

**MONOPRIX**  
PRODUITS DE GRANDE CONSOMMATION  
ET DISTRIBUTION



**MONOPRIX**

### Le défi :

Monoprix souhaitait mettre en place une solution présentant une vision consolidée de ses données qualité, basée sur une indexation par type d'audit qualité ou selon des critères tels que le classement régional ou national d'un magasin.

### La solution :

Monoprix a choisi la solution EXALEAD CloudView de Dassault Systèmes pour ses fonctions d'indexation et d'analyse en temps réel sur l'ensemble des données qualité des magasins.

### Les bénéfices :

Avec CloudView, Monoprix dispose d'une vue globale des performances de chaque magasin au niveau régional ou national et peut identifier des domaines d'amélioration en temps réel.

## DU PRODUCTEUR AU CONSOMMATEUR

Avant d'arriver dans le chariot du consommateur, les denrées périssables ont parcouru un long trajet. Elles ont été chargées par le fabricant ou le producteur à bord d'un camion, d'un train, d'un avion ou d'un bateau afin d'être livrées à l'entrepôt des supermarchés. Elles ont ensuite été distribuées dans les supermarchés où elles ont été enregistrées, comptabilisées, étiquetées et placées en rayon. Tout au long de ce processus, les denrées ont été manipulées à de nombreuses reprises, dans le respect constant des règles d'hygiène. Lorsque des produits doivent être stockés au froid, les employés sont les garants de la préservation continue de la chaîne du froid. Pour cela, ils doivent suivre des procédures et des protocoles stricts. C'est pourquoi il est primordial de mettre en place un processus rigoureux garantissant la qualité de la marchandise lorsqu'elle arrivera sur les linéaires ou au rayon frais.

Le département Qualité et Sécurité Alimentaire de Monoprix est responsable de la surveillance des 400 magasins en France. « Notre département est composé de deux pôles. Le premier, le pôle Produits est en charge du développement et du suivi des produits de notre marque, et est en relation avec les fournisseurs sur la partie amont ; et le deuxième, le pôle Magasins supervise les magasins en assurant la mise en œuvre et le suivi de tous les processus qualité associés aux produits dans les magasins », explique Sébastien Muller, Chef de service Pôle Magasins, Département Qualité et Sécurité Alimentaire, Monoprix. « À mon arrivée dans le département, il nous manquait des indicateurs qualité solides. Il n'existait pas de moyen méthodique et formel permettant de s'assurer du suivi des procédures, de vérifier la nature d'une détérioration de produit et de contrôler la formation systématique et adéquate du personnel aux procédures en magasin. Les données dont nous disposions étaient fragmentées et ne nous permettaient pas d'évaluer la situation au niveau national ni de détecter des tendances sur une période donnée », ajoute-t-il.

## PLUSIEURS AUDITS PAR AN

Les normes de qualité qui régissent la distribution de denrées alimentaires sont en grande partie définies par l'IFS (International Food Standard). Ces normes internationales d'audit de la sécurité alimentaire définissent des processus qui permettent de gérer la sécurité. « Nous avons un contrat

### À propos de Mind7 Consulting

Mind7 Consulting est une société de conseil innovante créée en 2011. Son objectif est d'aider les clients à optimiser leurs performances opérationnelles en maîtrisant les processus et en tirant parti de toutes les informations et données disponibles. Sa spécificité est de combiner deux dimensions complémentaires : d'un côté, des outils pour capturer, gérer et exploiter les informations et de l'autre, des méthodes inspirées de l'Assurance Qualité leur permettant de prendre les décisions qui vont améliorer et transformer l'entreprise.

En savoir plus  
[www.mind7.com](http://www.mind7.com)



avec les auditeurs d'IFS qui sont formés pour mener ces types d'analyses. Ils procèdent à un audit de nos magasins deux fois par an », précise M. Muller. « Ils répondent à un questionnaire sur l'état de chaque magasin, notamment sur l'hygiène et les procédures de manipulation des denrées alimentaires.

Nous organisons ensuite des visites de suivi deux fois par an au cours desquelles des auditeurs indépendants évaluent les progrès de chaque magasin en fonction des résultats de l'audit IFS et des critères définis par Monoprix. Ces audits permettent de vérifier que le personnel respecte les processus définis par l'IFS et Monoprix, afin que les denrées alimentaires ne soient pas contaminées ou abîmées lors de la livraison au client. Quatre audits par an multipliés par 400 magasins représentent une énorme quantité de données. Or, nous ne disposions d'aucun moyen pour consolider ou croiser les différentes informations sur un tableau de bord unique, ce qui nous aurait permis de distinguer des tendances ou d'avoir une vision globale. Nous avons besoin d'exploiter les données selon un spectre plus large et pas seulement localement et à un moment donné. Grâce aux outils de recherche, d'indexation et de consolidation, nous allons pouvoir identifier des modèles et adapter les plans d'actions internes. »



« La réactivité est notre maître-mot. Contrairement à notre solution précédente, CloudView nous permet d'obtenir des résultats dynamiques instantanés qui rendent possible la prise de mesures correctives en temps réel. »

— Sébastien Muller  
Chef de service Pôle Magasins  
Département Qualité et Sécurité Alimentaire, Monoprix

Monoprix a choisi EXALEAD CloudView de Dassault Systèmes (3DS), une application d'accès à l'information, pour consolider les différentes sources de données pouvant améliorer la connaissance de la situation sur le terrain de l'équipe de Sébastien Muller. « Notre maître-mot est la réactivité », déclare-t-il. « Contrairement à notre solution précédente, CloudView nous permet d'obtenir des résultats dynamiques instantanés qui rendent possible la prise de mesures correctives en temps réel. Notre outil précédent produisait des tables statiques, qui très vite ne correspondaient plus à ce qui se passait réellement dans nos magasins. CloudView va pouvoir s'adapter à nos besoins évolutifs. »

## UNE VUE CONSOLIDÉE POUR UNE PRISE DE DÉCISION AMÉLIORÉE

Mind7 Consulting, partenaire de 3DS, a été l'intégrateur du projet de mise en œuvre d'EXALEAD. L'une de ses missions était de définir une syntaxe commune et de normaliser les données saisies par les auditeurs. « Auparavant, les auditeurs n'utilisaient pas la même syntaxe pour renseigner les formulaires. Mind7 a donc défini et normalisé la taxonomie et indexé les données dans CloudView, y compris les commentaires des auditeurs. Monoprix a ainsi pu obtenir des résultats de recherche plus précis et plus complets », explique Alexandre Vincent, Directeur des Systèmes d'Information chez Monoprix. « CloudView permet d'effectuer des recherches dans des sources d'informations non liées et de fournir des résultats consolidés qui nous aident à détecter des modèles que nous n'aurions jamais pu identifier autrement. Par exemple, un indicateur peut montrer l'existence de nombreuses absences de conformité en rapport avec les procédures de manipulation des denrées alimentaires dans un magasin, et un autre

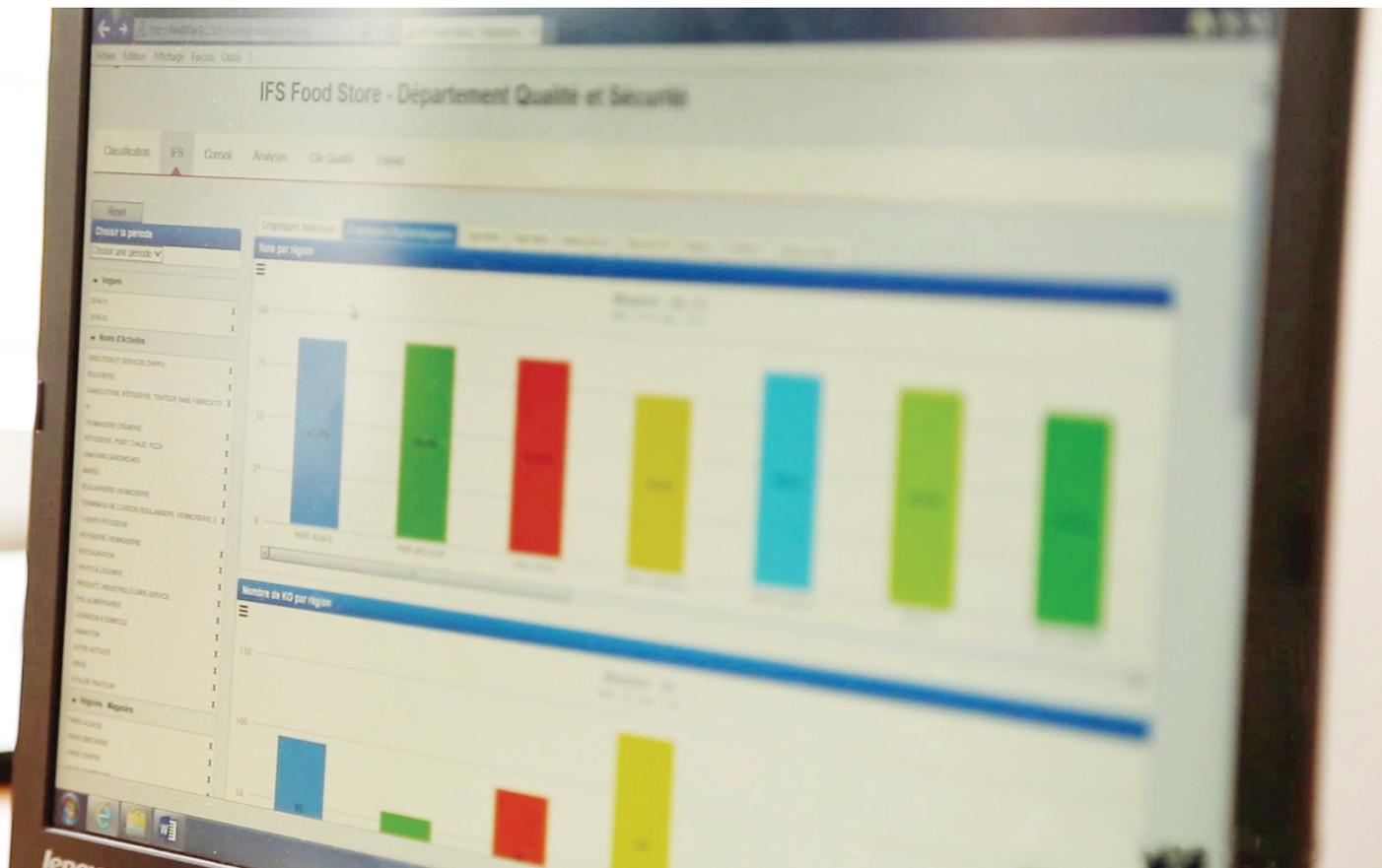
indiquer que la moitié des employés d'un magasin n'a suivi aucune formation depuis plus de deux ans », explique M. Vincent. « Nous avons identifié un domaine d'amélioration qui nous aurait échappé si nous n'avions pas pu afficher une vue consolidée de ces deux sources d'informations », complète M. Muller. « Avec notre solution précédente, nous devions rechercher manuellement les informations dans différentes vues et regrouper nous-mêmes les données. Les chances d'identifier une relation éventuelle entre ces données étaient minces. Désormais, nous pouvons filtrer les informations de différentes manières et le résultat est rapidement disponible sur une seule page. Il est plus facile de voir les modèles et d'en tirer des conclusions éclairées. »

M. Vincent ajoute : « Nous pouvons également travailler davantage sur les détails, analyser des informations spécifiques et ainsi détecter des anomalies que nous n'aurions jamais détectées auparavant.



« CloudView permet d'effectuer des recherches dans des sources d'informations non liées et de fournir des résultats consolidés qui nous aident à détecter des modèles que nous n'aurions jamais pu identifier autrement. »

— Alexandre Vincent  
Directeur des Systèmes d'Information, Monoprix



Exemple de tableau d'analyse qualité en magasin

À partir des mêmes données, nous pouvons voir ce qui se passe au niveau national ou régional puis nous concentrer sur un seul magasin. Nous disposons d'une vue macro et micro », précise-t-il. « Il est également possible d'avoir une vue verticale, par exemple le processus de bout-en-bout du trajet d'un produit de la porte du magasin jusqu'aux linéaires ; ou une vue horizontale, par activité, par exemple tous les éléments liés au nettoyage et à la désinfection dans un ou plusieurs magasins, ou liés à l'étiquetage du produit », explique M. Muller. « Étant donné que les audits sont effectués magasin par magasin, nous obtenons des informations dont nous n'aurions jamais pu disposer en ne consultant que les données d'un seul audit. Les capacités puissantes de recherche selon plusieurs critères de CloudView nous permettent de déceler immédiatement toute absence de conformité au niveau de chaque magasin, mais également dans plusieurs magasins ou au niveau national. »

Pour le moment, seule l'équipe de Sébastien Muller a accès aux résultats de recherche et aux tableaux de bord de CloudView. Plus tard, chaque gérant de magasin pourra également y accéder. « Même si ces informations sont pour l'instant destinées à la société Monoprix, il est préférable qu'à terme les magasins aient accès à leurs propres tableaux de bord afin d'améliorer leur réactivité », indique M. Muller. « Ils disposeront bientôt d'une vue par thème, activité, processus, produit et classement dans leur région ou par rapport à l'ensemble des magasins à l'échelle nationale. Ils auront ainsi ce qu'on appelle une vue à 360. »

## À propos de Monoprix

Monoprix est leader du commerce de centre-ville avec une présence dans plus de 200 villes en France à travers ses 6 enseignes (Monoprix, monop', monop'daily, monop'beauty, monop'station et Naturalia). L'enseigne Monoprix réunit plus de 300 magasins au cœur de villes.

**Offre :** alimentaire, mode, maison-loisir, hygiène-beauté

**Salariés :** 21 000

**Siège social :** Clichy, France

**Pour plus d'informations :** [www.monoprix.fr](http://www.monoprix.fr)

Que pensent Sébastien Muller et Alexandre Vincent de l'expérience EXALEAD ?

« Nous voulions avoir des indicateurs qualité simples, fiables, représentatifs et interprétables. EXALEAD répond parfaitement à notre demande. Nous obtenons une vue actualisée, instantanée et globale des résultats d'audit. Cette vue en temps réel joue un rôle essentiel pour nos magasins. En effet, un magasin d'alimentation doit éviter que des problèmes perdurent, la confiance des clients étant difficile à regagner.

Plus nous répondons rapidement aux problèmes potentiels, mieux c'est pour notre activité », conclut M. Muller.

## Notre plateforme 3DEXPERIENCE® supporte, par la puissance de nos marques, 12 industries à travers un riche portefeuille de Solutions Industrielles.

Dassault Systèmes, «The 3DEXPERIENCE® Company», offre aux entreprises et aux particuliers les univers virtuels nécessaires à la conception d'innovations durables. Ses solutions leaders sur le marché transforment pour ses clients, le design, la fabrication et la maintenance de leurs produits. Les solutions collaboratives de Dassault Systèmes permettent de promouvoir l'innovation sociale et offrent de nouvelles possibilités d'améliorer le monde réel grâce aux univers virtuels. Avec des ventes dans 140 pays, le Groupe apporte de la valeur à plus de 190 000 entreprises de toutes tailles dans toutes les industries. Pour plus d'informations, visitez [www.3ds.com](http://www.3ds.com).

