données a-t-elle un nom ? A-t-elle été développée en externe ou chez vous ?

En interne chez nous.

3.2 cette base de données est-elle multilingue ?

Non, elle est en anglais. Elle doit être multilingue d'une certaine manière parce que les composants du produit doivent être sur les paquets. Le multilingue doit donc être disponible quelque part. Comme le consommateur doit avoir les informations dans sa langue...cette traduction doit exister quelque part. Ou bien dans la base de données ou bien elle est ailleurs.

Ici dans votre base de données vous avez les menus qui sont disponibles dans 3 langues, français, néerlandais et anglais et elles sont possibles dans d'autres langues. Peut-être que le menu est en anglais et il y a des champs en langue 1 ou 2 ou 3 qui sont disponibles pour pouvoir encoder ?

Ça, je ne sais pas. Les composants vont être traduits dans toutes les langues, on vend dans tous les pays.

3.3 Savez-vous s'il est possible d'importer des données Excel sur cette base de données?

On peut faire une extraction des données sur Excel, mais on dépend alors entièrement de la maintenance de cette base de données. Si on veut que l'info soit nette, on doit quand même vérifier.

3.4 Cette base de données est-elle agréable à utiliser ?

Non, pour les équipes commerciales non.

3.5 Possédez-vous un accès rapide aux données réglementaires de vos produits ?

Oui.

3.6 Pouvez-vous adapter votre logiciel selon vos désirs ?

Oui, c'est quelque chose qui fait l'objet d'une révision et d'une analyse permanente. C'est comme tous les process ici chez nous, ils sont toujours réétudiés pour être sûr qu'ils sont au top de leur utilisation. C'est quelque chose qui se trouve R & B qui est adapté R & D et pas au commercial.

3.7 Avez-vous des droits d'accès différents selon votre position au sein de l'entreprise ?

L'accès est possible, même pour des assistants.

3.8 Pouvez-vous déléguer l'encodage à vos fabricants ?

Ca je ne crois pas. La grande majorité des produits sont fabriqués par P & G. Il crée les produits lui-même, donc nous remplissons la base de données nous-même. Il y a quelques produits où la fabrication est externe, mais la grande majorité c'est P & G.

3.9 Cette base de données est-elle accessible sur le web ou est-elle interne à P & G ?

Elle est accessible depuis l'intranet de P & G et donc les employés peuvent y avoir accès depuis l'externe aussi. Même du domicile d'un employé de chez P & G. pas sur le site des marques.

Votre logiciel contient-il une fonction vous permettant de gérer les plaintes relatives à vos produits ?

Non, c'est quelque chose de différent qui est traité par le service consommateur. Le service consommateur y a accès, mais le service consommateur est indépendant. Il a sa propre base de données de plaintes qu'il transmet aux personnes concernées. Un pic de plaintes sur le même sujet, déclenche des alertes au niveau R & D. cela relance des analyse de produits qualitatifs.

4. Questions d'adéquation générale

4.1 Avez un calcul de proportion de remplissage de fiche produit ?

Toutes les fiches produits qui sont en ligne, sont remplies à 100 %, la seule chose qui peut arriver c'est quand on a une innovation produits (changement de compositions). L'ancienne composition peut encore être en ligne et que la nouvelle n'est pas installée assez vite.

4.2 Quelle serait votre principale crainte à l'idée d'utiliser un nouveau logiciel ?

La grosse crainte d'introduire un nouveau système, P & G est une entreprise mondiale, et donc changer un logiciel c'est changer un logiciel au niveau mondial. Le logiciel doit être adapté, utilisé et accepté par le monde entier. C'est pour cela que beaucoup de choses sont standardisées. Si on change cela, la crainte, c'est qu'il faut rééduquer beaucoup de personnes et qu'il faut le faire au niveau mondial. P & G s'il veut changer quelque chose, il va d'abord faire des tests dans certains marchés avant de progressivement faire l'implémentation partout dans le monde. Il y a une politique de globalisation des services informatiques et donc peu de flexibilité locale (en Belgique) pour implémenter un logiciel juste pour la Belgique. Par contre la Belgique pourrait avoir l'avantage de pouvoir initier certaines choses parce qu'il y a un gros centre de recherche et développement ici. On pourrait dire, ça a été développé en Belgique, ça a été validé par recherche et développement en Belgique et donc, on peut étendre. Mais, la Belgique n'est pas le seul centre de développement, il y en a ailleurs, donc ce n'est pas aussi évident. L'extension se fait dans des pays émergents et donc, il faut répondre à leurs besoins, les logiciels que l'on met en place doivent être ok pour eux.

4.3 Quel serait selon vous le plus gros défi pour implémenter Prodigum dans votre entreprise ?

Il a répondu à la question précédente.

4.4 Pensez-vous être la personne de référence dans votre entreprise pour parler des systèmes de gestion ? Vers qui j'aurais dû m'orienter ?

Non, c'est une bonne question. Quelqu'un de recherche et développement ou quelqu'un du niveau IT, maintenant un nom je n'en sais rien. Parce que dans la recherche et développement il y a plusieurs catégories, et au niveau IT, je ne connais pas la personne qui est responsable de ce process d'autant plus qu'il n'est pas nécessairement en Belgique. Cette personne pourrait se situer ailleurs à Cincinnati au quartier général.

Je vous pose la question, parce que j'essaie de toucher les bonnes personnes dans l'entreprise. Plus l'entreprise est grande, plus c'est compliqué d'avoir un point d'attache. En général, j'essaie d'avoir des personnes de recherche et développement en IT ou des personnes plus commerciales, des achats. C'est un peu compliqué.

4.5 Quels sont selon vous les principaux avantages de Prodigum ?

Je ne connais pas le logiciel, les avantages pour moi, c'est que ça pourrait être externalisable plus facilement. Dès que l'on sort de l'entreprise, les infos sont nickel, qu'une personne qui n'est pas de l'entreprise peut comprendre le plus facilement possible.

4.6 Quels sont selon vous les principaux inconvénients de Prodigum ?

Ça ne répond pas à certaines exigences qui sont spécifiques à R & D ou que le programme n'est pas flexible pour incorporer des exigences R & D entre les lessives, les langes, la parfumerie, pour tout ce qui est produit de lessive, produit d'entretien il y a une dimension produit chimique, dangerosité, qu'on n'a pas du tout quand on produit du

papier toilette ou des langes. Donc les degrés d'exigence des composants chimiques vont être différents, est-ce que le programme peut-être le même ?

Ici, la base de données et le système permet un suivi dans l'agro-alimentaire des apports journaliers recommandés, des allergènes, des contaminants, il est aussi utilisé dans des fiches techniques de la cosmétique, donc elle tient compte également des allergènes dans la cosmétique et la parfumerie. La grosse force de Pulsar c'est que c'est une moyenne structure, donc ses logiciels sont très flexibles, leur équipe informatique, en fonction des clients, développe de nouveaux modules.

5. Questions de détails

5.1 Comment voudriez-vous que vos produits soient définis dans le logiciel ?

On a une hiérarchie produits sur base de la catégorie, qui est utilisée au niveau commercial et que je m'attendrais à retrouver dans ce type de base de données, avec un référent de code EAN qui fait le lien entre tout.

5.2 Produisez-vous les étiquettes de vos produits vous-même ?

Oui.

5.3 Est-ce que vos produits doivent passer par différents intervenants afin d'être validés ?

Voulez-vous un workflow sur mesure retraçant chaque étape de votre cycle de justification produit ?

Oui, mais tout ce fait au sein de l'entreprise. Je ne connais pas le nombre de personnes exact pour un produit.

5.4 Voulez-vous exporter et importer des données selon un format particulier ?

Oui. Ce serait essentiel si on passait sur un nouveau système.

5.5 Avez-vous une maintenance proposée par une entreprise externe si vous rencontrez des problèmes en informatique ?

Non, tout est interne .je sais qu'il y a HP qui est là comme soutien externe mais surtout pour le soutien des systèmes informatiques au niveau des personnes. Je ne suis pas sûr, mais à priori non.

Merci, vous avez répondu à toutes mes questions, je vous ai pris une documentation, le folder explicatif en anglais du logiciel Prodigum. Un résumé en français et en anglais de ce que le logiciel propose. Pulsar est une société en développement informatique et de consultance informatique qui aide les entreprises à développer des logiciels. Je sais que vous développez en interne, mais si vous aviez besoin d'aide, l'entreprise serait ravie de vous aider.