

En 2005, pour faire face aux fortes fluctuations de son activité consécutives à la fusion de Sanofi et d'Aventis, le site de distribution de Boortmeerbeek, près de Bruxelles, a choisi le vocal pour sa préparation picking détail. Anne-Christine Bourgeois, Distribution Manager, nous raconte les réticences rencontrées et comment elles ont été surmontées.

Anne-Christine Bourgeois
Distribution Manager
Sanofi Aventis
Belgique



©DR

SANOFI AVENTIS

Prescrit le vocal

32



©Sanofi Aventis

Le groupe Sanofi Aventis dispose à Boortmeerbeek, à 25 km de Bruxelles, d'un entrepôt de distribution de produits éthiques, OTC (Over the Counter, i.e. délivrés sans ordonnance) et de PLV (Publicité sur le lieu de vente). Ce site de 4.500 m² héberge 4.000 palettes pour près de 450 références. Il distribue environ 40.000 colis par mois à des grossistes, des hôpitaux et des officines belges et luxembourgeoises. « Ce bâtiment a été inauguré en 2003, relate Anne-Christine Bourgeois. Nous lui avons ajouté de

la radio-fréquence, WM de SAP et des pistolets et avons enregistré de bons résultats durant deux ans. »

Essais peu concluants du pick-to-light

Toutefois, en 2005, suite à la fusion de Sanofi avec Aventis, l'activité change. « Nous avons de grosses fluctuations dans le mois et de gros problèmes avec le picking détail », commente la directrice de plate-forme. Elle envisage alors une solution de pick-to-light et entre en discussion avec Psion Teklogix. « Nous avions des pistolets qui échangeaient en mode synchrone avec SAP, mais les temps de réponse étaient trop longs. Il y avait beaucoup de manipulations, qui plus est avec un pistolet lourd de 1,2 kg. Il fallait aussi faire du calcul mental pour comptabiliser les quanti-

Bonne nouvelle.

Vous payez

trop cher vos

transports en

sous-traitance !

Chez **Central Line**, nous pouvons y faire quelque chose. Vous payez trop, cela ne fait pas l'ombre d'un doute. Et nous vous le prouvons. Nos solutions **rationnelles** (*) pour des achats logistiques **efficaces en termes de coût** vous montrent clairement la manière la plus intelligente d'organiser vos transports routiers, maritimes et aériens. Vous en voulez la preuve ? Visitez www.centralline.eu pour trouver toutes les informations.

CENTRAL
LINE
THE SMART WAY

(*) Central Line est le distributeur exclusif de software & consultancy de  **STÄDTLER**

tés », explique Anne-Christine Bourgeois. Des essais d'une solution pick-to-light sont alors effectués mais les résultats s'avèrent peu concluants : « *L'installation était peu évolutive. Il fallait tout arrêter pour l'installer. Le problème du calcul mental et de la concentration subsistait et cette solution se limitait au picking détail* ».

Option préparation vocale

« *Pour faire face à la forte croissance des commandes de colis hétérogènes et réduire considérablement le risque d'erreur humaine, tout en privilégiant l'ergonomie d'un poste de travail léger et évolutif, c'est la solution « Pick To Voice » qui a été préférée au mode « Pick To Light », explique Bertrand Daval, Directeur informatique de Psion Teklogix. L'équipement de préparation à la voix est en effet apparu plus léger et évolutif. « La démarche d'écouter et de parler semblait plus naturelle », indique Anne-Christine Bourgeois. Jugée plus ergonomique, la solution était aussi plus abordable du point de vue de l'apprentissage. « TekSpeech, interfacé entre les terminaux Talkman et le module WM de SAP R/3, a permis une réduction considérable des temps de réponse du système, en mode asynchrone », ajoute Psion Teklogix. Les inventaires ont continué à être effectués*



©Huratum Polacian

au moyen des pistolets, le vocal étant réservé à la préparation du picking et à son réapprovisionnement en cartons complets.

Impliquer les opérateurs dès le début

La Belgique est devenue pays pilote pour le groupe. L'équipe de Boortmeerbeek est entrée en étroite collaboration avec Psion Teklogix. « *Nous avons fait participer dès le début les équipes de préparateurs* », souligne la Directrice de distribution de Sanofi-Aventis Belgique, soucieuse de vaincre les appréhensions du « syndrome Robocop ». Ils sont en effet allés visiter un site équipé, sans oublier d'emmener un délégué syndical des plus vigilants. Les différents flux ont été analysés et les dialogues de celle qui a été affectueusement baptisée « Josianne » ont été composés et adaptés aux particularités belges (ex : nonante et non quatre-vingt dix). La mise en place a été progressive : trois semaines pour équiper les 12 premiers utilisateurs. La durée totale du projet a été de trois mois, en deux phases, pour intégrer jusqu'à 20 personnes. Et le montant total de l'investissement s'est élevé à 250.000 euros.

Les plus l'emportent

Une interview menée auprès des opérateurs a fait clairement apparaître « *qu'ils ne reviendraient pas au pistolet* ». De plus, ils ne souffrent pas de sensation d'isolement comme ils le redoutaient du fait de la possibilité d'arrêter le dispositif. Enfin, ils disent être plus attentifs et plus concentrés sur leur travail. Toutefois, quelques petits désagréments ont aussi été exprimés : le casque glisse sur la tête, l'oreillette est gênante avec des lunettes, les opérateurs se sont sentis très fatigués les 2 ou 3 premiers jours, puis cela est passé. En outre, au niveau de la reconnaissance vocale, certains se plaignent que le système marche moins bien lorsque l'on est énervé ou que l'on change de voix (rhume). Mais « *Le taux de reconnaissance vocale n'influe pas sur la productivité, constate la Directrice de plateforme. Certains n'ont jamais de problème. D'autres en ont deux fois par semaine. Disons qu'en moyenne, un problème de reconnaissance se produit une fois par jour pour un opérateur sur l'ensemble.* » D'autre part, une étude a été menée avec la médecine du travail pour contrôler l'ouïe des opérateurs. « *Le*

Ne pas hésiter à refaire l'apprentissage

Il peut arriver que la reconnaissance vocale peine à fonctionner (rhume, énervement...). Dans ce cas, il ne faut pas hésiter à reprendre quelques mots, voire l'intégralité de l'apprentissage. Car comme l'explique Bertrand Daval de Psion Teklogix : « *Notre système est monolocuteur. Chaque utilisateur doit donc enregistrer une quarantaine de mots de vocabulaire (ce qui prend environ 20 minutes) et le système va effectuer une reconnaissance purement lexicale, c'est-à-dire, choisir parmi les 40 mots mémorisés celui qui est le plus proche de celui prononcé. Cette reconnaissance dépend de la rapidité d'élocution et du timbre de voix. Lors de l'apprentissage, le système va aussi calculer l'écart inter symbole (ex : 200 millisecondes entre deux chiffres prononcés en 900 millisecondes). Or, au début, l'opérateur n'est pas à l'aise, de sorte que son timbre et son débit ne sont pas naturels. C'est pourquoi, il ne faut pas hésiter à reprendre l'apprentissage 10 jours, 15 jours après le début, pour une partie des mots ou leur totalité, afin de s'approcher le plus possible du langage naturel dans le système* ».

vocal pose moins de problème que de porter un pistolet de 1,2 kg, du point de vue de la torsion du dos. D'autre part, le fait de ne porter qu'une seule oreillette par casque permet de changer d'oreille pour éviter de la fatiguer ». En ce qui concerne des résultats quantitatifs, la Directrice de la distribution se veut prudente car plusieurs modifications simultanées

ont été opérées sur l'entrepôt, si bien qu'il est difficile d'attribuer à chacune ses effets. De premiers gains de productivité et des baisses du pourcentage d'erreur sont cependant apparus. Et Anne-Christine Bourgeois pense qu'ils devraient se confirmer. Cette technologie devrait donc se propager sur d'autres sites...

Cathy Polge

Les cas de Thuasne et Doyen



« Révélez votre efficacité logistique grâce aux solutions vocales », tel était le thème de la manifestation co-organisée par A-Sis, Psion Teklogix et Vocollect avec le soutien de Supply Chain Magazine le 19 octobre à Paris. « L'objectif de cet événement est d'apporter des témoignages terrains et d'ouvrir des pistes de réflexion », a déclaré en ouverture Sylvie Simon, Directrice commerciale d'A-sis. C'est ce qui a été fait notamment à travers le témoignage de Sanofi Aventis Belgique et de deux autres expériences dont les organisateurs se sont fait les porte-parole : celles de Thuasne et de Doyen. Thuasne est une société basée à Saint Etienne qui fabrique des articles paramédicaux (genouillères, ceintures dorsales...). C'est aussi depuis cette ville que le fabricant dessert quelque 12.000 clients dans toute l'Europe en 24 heures. Quarante personnes en logistique traitent ainsi de 2.000 à 2.500 commandes par jour et expédient quotidiennement environ 3.000 colis dont 2.500 de détail. Pour gérer son processus de Pick then Pack, Thuasne dispose du WMS d'Infolog. Le taux de service était déjà élevé mais des difficultés de préparation se faisaient sentir en permanence. La société a décidé de mécaniser sa chaîne de préparation et d'instaurer 13 Voice Pickers. L'idée

étant d'utiliser davantage la mémoire auditive que visuelle. Au début, les messages vocaux comportaient beaucoup de texte, puis au fur et à mesure, ils se sont allégés, les indications superflues étant supprimées. Cette nouvelle organisation a fait gagner 5 postes sur 12 en préparation détail, ainsi que l'espace qui leur correspondait. Le taux de qualité global s'est aussi amélioré.

De son côté Doyen Automobile a opté pour les Talkman de Vocollect couplés à LM7 de A-sis pour les préparations détail de son centre de distribution de pièces automobiles situé près de Bruxelles (voir *Supply Chain Magazine* N°3). Parlant au nom de Christian Celis, Directeur logistique de Doyen Auto, Sylvie Simon a insisté sur l'importance de la communication dans la conduite du changement : « Un accompagnement au démarrage est nécessaire durant les 15 premiers jours. Il faut prendre en compte les objections au plus tôt ». Filmer les utilisateurs pilotes peut s'avérer un bon moyen de lever les objections des syndicats. Autre recommandation : veiller à enregistrer les voix dans l'environnement de travail pour tenir compte des bruits ambiants et de l'essoufflement. Enfin, « Le fait d'avoir un outil dédié limite la casse et responsabilise l'opérateur », remarque Sylvie Simon.