

Le Monde INFORMATIQUE

**SPÉCIAL
PME-PMI**

< 5 mars 2004 >

www.webimi.com

**Rencontre >**

Philippe Tack, DI de Silvacrim

> *"Contrôler mon informatique tout en externalisant ce qui peut l'être"* PAGE 6



> **Dossier**
La maîtrise du stockage en PME-PMI PAGE 17

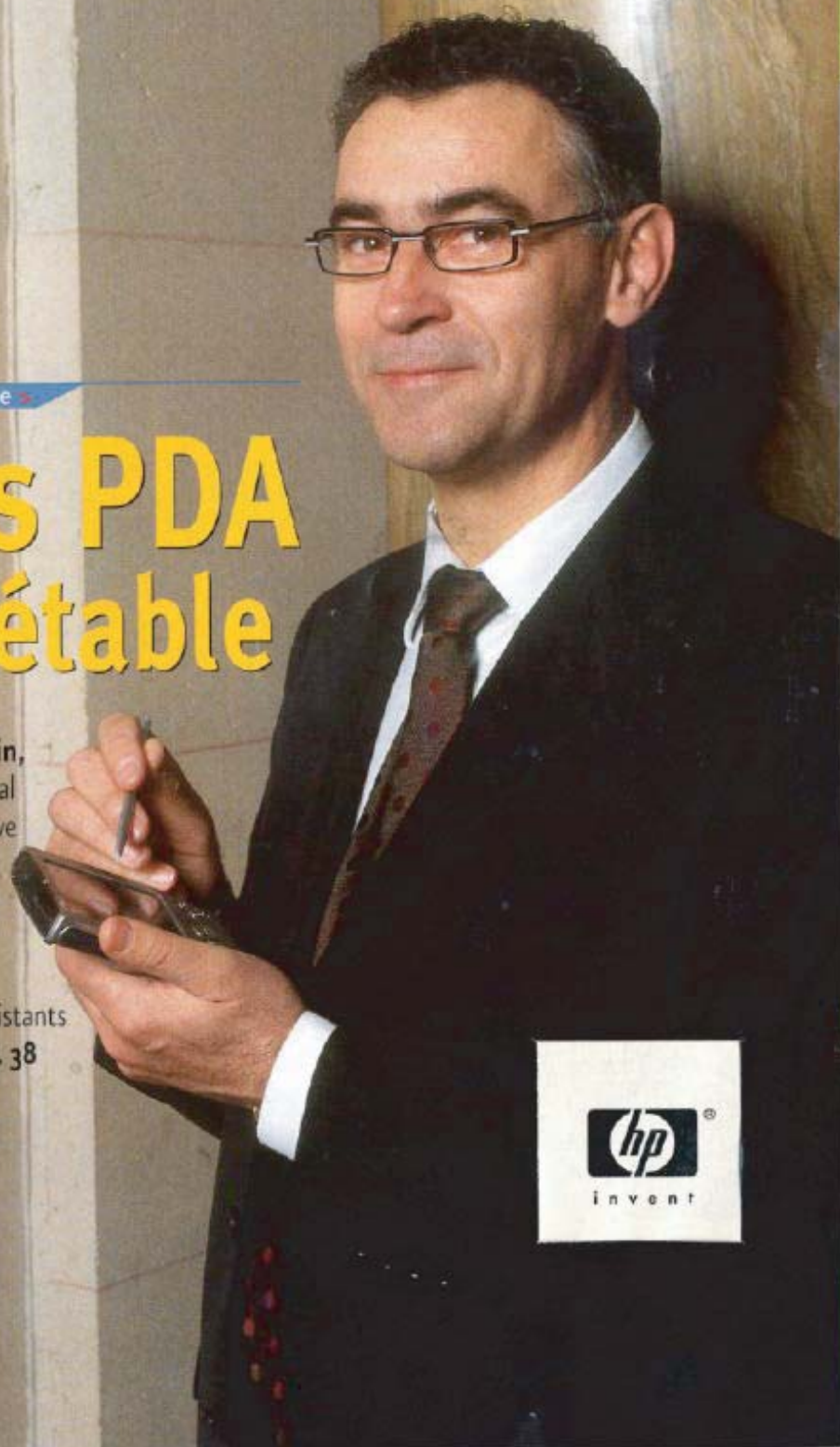


> **Comment rajeunir ses applications AS/400** PAGE 48

< Témoignage >

Des PDA à l'étable

Jean-Luc Guérin, directeur général de la coopérative agricole Agire, a doté ses cent trente inséminateurs itinérants d'assistants personnels. > P. 38

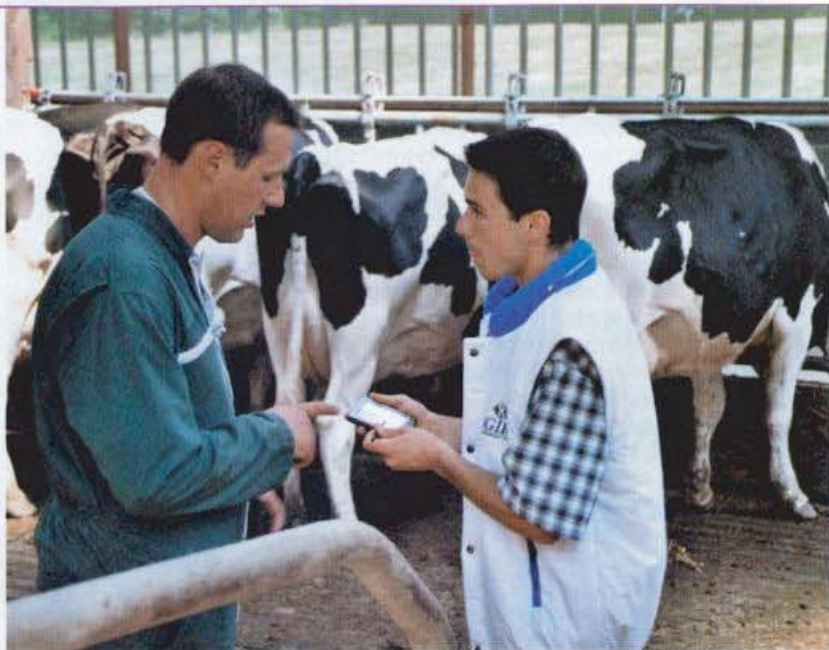

invent



< Témoignage >

Agire envoie des assistants personnels à l'étable

La coopérative Agire a doté ses cent trente inséminateurs d'assistants personnels pour gérer les informations sur les cheptels et sur les semences disponibles. A la clé, un meilleur service et des économies de gestion.



■ L'utilisation de l'application dans l'étable était une condition sine qua none.

Sur les deux cent trente salariés d'Agire, cent trente sont itinérants. Et par n'importe quelle sorte d'itinérants. Des inséminateurs, qui vont de ferme en ferme pour féconder artificiellement des vaches reproductrices. Ils parcourent six millions de kilomètres par

an et effectuent huit cent mille interventions. "Ce sont de vrais nomades", explique Jean-Luc Guérin, directeur général de la coopérative agricole qui couvre les départements de la Manche, du Calvados et de l'Ille-et-Vilaine. Ils sont regroupés par cinq ou six au sein de vingt-trois bureaux pour couvrir

une même zone de chalandise. Ils doivent assurer, outre l'insémination proprement dite, les tâches de conseil sur le type de semence approprié en fonction des demandes de l'éleveur, et de s'acquitter des tâches administratives, en particulier remonter les informations nécessaires à la facturation. Il n'y a pas si longtemps encore, tout se passait par courrier et par télécopie. Et l'efficacité n'était pas toujours au rendez-vous. "Les inséminateurs recevaient tellement de fax qu'ils en étaient noyés, poursuit Jean-Luc Guérin. En même temps, ils manquaient d'informations en temps réel. Nous avons lancé le projet PDA avec comme premier objectif l'amélioration de la qualité de service."

éleveurs clients d'Agire et celle du millier de taureaux. Malgré cela, l'option d'un micro-ordinateur portable est rejetée dès le départ. "Je voulais que la discussion entre l'inséminateur et l'éleveur se déroule dans l'étable, explique J.-L. Guérin. Il fallait un outil que l'on sorte de la poche, et que l'on puisse utiliser debout, tout en parlant, pour garder de la convivialité. J'avais un ami qui possédait un Palm, et je me suis dit : il faut cela pour mes collaborateurs."

Pour tester le produit, une petite application est rapidement mise au point pour sept personnes travaillant sur la sélection génétique. Six mois après, il est décidé de lancer un projet pour équiper l'ensemble des inséminateurs. "Nous voulions que l'ensemble des informations concernant les clients d'un même bureau soient accessibles directement, ce qui représente environ cent cinquante mille données. Or, ni le Palm, ni le Pocket PC n'avaient à l'époque une mémoire suffisante. Autre problème, la capacité des batteries qui ne supportait pas une vraie demi-journée de travail."

Ces "détails" techniques, qui auraient probablement provoqué le report sine die du projet dans une grande entreprise disposant de rouages de décision structurés n'effraient pourtant pas les responsables d'Agire. "Nous avons constaté que la capacité des assistants personnels augmentait régulièrement. Nous avons donc fait le pari que le matériel évoluerait pen-



Agire, une coopérative agricole

Agire (Amélioration génétique, insémination, reproduction, élevage) est constitué selon le statut d'une coopérative agricole.

Ses actionnaires sont donc également ses clients. Il était donc logique d'associer les éleveurs à la mise au point du projet, dont des représentants ont participé à des groupes de travail destinés à mieux cerner les besoins des uns et des autres.

Si le siège social se trouve à Réville, près de Saint-Vast-la-Hougue dans la Manche, les bureaux de la direction se trouvent à Saint-Manvieu-Norrey, près de Caen, dans le



■ L'interface a été conçue de manière à naviguer le plus simplement possible.

Calvados. Comme Agire couvre les départements de la Basse-Normandie ainsi que l'Ille-et-Vilaine, les inséminateurs sont répartis en vingt-trois bureaux, uniquement équipés d'une ligne téléphonique et d'un télécopieur.

dant les six mois nécessaires au développement de l'application." Un pari un peu osé, mais gagné. Et la preuve qu'une PME, qui souffre ni de prise de décision diluée, ni de décideurs cherchant d'abord à "ouvrir le parapluie", a une réelle capacité à mettre en œuvre rapidement des applications innovantes.

Gain de temps et réduction des coûts

Cette réflexion sur le matériel est bien sûr arrivée après la définition du projet lui-même. Le premier objectif était de pouvoir remonter plus rapidement les informations récoltées sur le terrain. Chaque intervention dans un élevage donne lieu à une facture, qui varie selon le type de semence utilisé et à des données sur la vache inséminée. Ces informations, écrites manuellement, étaient renvoyées par la Poste, généralement à la fin de la semaine, pour être saisies afin d'être traitées informatiquement. Un labour qui occupait huit personnes. Finalement, il fallait compter environ un mois entre l'intervention sur le terrain et l'envoi de la facture afférente.

Le deuxième objectif était d'apporter des informations directement exploitables aux inséminateurs, lors de leurs discussions avec les éleveurs. La réduction des coûts constituait le troisième objectif, "qui n'était pas le plus important" affirme J.-L. Guérin. Mais qui fut



■ A l'occasion des Trophées de la mobilité, remis dans le cadre du salon Mobile Office, Agire a reçu, le 4 décembre dernier, le prix spécial du jury. De gauche à droite : Eric Sémeillon, directeur commercial de Combos ; Jean-Luc Guérin, directeur général d'Agire et David Naze, ingénieur conseil, CSI.

atteint au-delà de toute espérance. La suppression de la ressaisie manuelle a provoqué une réduction importante de la masse salariale consacrée aux tâches liées à l'informatique, ce qui induit une réduction des coûts liés à l'informatique de l'ordre de trente pour cent. Avec un service informatique réduit à sa plus simple expression, puisqu'il n'occupe que deux personnes, l'une responsable des développements, l'autre pour l'exploitation, Jean-Luc Guérin a pris en charge la supervision du projet. "Il est important que la direction générale s'implique dès le début sur ce type de projet stratégique, explique-t-il.

Aucune solution progicielisée n'existait pour répondre à notre demande. Nous partions sur des voies que nous ne connaissions pas. Je devais faire des choix, et donc bien connaître le dossier depuis le début. Pour l'aider dans ses décisions stratégiques." J.-L. Guérin a embauché un ingénieur-conseil, un investissement qu'il ne regrette pas, car "nous aurions été incapables de mener seuls ce projet à bien".

Une table ronde pour choisir

C'est en décembre 2002, après six mois d'étude et de réflexion, que les responsables d'Agire arrêtent leurs choix techniques. Ce sera un Pocket PC pour les itinérants, et une base de données SQL Server sur un serveur Windows. Un choix finalisé de manière originale. Les différentes sociétés de service consultées proposaient des solutions techniques différentes, en particulier pour la plate-forme serveur. Eventuellement en dénigrant les solutions concurrentes. Il faut dire que le cahier des charges demandait la synchronisation de la base de données entre l'assistant personnel et le serveur. Or personne n'avait l'expérience d'une telle synchronisation sur des volumes aussi importants. Le tout devait enfin s'intégrer au système informatique d'Agire, qui repose sur un AS/400. "Il était très difficile de savoir exactement ce que pouvait réellement assurer les différentes solutions, explique J.-L. Guérin. Nous avons donc décidé de réunir les différentes sociétés autour d'une même table, pour qu'ils puissent échanger arguments et contre-argu-

ments. Ils ont joué le jeu. A l'issue de cette table ronde, nous avons pu faire rapidement notre choix technique, qui a induit le choix des partenaires." Ce sera donc SQL Server, parce que la base de données a paru adaptée aux besoins et d'une bonne fiabilité. Et un assistant personnel de type Pocket PC, parce que l'application demandait des évolutions, que la pérennité de la plate-forme était assurée, et l'environnement de développement, complet. Les partenaires, ce sont Combos Consulting, une jeune société de service, pour la maîtrise d'œuvre, et CSI, pour l'assistance à la maîtrise d'ouvrage. Les références de Combos, en particulier sa collaboration avec un très grand groupe, balayent les réticences liées à sa jeunesse et à sa petite taille. Le premier trimestre 2003 sera consacré à la sélection finale du matériel et au développement des logiciels. Quant à la mise en place opérationnelle, elle interviendra dès l'été.

Le succès entraîne l'évolution de l'application

Après six mois d'exploitation, le projet PDA est un succès. Pas un seul des utilisateurs, même parmi les plus âgés, ne voudraient faire machine arrière. L'application va donc continuer à évoluer. Parmi les fonctions envisagées, l'utilisation de la messagerie, l'adjonction d'un lecteur de codes barres, la mise en place d'une application de gestion de la relation client, et la synchronisation par GPRS. Enfin, la mise en place d'un extranet permettrait le partage et la diffusion des données auprès des éleveurs.

PATRICE DESMEDT

Plate-forme technique de la coopérative

Sur le terrain :

- Assistant personnel Dell AximX5 Performance
- Carte de stockage additionnelle Secure Digital de 128 Mo
- Carte modem Pretec au format Compact Flash
- Imprimante portable Pentax Pocket Jet 200
- Application développée en eVC++ (eMbedded Visual C++) 3.0
- Base de données SQL Server CE sur Pocket PC 2002

Au siège :

- Un AS/400 pour la gestion de l'entreprise
- Deux serveurs sous Windows 2000 Server
- Synchronisation des assistants personnels assurée par IIS 5.0 et SQL Server CE
- Base de données centrale sous SQL Server 2000
- Echanges avec l'AS/400 par lots DTS SQL Server 2000