

Bilan de l'enquête de satisfaction TITRIVIN 2013-2014

Ce document a pour objectif de présenter les résultats de l'enquête de satisfaction TITRIVIN 2013-2014.

Les principaux objectifs de cette enquête étaient de :

- vérifier que les niveaux de satisfaction obtenus en 2009 et 2011 sont toujours stables :
 - ✓ vis-à-vis de la satisfaction générale,
 - ✓ vis-à-vis des produits,
 - ✓ vis-à-vis du service commercial,
- mesurer l'impact des dernières évolutions de l'activité depuis la dernière enquête :
 - ✓ mise en place du nouveau Internet début 2013
 - ✓ lancement de la nouvelle gamme sucrée SW en remplacement de la série IR

Le recueil des résultats de l'enquête s'est déroulé entre décembre 2013 et février 2014 via un questionnaire en ligne. Les clients interrogés ont été contactés uniquement par mail.

Le taux de réponse s'élève à **43,3 %**.

Ce taux est comparable au taux de réponse de 46 % obtenu lors de la dernière enquête en 2011. Cette performance nous assure une bonne fiabilité des statistiques issues de ces résultats et un niveau de confiance important dans la représentativité de cette enquête.

Voici donc la synthèse détaillée des résultats obtenus. **A noter, les commentaires sous forme de texte libre ont été retranscrits tels quels sans correction orthographique et grammaticale.**



Question 1 : Concernant votre satisfaction globale sur TITRIVIN, diriez-vous que vous êtes :

	Nb. cit.	%	% « satisfaits »
Très satisfait	17	22,1%	97,4%
Satisfait	58	75,3%	
Moyennement satisfait	2	2,6%	
Non satisfait	0	0,0%	

SATISFACTION VIS-A-VIS DE NOS PRODUITS - La série AA

Question 2 : Utilisez-vous les références de la série AA ?

	Nb. cit.	%
oui	85	96,6%
non	3	3,4%

Question 3 : Pourquoi ne les utilisez-vous pas ?

1. Nous ne réalisons pas d'étalonnage avec les Titrivins, juste du contrôle de justesse
2. Ne correspondent pas à nos gammes de mesures
3. Ne correspondent pas à nos besoins

Question 4 : Quelles références utilisez-vous ?

	Nb. cit.	%
Toute la gamme	61	42,7%
AA1	21	14,7%
AA2	17	11,9%
AA3	17	11,9%
AA4	20	14,0%
AA5	5	3,5%

Question 5 : Êtes-vous satisfait de la répartition des valeurs de cette série AA ?

	Nb. cit.	%	% « satisfaits »
Très satisfait	15	17,7%	89,4%
Satisfait	61	71,8%	
Moyennement satisfait	9	10,6%	
Non satisfait	0	0,0%	

Question 6 : Pour quelle(s) raison(s), êtes-vous "Moyennement satisfait" ou "Non satisfait" ?

1. AA4 valeur en glucose +Fructose un peu haute pour de l'enzymatique (notre fournisseur préconise un étalonnage jusqu'à 8g/l uniquement)
2. Doute sur certaines valeurs de référence (Acidité Totale du AA2, Acide malique du AA2 par exemple).
3. gamme trop restreinte en Acidité totale et en acide malique : nous aimerions avoir des valeurs plus élevées. Il n'y a toujours pas de valeurs de référence en masse volumique : cela fait des années que je les réclame pourtant. Je suis contrainte de m'adresser à d'autres fournisseurs pour cela.
4. La gamme n'est pas assez linéaire
5. TAV et A Volatile pas assez élevés.
6. La valeur de l'acidité Totale du dernier lot AA3 pourrait être un peu plus élevé
7. nous aimerions une Acidité volatile à 0.90g/l H2SO4 et une acidité totale vers 6.5 g/l

H2SO4

8. Certains paramètres n'ont pas une gamme assez large, l'acide malique notamment. Mais les IPT sur tous les AA est une bonne évolution.
9. Sur certains paramètres, les gammes de mesures ne couvrent pas l'ensemble des possibles pH (max à 3.55?) TAV max à 14.5%vol AV(et AA) max à 0.80 alors que la limite réglementaire CE est à 0.98 g/L H2SO4

Nos réponses :

- Nous prenons bonne note de vos remarques sur une gamme qui ne serait pas assez large notamment pour des valeurs plus élevées pour l'acidité totale, l'acide malique, le pH ou encore le TAV. Nous nous efforçons de vous proposer des valeurs couvrant au mieux la gamme d'analyses des vins. Pour mieux évaluer vos besoins, nous réaliserons une enquête spécifique sur ce thème au cours du second semestre 2014.

- Concernant le paramètre « masse volumique », il est déjà proposé sur les deux références BT. Les résultats de notre enquête détermineront si cette évolution est à retenir.

Question 7 : Êtes-vous satisfait des nouveaux paramètres ajoutés à la référence AA5 ?

	Nb. cit.	%	% « satisfaits »
Très satisfait	14	23,0%	95,1%
Satisfait	44	72,1%	
Moyennement satisfait	2	3,3%	
Non satisfait	1	1,6%	

Question 8 : Pour quelle(s) raison(s), êtes-vous "Moyennement satisfait" ou "Non satisfait" ?

1. même raisons
2. Cf commentaire précédent
3. non utilisé mais pas possible de choisir cette réponse

SATISFACTION VIS-A-VIS DE NOS PRODUITS - La nouvelle série SW

Question 9 : Utilisez-vous les références de la série SW ?

	Nb. cit.	%
oui	47	53,4%
non	41	46,6%

Question 10 : Pourquoi ne les utilisez-vous pas ?

	Nb. cit.	%
Je ne les connais pas	7	16,3%
La gamme n'est pas adaptée à mes besoins	17	39,5%
Ces références ne sont pas adaptées à mes équipements	11	25,6%
Autre raison	8	18,6%

Question 11 : Si 'Autre raison', précisez :

1. l'occasion ne s'est pas présentée (d'autres témoins en cours d'utilisation)
2. ce type de matériau de référence (valeur très élevée en sucres) ne nous est pas utile
3. Je n'en ai pas eu besoin de les utiliser, sauf une fois pour participer au calage de mon analyseur IRTF BACCHUS
4. je n'en n'ai pas besoin

5. Je n'ai pas eu l'occasion de les utiliser
6. Nous n'en avons pas besoin pour le moment.
7. A l'annonce de l'arrêt de la gamme IR, nous avons étalonné notre INFRA avec les ampoules de la gamme SW. Les résultats obtenus sur les vins n'étaient pas concluant.
8. pas eu l'occasion

Question 12 : Souhaitez-vous recevoir les informations concernant cette nouvelle gamme ?

	Nb. cit.	%
oui	4	57,1%
non	3	42,9%

Question 13 : Êtes-vous satisfait de la répartition des valeurs de cette nouvelle gamme ?

	Nb. cit.	%	% « satisfaits »
Très satisfait	7	14,9%	78,7%
Satisfait	30	63,8%	
Moyennement satisfait	9	19,2%	
Non satisfait	1	2,1%	

Question 14 : Pour quelle(s) raison(s), êtes-vous "Moyennement satisfait" ou "Non satisfait" ?

1. Gamme du TAV pas forcément adapté aux liquoreux : Valeur du SW30 très basse et valeur du SW10 pas assez haute
2. Les valeurs de références sont décalées par rapport aux anciens IR: si on passe ensemble sur une même gamme des échantillons SW et IR les valeurs des sucres et d'alcool sont incohérentes; si on s'ajuste avec les IR on a un biais sur les valeurs des SW et inversement.
3. n'est pas représentatif d'une matrice moelleux ou liquoreux
4. Valeur haute de sucres trop limitée
5. Il manque un 4 eme SW pour une bonne droite d'étalonnage.
6. La gamme du Titre Alcoométrique n 'est pas assez large
7. Gamme de mesure malheureusement trop limitée en Sucres
8. valeur de sucres ne permettent pas de remplacer entièrement la gamme IR, et des réponses parfois différentes d celles obtenus avec la gamme IR
9. La répartition des IR était mieux, il manque une valeur basse en alcool et élevée en sucres (ancien IR5) : très utile pour le début des vendanges (on les utilise pour calibrer la réflectance IR)

Notre réponse :

- Lors de l'arrêt de la série IR, nous avons fait le choix de vous proposer une nouvelle série composée seulement de 3 références ce qui nous laissait la possibilité de pouvoir rajouter des références si nécessaire. Il est envisageable de proposer une référence plus riche en sucres. Les résultats de l'enquête spécifique visant à définir vos besoins par rapport aux valeurs de référence, nous guideront dans cette réflexion.

SATISFACTION VIS-A-VIS DE NOS PRODUITS - Les références de contrôle BTA et BTB

Question 15 : Utilisez-vous la ou les référence(s) BTA ou BTB ?

	Nb. cit.	%
oui	69	78,4%
non	19	21,6%

Question 16 : Pourquoi ne les utilisez-vous pas ?

1. LES VALEURS DES AA NOUS CONVIENNENT BIEN ET COUVRENT LES PLAGES DE MESURES QUI NOUS UTILISONT
2. pas nécessaire
3. idem question avant
4. Je trouve déjà tout ce dont j'ai besoin en terme de paramètres au niveau des gammes AA ou SW.
5. non connaissance
6. Pas besoin.
7. Utilisation occasionnelle pour certains paramètres ou certaines valeurs non représentés dans les TITRIVIN
8. JE préfère les ampoules de la gamme AA
9. Je ne la connais pas
10. J'ai assez de données avec les gammes AA
11. Flacon trop grand
12. Pas de besoin
13. conditionnement trop grand
14. pas encore mais en future, biensur
15. J'utilise d'autres valeurs de contrôles indépendantes.
16. pas nécessaire
17. pas besoin

Notre réponse :

Les niveaux des valeurs de référence du BTA et BTB sont assez proches. Le BTA est conditionné en ampoules de 10 mL et le BTB en flacon de 240 mL.

Question 17 : Êtes-vous satisfait des valeurs de ces deux références ?

	Nb. cit.	%	% « satisfaits »
Très satisfait	15	21,7%	95,7%
Satisfait	51	73,9%	
Moyennement satisfait	3	4,4%	
Non satisfait	0	0,0%	

Question 18 : Pour quelle(s) raison(s), êtes-vous "Moyennement satisfait" ou "Non satisfait" des valeurs de ces références ?

1. les valeurs de références necessitent parfois, selon les paramètres et les lots, un réajustage des valeurs attribuées.
2. Souhait de valeurs en limites règlementaires : exemples : fer à 10 mg/l / cuivre à 1 mg/l / acide sorbique à 200 mg/l BTB et BTA ont des valeurs trop basses en cuivre (autour de 0.10/0.15 mg/l) et les paramètres acide malique, acide lactique, glucose+fructose ont des valeurs trop proches en référence BTB et BTA!
3. Justesse moyenne pour BTB

Nos réponses :

- Il n'est pas « anormal » de devoir réattribuer des valeurs au TITRIVIN dans la mesure où cette valeur est comprise dans son intervalle de confiance.

Pour une utilisation correcte de nos produits, il est important de tenir compte de cet intervalle qui correspond à l'incertitude (i) sur la valeur de référence avec $k = 2$. C'est-à-dire que la valeur « vraie » de ce paramètre est comprise dans l'intervalle $[V_{réf} - i ; V_{réf} + i]$.

Ce qui veut dire que :

- *En contrôle : C'est l'intervalle dans lequel le laboratoire doit trouver la moyenne de ses résultats pour un même lot de TITRIVIN*
- *En étalonnage : C'est l'intervalle dans lequel le laboratoire peut attribuer une valeur en tant qu'étalon.*

SATISFACTION VIS-A-VIS DE NOS PRODUITS - D'un point de vue général,

Question 19 : Comment jugez-vous la qualité générale des produits TITRIVIN ?

	Nb. cit.	%	% « satisfaits »
Très satisfaisante	19	21,8%	96,6%
Satisfaisante	65	74,7%	
Moyennement satisfaisant	3	3,5%	
Non satisfaisante	0	0,0%	

Question 20 : Pourquoi ne jugez-vous pas la qualité générale satisfaisante ?

1. Les intervalles d'acceptation pour les différents matériaux me semblent très élevées sur certains paramètres
2. Car nous trouvons qu'il y a trop d'ampoules défectueuses
3. Il y a beaucoup trop d'effet matrice pour le dosage sur IRTF (par ex malique ou l'AT)

Notre réponse :

- L'intervalle d'acceptation correspond à la variation maximum qu'un laboratoire peut se fixer autour de la valeur attribuée au TITRIVIN lors d'une analyse. Il est défini par $V_{réf} \pm 2 S_{reprinterlabo}$. Il est très utile lorsque vous utilisez les TITRIVIN pour la première fois en contrôle qualité. Lors de la construction de vos cartes de contrôle (pendant la phase de collecte des données) il vous permet d'avoir un premier aperçu de votre performance. Mais à terme, il ne doit être utilisé. Il ne vous sert qu'à démarrer votre contrôle qualité. , il faut que vos résultats soient compris dans l'intervalle d'acceptation. Si ce n'est pas le cas, cela peut démontrer un problème de justesse de vos résultats. Vos pouvez retrouver ces conseils techniques sur notre site Internet www.titrivin.com.

- Concernant les ampoules défectueuses, nos TITRIVIN sont conditionnés par un laboratoire pharmaceutique. Le procédé de conditionnement et les différents contrôles de production sont rigoureusement identiques à ceux des médicaments habituelles conditionnés en ampoules. Cette remarque nous étonne. Si vous constatez des ampoules défectueuses, nous vous invitons à nous le signaler pour que nous puissions réaliser les contrôles adéquates.

- Pour l'effet « matrice » sur IRTF voir réponse question 40.

Question 21 : La gamme TITRIVIN permet-elle de couvrir l'ensemble des besoins de votre laboratoire ?

	Nb. cit.	%
oui	50	57,5%
non	37	42,5%

Question 22 : Pourquoi ?

1. pour la gamme sw il manque 200 et 250 g de sucres
2. pour les vins contenant du sucre et des degrés d'alcool autour de 10
3. manque certains paramètres
4. Manque de paramètres : gluconique, glycérol, formes azotées, ...
5. Etalonnage Réflectance Proche Infra-Rouge pour des vins sucrés (GF > 40 g/l) et des TAV > 12%vol.
6. Il nous manque un contrôle pour les DO au spectrophotomètre
7. TAV pas assez élevé. AV volatile pas assez élevé. Il faudrait d'autres SW pour couvrir les sucres plus élevés.
8. pas de référence pour vins sucrés
9. Les valeurs du fer du cuivre et du potassium ne se trouvent que sur le BTB & le BTA
10. teneurs en cuivre uniquement sur le BTA (BTB moins utilisable car onéreux) et teneur faible: une teneur limite à 1,0 par exemple serait souhaitable; pas de teneur en DO 280

- >23, or les demandes sont sur les vins rouges,
11. manque MCR - taux de cuivre dans les BTA et BTB trop faible.
 12. Certains paramètres ne sont pas présents dans les gammes
 13. pas de contrôle liquoreux
 14. manque de référence pour fer, cuivre et tartrique
 15. Une étendue encore plus large serait la bienvenue (le degré et le sucre)
 16. manque DO 280 avec une valeur entre 30 et 50 / Sodium / Glucose fructose AA4 un peu trop élevé (9.09 au delà de la linéarité 8g/l)

Nos réponses :

- voir nos réponses aux questions 6 et 14.

- Le suivi de stabilité ont montré que le paramètre DO 280 n'est pas suffisamment stable sur la durée de vie d'un lot. Aussi, nous ne proposerons plus ce paramètre.

POUR ALLER PLUS LOIN...

Question 23 : Êtes-vous équipé d'un appareil IRTF ?

	Nb. cit.	%
oui	56	63,6%
non	28	31,8%
non, mais je l'envisage	4	4,6%

Question 24 : Seriez-vous intéressé par une gamme de matériaux de référence spécifique pour ces appareils ?

	Nb. cit.	%
oui	53	88,3%
non	7	11,7%

Question 25 : Pour quels paramètres ?

	Nb. cit.	%
T.A.V	53	16,9%
Glucose + Fructose	39	12,4%
pH	47	15,0%
Acidité Totale	51	16,2%
Acidité Volatile	46	14,7%
Acide Malique	45	14,3%

SATISFACTION VIS-A-VIS DE LA COMMERCIALISATION

Question 26 : D'une façon générale, comment jugez-vous le traitement de vos commandes ?

	Nb. cit.	%	% « satisfaits »
Très satisfait	35	42,7%	95,1%
Satisfait	43	52,4%	
Moyennement satisfait	3	3,7%	
Non satisfait	1	1,2%	

Question 27 : Pour quelle(s) raison(s), êtes-vous "moyennement satisfait" ou "non satisfait"?

1. On nous livre parfois des anciennes références qui restent en stock alors qu'on a déjà eu des nouvelles.
2. Paiement à la commande = rédibitoire - non doivent passer par un fournisseurs intermédiaire

Commentaires du producteur :

- Normalement, vous ne pouvez pas recevoir des anciens lots si vous avez déjà reçu un nouveau lot car nous commercialisons les lots d'une même référence les uns après les autres. Si un client dispose d'un nouveau lot, c'est probablement qu'il a participé à notre CIL TITRIVIN organisée pour définir les valeurs de référence de ces lots.

- Le paiement à la commande n'est plus utilisé depuis 2008. Nous vous rappelons qu'aujourd'hui le paiement doit être effectué à réception de facture.

Question 28 : Êtes-vous satisfait du temps de réponse à un renseignement ?

	Nb. cit.	%	% « satisfaits »
Très satisfait	29	41,4%	100,0%
Satisfait	41	58,6%	
Moyennement satisfait	0	0,0%	
Non satisfait	0	0,0%	
Non concerné	18		

Question 29 : Êtes-vous satisfait du temps de réponse à une commande ?

	Nb. cit.	%	% « satisfaits »
Très satisfait	38	48,1%	94,9%
Satisfait	37	46,8%	
Moyennement satisfait	4	5,1%	
Non satisfait	0	0,0%	
Non concerné	8		

SATISFACTION VIS-A-VIS DE LA COMMERCIALISATION - Les réclamations

Question 30 : Au cours des 3 dernières années, avez-vous déjà eu à formuler une réclamation ?

	Nb. cit.	%
oui	17	19,3%
non	71	80,7%

Question 31 : Avez-vous eu une réponse ?

	Nb. cit.	%
oui	16	94,1%
non	1	5,9%

Question 32 : Comment avez-vous jugé le délai de réponse ?

	Nb. cit.	%	% « satisfaits »
Très satisfaisant	2	12,5%	81,3%
Satisfaisant	11	68,8%	
Moyennement satisfaisant	2	12,5%	
Non satisfaisant	1	6,3%	

SATISFACTION VIS-A-VIS DE LA COMMERCIALISATION - Nos outils de communication

Question 33 : Concernant notre nouveau site Internet www.titrivin.com, êtes-vous :

	Nb. cit.	%	% sans « Ne le connais pas » et « Ne le consulte pas »	% « satisfaits »
Très satisfait	13	14,8%	19,4%	97,0%
Satisfait	52	59,1%	77,6%	
Moyennement satisfait	2	2,3%	3,0%	
Non satisfait	0	0,0%	0,0%	
Ne le consulte pas	13	14,8%		

Question 34 : Quelles informations aimeriez-vous trouver sur ce nouveau site ?

1. ras
2. pas assez clair
3. Je consulte très rarement le site
4. Un peu plus de méthodes métrologique pour l'utilisation des titrivins
5. Est très complet, je ne vois rien à ajouter.
6. un plus d'information sur le mode de tester la gamme TITRIVIN. L'organisme de Accreditation demande toujours des questions sur l'assurance de Qualité durant leur préparation
7. je passe mes commandes par l'intermédiaire de Dujardin Salleron (qui a son site près de Vouvray = proximité)P
8. ras
9. Les bulletins d'analyses des titrivins, des informations.
10. Tout est ok
11. C'est complet et clair
12. RAS

Question 35 : Avez-vous des suggestions à formuler pour nous permettre d'améliorer ce service ?

1. plus lisible, et ludique
2. pas très "fun"...
3. non
4. Non
5. Non
6. Quand on commande, il faudrait pouvoir préciser le n° de lot quand il vous reste plusieurs références en stock .
7. ras
8. je n'ai pas consulté ce site.
9. non
10. J'aimerais pouvoir passer mes commande sur le site.
11. RAS

Question 36 : Êtes-vous satisfait de notre e-lettre d'actualités trimestrielle ?

	Nb. cit.	%	%	% « satisfaits »
Très satisfait	12	13,6%	15,4%	97,4%
Satisfait	64	72,7%	82,1%	
Moyennement satisfait	2	2,3%	2,6%	
Non satisfait	0	0,0%	0,0%	
Je ne la reçois pas	9	10,2%		

Question 37 : Pourquoi n'êtes vous pas satisfait?

1. N'apporte rien

Question 38 : Souhaitez-vous la recevoir ?

	Nb. cit.
oui	8
non	1

Question 39 : Pour cela, merci de nous laisser votre adresse mail :

8 adresses mails ont été saisies.

POUR CONCLURE...

Question 40 : Y-a-t-il des suggestions dont vous auriez envie de nous faire part pour améliorer la qualité de nos produits ou de nos relations ?

1. juste renoter sur les boites d'ampoules les valeurs des différents paramètres
2. changer rien - au vue des photos vous avez l'air d'être une équipe dynamique et sympathique.....;
3. ras
4. Problème concernant les Ac Malique : nous trouvons de grosses différences sur les vins entre un étalonnage synthétique et un étalonnage Titrivin (problème qui n'existe pas pour les paramètres Glucose ou Ac Acétique par exemple)
5. Possibilité de conditionner le BTA en flacon de 240 ml?
6. non
7. serait t'il possible de faire la différence entre le Glucose et le Fructose sur SW, car si le rapport Glucose / Fructose est aux environs de 0.98 cela signifie qu'un raisin et mûre certaine années de maturité difficile cela devient est un élément de plus
8. Remettre les valeurs de références sur les boites.
9. Avoir une gamme type vin moelleux liquoreux
10. Gamme de concentration en sucres plus large sur la gamme SW
11. Nous prévenir à l'avance pour des paramètres susceptibles d'évoluer (voir acidités totales réactualisées du jour au lendemain sur les AA en 2012). ce mois ci; Nous avons mis en surveillance le AA4 pour le paramètre acidité totale qui serait en biais négatif sur les méthodes acidité totale manuelle et automatique.
12. Non
13. Comme je l'ai dit à un point précédent, on manque de référence pour certains paramètres (fer, cu, tartrique), uniquement dans le BTA (je ne me sers pas du BTB car volume de conditionnement trop grand).
14. Voir ci dessus
15. Pour quelles raisons les acidités volatiles dosées par la méthode de références (distillation Jaulmes) sont trop faible et sortent de la limite d'acceptation min. En testant un IRTF pourquoi on ne retrouve pas les valeurs? Y a t'il une inférence sur le spectre ? Pourquoi ?
16. Remarques prises en compte dans le formulaire de satisfaction : trop fort titrivin Merci pour les chocolats
17. ras
18. 1- Convenir d'un arrangement commercial pour les laboratoires participant à la détermination des valeurs de référence. Remise en % sur les achats et pas de paiement à la commande serait un retour positif. 2- Disposer de références dont les étendues de mesure englobent les limites réglementaires définies pour le vin (AV, Fer, Cuivre)
19. non
20. Nous sommes client, xxxxxxxxxxxx, et Mme xxxxx est toujours référencée dans votre base de données client malgré un envoi de mail. Dorénavant c'est Mme xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx Technicienne de laboratoire . Pourriez-vous faire le nécessaire? Merci par avance.
21. Organiser des stages en région parisienne de temps en temps pour les laboratoires du nord et de l'est car Bordeaux est vraiment très excentré.

22. ras

23. Les valeurs des paramètres ne sont plus indiquées sur les cartons d'ampoules, mais sur une feuille séparée, risque de mauvaise attribution des lots lors de l'utilisation.

24. Bon de commande avec N° de commande - A compléter directement sur informatique

Nos réponses :

- Les valeurs de référence ne seront plus apposées sur nos étuis car, depuis 2008, nous avons mis en place un important dispositif de contrôle pour garantir la validité des valeurs de référence tout au long de la durée de vie de nos produits. Aussi, pour être cohérent avec cette démarche, nous estimons qu'il n'est plus possible d'imprimer les valeurs de référence sur les étuis.

Nous avons bien conscience que cela est moins pratique pour vous. Aussi, nous nous engageons à trouver une solution permettant de concilier la praticité d'emploi et les exigences de stabilité. Vos suggestions sont les bienvenues...

- Comme pour le Glucose+Fructose et l'acide acétique, les valeurs de référence d'acide L-malique de nos TITRIVIN sont obtenues avec des étalonnages réalisés au moyen de solutions synthétiques. Votre remarque sur l'existence possible d'une différence entre les résultats obtenus avec un étalonnage réalisé avec des solutions synthétiques et un étalonnage réalisé avec les TITRIVIN mérite d'être étudiée.

- Comme évoqué en question n°6, nous étudions la possibilité de rajouter des paramètres aux références de la série AA afin de proposer plusieurs niveaux de contrôle. Cependant, des valeurs de référence au niveau des limites réglementaires pour des paramètres comme par exemple le fer ou le cuivre seront difficiles à proposer si nous souhaitons pouvoir garantir des valeurs stables dans le temps.

- En 2013, nous avons mené une étude de faisabilité concernant l'utilisation des TITRIVIN pour caler les appareils IRTF. Les premiers résultats sont encourageants et ont ouvert des axes de travail pour améliorer la qualité de nos produits. Nous travaillons pour comprendre l'impact de certains traitements appliqués aux TITRIVIN qui pourraient expliquer certains « résultats » lorsqu'ils sont utilisés sur les appareils IRTF.

- Nous avons déjà proposé l'organisation de la formation « Comment bien utiliser les vins de référence TITRIVIN ? » en région parisienne mais cette session n'avait pas eu lieu faute de participants. Nous étudions la possibilité de réitérer cette proposition en 2015.

- Il est difficile d'accorder un taux de remise aux laboratoires participants à notre CIL dans la mesure où certains d'entre eux ne nous achètent pas les TITRIVIN et font appel à un revendeur. Les laboratoires-participants sont cependant indemnisés en boîtes gratuites dont le montant correspond à une remise de -10 % sur le panier moyen des vingt meilleurs clients de l'activité TITRIVIN.

- Le développement de la commande en ligne est à l'étude. Le changement de notre nouvel outil de gestion commerciale sera opérationnel en 2015 et nous espérons pouvoir rapidement vous proposer cette alternative de paiement.