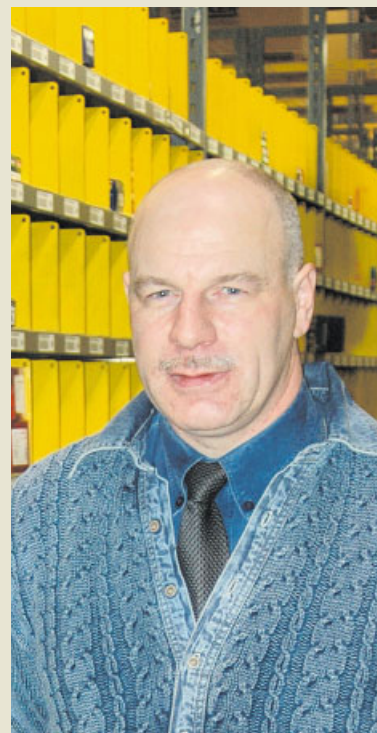




**Chantal Ledoux,**  
directeur général de la société  
A-sis et conceptrice  
du progiciel LM7



**Pascal Schmitt,**  
responsable process,  
Doyen Auto



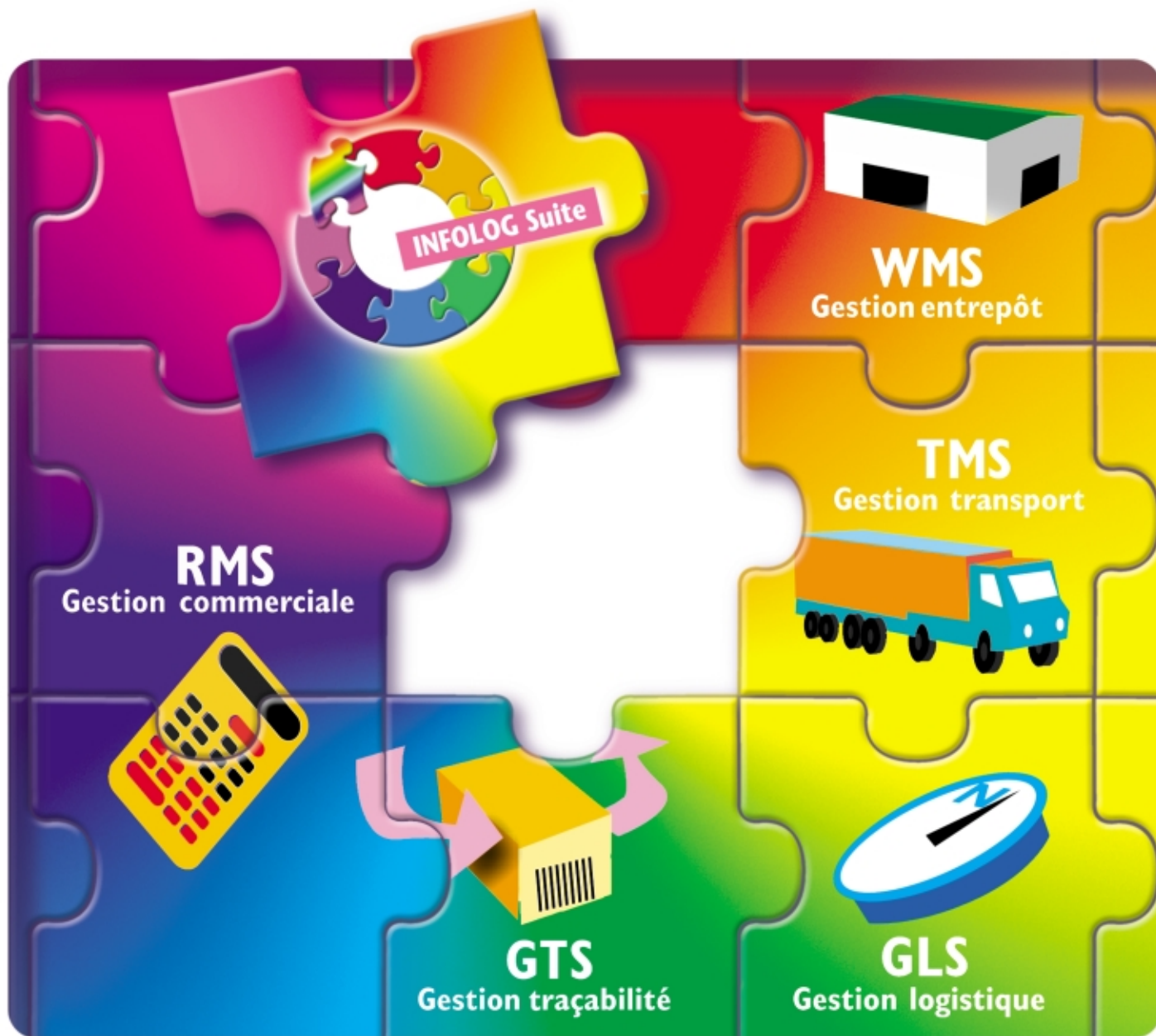
**Christian Celis,**  
directeur logistique,  
Doyen Auto

# Doyen Objectifs atteints !

Distributeur de pièces automobiles, Doyen dispose près de Bruxelles d'un centre logistique de 17.000 m<sup>2</sup>. Dans ce site très automatisé, tout a été mis en œuvre dès l'origine pour garantir un taux de service maximum dans des délais record. Depuis un an, la reconnaissance vocale de Vocollect, couplée au WMS de la société A-sis, a toutefois encore amélioré les performances.

**P**our que l'automobiliste en panne n'attende pas plus de 24 heures sa pièce de rechange, le distributeur belge Doyen dispose à Senefte, près de Bruxelles, d'une plate-forme logistique automatisée où sont stockées plus de 50.000 références. Ici cohabitent des pièces minuscules avec des produits volumineux ou encombrants. Et la complexité réside non seulement dans la mul-

# Pour construire une supply chain performante, tout est là



**Ensemble, construisons votre environnement logistique sur mesure.**

De l'approvisionnement à la distribution, INFOLOG Solutions vous propose les outils logistiques indispensables à la construction de votre **Supply Chain**. A vos cotés, une équipe de spécialistes vous conseille et vous accompagne pour adapter spécifiquement chaque solution à votre métier afin de vous aider à optimiser vos flux tout en réduisant vos coûts.

Accessibles via Internet adaptées à la RFID et intégrant les dernières technologies, les solutions INFOLOG Suite sont évolutives et disponibles sous différents environnements informatiques. Et vous profitez régulièrement de leurs mises à jour pour rester compétitifs demain comme aujourd'hui.

**Présent au S.I.T.L. (stand M78)**



La performance logistique à votre mesure

titude de formats et de références, mais aussi dans la rapidité d'exécution : « *La particularité de Doyen, explique Christian Celis, directeur logistique, est de prendre les commandes jusqu'à 18 h pour une livraison en Belgique, en France et au Pays-Bas dès le lendemain.* » Pour piloter l'entrepôt, l'équipe logistique avait misé sur un WMS qui avait perdu au fil du temps les ressources humaines assurant son support technique. En 2004, un nouvel appel d'offre est donc lancé pour trouver un outil répondant aux exigences du distributeur. « *Nous n'avons plus le droit à l'erreur; aussi nous sommes nous donnés le temps de la réflexion* », précise Nicole Arnould, coordinatrice au sein de la division exploitation logistique. Echaudés par l'expérience précédente, les responsables ne veulent pas prendre le moindre risque. Plusieurs éditeurs sont pré-sélectionnés et après de nombreuses auditions et visites de sites, A-sis et son logiciel LM7 emportent la décision : « *En fait, reprend Christian Celis, nous avons deux contraintes : d'abord, l'outil informatique devait s'adapter parfaitement à notre activité ; ensuite, il devait impérativement nous aider à atteindre les objectifs fixés par notre PDG.* »

### Concilier qualité, fiabilité et productivité

« *Un an après la mise en œuvre de LM7, je peux dire que je ne regrette pas mon choix, confie volontiers Christian Celis au regard des résultats obtenus. L'enjeu était de concilier qualité, fiabilité et productivité, poursuit-il. Or, en matière de qualité, le nombre d'erreurs a été divisé par 3 en réception et en préparation. Une performance qui résulte de la combinaison de LM7 avec l'utilisation du Voice Picking. En terme d'image, c'est naturellement très bénéfique pour l'entreprise et sur le plan commercial, les gains sont évidents, même s'ils sont difficilement quantifiables.* » Pour la productivité, l'objectif était de gagner l'équivalent de quatre emplois à temps plein. « *Aujourd'hui nous sommes proches de cinq* », indique Christian Celis, tout en ajoutant que cette économie a été indolore sur le personnel en poste, et n'est venue qu'en réduction du pool d'intérimaires. En ce qui concerne la fiabilité, là encore, l'équipe de Christian Celis se félicite des conditions de mise en œuvre, sur le mode Big Bang : « *Nous avons arrêté l'ancien système un vendredi... et le lundi, nous*

*démarrions avec LM7. Bien sûr, nous avons connu quelques petits problèmes de mise en route, comme souvent en pareil cas ; mais jamais nous n'avons été bloqués. Par ailleurs, nous avons toujours bénéficié de l'assistance de la hot line d'A-sis. Dès le premier jour, nos clients ont été livrés et depuis, il n'y a jamais eu d'interruption* ».

### Du geste à la parole

Chez Doyen Auto, la reconnaissance vocale est installée depuis déjà deux ans. Les opératrices, habituées à la préparation traditionnelle, ont eu besoin d'un petit temps d'adaptation : « *Pour amener les gens au vocal, la dimension humaine est aussi importante que les questions techniques*, affirme Nicole Arnould. *La résistance au changement est monnaie courante. Certains évoquent des problèmes d'oreille, d'autres craignent les effets nocifs des ondes radio... Bref tout y passe ! Mais une fois que l'outil fonctionne, les opératrices se l'approprient et personne ne regrette l'ancienne méthode.* »

Au moment où Doyen a changé de logiciel, la reconnaissance vocale (en l'occurrence celle

La « Manhattan » où sont stockées les petites pièces.



La célèbre Pack 600 de Savoye.



Exemple de produits volumineux et encombrants.

de Vocollect) s'est connectée au nouveau WMS sans interface spécifique ou problème particulier. 33 personnes sont affectées à la préparation picking. Après avoir préalablement enregistré leur voix, elles prennent leur fonction près du convoyeur automatisé, en commençant par décliner leur identité dans le micro relié au casque. Puis elles identifient leur mission (en général inventaire ou préparation) et leur lieu de travail (par exemple : gare 01). Lorsque le premier colis arrive dans la gare, elles indiquent le numéro inscrit en clair sur le carton, puis le numéro d'emplacement. C'est alors que le vocal transmet la consigne : « OK.

## LM7, toute la Supply Chain Execution

Développé par Chantal Ledoux et l'équipe de Logarithme au début des années 90, LM7 s'est enrichi au fil du temps de l'expérience de ses utilisateurs. Très modulable et paramétrable, la solution LM7 pilote les sites logistiques de taille et de complexités variées : « *Nous avons implanté LM7 sur plus de 500 sites, indique Chantal Ledoux. Ce produit, qui couvre toutes les fonctions de la Supply Chain Execution, s'adresse à tous les métiers et plus particulièrement à ceux qui exigent un fort niveau de contrôle et de traçabilité. Ses algorithmes puissants s'appliquent au slotting, aux calculs de précolisage ou encore à l'optimisation du niveau de stocks. Notre outil s'intègre au cœur des systèmes informatiques de la Supply Chain et inter agit avec les grands ERP du marché.* » En 2004, Logarithme a fusionné avec 3i pour donner naissance à la société A-sis dont l'ambition est de devenir un des tout premiers acteurs du marché européen. Rappelons que A-sis est une société du groupe Savoye.

*Prends deux pièces* ». L'opératrice valide et passe au prélèvement suivant.

« *Lorsque l'on a des produits qui pèsent 12 ou 13 kilos, c'est tout de même plus pratique de pouvoir se servir de ses deux mains* », commente Pascal Schmitt, responsable process. Petite particularité : le personnel d'exécution, en grande majorité féminin, travaille à mi-temps. « *C'est un travail fatiguant, explique Christian Celis. Une personne qui travaille 4 heures par jour parcourt déjà l'équivalent de 15 kilomètres. Après quatre heures de préparation, elles sont fatiguées et donc moins performantes.*

*De plus, le régime*

*fiscal belge est tel qu'elles ne gagneraient que 25 % de plus en étant à plein temps. Ce système est donc plus avantageux pour tout le monde.* »

## Picking dynamique

Avant que la première préparatrice n'intervienne, le carton est formaté par la machine d'emballage « Pack 600 » de Savoye. Il

avance automatiquement et s'arrête une première fois pour réceptionner le bordereau de livraison. Un second arrêt pour le bordereau de préparation et la pose du code-barres qui va identifier le colis tout au long de son périple. Le format du carton est contrôlé par des capteurs et un superviseur visualise en temps réel le nombre de colis en lignes. C'est également le superviseur qui désactive tout ou partie du système, par exemple si un problème survient sur une machine. Une fois que le carton s'est arrêté dans chacune des gares correspondant aux produits qu'il doit contenir, il arrive sur une balance. Le contrôle pondéral vérifie alors la conformité du poids réel avec le poids théorique calculé par le logiciel. Si tel est le cas, il s'achemine vers le quai d'expédition ; sinon, il est impitoyablement rejeté pour subir un nouveau contrôle manuel.

L'une des difficultés rencontrées par l'équipe logistique est la forte fluctuation du niveau de stock sur l'année. Ces variations erratiques sont liées à des événements imprévus, comme les promotions chez certains gros clients. Pour faire face à ces variations et optimiser l'espace sans appauvrir le stock, Pascal Schmitt a exploité l'affectation dynamique d'emplacements du logiciel. « *Les produits ne sont pas forcément stockés à des endroits précis, explique le responsable process. Ils sont placés directement dans la zone picking en fonction des premiers emplacements libres. Cela permet d'optimiser l'espace en bord de chaîne et de réduire de 40 % le stockage de masse.* »

Les retours bénéficient également d'un traitement spécial. Au lieu d'être reconditionnées et stockées dans la réserve, les pièces qui reviennent sont vérifiées et rangées directement dans la zone de picking, sur des palettes multi-références. Ces produits sont prélevés en priorité, ce qui fait gagner 3 jours. « *Nous sommes passés en moyenne de 5 à 2 jours* », précise Pascal Schmitt.

Doyen Auto, qui possédait déjà une excellente image de fiabilité, augmente encore ses performances et sa qualité de service. Cerise sur le gâteau : ces améliorations s'accompagnent d'une réduction des coûts. Preuve que les investissements sont souvent profitables, pour autant que la technologie soit mise au service d'une bonne organisation. Et non le contraire.

**Jean-Philippe Guillaume**