

TEXTE KOEN VANDEPOPULIERE

## KONINGS PASSE AU NUMÉRIQUE POUR SON SYSTÈME DE QUALITÉ

En 2008, un rachat par les cadres a eu lieu dans l'entreprise distributrice de boissons limbourgeoise Konings S.A. Depuis lors, elle a le vent en poupe, encore plus qu'auparavant. Le nombre d'unités embouteillées explose, Konings envisage l'achat d'autres sociétés et, en 2015, elle a remporté le prix Ambiorix de l'entrepreneuriat de VKW Limburg. Parallèlement à cela, l'entreprise procède à la numérisation de son système de gestion de qualité. Celle-ci a débuté en 2008 et est aujourd'hui presque achevée.

Wouter Maesen est responsable qualité chez Konings. "Nous avons quatre implantations", commence-t-il à expliquer. "Trois en Belgique : deux à Zonhoven et une à Borgloon ; depuis 2015, nous avons aussi une installation à Breda, aux Pays-Bas. Nous nous sommes spécialisés dans l'embouteillage et la préparation de boissons. Nous n'avons pas de marque propre : nous procédons au processus d'emballage pour des grandes marques et produisons des labels privés."

Johan Vandercappellen est le gérant de VSC Consulting, fournisseur de solutions numériques aux entreprises agroalimentaires. Il connaît bien Konings : "Ce qui fait de Konings une entreprise unique, c'est que toute société qui produit une boisson et qui souhaite la faire remplir dans des emballages les plus divers, peut le faire faire sous un seul toit. Cela vaut

aussi bien pour les entreprises qui cherchent la flexibilité que pour les sociétés à production moyenne..." Maesen ajoute : "... ou pour des produits plus complexes. Je ne parle pas de la limonade standard, mais des produits transformés, plus spécialisés. Préparer des cocktails et autres boissons du genre, c'est notre spécialité. Mais surtout du jus de pomme et de poire. Et des cidres. D'un autre côté, nous avons une usine où nous pressons les pommes et les poires avant de passer à leur fermentation pour en faire du cidre de pommes ou de poires." Depuis 2007, Konings est passée de 70 millions à 400 millions d'unités remplies, affirme Maesen. L'entreprise compte environ 350 travailleurs, toutes implantations confondues. Et 80 % de la production est destinée à l'exportation. En effet, de nombreux pays font importer ces boissons.

### L'IMPORTANCE DE L'ERP

Depuis 2008, le logiciel Quasydoc est implémenté, module par module, et est associé au paquet ERP qui existait déjà auparavant chez Konings. Il en résulte la numérisation des contrôles qualité. Vandercappellen : "Voici les composantes de Quasydoc chez Konings : les modules de gestion de la qualité des fournisseurs, la gestion de la spécification, le contrôle de la qualité, le module labo, la gestion de la documentation, le module chargé d'effectuer les actions de correction, et le module avec des actions périodiques : les 'to do'." Il ajoute qu'il s'agit d'un logiciel générique. Ce même software se retrouve donc chez d'autres clients. Maesen : "Pour nous, c'est un avantage considérable. Nous avons quatre informaticiens qui programment le paquet ERP. À cela s'ajoute désormais un paquet synchronisé avec l'ERP, mais qui n'exige aucun travail supplémentaire de notre part." Avant l'ère du numérique, Konings travaillait avec des feuilles Excel et du papier.

Vandercappellen : "Beaucoup de sociétés agroalimentaires ont encore des systèmes de qualité stylo-papier. En effet, on considère souvent qu'un responsable de la qualité, c'est cette personne dont on a besoin pour obtenir des certificats. Mais il n'est pas toujours suffisamment soutenu au niveau logiciel."



La qualité de ces canettes doit être irréprochable elle aussi.

## FOURNISSEURS DE SOLUTIONS NUMÉRIQUES

La gestion de la qualité des fournisseurs est donc un des modules utilisés par Konings. Maesen explique brièvement en quoi consiste la garantie de la qualité des fournisseurs : “Nous signons des contrats de longue durée avec nos fournisseurs. Comment approuvons-nous un fournisseur ? Il y a d’abord l’aspect commercial : le prix, le service, la logistique. Ensuite, nous nous demandons : ce fournisseur est-il certifié GFSI ? Et donc certifié BRC ou IFS ? Et, si ce n’est pas le cas, comment pouvons-nous garantir que notre fournisseur puisse satisfaire à ce que nous exigeons de sa part ? Nous vérifions que ses spécifications correspondent à ce que nous attendons. Sur le plan légal, mais aussi sur le plan technique des produits : ces spécifications sont testées dans notre labo. Une fois que ces deux aspects sont vérifiés, nous achetons les produits. Par ailleurs, nous réalisons chaque année une évaluation de tous nos fournisseurs : nous examinons comment ils s’en sortent au niveau de la qualité.”

Vandercappellen : “Cinq aspects sont pris en considération : la sélection du fournisseur, la notation du fournisseur, la gestion de la spécification, le contrôle de la qualité et les plaintes vis-à-vis du fournisseur. Prenons le premier aspect : la sélection du fournisseur. Grâce à la synchronisation du paquet ERP de Konings, Quasydoc comprend une liste des fournisseurs liés au contrôle de la qualité ; les fournisseurs de matériel de bureau n’y figurent pas par exemple. Et les exigences relatives au système de qualité peuvent être affichées automatiquement. Wouter disait tout à l’heure que Konings exige des certifications GFSI : eh bien, ces certifications sont réclamées au fournisseur, par internet, par le biais de Quasydoc. Le système vérifiera également la date de validité. De cette façon, Konings a une vue d’ensemble du statut actuel des certifications des fournisseurs. Le système envoie aussi un rappel dès qu’une certification



Johan Vandercappellen et Wouter Maesen.

arrive à échéance et que le fournisseur doit dès lors être soumis à la nouvelle évaluation annuelle.”

“Le deuxième aspect est celui de la gestion de la spécification. Nous avons intégré dans notre logiciel des modèles reprenant

Wouter Maesen: “Si nous utilisons encore le système que nous avons avant, nous devrions travailler trois fois plus pour réaliser ce que nous faisons maintenant avec Quasydoc.”

des spécifications, et ce pour tout type de matières premières et de matériaux d’emballage. Ceux-ci sont envoyés aux fournisseurs, qui les remplissent eux-mêmes dans le système pour que ces résultats soient renvoyés automatiquement.” Les fournisseurs de Konings lui livrent un très large éventail de produits : toutes sortes d’arômes, d’additifs, d’alcools, de concentrés, de composés, d’arômes et plantes sèches, de jus en vrac, ... chacun d’eux ayant toutes sortes de spécifications de matières premières. “Prenons la catégorie des additifs et des adjuvants techniques. Que retrouve-t-on comme spécifications ? Eh bien, ce sont par exemple des informations générales sur le produit, des informations de traçabilité, des caractéristiques organoleptiques, physico-

chimiques ou bactériologiques, des déclarations, des informations nutritionnelles, des informations sur les allergènes, ainsi que les aspects légaux que nous vérifions.”

Un autre aspect est celui du ‘contrôle d’entrée’. Vandercappellen : “Chez Konings, cela se fait plutôt pendant le processus, car nous ouvrons rarement des emballages.” Maesen précise : “Nous mesurons seulement les matières premières en vrac dans notre labo interne. Nous les comparons ensuite aux spécifications telles qu’elles sont indiquées dans Quasydoc. Nous rentrons ensuite les résultats. Le logiciel les juge automatiquement par rapport aux spécifications que donne le fournisseur.”

Puis, il y a encore l’aspect ‘plaintes contre le fournisseur’. Maesen : “Toute personne qui remarque un défaut ou un problème, que ce soit avec les matières premières ou l’emballage, peut formuler une plainte contre le fournisseur en utilisant le logiciel. Celle-ci parvient alors directement à notre service d’achats. Avant, nous envoyions souvent plusieurs courriels et certaines plaintes étaient parfois mal enregistrées. Maintenant ce n’est plus le cas. Le service qualité est lui aussi informé des plaintes fournis-

## PROJET I-QUALIFI (INTELLIGENT QUALITY SURVEILLANCE FOR INDUSTRY)

VDC Consulting travaille à la conception d'un nouveau logiciel. Johan Vandercappellen : "i-Qualifi est un projet innovant de l'IWT (Agence pour l'Innovation par la Science et la Technologie) pour les PME. Il a été lancé en septembre 2014 et est appuyé scientifiquement par des statisticiens de la KU Leuven, le groupe de recherche Lab4Food et la faculté de sciences industrielles de l'ingénieur du campus de Geel. Le logiciel a deux objectifs : le contrôle des lots et du processus."

S'agissant du contrôle des lots, il explique : "Imaginez que de grands lots rentrent, par exemple, des centaines de milliers de bouteilles et que vous avez convenu avec le fournisseur que seule une bouteille sur 100 000 pouvait déroger à la norme. Si un contrôle d'entrée est réalisé, notamment, un test d'éclatement ou de pression, la probabilité de trouver une anomalie sur un échantillon – de cinq bouteilles par exemple – sera très limitée. Avec i-Qualifi, nous utilisons un schéma d'échantillonnage qui tient compte de l'historique des livraisons, ce qui permet d'avoir un contrôle continu des produits du fournisseur tout en ayant un nombre d'analyses relativement limité ainsi qu'une meilleure fiabilité au niveau statistique. Le contrôle du processus s'opère un peu de façon similaire avec i-Qualifi : "Il s'agit des cartes de contrôle dans la production. C'est essentiellement le même problème qui se présente. Les cartes de contrôle existent depuis très longtemps dans l'industrie. Mais si l'on étudie de très petites anomalies, les limites de contrôle sont si précises que la moindre anomalie entraînerait une correction. Vous courez alors le risque d'apporter des corrections trop tôt." VDC Consulting cherche encore des entreprises pour participer au projet et pour implémenter et valider son logiciel innovant ; des entreprises qui veulent plus de sécurité au niveau des statistiques pour les lots dits 'high quality', aussi bien pour le contrôle d'entrée que le contrôle de processus. Celles-ci peuvent encore s'inscrire jusqu'à la fin du mois de mai, notamment à l'adresse [info@quasydoc.eu](mailto:info@quasydoc.eu).



Entre 2007 et 2016, Konings est passé de 70 millions à 400 millions d'unités remplies.

seurs grâce au système." Vandercappellen ajoute que le fournisseur peut directement introduire ses réponses et ses actions dans le système de Konings, par internet donc.

## ATOUTS ET POINTS À AMÉLIORER

Quelles sont les améliorations que constate Konings par rapport à avant ? Maesen : "Je trouve qu'il est important de ne plus dépendre de personne en particulier. Avant, nous dépendions d'une seule et même personne lorsque nous voulions mettre le système à jour. En revanche, maintenant, si cette personne est absente, quelqu'un d'autre peut facilement prendre la relève. Quoi qu'il en soit, il est bien plus facile de faire des rapports. Maintenant, nous voyons bien plus facilement quels sont les fournisseurs qui travaillent bien et ceux qui travaillent moins bien. Nous voyons, par exemple, combien de plaintes il y a déjà eu cette année pour un fournisseur et nous pouvons bien transcrire ces données en graphique."

Vandercappellen : "L'avantage, c'est aussi que l'on n'oublie rien. Le logiciel surveille les dates butoirs. Il y en a énormément dans un système de qualité : ainsi, Konings doit juger chaque fournisseur tous les ans, les spécifications ne peuvent pas avoir plus de trois ans..."



Lorsque vous buvez une boisson, il est probable que celle-ci vienne de Konings, et ce plus souvent que vous ne le pensez.

Maesen : "De plus, le logiciel nous aide aussi à voir si nous avons vérifié tous les paramètres légaux qu'un fournisseur doit respecter." Toutefois, le système parfait n'existe pas. Qu'est-ce que Konings voudrait encore améliorer ? Maesen : "Nous avons une liste des améliorations à apporter. Nous proposons ensuite de chercher une solution à ces problèmes." Vandercappellen : "Par exemple, ils nous ont proposé d'étendre le module de spécification afin d'être plus flexibles au niveau des allergènes. Et ce par rapport aux contaminations croisées."

Pour ce qui est de l'analyse coûts-profits, Maesen explique : "L'investissement principal que nous avons réalisé se situe au niveau de la main-d'œuvre. Le logiciel reste une boîte vide ; il faut le nourrir pour qu'il puisse fonctionner. Quoi qu'il en soit, au vu de la croissance que nous enregistrons actuellement et des exigences actuelles, si nous utilisions encore le système que nous avions avant, nous devrions travailler trois fois plus pour réaliser ce que nous faisons maintenant avec Quasydoc. De plus, la qualité est toujours difficile à chiffrer. Quels problèmes aurions-nous rencontrés si nous ne l'avions pas fait ?" ■■