

2010 NR6  
FRANCE

# zetes GLOBE



**Gruppo IPER** choisit une solution vocale ouverte et flexible et réduit les erreurs de préparation de commandes de 30%

L'**ImageID**, une alternative à la RFID

# sommaire

## 03 REGARD SUR LA TECHNOLOGIE

L'IMAGEID : MEILLEURE QUE LA RFID ? (P3)  
LE GS1 DATABAR : TOUTE L'INFORMATION  
SUR UNE SURFACE HYPER COMPACTE (P4)  
LE CHOIX DES SOLUTIONS VOCALES (P4)

## 05 REGARD SUR LE MARCHÉ

SÉRIALISATION : LUTTE CONTRE LA CONTREFAÇON  
DANS LA CHAÎNE LOGISTIQUE PHARMACEUTIQUE (P5)  
LE COMMERCE ÉQUITABLE OUVRE LA VOIE VERS  
UNE PLUS GRANDE TRAÇABILITÉ DES MATIÈRES  
PREMIÈRES (P6)

## 08 CAS CLIENT

GRUPPO IPER : DU PAPIER À LA RECONNAISSANCE  
VOCALE... ET PLUS ENCORE ! (P8)

## 10 OPINION

INTERVIEW D'ALAIN WIRTZ,  
CEO DU GROUPE ZETES (P10)

## 11 DIVERS

QUI BÉNÉFICIE DE L'AUTO-ID? (P11)  
AGENDA (P11)  
CONTACTEZ UN SPECIALISTE (P11)

## 12 LE DERNIER MOT

LA CÔTE D'IVOIRE, FIÈRE PIONNIÈRE AVEC SON PROJET  
DE PASSEPORT BIOMÉTRIQUE (P12)

ZETESInterscan  
Bâtiment Einstein  
17-19, Rue Georges Besse - 92160 Antony  
Tél : +33(0)1 46 11 43 00  
Fax : +33(0)1 46 11 43 22  
info@fr.zetes.com

Cette lettre d'information est  
une édition française du groupe Zetes.  
Pour de plus amples informations,  
rendez-vous sur [www.zetes.fr](http://www.zetes.fr).

Editeur responsable: Sarah Dheedene,  
rue de Strasbourg 3, 1130 Bruxelles, Belgique

**zetes**  
**GLOBE**



# editorial

Cher lecteur, chère lectrice,

Nous sommes heureux de vous présenter la nouvelle version de notre lettre d'information, Zetes Globe. Avec ce nouveau format, basé sur un design, un découpage et un contenu différents, nous souhaitons vous informer encore mieux sur tout ce qui se passe dans le secteur de l'identification automatique des biens et des personnes. Quelles sont les dernières tendances en termes de technologie et de marché ? Quelles sont les innovations susceptibles d'accroître votre rentabilité ? Au travers d'interviews avec des experts de l'identification automatique des biens et des personnes et des clients issus de diverses industries, nous vous tiendrons informé(e) au mieux de tout ce qui peut faire la différence dans la chaîne d'approvisionnement.

Nous entamerons cette édition en examinant les tendances les plus récentes dans le domaine de la technologie. Vous découvrirez ainsi comment la capture de données basée sur l'acquisition d'images (ImageID) peut offrir une alternative intéressante à l'identification par radiofréquence (RFID), et en saurez plus sur les dernières évolutions dans le secteur de la reconnaissance vocale. Nous aborderons également le thème GS1 Databar, un code à barres ciblant l'identification des articles de petites dimensions.

Dans le chapitre « Regard sur le marché », nous verrons comment la traçabilité devient pour les fabricants de produits alimentaires une préoccupation toujours plus importante, liée aux exigences croissantes des clients désireux de savoir ce que contiennent les produits qu'ils achètent, et s'ils ont été produits de manière éthique. La traçabilité s'avère également fondamentale dans le secteur pharmaceutique : nous jetterons un coup d'œil sur les réglementations et recommandations toujours plus strictes actuellement en vigueur et la manière dont les solutions de traçabilité peuvent aider les sociétés pharmaceutiques à acquérir un avantage concurrentiel. Nous nous rendrons ensuite en Italie pour apprendre du distributeur Gruppo Iper comment parvenir à réduire de 30 % ses erreurs de préparation.

Le chapitre « Opinion » est laissé à Alain Wirtz, CEO du Groupe Zetes. Fort de 25 années d'expérience dans le secteur de l'identification automatique des biens et des personnes, celui-ci y évalue l'impact de la crise économique actuelle sur l'industrie et jette un regard sur le futur.

Et comme la force de notre activité repose dans une large mesure sur les relations à long terme nouées avec nos clients, nous leur laisserons le dernier mot. Cette fois, c'est la SNEDAI (Société nationale d'édition de documents administratifs et d'identification) qui expose de quelle manière la biométrie a aidé la Côte d'Ivoire à produire des passeports et visas hautement sécurisés, qui comptent parmi les plus avancés au monde.

L'inspiration nous a guidés pour relouer notre lettre d'information... J'espère qu'à son tour, celle-ci vous inspirera de nouvelles idées pour améliorer plus avant vos activités.

**Djaffar FERRAT**  
**Country Manager**  
**ZetesInterscan**

## L'IMAGEID : MEILLEURE QUE LA RFID ?

PERMETTANT DE LIRE DES CENTAINES DE CODES À BARRES EN QUELQUES SECONDES, LA TECHNOLOGIE IMAGEID DÉGAGE DE NOUVELLES PERSPECTIVES SUR LA CHAÎNE LOGISTIQUE.

### ALIMENTAIRE | RPC | AUTOMOBILE

Dans certains environnements, comme le secteur des aliments frais, il est primordial d'assurer une expédition des plus précises. La RFID peut résoudre certains problèmes, mais ce n'est pas toujours la solution la plus adaptée. Capable de lire instantanément un nombre illimité de codes à barres, l'ImageID semble être une alternative intéressante. Zetes Globe a demandé à Rafi Pilosoph, responsable du Centre d'Innovation ImageID, de quelle manière le client pouvait bénéficier de cette technologie.

#### Sur quel marché la technologie ImageID peut-elle apporter le plus d'avantages ?

**Rafi Pilosoph** Actuellement, elle est surtout utilisée pour la vérification des expéditions dans l'industrie alimentaire. Ce secteur se caractérise par un grand nombre de palettes chargées d'articles variés, à expédier chaque jour aux distributeurs. Pour les sociétés alimentaires, les erreurs peuvent coûter très cher. Certains clients leur facturent des pénalités pour toute erreur d'expédition. Mais même si tous ne pratiquent pas cette politique, un produit frais qui arrive à une destination erronée ne pourra, la plupart du temps, plus être consommé une fois retourné - si tant est qu'il soit renvoyé. Les distributeurs alimentaires ont donc besoin d'une parfaite concordance entre la commande et les palettes expédiées. Ils ont aussi besoin d'une preuve en cas de contestation, montrant le contenu et l'état des palettes envoyées. La technologie ImageID peut garantir ce niveau de précision.

#### En quoi est-elle si exceptionnelle ?

**Rafi Pilosoph** Aucune autre technologie d'identification automatique ne peut lire autant de codes à barres à la fois, avec un taux de détection de 100%. En outre, puisqu'elle se base sur des images, elle peut indiquer l'emplacement des articles sur la palette, et fournir une preuve visuelle de leur présence et de leur état. Ainsi, même un manutentionnaire non qualifié peut facilement localiser et corriger les erreurs avant la mise sous film et l'expédition.

#### Comment savoir s'il vaut mieux utiliser la RFID, le lecteur portable ou l'ImageID ?

**Rafi Pilosoph** Comme pour toute technologie, il n'existe pas de solution universelle. Le défi est de trouver la bonne adéquation entre les exigences du client et la technologie, et de fournir une solution rentable. Comme la RFID, l'ImageID est plus adaptée aux applications très automatisées pour le traitement de gros volumes de marchandises. La RFID convient mieux quand la balise n'est pas dans le champ de vision. Toutefois, lorsqu'il est nécessaire de localiser un article spécifique sur une palette, par exemple pour corriger des erreurs d'expédition, l'opération sera très fastidieuse avec un système RFID, mais d'une simplicité enfantine avec ImageID.

L'environnement doit également être pris en considération. Par exemple, la présence de métaux ou de liquides perturbe la détection de la RFID.

Au niveau du coût, l'ImageID est également plus avantageuse. Elle ne nécessite aucun investissement supplémentaire, puisqu'elle utilise les codes à barres existants.

#### Vous êtes responsable du Centre d'Innovation ImageID chez Zetes. De quelle manière Zetes travaille-t-elle avec cette technologie ?

**Rafi Pilosoph** Zetes offre à ses clients les avantages de l'ImageID via la solution Visidot. Celle-ci se base sur une technologie brevetée de traitement de l'image, permettant de décoder plusieurs codes à barres dans une image. Solution complète, Visidot Reader, associée à l'ImageID, est ce qui se fait de mieux. Visidot propose une gamme d'applications pour la traçabilité de la chaîne logistique permettant d'exécuter les règles métier. Cette solution modulaire comprend une interface utilisateur, des interfaces pour les systèmes ERP/WMS d'automatisation, une base de données des images saisies, ainsi qu'un système de gestion en temps réel et de rapports statistiques. Le tout peut être très rapidement adapté aux exigences des clients.

#### Qu'en est-il de l'avenir ? La technologie Visidot peut-elle être utilisée dans d'autres applications ?

**Rafi Pilosoph** Oui, elle peut être utilisée dans pratiquement toutes les applications des centres de distribution, y compris la vérification à l'arrivée («scan-to-stock»), la production, la vérification de l'expédition/de la préparation de commande, ainsi que le contrôle de la répartition et du chargement. L'objectif est de minimiser autant que possible les opérations manuelles afin de réduire les erreurs coûteuses. Visidot est également utilisée en production, dans le contrôle des processus et les applications de séquençement dans les secteurs non alimentaires.

#### | PLUS D'INFO ? | consultez la p11 pour contacter un spécialiste



Chez Campofrío (Burgos, Espagne), l'utilisation de l'ImageID a permis d'obtenir une vérification des expéditions plus rapide ainsi qu'une meilleure traçabilité

## LE GS1 DATABAR : TOUTE L'INFORMATION SUR UNE SURFACE HYPER COMPACTE

### ALIMENTATION | COSMÉTIQUES

Le GS1 DataBar devrait, dès l'an prochain, atteindre toutes les caisses enregistreuses de la planète. Ce nouveau code à barres linéaire possède un certain nombre d'avantages par rapport aux codes à barres EAN/UPC utilisés actuellement.

Le GS1 DataBar (anciennement RSS, pour Reduced Space Symbol) est un nouveau code à barres « points de vente » qui vient rejoindre la famille des codes à barres EAN/UPC pour permettre un marketing produit plus performant. D'après GS1, l'adoption du GS1 DataBar offre deux avantages principaux. Tout d'abord, il offre la possibilité de fournir des données d'identification automatique qui ne sont pas disponibles actuellement. Les distributeurs seront en mesure d'accroître la visibilité et l'exactitude des informations relatives à leurs produits. Ensuite, le GS1 DataBar est beaucoup plus compact, ce qui laisse davantage d'espace pour la communication à destination du consommateur, ou permet de réduire l'emballage dans une optique de compression des coûts des produits. Pour certains secteurs, la capacité d'encodage de chiffres des actuels codes à barres de petite taille (EAN-8 et UPC-E) constitue un problème. « Plusieurs variantes du GS1 DataBar, par exemple celles ne contenant que le code article international (Global Trade Item Number), sont plus resserrées que les code à barres EAN-13

actuels et permettent aussi une lecture omnidirectionnelle, » observe Leen Danhieux, Manager GS1 Barcodes & GS1 EPCglobal. « Cela rend le DataBar particulièrement intéressant pour les petits produits difficiles à coder aujourd'hui. » Un des marchés qui tirera amplement parti du nouveau DataBar est l'industrie des produits de beauté et de santé. Ce marché est réglementé de manière très stricte et les fabricants sont tenus d'imprimer un certain volume de texte sur les boîtes, si petites soient-elles.

Des versions étendues du GS1 DataBar peuvent contenir des informations additionnelles comme les numéros de lots, les dates de péremption, le poids net et le prix total (dans le cas d'offres de réduction, par exemple). Ces possibilités supplémentaires font du nouveau code à barres une option de choix pour les producteurs et les distributeurs de produits frais, par exemple dans le secteur alimentaire.

Si GS1 est conscient du fait que tous les distributeurs n'adopteront pas le DataBar en même temps, un certain nombre d'entre eux se sont toutefois engagés à encourager l'utilisation dès le début de 2011. Ceci devrait décider leurs concurrents à suivre le mouvement. Le but ultime est de permettre à tous les partenaires commerciaux d'utiliser le GS1 DataBar dans un environnement ouvert.

## LE CHOIX DES SOLUTIONS VOCALES

### STIMULÉ PAR UNE DEMANDE D'UN CHOIX PLUS LARGE, LE MARCHÉ DES SOLUTIONS VOCALES ÉVOLUE

#### PRODUCTION | ENTREPOSAGE | TRANSPORT ET LOGISTIQUE | RETAIL

Depuis le début de cette décennie, les solutions de reconnaissance vocale ont transformé la façon de travailler dans de nombreux centres de distribution européens. L'arrivée à maturité du vocal s'accompagne aujourd'hui d'une évolution des exigences. Fort de son expérience dans plus de 500 projets, Marcel Kars, VP des Centres d'Innovation de Zetes, décrit les dernières tendances du secteur. D'après lui, une des tendances les plus significatives est la demande croissante des clients pour un choix plus large. Mais cette revendication dépend en grande partie de l'environnement dans lequel le client évolue.

#### Demande de choix – terminaux

Un premier changement est observé chez les clients utilisant la technologie vocale comme unique interface lors de la préparation des commandes et disposant d'un grand nombre de préparateurs (plus de 100). Ceux-ci ont typiquement recours à des appareils dédiés au vocal (supportant uniquement les opérations dirigées par la voix), dans la mesure où ces derniers génèrent le plus de bénéfices en termes de productivité. S'ils continuent à être les plus utilisés dans cet environnement, les clients demandent toutefois plus de choix en termes de fournisseurs. Ils souhaitent pouvoir connecter des appareils de plusieurs fabricants sur leur système hôte, en utilisant une seule interface.

#### Demande de choix – périphériques

Dans certains secteurs – comme l'industrie pharmaceutique ou celle des pièces détachées pour l'automobile – on observe une volonté toujours plus manifeste de combiner ces appareils dédiés au vocal avec d'autres périphériques comme les scanners ou les lecteurs RFID. Objectif: garantir exactitude et précision dans des environnements où des expéditions erronées sont susceptibles d'entraîner des pénalités ou des retours extrêmement coûteux.



Dans certains secteurs, on observe une volonté toujours plus manifeste de combiner les appareils dédiés au vocal avec d'autres périphériques

**PLUS D'INFO ?** consultez la p11 pour contacter un spécialiste

# SÉRIALISATION : LUTTE CONTRE LA CONTREFAÇON DANS LA CHAÎNE LOGISTIQUE PHARMACEUTIQUE

## QUEL EST L'IMPACT DES DERNIÈRES RÉGLEMENTATIONS ET RECOMMANDATIONS ?

### PHARMA

La contrefaçon des produits thérapeutiques est une menace grandissante pour la santé et la sécurité publiques. L'Organisation mondiale de la santé estime que, dans les pays industrialisés, jusqu'à 1% des médicaments sont des contrefaçons. Afin de lutter contre ce fléau, la fédération européenne des associations et industries pharmaceutiques (EFPIA) œuvre à un système de vérification des produits d'un bout à l'autre de la chaîne logistique, basé sur la sérialisation de masse. Zetes Globe a consulté Pascal Longchambon, Manager Unattended Automated Systems chez ZetesInterscan, concernant l'impact des dernières réglementations et recommandations.

#### Le système de l'EFPIA repose sur la sérialisation. Qu'entend-on par là ?

**Pascal Longchambon** Elle consiste en l'ajout de codes uniques d'identification sur l'emballage secondaire de tous les produits pharmaceutiques. Des codes à barres bidimensionnels, ou Datamatrix, sont utilisés pour identifier chaque emballage individuellement. L'objectif est de permettre l'authentification sur l'ensemble de la chaîne logistique, du site de fabrication au lieu où le produit est délivré, et ce grâce à un système standardisé et interopérable au niveau de l'UE.

#### Quel impact les recommandations de l'EFPIA ont-elles actuellement sur les fabricants de médicaments ?

**Pascal Longchambon** Bien qu'elles n'aient pas encore été imposées, ces recommandations ont déjà un impact sur les chaînes de production en Europe. Le Datamatrix ayant été adopté par la Turquie et la France (obligatoire à dater de janvier 2011), les entreprises étrangères qui travaillent avec ces deux pays doivent se conformer au nouveau système. Plusieurs autres pays étudient actuellement les possibilités de la sérialisation et de l'identification Datamatrix. Ce système prendra donc de l'essor dans un avenir très proche.

#### Cela implique-t-il que les clients doivent déployer un tout nouveau système d'identification sur leur chaîne de production ?

**Pascal Longchambon** Pas forcément. Il existe deux possibilités : soit la mise en œuvre d'un tout nouveau système, soit une formule de « mise à niveau », où les modifications nécessaires sont effectuées sur les machines d'emballage déjà installées.

#### La vitesse de la chaîne de production sera-t-elle perturbée par le déploiement d'une solution de sérialisation ou de codification ?

**Pascal Longchambon** Si le système est bien intégré au système ERP et configuré en fonction des caractéristiques de la chaîne de production, ses performances n'en souffriront pas. Par exemple, la solution de Zetes procure un débit pouvant atteindre 500 paquets/minute.



#### La codification de l'emballage secondaire suppose l'impression, mais aussi la vérification et l'enregistrement des données. Un fournisseur peut-il garantir la bonne intégration de tous ces éléments ?

**Pascal Longchambon** Cela requiert en effet un travail d'intégration important, car divers composants logiciels et matériels doivent être harmonisés. De plus, il est important de pouvoir offrir aux clients une solution complète et flexible. Il peut par exemple être nécessaire d'intégrer un système inviolable de fermeture et d'étiquetage avec des étiquettes préimprimées (p. ex. obligatoire pour le système de sécurité sociale français). Il est donc préférable de faire appel à un intégrateur expérimenté.

#### Vous nous avez dit qu'il est important de choisir une solution flexible. Qu'entendez-vous par là ?

**Pascal Longchambon** Il est important d'offrir aux clients une architecture ouverte, tant au niveau matériel que logiciel. Dans un monde où la technologie évolue rapidement, cette approche garantit une moins forte dépendance aux fabricants et, donc, la robustesse et la pérennité de la solution. Dans ce type de projets, il serait risqué de se voir limité en raison d'équipements propriétaires.

#### Qu'en est-il de l'identification aux autres niveaux d'emballage ?

**Pascal Longchambon** Une solution de sérialisation efficace n'est envisageable que dans le cadre d'une perspective plus large, qui inclut les emballages logistiques, tels que les boîtes et les palettes. Ceci requiert des logiciels robustes permettant de collecter et gérer des informations concernant tant les emballages que les produits eux-mêmes ainsi que d'assurer la liaison avec tout le matériel de rigueur (marquage, étiquetage, capture de données par scanner ou caméra).

Par ailleurs, une traçabilité complète permet d'optimiser d'autres processus, tels que la préparation de commandes, la vérification des envois, l'accusé de réception, etc. En investissant dans l'identification au niveau de la ligne de production, les clients peuvent bénéficier d'une traçabilité optimisée tout au long de la supply chain.

#### De nombreux fabricants de médicaments opèrent au niveau mondial. Et s'ils souhaitent optimiser leurs chaînes de production sur divers sites en Europe ?

**Pascal Longchambon** Gérer des projets à travers différents sites et/ou pays représente un défi pour les multinationales. Grâce à son réseau de filiales et ses Centres de Compétences centralisés, Zetes peut offrir une réponse à ce problème. Nos solutions pour le secteur pharmaceutique sont conçues par notre Centre de Compétences 3i Print & Apply, une équipe d'experts dédiée disposant d'un grand savoir-faire dans le secteur de l'impression/application et de l'étiquetage. Ils conçoivent et mettent au point les solutions qui sont ensuite déployées par les spécialistes nationaux. Cela nous permet de proposer aux clients une approche cohérente au niveau européen tout en fournissant une assistance et un service au niveau local.

**| PLUS D'INFO ? | consultez la p11 pour contacter un spécialiste**

# LE COMMERCE ÉQUITABLE OUVRE LA VOIE VERS UNE PLUS GRANDE TRAÇABILITÉ DES MATIÈRES PREMIÈRES

## L'ÉVOLUTION DU COMPORTEMENT TOUJOURS PLUS ÉTHIQUE DES CONSOMMATEURS REPRÉSENTE UN DÉFI GRANDISSANT POUR LES FABRICANTS

PRODUCTION | TRANSPORT ET LOGISTIQUE | RETAIL | ALIMENTAIRE | COSMÉTIQUE

Au cours des dernières années, les consommateurs ont témoigné un intérêt croissant pour le commerce équitable, malgré l'opinion selon laquelle la récession et l'attractivité des produits à bas prix freineraient cette tendance.

Cette situation s'explique par le fait que les consommateurs accordent de plus en plus d'importance à l'origine et au caractère équitable des aliments. Une tendance confirmée par une étude menée l'an dernier par IGD, un groupe britannique d'experts. Sur 1 000 consommateurs, 54% s'intéressaient aux rémunérations et aux conditions de travail des agriculteurs, 52% désiraient obtenir des informations sur les conditions imposées aux producteurs et 19% aimeraient que ces données soient largement communiquées au grand public.

### 52% DES CONSOMMATEURS DÉSIRENT OBTENIR DES INFORMATIONS SUR LES CONDITIONS IMPOSÉES AUX PRODUCTEURS



Au cours des dernières années, les consommateurs sont devenus de plus en plus intéressés par le commerce équitable

Cependant, il n'est pas toujours facile et réaliste de répondre à cette demande. Une réalité dont les acteurs du secteur alimentaire sont conscients. Comment les fabricants peuvent-ils s'assurer que leurs matières premières sont issues du commerce équitable et qu'elles ont été produites dans le respect de l'environnement ?

#### La difficulté de déterminer l'origine des aliments

Au début de l'année, l'émission Panorama de la BBC mettait en lumière un problème auquel sont confrontés les producteurs dans le secteur de l'huile de palme. L'huile de palme est l'huile végétale la moins chère du marché et l'ingrédient secret de nombreuses marques. Appelée innocemment « huile végétale », elle se retrouve partout : du KitKat au savon Dove en passant par le pain blanc. Il est malheureusement souvent difficile de déterminer précisément son origine. La majeure partie provient d'Indonésie, où, à côté des nombreuses plantations légales, se développe une activité souterraine visant à étendre la production jusque dans les réserves protégées de forêt tropicale. Outre la destruction de forêts primaires séculaires, cette activité menace gravement la survie des orangs-outans, que l'on prive de leur habitat. La déforestation en vue de la production d'huile de palme a déjà tué quelque 50 000 individus. Un autre problème réside dans le développement de plantations dans des tourbières protégées qui, lorsqu'elles sont perturbées par ces cultures illégales, émettent des milliers de tonnes de dioxyde de carbone.

Les fabricants scrupuleux connaissent la complexité de ce problème. Ils doivent se procurer les matières premières en vrac à partir d'intermédiaires qui mélangent les cargaisons entrantes provenant du monde entier, avant de les proposer aux consommateurs, sans plus aucune trace de l'origine. Comment savoir, dès lors, d'où vient l'huile de palme ? Est-elle issue d'une plantation légale et gérée durablement ou provient-elle d'une forêt protégée ?

#### Des solutions de traçabilité pour s'assurer du caractère éthique des produits

Pourtant, diverses technologies permettent déjà d'atteindre cet objectif, qu'il s'agisse de la technologie vocale, de l'ImageID, des codes à barres, de la RFID, des systèmes d'impression / application d'étiquettes ou des cartes à puce. En combinant les bonnes technologies, les fabricants peuvent assurer une traçabilité totale des biens à chaque étape de la chaîne logistique, améliorant ce faisant leur garantie de qualité et la conformité aux normes industrielles, tout en augmentant la productivité et la précision des opérations.

## EN COMBINANT LES BONNES TECHNOLOGIES, LES FABRICANTS PEUVENT ASSURER UNE TRAÇABILITÉ TOTALE DES BIENS À CHAQUE ÉTAPE DE LA CHAÎNE LOGISTIQUE

Un tel investissement serait extrêmement bénéfique puisque l'étude a démontré le grand intérêt des consommateurs pour ce genre d'informations, ce qui offre aussi un avantage concurrentiel. Actuellement, des enseignes britanniques, comme Sainsbury's ou Marks and Spencer, parviennent à identifier intelligemment leurs produits « éthiques », par rapport à leurs concurrents, et améliorent ainsi la qualité de leur chaîne logistique.

### Collaboration entre les partenaires de la chaîne logistique

Une récente étude menée par la filiale britannique de Zetes a révélé que 89% de ses clients affirmaient que les mesures qu'ils avaient mises en place avaient, entre autres, considérablement amélioré la traçabilité, la précision et la productivité au sein de leur entreprise. La traçabilité leur a fourni des informations permettant d'améliorer les processus, de réduire les coûts et d'augmenter la qualité. Elle a également contribué à l'amélioration de la gestion des inventaires, à la réduction des gaspillages liés à une mauvaise gestion des dates de péremption, à la diminution des démarques et à un meilleur contrôle des ruptures de stock.

La question fondamentale que se posent les entreprises est la suivante : doivent-ils contrôler les produits individuels ou plutôt le conditionnement ? Par ailleurs, il est nécessaire que les partenaires de la chaîne logistique se mettent d'accord sur le partage et le stockage d'informations afin que celles-ci puissent être collectées et contrôlées à un niveau approprié. Généralement, on contrôle les palettes à leur arrivée dans l'entrepôt, mais les problèmes surgissent dès que les marchandises sont divisées en des unités plus petites. Enfin, le niveau de surveillance dépend du type de biens et du profil de risques de l'organisation.

Le code à barres linéaires est actuellement le moyen de traçabilité le plus populaire dans l'industrie agroalimentaire. Toutefois, il est progressivement remplacé par le code matriciel capable de retenir une quantité beaucoup plus importante d'informations et commencent à être utilisés dans le secteur pharmaceutique. Ce n'est qu'une question de temps avant que ceux-ci ne se développent également dans le secteur alimentaire.



Chaque solution développée doit représenter un maillon d'une longue chaîne de données qui pourra un jour fournir des informations précises sur le mouvement des marchandises : qui a déplacé quoi, à partir de quel endroit, quand et vers quel endroit ? Ensuite, en plus de bénéficier d'une telle vérification, les clients pourront évaluer la demande plus précisément et prévenir les ruptures de stock, surtout en période de promotions.

### Combattre la fraude alimentaire par la traçabilité du « producteur au consommateur »

Une autre application de la traçabilité est la lutte contre la fraude alimentaire, comme la dilution de la vodka avec du méthanol industriel ou le reconditionnement et la vente de volaille impropre à la consommation. Bien que ces actes aient parfois abouti à des poursuites judiciaires, dans la grande majorité des cas, il s'agit simplement de produits non authentiques mais présentés comme tels, ce qui porte préjudice aux fabricants. Face à l'intérêt croissant des consommateurs pour des aliments de qualité, les petits producteurs ont tout intérêt à prendre des dispositions pour protéger leur image et favoriser la prospérité de leur industrie.

La traçabilité du « producteur au consommateur » est fortement encouragée mais n'est réalisable que moyennant la définition d'objectifs communs avec les parties prenantes, la simplification des procédures et la réduction des démarches, ainsi que la collecte d'informations pertinentes au moment opportun et dans un format adapté.

À travers l'Europe, Zetes a aidé des entreprises du secteur agroalimentaire à améliorer la traçabilité de leur chaîne logistique, comme Premier Foods (boulangerie), Seachill (traitement du poisson), Azucarera (raffinage de sucre) et Campofrío (transformation des viandes).

## GRUPPO IPER : DU PAPIER À LA RECONNAISSANCE VOCALE... ET PLUS ENCORE !

GRUPPO IPER, L'UNE DES PLUS GRANDES CHÂÎNES D'HYPERMARCHÉS ITALIENNES, CHOISIT UNE SOLUTION VOCALE OUVERTE ET FLEXIBLE ET VOIT LES ERREURS DE PRÉPARATION DE COMMANDES DIMINUER DE 30%

### ENTREPOSAGE | 3PL | RETAIL

Gruppo Iper gère l'expédition des matières sèches, alimentaires ou non, depuis son centre de distribution de Soresina. Stimulé par l'expansion de cet entrepôt et par la nécessité d'améliorer les processus qui en a découlé, Gruppo Iper a souhaité automatiser ses processus de préparation de commandes. Auparavant, celles-ci étaient réalisées sur papier, ce qui entraînait de nombreuses erreurs. C'est pourquoi Gruppo Iper et son partenaire AF Logistics (Gruppo Antonio Ferrari) ont choisi, ensemble, de mettre en place une solution de reconnaissance vocale. Valerio Cortese, directeur des systèmes informatiques de Gruppo Iper, explique : « Pendant de nombreuses années, nos processus sont restés inchangés, car nous accordions la priorité à d'autres projets d'optimisation. Aujourd'hui, nos priorités stratégiques se sont déplacées. Il était devenu absolument nécessaire de moderniser les processus de préparation de commandes et nous nous sommes directement tournés vers ce qui était devenu la technologie standard «de facto» dans notre domaine, c'est-à-dire la technologie vocale. »

### Liberté de choix et multifonctionnalité

La proposition de Zetes consistait en l'exécution de sa solution 3iV Crystal sur des terminaux MC9090 de Motorola. Elle offrait ainsi à Gruppo Iper une architecture ouverte et flexible qui offre des possibilités d'extension à d'autres processus. « Nous savions

### La solution

**Logiciel : 3iV Crystal**

**Modules : 3iV Connector qui facilite l'intégration directe**

**WMS : Infolog de Generix**

**Matériel : 55 Motorola MC9090**

que Zetes était un spécialiste des systèmes vocaux. Elle avait déjà mis en œuvre un projet de technologie vocale pour AF Logistics, afin d'optimiser le processus de préparation de commandes dans un environnement de congélation. Comparée aux approches des autres fournisseurs, celle de Zetes était la seule à nous offrir la possibilité d'intégrer la solution vocale à des terminaux Motorola. C'est à partir de là que les négociations ont commencé, » explique Mariangelo Livraghi, directeur administratif du centre de distribution d'AF Logistics à Soresina.

La décision de choisir une solution flexible qui ouvrait des perspectives d'extensions ultérieures pour d'autres processus ne constituait pas un élément crucial du projet, mais a émergé et s'est développée au cours de la procédure d'évaluation.

Valerio Cortese explique : « Les raisons qui nous ont menés à choisir la solution 3iV Crystal de Zetes sont multiples. Tout d'abord, ce système nous offre la possibilité d'utiliser les terminaux Motorola pour exécuter d'autres tâches, en plus de la préparation de commandes vocale. Deuxièmement, il nous permet d'homogénéiser notre parc de terminaux. Nous avons donc opté pour un fournisseur unique capable de nous offrir une gestion et une maintenance uniformisées. Au final, cette stratégie s'est aussi révélée avantageuse d'un point de vue économique. »

### Une intégration directe, pour une communication en temps réel et fluide

3iV Crystal fonctionne sur des terminaux Motorola MC9090 et a été directement intégré au système WMS Infolog de Gruppo Iper au moyen du module 3iV Connector. Par conséquent, aucun middleware n'est nécessaire. Grâce au système vocal, la communication entre le WMS et les opérateurs qui travaillent sur les terminaux vocaux s'effectue en temps réel et sans heurt.

55 préparateurs du centre de distribution de Soresina travaillent actuellement avec le système vocal. Mariangelo Livraghi reconnaît qu'au début, l'utilisation de ce nouveau système a suscité quelques appréhensions : « Certains employés sont étrangers et ont des difficultés avec la langue italienne. De plus, ils ont dû apprendre à travailler d'une manière entièrement différente et à maîtriser l'application. Mais cette solution s'est avérée efficace et, aujourd'hui, les préparateurs la perçoivent comme un outil qui facilite leur travail. »



Droite : Giuseppe Agresti – Country Manager – Zetes en Italie  
Gauche : Valerio Cortese – Information Systems Director – Gruppo Iper

## NOUS AVONS OPTÉ POUR UN FOURNISSEUR UNIQUE, QUI EST EN MESURE DE NOUS OFFRIR UNE GESTION ET UNE MAINTENANCE UNIFORMISÉES

### Une baisse de 30% des erreurs

L'amélioration de la productivité et la diminution du nombre d'erreurs représentent les avantages les plus courants du système vocal. Chez Gruppo Iper, les résultats en termes de précision sont frappants : le nombre d'erreurs a diminué de 30%. « Si la gestion journalière des erreurs était déjà relativement faible en termes de pourcentage, elle restait malgré tout trop élevée dans l'absolu. Avoir la possibilité de les réduire d'un tiers représente un avantage significatif, qui a des répercussions importantes sur la qualité des livraisons des marchandises aux points de vente. Ceux-ci, à leur tour, peuvent mettre les produits à la disposition du client final au moment opportun. »

Le projet, qui a été mis en œuvre en octobre 2009, devrait être rentabilisé dans 12 à 14 mois.

### Extensions possibles du projet

Les résultats positifs de ce projet dans le centre de distribution de Soresina ont amené Gruppo Iper à envisager d'autres extensions du projet de technologie vocale. Celles-ci concernent en premier lieu le centre de distribution de Soresina, dont la surface a déjà été récemment agrandie et couvre aujourd'hui 65 000 m<sup>2</sup>. Si le chiffre d'affaires ou le nombre de marchandises augmentent, davantage de terminaux pourraient être nécessaires pour exécuter le travail. Les logiciels pourraient eux aussi faire l'objet d'une expansion. Avec le temps, des mises à jour technologiques seront bien sûr effectuées, mais Gruppo Iper pourrait aussi envisager d'étendre l'utilisation du système vocal à d'autres processus. Ces nouvelles applications pourraient être utilisées sur les mêmes terminaux, ou sur des terminaux de même famille. Le dernier type d'extension pourrait résider dans l'utilisation des terminaux Motorola pour les processus non vocaux nécessitant le clavier et l'écran. Valerio Cortese explique : « La plupart des opérations d'entrepôt sont désormais exécutées de manière automatisée, au moyen d'une ou l'autre technologie. Mais en choisissant ces terminaux, nous voulions inscrire la modernisation de nos entrepôts dans la continuité et homogénéiser l'ensemble de notre parc d'outils. La solution que nous avons choisie est très flexible et nous offre la possibilité de passer d'un processus à l'autre à partir du même terminal. »



Chez Gruppo Iper, les opérateurs considèrent le vocal comme un outil qui facilite leur travail

## LA SOLUTION EST TRÈS FLEXIBLE ET NOUS OFFRE LA POSSIBILITÉ DE PASSER D'UN PROCESSUS À L'AUTRE À PARTIR DU MÊME TERMINAL

Le système vocal a déjà été envisagé pour d'autres entrepôts de Gruppo Iper. Étant donné que les besoins diffèrent d'un centre de distribution à l'autre, des essais ont déjà été effectués avec le WT4090 Voice Optimised Wearable, le nouveau terminal dédié au vocal de Motorola.

Valerio Cortese conclut : « Depuis le début de notre collaboration, Zetes est un partenaire attentif à nos besoins et essaie de nous proposer les solutions qui correspondent le mieux à nos exigences. Nous sommes vraiment très satisfaits du service fourni et des résultats positifs que nous avons obtenus en termes de précision et de productivité. Aujourd'hui, Zetes reste à nos côtés pour nous faire accéder à l'étape suivante en nous proposant les innovations les plus récentes sur le marché afin que nous puissions rester en tête de course. »

### Gruppo Iper en chiffres

**Pays : Italie**

**Supermarchés : 26 sur 7 régions en Italie**

**Employés : 8 000**

**Chiffre d'affaires : plus de 2,5 milliards d'euros en 2009**

**| PLUS D'INFO ? | consultez la p11 pour contacter un spécialiste**

# NOUS ENVISAGEONS L'AVENIR AVEC CONFIANCE

## ALAIN WIRTZ, CEO DE ZETES, NOUS FAIT PART DE SON POINT DE VUE SUR L'ÉCONOMIE, LE MARCHÉ DE L'AUTO-ID ET LA PLACE DE ZETES SUR CE MARCHÉ



Zetes va continuer son expansion géographique

L'année dernière a été une année difficile. La crise financière amorcée en 2008 s'est muée en récession mondiale en 2009. Elle n'a épargné aucune entreprise. Au fil de cette interview, Alain Wirtz, nous fait part de sa perception de l'économie, du marché et de la place qu'y occupe Zetes.

### Quels changements la crise a-t-elle amenés dans le secteur de la chaîne logistique ?

**Alain Wirtz** Il n'est pas évident de parler du marché de la chaîne logistique dans son ensemble ; je ne peux mentionner que les secteurs dans lesquels nous travaillons. Sur les marchés de la distribution et de l'alimentation, par exemple, les investissements ont gardé leur rythme. Ce sont surtout les maxidiscomptes qui investissent pour optimiser la chaîne d'approvisionnement. L'alimentation et la distribution représentent donc désormais une grande partie de nos revenus. L'année dernière, l'industrie lourde, en revanche, a reporté ses investissements. De nombreux projets de l'industrie automobile, des aciéries, du secteur chimique, etc. n'ont pas vu le jour. Nous avons donc également rencontré plus de difficultés à faire des affaires avec ces secteurs. Heureusement, les projets n'ont été que différés, et pas annulés et ces entreprises regagnent aujourd'hui du terrain.

### Sur quel aspect les sociétés, qui décident d'investir dans l'optimisation de la chaîne logistique, concentrent-elles leurs efforts ?

**Alain Wirtz** Du fait de la crise, les entreprises ont moins investi dans le matériel. Comme nombre d'entre elles n'avaient pas de raison d'ouvrir de nouveaux centres de distribution, elles n'avaient pas non plus besoin de les équiper de terminaux. Par contre, ces sociétés ont investi dans les logiciels, qui leur permettent d'accroître leur efficacité. La vente de matériel a donc été touchée, mais nous avons maintenu le cap dans le segment des services. Les contrats

de services établis pour nos projets existants constituent une part importante de nos revenus et sont un gage de stabilité. Ils se sont donc avérés très importants en 2009.

### Actuellement, quels sont les principaux moteurs du marché de l'identification automatique ?

**Alain Wirtz** Les réglementations sont un moteur important, surtout dans l'alimentation et le pharmaceutique. Pour éviter toute contrefaçon, les gouvernements imposent une traçabilité aux fabricants de médicaments. C'est un domaine pour lequel nous pouvons apporter des solutions. Nous avons également vu des sociétés de distribution internaliser à nouveau leur logistique. Par le passé, le secteur du retail travaillait beaucoup avec des prestataires de services logistiques. Ils considèrent désormais que cet aspect fait partie intégrante de leur métier, et veulent en reprendre le contrôle. Cette démarche dégage de belles perspectives, puisqu'elle nous permet de nous rapprocher de leurs processus ainsi que de développer de véritables partenariats avec les sociétés du secteur.

### Comment se positionne Zetes pour tirer parti de ces évolutions ? Quelles nouvelles technologies ont été mises en œuvre ?

**Alain Wirtz** D'un point de vue technologique, il n'y a pas eu de véritable révolution ces dernières années. Mais nous avons assisté à de nombreuses évolutions intéressantes. La technologie ImageID, tout comme l'émergence de nouvelles possibilités de codification telles que le Databar, présentent un important pas en avant. Au niveau de la technologie vocale, il n'y a aucune grande avancée mais nous travaillons sur des solutions pour les entreprises de taille intermédiaire en combinant le vocal avec différentes technologies comme la RFID, la lecture des codes à barres, etc. Dans des environnements plus vastes, chaque solution ne repose que sur un seul type de technologie. Désormais, nous en allions plusieurs dans une solution polyvalente. Il s'agit d'un marché passionnant qui ouvre ses portes.

### L'année dernière, Zetes n'a été que légèrement touchée par la crise économique. Quelles mesures ont été prises pour poursuivre sur la voie du succès ?

**Alain Wirtz** Nous avons légèrement adapté notre structure en fonction des évolutions des marchés où nous opérons. Ca a été le cas notamment en Allemagne et en France.

Par ailleurs, nous avons poursuivi nos investissements dans la recherche et le développement. Pour cela, nous avons investi dans nos Centres de Compétences et acquis le savoir-faire d'autres sociétés. Ca été le cas de la société israélienne ImageID, dont la technologie permet de lire simultanément de multiples codes à barres, par exemple sur une palette. Nous avons ainsi acquis une technologie cruciale, que nous pouvons continuer à développer.

L'intégration d'une fonctionnalité de paiement dans des terminaux portables, qui doivent permettre de travailler avec des cartes de crédit ou de débit pour les accusés de réception, fait aussi l'objet de recherches. Le cycle d'introduction est toutefois assez long. Dans chaque pays, il faut disposer des permis pour se conformer aux

normes locales. Les normes européennes font encore défaut. Ce système est déjà opérationnel au Portugal et le sera bientôt en Espagne, puis dans d'autres pays.

L'authentification des personnes au moyen d'une carte d'identité électronique est une autre fonctionnalité qui pourrait s'ajouter à ces dispositifs. Zetes possède en effet une grande expérience des cartes à puce et souhaite en tirer parti. Par ailleurs, il s'agit d'un bon exemple d'interaction entre nos deux secteurs d'activité, le Goods ID et People ID. De manière plus générale, notre segment People ID s'est très bien porté en 2009 en raison des contrats à long terme conclus dans ce secteur. Ces contrats de cinq ou quinze ans sont de type "build and operate" (concession).

#### Quelles sont vos attentes pour 2010 ?

**Alain Wirtz** Nous nous attendons à une certaine croissance. Les raisons sont multiples. Tout d'abord, l'économie sort de l'ornière. Ensuite, de nouvelles réglementations ont été imposées, notamment aux secteurs alimentaire et pharmaceutique. Nous sommes assez confiants quant à notre avenir. Nous avons de bons produits, de bonnes technologies et une bonne couverture géographique. L'année dernière, notre part de marché a progressé. En effet, le marché a accusé un recul nettement plus marqué que nos revenus. Nous entendons certainement rester dans le peloton de tête en 2010. Cette année, l'augmentation de la part de marché et le rétablissement de ce dernier devraient avoir un double impact sur nos revenus.

#### L'une de vos devises est "think global, act local". Comment mettez-vous cela en pratique ?

**Alain Wirtz** Alors que la plupart de nos concurrents sont uniquement des acteurs locaux, nous disposons de Centres de Compétences centralisés, qui se concentrent sur les technologies, et de structures locales, qui se chargent de la relation avec le client, de l'implémentation, du support et de la maintenance, etc. Ce contact local est essentiel au bon déroulement d'un projet. D'un autre côté, une multinationale déployant ses activités sur plusieurs territoires va accorder beaucoup d'importance à la cohérence de l'approche du fournisseur d'un pays à l'autre. D'où l'intérêt d'avoir un réseau de filiales international.

#### Pouvons-nous nous attendre à la poursuite de l'expansion géographique de Zetes ?

**Alain Wirtz** C'est ce que demandent nos clients internationaux. Ils réclament le même niveau de services et la même qualité de solutions partout où ils déploient leurs activités. Nous les suivons donc sur ces différents marchés. Les solutions logistiques conviennent mieux aux régions à salaires élevés, où une société économiserait beaucoup en améliorant son efficacité. Les pays d'Europe du Nord sont donc très intéressants pour nous. Nous cherchions également à nous installer en Europe de l'Est, mais y avons renoncé l'année dernière. Nous redémarrons actuellement le processus.

#### QUI BÉNÉFICIE DE L'AUTO-ID ?

##### MORRISONS

APRÈS AVOIR INTRODUIT LA TECHNOLOGIE VOCALE DANS SES PROCESSUS DE PRÉPARATION DE COMMANDES, MORRISONS OPTIMISE MAINTENANT SES USINES DE PRODUCTION EN LES ÉQUIPANT D'UNE INFRASTRUCTURE SANS FIL ET DE 132 TERMINAUX IND POUR CHARIOTS ÉLÉVATEURS.

##### CEVA

LA SOCIÉTÉ S'APPUIE SUR LE RÉSEAU EUROPÉEN DE ZETES POUR UNIFORMISER ET GÉRER L'ENSEMBLE DE SES INSTALLATIONS MOBILES ET DE COMMUNICATION SANS FIL.

##### JAVA

POUR PERMETTRE LA CAPTURE PRÉCISE DES DONNÉES LIÉES À LA RÉCEPTION OU À L'EXPÉDITION DE MARCHANDISES, JAVA A ÉQUIPÉ 45 VÉHICULES AVEC UNE SOLUTION DE PREUVE DE LIVRAISONS.

##### AZUCARERA

LA RFID AMÉLIORE LA TRAÇABILITÉ DES PRODUITS DANS LES APPLICATIONS DE RÉCEPTION ET LIVRAISON DE MARCHANDISES. LA SOLUTION SIMPLIFIE LES PROCESSUS, ÉLIMINE LES ERREURS ET FAVORISE LA PRODUCTIVITÉ.

#### AGENDA

##### SÉMINAIRE TECHNOLOGIE IMAGEID SEPTEMBRE 2010

LOCAUX ZETESINTERSCAN  
ANTONY - FRANCE

##### PROLOGISTICS/EMPACK 29-30 SEPTEMBRE 2010

HALL 6 - BOOTH E012  
BRUSSELS EXPO  
BRUXELLES - BELGIQUE

##### FACHPACK 2010 28-30 SEPTEMBRE 2010

HALLE 4 STAND 306  
NÜRNBERG - GERMANY

##### 13<sup>TH</sup> APLOG LOGISTICS CONGRESS 12-13 OCTOBRE 2010

CENTRO DE CONGRESSOS DE LISBOA  
JUNQUEIRA - PORTUGAL

##### THE LOGISTICS & SUPPLY CHAIN FORUM 13-16 OCTOBRE 2010

ARCADIA - SOUTHAMPTON  
UNITED KINGDOM

##### SALON TRAÇABILITÉ - RFID - PROGILOG 24-25 NOVEMBRE 2010

PORTE DE VERSAILLES - PAVILLON 8  
PARIS - FRANCE

#### CONTACTEZ UN SPÉCIALISTE

##### IMAGEID

PASCAL LONGCHAMON  
RESPONSABLE TECHNOLOGIE IMAGEID  
PASCAL.LONGCHAMON@FR.ZETES.COM  
+33 (0)1 46 11 43 10

##### VOICE

OLIVIER LEGROS  
BUSINESS DEVELOPMENT MANAGER  
OLIVIER.LEGROS@FR.ZETES.COM  
+33 (0)1 46 11 43 00

##### SERIALISATION & TRACEBILTY

JEAN PIERRE MOULY  
BUSINESS DEVELOPMENT MANAGER  
JEAN-PIERRE.MOULY@FR.ZETES.COM  
+33 (0)1 46 11 49 03

##### BIOMETRIC PASSPORTS

RONNY DEPOORTERE  
SENIOR VP ZETES PASS  
RONNY.DEPOORTERE@ZETES.COM  
+32 (0)2 728 37 11

NUMERO DE CONTACT GÉNÉRAL  
+33(0)1 46 11 43 00

PLUS D'INFORMATION SUR LES  
SUJETS DE CETTE ÉDITION  
WWW.ZETES.FR/GLOBE6

# LA CÔTE D'IVOIRE, FIÈRE PIONNIÈRE AVEC SON PROJET DE PASSEPORT BIOMÉTRIQUE

## GRÂCE À LA BIOMÉTRIE, IL EST POSSIBLE DE VÉRIFIER RAPIDEMENT ET AVEC EXACTITUDE L'IDENTITÉ DU DÉTENTEUR D'UN DOCUMENT

### GOUVERNEMENTS ET INSTITUTIONS PUBLIQUES

« La Côte d'Ivoire s'est toujours efforcée d'être la locomotive de l'Afrique de l'Ouest », déclare Eric Poby, directeur général de la SNEDAI (Société Nationale d'Édition de Documents Administratifs et d'Identification). « Un rôle que nous avons clairement rempli avec le projet de passeport biométrique. »

En 2008, la Côte d'Ivoire a décidé d'introduire le passeport biométrique pour tous ses citoyens. Ce projet a été suivi, l'an dernier, par celui du visa biométrique ainsi que celui des passeports diplomatiques et de service. Autant de projets auxquels Zetes et la SNEDAI ont travaillé en étroite collaboration.

### Pourquoi la Côte d'Ivoire a-t-elle lancé ces projets ?

**Eric Poby** Les projets relatifs aux passeports biométriques étaient motivés par trois raisons principales. Premièrement, nous voulions munir les citoyens ivoiriens de documents sécurisés. Deuxièmement, nous devons adapter nos documents de voyage aux normes internationales. Troisièmement, nous voulions gérer les flux migratoires, savoir d'où venaient les gens qui traversent nos frontières, où ils se rendaient et combien de temps durait leur séjour.

### Pourquoi avoir opté pour la biométrie ?

**Eric Poby** La biométrie était la meilleure solution pour garantir la sécurité des passeports. Nous travaillons avec la photo et les empreintes digitales. C'est la meilleure façon d'être sûr que la

personne qui détient le passeport est vraiment celle qu'elle prétend être. Auparavant, on faisait souvent longtemps la queue aux frontières. La biométrie s'est avérée être une bonne solution pour travailler rapidement et en toute sécurité. Il faut comprendre que c'était un choix important, nous n'avions aucune expérience en biométrie. C'était aussi un choix courageux de la part de notre président, de notre premier ministre et du ministre de l'intérieur.

### Comment les projets ont-ils évolué ?

**Eric Poby** Nous sommes très satisfaits de leur avancement. En ce qui concerne les passeports ordinaires, le projet est achevé à 80 pour cent et nous avons délivré plus de 180 000 passeports à ce jour. Pour ce qui est des visas, nous avons déjà doté 20 ambassades de l'équipement nécessaire et on peut dire que nous sommes à mi-chemin du projet. D'ici la fin de l'année, toutes les ambassades de la Côte d'Ivoire pourront délivrer des visas biométriques.

### Comment les citoyens de la Côte d'Ivoire ont-ils réagi au projet ?

**Eric Poby** Au début, ils étaient méfiants. Ils pensaient que les informations serviraient à les espionner. Mais nous avons mené une vaste campagne d'information expliquant à tous pourquoi nous avons introduit les nouveaux passeports et visas et la marche à suivre pour obtenir ces documents sécurisés. Aujourd'hui, tout le monde s'y est habitué et quand les citoyens voient que les queues à l'immigration sont moins longues, ils en apprécient les avantages. Ils sont aussi très fiers de voir que la Côte d'Ivoire a été pionnière. Nous considérons que c'est notre rôle dans la région, d'être les premiers à introduire une nouvelle technologie pour permettre aux autres pays de profiter de notre expérience.

### Zetes est votre partenaire technique dans ces projets. Comment considérez-vous ce partenariat ?

**Eric Poby** C'est vraiment un partenariat. Nous avons choisi Zetes sur la base de sa renommée et nous n'avons certainement pas été déçus. Il reste quelques petits problèmes à régler mais ils sont vraiment mineurs. Nous sommes en contact permanent avec les gens de Zetes, par téléphone, courrier ou en personne. Il se passe rarement un jour sans que nous n'ayons de contact avec eux. Nous sommes très satisfaits de collaborer avec Zetes et prévoyons de travailler à nouveau ensemble à de futurs projets.

**| PLUS D'INFO ? | consultez la p11 pour contacter un spécialiste**



Gauche: Hilde Lambilotte – Country Manager – Zetes en Côte d'Ivoire  
Droite: Eric Poby – Directeur Général – SNEDAI