



## POLE AGROALIMENTAIRE

ACCOMPAGNEMENT - TRANSFERT - INNOVATION

# Le numérique au service de la PERFORMANCE



NOUVELLE-CALÉDONIE

**ADECAL TECHNOPOLE**

1 bis rue Berthelot, BP 2384 - 98846 Nouméa cedex  
Bureau : (+687) 24 90 77 – Fax : (+687) 24 90 87

## Introduction

Afin d'améliorer sa performance, et donc sa compétitivité, une entreprise peut avoir recours à différents outils numériques pour piloter tout ou partie de son organisation, à plus ou moins long terme. Il convient cependant de garder à l'esprit quelques éléments généraux avant de se lancer dans l'acquisition d'un ou de plusieurs outils numériques :

1. Procédez par étapes en priorisant les projets en fonction de vos enjeux. Il est fortement déconseillé de se lancer sur l'intégration simultanée de toutes les solutions numériques en parallèle. Selon l'entreprise et son état de digitalisation, la réflexion ainsi que la mise en place doivent être progressives.
2. Nommez un chef de projet qui disposera du temps suffisant pour assurer ce rôle.
3. Impliquez vos salariés dans le projet : relevez leurs attentes et leurs besoins. Les solutions proposées doivent leur être adaptées, notamment en termes d'ergonomie et de simplicité.
4. Si possible, visitez des entreprises ayant déjà mis en place les outils que vous envisagez de déployer afin de se rendre compte de leur fonctionnement concret et bénéficier du retour d'expériences des utilisateurs.

## Exemples d'outils numériques

Voici quelques exemples d'outils numériques que vous pouvez envisager de mettre en œuvre, en fonction des besoins de votre entreprise :

### Production

La **GPAO** (Gestion de la Production Assistée par Ordinateur) est une méthode de gestion assistée d'un logiciel destiné aux services de production d'une entreprise. Il permet notamment de :

- Stocker, de façon rapide et sûre, de nombreuses données, notamment les données techniques (articles, gammes, nomenclatures, etc.)
- Partager ces données avec les autres services de l'entreprise par l'intermédiaire de réseaux informatiques.
- Réaliser de manière automatisée de nombreux calculs (calcul des besoins nets, des charges détaillées, etc.). Il s'agit souvent de calculs relativement simples mais qui peuvent devenir très rapidement fastidieux voir quasiment impossibles à réaliser sans ordinateur tant leur volume est important.
- Réaliser des simulations, donnant ainsi au chef de production des éléments pour pouvoir plus facilement effectuer ses choix.





Le **PGI** (Progiciel de Gestion Intégré) permet également une gestion de la production, intégrée dans une gestion globale de l'ensemble des processus opérationnels d'une entreprise (voir page suivante).

## Maintenance

La **GMAO** (Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur) est une méthode de gestion assistée d'un logiciel destiné aux services de maintenance d'une entreprise. Il permet notamment de :



- Visualiser, organiser, planifier et exécuter la gestion de la maintenance des outils de production, à toutes les étapes et points critiques de la chaîne de transformation alimentaire.
- Centraliser dans un référentiel unique une description détaillée de la totalité des équipements de la ligne de production, de toutes les interventions liées, et du respect des procédures.
- Planifier une maintenance efficiente afin de réduire les risques de pannes, supprimer les arrêts de production et accroître la productivité, et donc la compétitivité.

## Gestion documentaire

La **GED** (Gestion Electronique des Documents) permet d'améliorer l'accès aux informations essentielles (procédures qualité, guides d'interventions, notices, plans, etc.) en les rendant disponibles plus facilement et donc plus rapidement grâce à des fonctions de classement et de recherche avancées.



Certains outils collaboratifs, comme par exemple les outils **PLM** (Product Lifecycle Management, ou gestion du cycle de vie des produits) organisent la gestion documentaire en fonction des évolutions des produits ou de leurs composants.

## Expérience client

L'amélioration de l'expérience client passe par l'utilisation des derniers outils numériques. Peuvent être cités en exemple :

- Les questionnaires de satisfaction en ligne
- L'utilisation des réseaux sociaux publics (Facebook, Twitter, Instagram, etc.)



Ces outils permettent de développer l'implication des clients dans le processus d'amélioration de l'entreprise. Ces derniers ne sont alors plus passifs vis-à-vis de votre marque, l'objectif étant qu'ils deviennent à terme des ambassadeurs de l'image de l'entreprise.

Les outils et techniques de la **GRC** (Gestion de la Relation Client, ou **CRM** pour Customer Relation Management) permettent de mieux exploiter sa base client en la segmentant. Ils rendent possible l'automatisation de certains processus tels que le service après-vente ou les relances publicitaires. Ces outils, souvent matérialisés en progiciels, permettent également de tracer l'ensemble des interactions avec vos clients, sur l'ensemble des canaux de communication à leur disposition (réunions, appels téléphoniques, courrier, courriel, réseaux sociaux, etc.) et d'avoir pour chacun d'eux un profil de client vous permettant d'optimiser vos actions commerciales. L'objectif est donc de capter, traiter, analyser les informations relatives aux clients et aux prospects, dans le but de les fidéliser en leur offrant ou proposant des services.

### UTILISATION DES TABLETTES

La saisie des données relatives aux processus de production ou d'interventions de maintenance peut se réaliser directement sur tablettes. Leurs protections permettent de les utiliser dans les ateliers ou sur le terrain. Leur usage permet de supprimer l'utilisation du papier et d'acquérir automatiquement certaines informations, ceci engendrant une amélioration de la fiabilité des données collectées.

Les objectifs consistent à simplifier la tâche des collaborateurs, ainsi que de limiter le temps administratif de saisie en fin de journée, puisque les données saisies sur tablettes sont informatisées à la source. Sur le terrain, les tablettes peuvent être connectées au système d'information de l'entreprise, ce qui permet aux collaborateurs, dans des contextes où l'utilisation d'un poste informatique fixe n'est pas possible, d'établir plus rapidement un devis, d'analyser et de traiter une panne en transmettant immédiatement les informations d'intervention, en récupérant les informations de disponibilité d'une pièce, etc. Elles permettent également de consulter des documents de procédures, de maintenance, de suivre les paramètres de production, de tracer un incident, tout en gardant la liberté de se déplacer.



## ZOOM sur les ERP

### Définition

Le terme **ERP** vient de l'anglais « Enterprise Resource Planning », et a été traduit en français par l'acronyme moins répandu **PGI** (Progiciel de Gestion Intégré).

Il se définit comme un progiciel (ensemble de logiciels) permettant une gestion globale des processus opérationnels d'une entreprise ainsi qu'un suivi quotidien de l'ensemble des informations et des services opérationnels d'une entreprise. Il intègre à lui seul plusieurs modules ou fonctions de gestion :

- gestion comptable et financière,
- gestion des stocks,
- gestion des ressources humaines,
- gestion des fournisseurs,
- gestion de la vente,
- gestion de la distribution,
- etc.

Il s'agit donc d'une base de données unique permettant de coordonner les différentes solutions de gestion utilisées dans l'entreprise.

L'ERP est composé d'applications informatiques sous forme de modules fonctionnels indépendants mais intégrés à la base de données unique et commune. En cas d'impact d'un module, l'information est mise à jour en temps réel dans l'ensemble des autres modules associés.



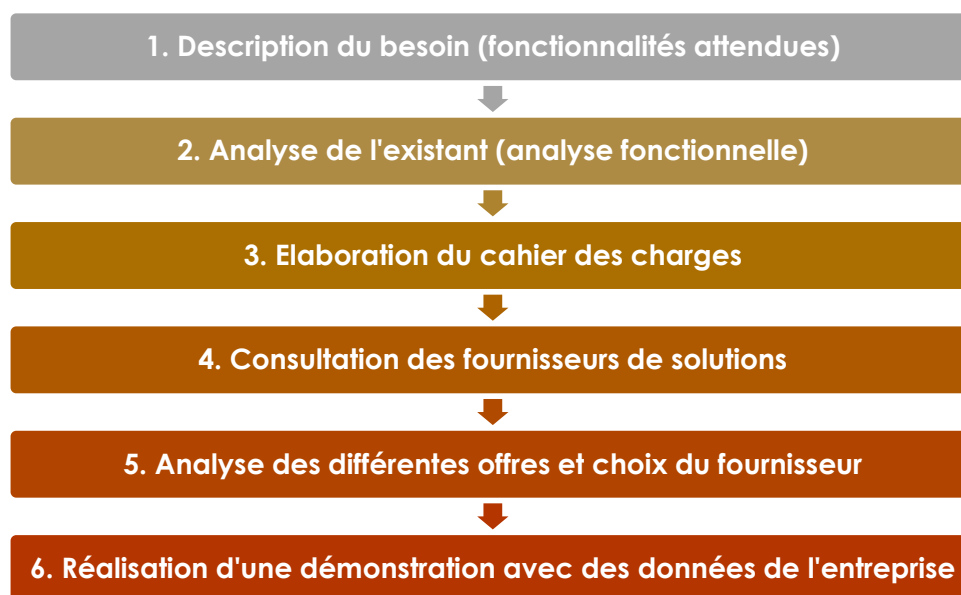
### Quels sont les avantages et inconvénients d'un ERP ?

+	-
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amélioration de la productivité et de la sécurité des processus de gestion.</li> <li>• Cohérence et homogénéité / standardisation des informations (un seul fichier article, un seul fichier client, etc).</li> <li>• Partage du même système d'information entre les salariés, ce qui facilite les échanges et permet de gagner du temps.</li> <li>• Aide à la recherche de productivité.</li> <li>• Aide à la prise de décision rapide.</li> <li>• Contrôle centralisé de l'entreprise.</li> <li>• Formation initiale de prise en main commune à tous les employés.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise en œuvre parfois complexe.</li> <li>• Coût initial relativement élevé + coût des mises à jour et du matériel associé.</li> <li>• Demande organisation, rigueur et bonne connaissance des processus de l'entreprise</li> <li>• Capacité de remise en question de son organisation actuelle.</li> <li>• Adaptation des équipes à l'outil.</li> <li>• Attention au choix de l'ERP : il en existe des plus ou moins adaptés aux activités de l'entreprise en question.</li> </ul>

## Comment choisir une solution adaptée à mon entreprise ?

Chaque entreprise possède des activités différentes ainsi qu'une gestion propre. Il est alors essentiel, dans le cadre d'un projet d'implantation d'un ERP, de se pencher sur les processus et métiers existants au sein de la société, afin de construire un **cahier des charges global** adapté à toutes les contraintes spécifiques recensées.

Lors d'une consultation de fournisseurs de solutions ERP, il est nécessaire de suivre quelques principales étapes (voir ci-dessous) afin de ne pas faire l'impasse sur tout ou partie du besoin initial de l'entreprise, voir sur certains processus.



Il est crucial de ne pas se précipiter sur le choix d'une solution, mais d'évaluer, grâce aux trois premières étapes, laquelle sera la plus adaptée aux besoins de l'entreprise. Un ERP se choisit par rapport au besoin de l'entreprise, et devient un constituant majeur de sa structuration pour les 10-15 ans à venir. Il est donc primordial de bien dimensionner cet outil.

## Critères de choix d'un ERP ?

Lorsque le cahier des charges a été élaboré, plusieurs fournisseurs de solutions peuvent être envisagés. Il est essentiel d'étudier les critères principaux à retenir pour choisir le meilleur prestataire. Pour cela, vous trouverez dans le tableau ci-dessous une sélection de quelques critères fondamentaux à prendre en considération.

CRITERES		EXPLICATIONS
1	Vos exigences et vos besoins	Prise en compte des besoins et contraintes métiers de l'entreprise, respect du cahier des charges technique. S'orienter vers le prestataire qui propose une solution de base de son ERP la plus adaptée, car souvent les modules supplémentaires spécifiquement développés pour l'entreprise utilisatrice nécessitent une maintenance plus soutenue et plus onéreuse.
2	L'agilité et la flexibilité	La solution choisie doit pouvoir s'adapter, à court et moyen terme, au développement de votre entreprise (nouveau produit, perte de clients, nouveaux locaux ou équipements, etc.)
3	L'intégration	La solution choisie doit pouvoir s'intégrer avec les éventuels autres services que vous possédez déjà au sein de votre entreprise (système de paie, CRM, ect.). L'idée est bien de les intégrer et importer ou exporter les données des uns et des autres.
4	Le coût	<p>Quel est le budget défini pour la mise en place de l'ERP ? Attention aux coûts « cachés » : la mise en place d'un ERP se décline en divers coûts :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- acquisition et implantation du logiciel (solution de base ou avec modules supplémentaires ?)</li> <li>- matériel nécessaire (terminaux etc)</li> <li>- maintenance et mises à jour</li> <li>- formations</li> </ul> <p>Il est nécessaire d'évaluer et analyser le retour sur investissement possible, en comptant les économies d'opérations et l'amélioration des ventes. La mise en place d'un ERP doit être un tremplin et non un poids à traîner !</p>
5	L'adoption des utilisateurs	Il est primordial que vos collaborateurs s'approprient la solution ERP, et puissent être soutenus par un revendeur ERP capable de les former. Il convient de leur présenter les avantages de ce nouvel outil qui a pour objectif de leur faciliter certaines tâches, et de les consulter pour le choix d'une solution en particulier.
6	La durabilité	<p>La solution doit être durable : est-elle développée par un seul programmeur ? Est-elle implantée dans plusieurs sociétés ?</p> <p>L'entreprise s'engage pour des périodes de 10 à 15 ans minimum avec en parallèle une adaptation des postes de travail à ce nouvel outil.</p> <p>Elle peut donc attendre du prestataire une certaine solidité financière et une structure permettant de fournir un support technique sur la durée de vie de l'ERP. Est-ce le cas pour tous les prestataires ?</p>
7	Le soutien et l'assistance	Prenez le temps d'évaluer le « service après-vente » offert par le développeur de la solution : réactivité, coût, etc. Assurez-vous d'avoir un soutien à distance disponible durant vos heures ouvrables et d'avoir une bonne relation avec votre revendeur ERP qui sera votre interlocuteur pendant plusieurs années.



## Quelques exemples de solutions ...

### ◆ En Nouvelle-Calédonie

- CAPSET, Nouméa

Positionnement multi-logiciels et multi-éditeurs partenaires, permettant de proposer des solutions logicielles adaptées aux besoins spécifiques des entreprises. Accompagnement dans la gestion complète de leur système d'information métier, de la conception, l'intégration, l'évolution, jusqu'au maintien en condition opérationnelle.

Les contacter : 24 23 22 – [contact@capster.nc](mailto:contact@capster.nc) - <http://www.capset.nc/>

- ALPHALOG, Nouméa

Spécialisés dans le développement de solutions web pour entreprises, systèmes ERP et CRM ; conception de logiciels sur mesure.

Les contacter : 27.82.83 - <http://www.alphalog.nc>

### ◆ En métropole

Solutions adaptables :

- **Groupe AD Info**

Proposition de diverses solutions ERP, dont une adaptée à l'agroalimentaire : **DIFAGRO**.

Les contacter : +33 2 51 62 03 83 - <https://www.groupeadinfo.com/article/solutions-erp-metiers.html>

- **Solune Informatique**

**Solune** est une solution en GPAO ERP qui regroupe l'ensemble des données en gestion commerciale (facture, devis, BL, relance fournisseur...) et en gestion de production (gamme, nomenclature, non-conformité...)

Les contacter : +33 6 23 33 64 33 - [ijeanneton@solune.com](mailto:ijeanneton@solune.com)

<https://solune.com/fr/nos-modules.html>

- **Opteam Process**

Accompagnement dans le déploiement de la solution **VIF** (ERP spécialisé agroalimentaire) et dans la formation des équipes.

Les contacter : +33 6 81 45 14 92 - [christelle.guillot@opteamprocess.fr](mailto:christelle.guillot@opteamprocess.fr)

<https://www.opteamprocess.fr/erp-entreprise/>

- **PM Conseil**

Conception d'un outil basé sur l'ERP **SAP** mais préconfiguré pour l'agroalimentaire.

Les contacter : +33 1 55 90 90 00 - [pm@progressmanagement.com](mailto:pm@progressmanagement.com) -

<https://www.progressmanagement.com/offres/integration-sap/>

- **INFOLOGIC**

L'éditeur de logiciel **INFOLOGIC** propose une offre ERP pour l'agroalimentaire : **COPILOTE**.

<https://www.infologic-copilote.fr/>



## Conclusion

La mise en place d'un ERP est un projet d'entreprise qui nécessite une remise en cause profonde des habitudes en place. Cela va conduire à un changement en profondeur.

La démarche est longue (plusieurs mois) et va mobiliser de nombreuses ressources en interne (analyse, formation...)

L'étude préalable permettra de mieux cerner le projet et évitera de remettre en cause à différentes étapes du projet les axes de développement de l'outil.

Les risques d'une analyse en amont trop rapide peuvent être :

- des retards sur le planning
- une dérive financière du projet (spécifique)
- des objectifs pas atteints (fonctionnalité non disponible, perte de temps...)
- un projet non abouti
- une dégradation de l'ambiance de travail
- ...

## Accompagnement



N'hésitez pas à contacter le Pôle Agroalimentaire de l'ADECAL Technopole pour tout complément d'information ainsi que pour l'aide à la définition d'un plan d'actions spécifiques aux besoins de votre entreprise pour la coordination des différentes étapes nécessaires à la mise en place d'outils numériques.



L'ADECAL TECHNOPOLE est insérée dans des réseaux institutionnels, techniques et professionnels, aussi bien au niveau local que national. Le Pôle Agro-Alimentaire vous propose une expertise et un accompagnement méthodologique et technique sur les sujets relevant du domaine agroalimentaire. De l'écoute des besoins à l'apport de réponses opérationnelles et personnalisées, il a pour objectif premier de soutenir les acteurs de la transformation alimentaire, et ce en toute confidentialité.

### Vos interlocuteurs :

- Yannick Fulchiron, Responsable du Pôle Agroalimentaire  
Tel : 92 18 11  
Mail : [yannick.fulchiron@adecal.nc](mailto:yannick.fulchiron@adecal.nc)
- Coralie BREFI, Conseillère en développement technologique  
Tel : 74 82 50  
Mail : [coralie.brefi@adecal.nc](mailto:coralie.brefi@adecal.nc)



1 bis rue Berthelot, BP 2384, 98846 Nouméa cedex

Bureau : (+687) 24 90 77 – Fax : (+687) 24 90 87