Synthèse du rapport d'étude

Diversité des usages du numérique dans les circuits courts alimentaires et impacts potentiels sur leur durabilité

21/10/2019

RMT Alimentation Locale

INRAE

OPEN FOOD FRANCE

Auteurs : BOURE Myriam (Open Food France), CHIFFOLEAU Yuna (INRAE), AKERMANN Grégori (INRAE)

Contributeurs : MONTHEARD Céline (Open Food France), FELIU Mélanie (Open Food France), NAUMOWICZ Flora (Stagiaire INRA)

Ce document est publié sous licence CC-BY-SA 2.0 FR. La licence précise notamment que si d'autres livrables sont produits sur la base de cette étude, ils doivent être partagés selon la même licence, créant ainsi une boucle vertueuse d'innovation ouverte.

Contacts : pour toute question relative à ce rapport, contactez :

- Yuna Chiffoleau (Directrice de Recherche INRAE) : yuna.chiffoleau@inrae.fr
- Myriam Bouré (Open Food France) : myriam.boure@openfoodfrance.org

En savoir plus : Ce rapport et la synthèse sont disponibles sur **www.rmt-alimentation-locale.fr**

I. Le cadre de l'étude

- **21 circuits courts interrogés**
  - 6 producteurs en vente directe : 2 éleveurs, 3 maraîchers, 1 boulanger
  - Collectifs d'acheteurs et/ou producteurs organisant vente et livraison
    - 4 collectifs professionnels de producteurs
    - 3 collectifs professionnels de consommateurs et multi-parties-prenantes
    - 6 collectifs bénévoles dont 1 AMAP
  - 2 intermédiaires professionnels externes organisant des circuits courts
- Questionnaire axé sur les outils, principalement numériques, utilisés par les organisateurs du circuit court pour opérer les différents métiers : ventes et sourcing, commandes et logistique, communication, gouvernance, etc.

II. Quels outils pour quels usages ?

Les organisateurs de circuits courts adoptent un panel d'outils numériques pour répondre à différents besoins. Un outil ne répond jamais à l'ensemble des besoins.

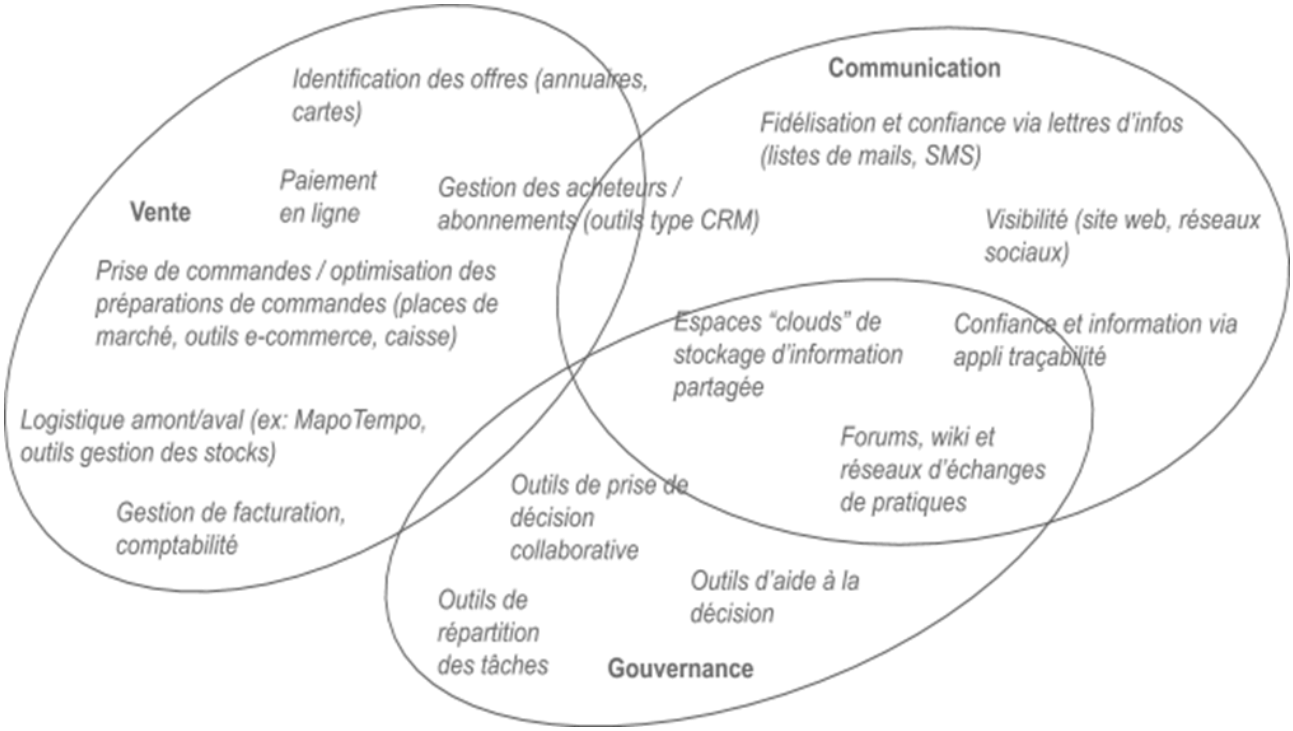

Figure 1 - Panorama des outils numériques utilisés par les organisateurs de circuits courts (source : auteurs)

Pour rendre ce panorama un peu plus concret, voici quelques exemples d'outils cités par les interviewés :

- Outils clé en main de commandes, intégrant pour la plupart emails, facturation et service de commercialisation : La Ruche Qui Dit Oui, Locavor, Okadran, Pourdebon
- Outils clés en main de commandes avec plus ou moins de services annexes intégrés, mais sans service de commercialisation : Panier local, Open Food France, Cagette, AMAPJ, Ecwid, ERP type Odoo, logiciels "maison" développés sur mesure
- Outils de commande et traitement de commandes basiques : tableur collaboratif sur OneDrive ou Google Drive, tableur non collaboratif type Excel ou Libreoffice, mail ou SMS
- Outils de référencement utilisés pour la visibilité et le sourcing : annuaires en ligne
- Outils de paiement en ligne : Stripe, Paypal
- Outils d'optimisation logistique : MapoTempo (modules logiciels et algorithmes pour optimiser des flux logistiques entre plusieurs acteurs)
- Outils marketing en ligne pour trouver et fidéliser des acheteurs : listes de mails (Sympa, Framalist, listes Google…), outils d'emailing (Mailchimp, Mailjet), réseaux sociaux (Facebook), site internet vitrine (Wordpress, Page perso Orange, Orson), envoi de SMS en masse (PrimoTexto)
- Outils de facturation et comptabilité : tableur sur le nuage type Google Drive, ou logiciels spécifiques de comptabilité
- Outils de soutien à la gouvernance, participation et essaimage : documentation interne partagée (Google Drive, Cosy Cloud), gestion collaborative des tâches (Trello), décisions partagées (Loomio), documentation externe (Wiki), concertation (Forums)
- Outils de formation en ligne (Youtube)

III. Dans quels contextes ces outils numériques sont-ils adoptés ?

Plusieurs facteurs entrent en jeu dans le processus d'adoption d'un outil numérique par un circuit court. Nous pouvons lister ces facteurs dans le cadre d'un double contexte :

- **Contexte temporel** : certaines phases dans la vie du circuit court sont plus propices à l'adoption d'un nouvel outil numérique.
    - Au démarrage pour organiser le fonctionnement tel qu'imaginé à l'origine
    - Quand le projet se développe, et monte en complexité du fait de volumes importants à traiter, un nombre important d'acheteurs, les organisateurs du circuit court ont besoin de nouveaux outils pour gérer cette complexité
    - Quand le projet stagne ou que l'activité baisse, les organisateurs du circuit court peuvent s'appuyer sur de nouveaux outils pour relancer l'activité

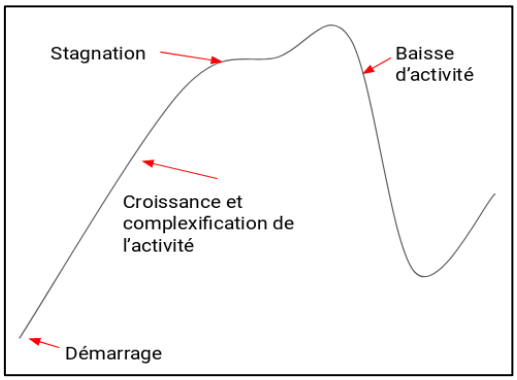

Figure 2 - Trajectoire de développement d'un circuit court, représentant les différents stades d'adoption possible d'un outil numérique (source : auteurs)

- **Contexte humain** : les décideurs sont soumis à des influences internes et externes qui vont motiver à la fois le lancement d'une démarche d'adoption d'outil, et aussi la décision d'adopter un outil spécifique plutôt qu'un autre.
    - Influenceurs internes : un individu dans l'organisation perçoit un besoin, identifie un.des outil.s potentiels et partage son cheminement dans l'organisation
    - Influenceurs externes : l'organisateur ou un membre du circuit court partage son besoin avec des membres de son entourage, familial ou au sein de ses groupes d'appartenance, qui vont alors lui recommander un outil particulier.

La démarche d'adoption peut être plus ou moins active, selon la perméabilité du décideur à ces influences et son choix d'analyser ou non les différentes options possibles.

Ainsi, on peut résumer une trajectoire courante d'adoption observée dans la plupart des cas analysés par la figure 3 ci-après:

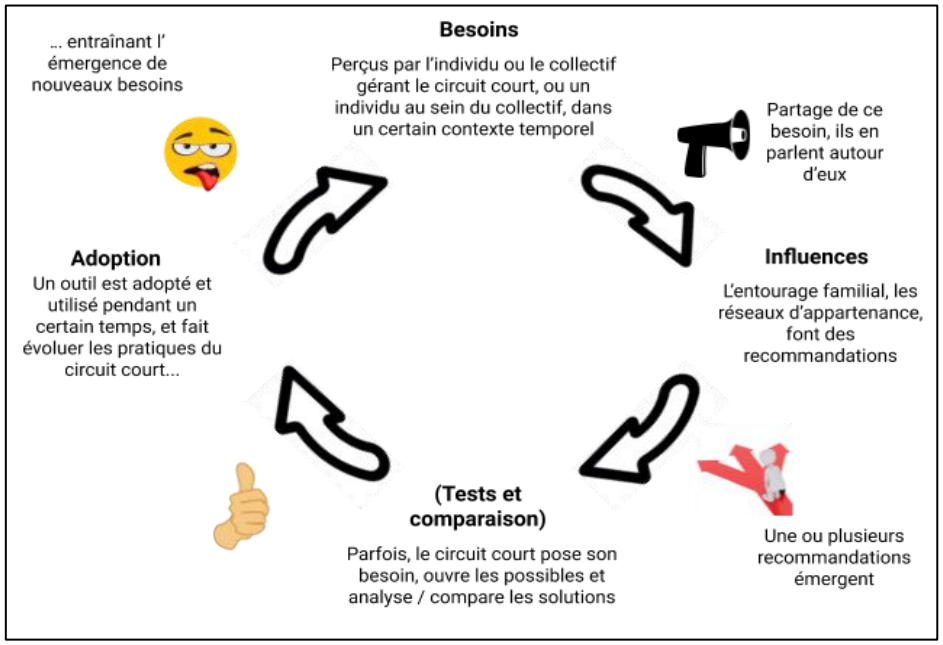

Figure 3 - Trajectoire couramment observée dans l'adoption d'un outil numérique (source : auteurs)

Les effets induits par l'adoption d'outils numériques dans le circuit court

Les entretiens font ressortir un certains nombres d'effets produits par l'adoption des outils mentionnés, dont certains semblent bénéfique : meilleure efficacité de gestion, développement des ventes, facilitation de la participation de tous à la gouvernance. Toutefois, ces effets bien souvent ne se produisent que sous certaines conditions d'accompagnement humain dans la mise en œuvre des outils. De plus, ces outils peuvent aussi parfois avoir des effets négatifs. Nous pouvons résumer ces effets selon 10 catégories correspondant au domaine d'activité impacté.

Ventes	> Les outils type annuaires en ligne vont aider à la constitution de l'offre pour des circuits courts non portés par des producteurs. > Les acteurs interrogés témoignent d'une augmentation effective des volumes de vente suite à l'introduction d'un outil de vente en ligne. > Mais ils précisent qu'ils ont pour la plupart mis en œuvre d'autres actions marketing en parallèle de l'introduction de l'outil de vente, certaines online (réseaux sociaux, campagnes emailing, etc.), d'autres offline (distribution de flyers dans les boîtes aux lettres, organisation d'événement). Certains témoignent avoir eu besoin de se former pour penser et mettre en œuvre ces actions marketing. Pour ceux qui utilisent des outils clé en main le marketing est souvent inclus dans le service vendu (ex: LRQDO, PourDeBon) > Les producteurs doivent adapter leur offre à la vente en ligne en proposant des unités de vente prédéterminées pour lesquelles l'acheteur n'aura qu'à dire le nombre d'unités de vente souhaitées. > Le risque d'exclusion de certains acheteurs peu familiers de l'informatique et d'internet a été évoqué par plusieurs interviewés, ainsi que la nécessité de rassurer, expliquer, ouvrir des espaces de discussion dans le collectif pour répondre aux peurs liées à ces outils, qui peuvent freiner voire mettre à mal leur mise en œuvre. > Enfin un des interviewés a évoqué le risque que représente l'émergence de nouvelles concurrences sur internet pour la pérennité de ces nouveaux débouchés, risque qui peut être mitigé par des démarches de fidélisation des acheteurs.
Efficacité de gestion	> Les outils soutenant la gestion ou l'organisation du circuit court semblent entraîner une fiabilisation de la gestion et diminution des erreurs, ce qui entraîne des gains économiques (moins de pertes dues aux erreurs de gestion) et renforcer la confiance des acheteurs (moins d'erreurs sur leurs commandes) > Ils permettent aussi de faire gagner du temps aux travailleurs et de les soulager de certaines tâches de saisie peu épanouissantes. > Ces effets positifs semblent néanmoins dépendants de la formation et de l'accompagnement mis en place dans la prise en main des outils, et nécessitent aussi une adaptation du modèle opérationnel du circuit court passant par une logique de regroupement pour optimiser la logistique. > L'introduction de ces outils semble faire apparaître de nouvelles difficultés qui au contraire font perdre en efficacité de gestion.

	Du fait de la difficulté de communication entre outils, les travailleurs se retrouvent à faire des copier-coller de données dans de multiples outils, avec de nouveaux risques d'erreur et pertes de temps associées. > Enfin la multiplicité des outils rend nécessaire de clarifier le périmètre de chacun de ces outils pour favoriser l'adoption des outils complémentaires nécessaires et suffisant pour soutenir l'efficacité de gestion des circuits courts.
Traçabilité / transparence	> Les outils de vente en ligne permettent a minima de voir qui est le producteur d'un produit, les labels, etc. Ces outils pourraient toutefois aller plus loin sur les composants et leur origine, les distances parcourues, etc.
Finance / modèle économique	> Le coût de l'outil adopté (achat, fonctionnement, maintenance…) va impacter la trésorerie à court terme du circuit court (si frais de mise en place, par exemple), et son modèle économique sur la durée (si commission sur les ventes prélevée par le fournisseur d'outil). Donc, sur les marges prises au sein du circuit court, donc sur les prix et l'accessibilité plus ou moins grande des produits pour les consommateurs plus modestes. > Si le responsable du circuit court choisit d'investir lui-même seul dans le développement de sa propre plateforme de vente en ligne, cela va avoir un impact à la fois sur sa trésorerie et son modèle économique, faisant peser un risque plus important sur son activité du fait de l'ampleur de l'investissement à assumer seul.
Risques juridiques	> Certains outils sont plus sécurisants que d'autres car intègrent les éléments assurant la conformité réglementaire des circuits courts utilisateurs, comme dans le cas de LRQDO par exemple. > Certains outils répondant à différents modes de fonctionnement laisseront beaucoup plus de marge de manœuvre aux acteurs des circuits courts, qui ont donc besoin d'autres formes d'accompagnement indépendantes de l'outil pour s'assurer que leur usage de l'outil leur permet de répondre à leurs obligations réglementaires.
Contribution et gouvernance	> Plusieurs organisateurs de circuits courts témoignent d'un usage d'outils numériques favorisant l'inclusion et la participation des membres du collectif, car permettant une distribution des rôles, mais aussi la transparence et le partage de l'information nécessaire à la participation, comme avec des outils de type espace documentaire partagé. > Mais là encore, ils témoignent du besoin d'accompagnement pour éviter l'exclusion des personnes moins familières ou réfractaires, et de processus de gouvernance cadrés pour éviter les blocages intempestifs.
Indépendance et résilience	> Quand l'accompagnement à la prise en main de l'outil informatique est bien réalisé, plusieurs responsables de circuits courts témoignent de gains en autonomie et maîtrise de leur système, plusieurs personnes étant capables d'intervenir sur une tâche donnée, la connaissance sur l'outil et l'accès aux données étant partagés. Alors qu'avant, des pans de la gestion était maîtrisés par une seule personne dont l'organisation était dépendante.

	Mais l'introduction d'un outil numérique soumet aussi l'utilisateur à une nouvelle forme de dépendance, au fournisseur ou concepteur de l'outil, ou à des standards comme les "codes barre", ce qui paradoxalement fait perdre en indépendance et en résilience. Les coûts d'évolution de ces outils peuvent être prohibitifs et rendre difficile l'adaptation de l'outil aux besoins émergents. > Cette perte de résilience potentielle peut être compensée par une gouvernance partagée sur les outils, par des démarches de développement "agiles", via de petites itérations courtes permettant une co-construction pas à pas des outils avec les besoins utilisateurs, ou de manière plus radicale, par le choix de ne pas chercher à optimiser via le recours à des outils numériques. > On perçoit au vu des interviews un besoin de sensibilisation des acteurs des circuits courts à ces sujets pour leur permettre de décider de l'adoption d'un outil en conscience des gains / pertes potentielles d'autonomie et de résilience. > Ces témoignages montrent aussi l'importance pour l'écosystème des acteurs des circuits courts d'investir pour faire évoluer les outils proposés pour garantir par exemple la portabilité de leurs données, leur assurant ainsi la liberté de changer d'outil facilement à tout moment et mitigeant ainsi le risque de dépendance.
Essaimage	> Pour l'un organisateurs de circuit court interviewé, l'utilisation d'outils numérique sous licence libre ("open source") peut faciliter l'essaimage des circuits courts, via des logiques de documentation des pratiques qui inviteraient d'autres organisateurs de circuits courts à simplement dupliquer leur projet sur cet outil libre. > Mais une documentation en ligne ne suffit pas, et l'organisateur de circuit court concerné évoque aussi la nécessité de mettre en place des formations présentielles en complément.
Relations humaines	> Un des producteurs interviewés témoigne que l'utilisation d'un outil numérique de vente lui a permis de développer des circuits de distribution qui lui permettent de ne pas travailler le week-end, respectant ainsi son choix de vie. > La plupart des organisateurs circuits courts interrogés témoignent que l'outil numérique loin de distendre les liens humains les a renforcés en permettant de libérer du temps auparavant consacré à de la saisie ou de l'administratif, pour parler de choses "qui comptent". > L'outil numérique n'a pas vocation à être le support de l'ensemble des échanges, et est bien souvent utilisé de façon complémentaire à d'autres types d'échanges présentiels. > Il reste un risque de perte de liens humains, notamment pour des producteurs isolés, qui vont alors trouver par leur présence complémentaire sur le marché par exemple un moyen de cultiver les liens humains.
Environnement	> Certains outils numériques permettent une analyse de données de flux afin d'optimiser la logistique pour un circuit court, ou un groupement de circuits courts, limitant ainsi les émissions CO2 liées au transport. > Cependant, il est difficile d'estimer l'impact de la conception des matériels informatiques, de l'usage des fermes de serveurs, du fonctionnement des logiciels utilisés. Ces impacts doivent néanmoins être pris en compte pour pouvoir juger de la pertinence environnementale réelle de ces outils numériques.

V. Conclusion : 5 hypothèses à approfondir

Le numérique permet d'atteindre et de gérer une masse critique d'acheteurs ou de vendeurs à un coût minime, permettant d'équilibrer économiquement le système, et contribuant ainsi à la sécurité des producteurs et distributeurs.

●●●

Le numérique permet d'atteindre une plus grande efficacité de gestion, soulageant ainsi l'humain, renforçant la traçabilité, transparence et confiance, et contribuant à la pérennité économique des circuits courts.

●●●

Le numérique permet de rassembler et partager des données pour optimiser la logistique et limiter ainsi les émissions carbones, le coût, et le temps passé sur les routes.

●●●

Le numérique permet un plus grand partage de l'information et une possibilité de participation plus forte à la gouvernance des projets, renforçant ainsi la démocratie alimentaire.

●●●

Le numérique peut renforcer l'exclusion des populations moins aisées et moins éduquées, ainsi que des personnes âgées, de la consommation en circuits courts.

VI. Partenaires

Cette étude n'aurait pas été possible sans le soutien apporté par la Fondation Daniel & Nina Carasso, et la Fondation MACIF à l'association Open Food France. L'association est également soutenue par la Région Ile-de-France pour le projet Data Food Consortium.

L'étude a également bénéficié du soutien du RMT Alimentation locale et de l'Institut Convergences DigitAg basé à Montpellier.