

Avec le renforcement des directives (DEEE, RoHS, VHU...) visant à protéger l'environnement et le développement des flux poussés (promotions, sourcing lointain), les besoins en logistique des retours augmentent. Et si la maturité en matière de Reverse Logistics est inégale dans les différents secteurs, le savoir faire des uns peut s'étendre aux autres. D'ailleurs, certains prestataires logistiques ont très bien compris qu'ils avaient un rôle à jouer dans ce sens.

48



Reverse Logistics L'offre se structure

Supply Chain MAGAZINE

remettra le 24 janvier 2007
les trophées des

Rois de la Supply Chain

aux entreprises les plus innovantes

en partenariat avec



et avec le soutien de



Partenaire
d'honneur



Création
des trophées



Organisation



Animation

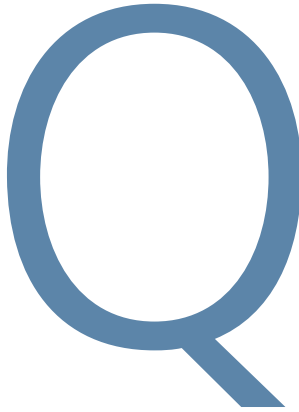


Renseignements

www.SupplyChainMagazine.fr

jph.guillaume@scmag.fr

fabien.esnoult@scmag.fr



ue ce soit au niveau des déchets d'équipements électriques ou électroniques (DEEE), des matières dangereuses (RoHS), des véhicules hors d'usage (VHU)... les directives européennes et les réglementations ne font que se ren-

forcer pour réduire la pollution de l'environnement. Et si certains secteurs comme la pharmacie, l'électronique ou l'édition sont déjà bien au fait des procédures à adopter en matière de récupération de produits, d'autres comme la distribution s'y mettent plus tardivement.

Divers niveaux de maturité

La Reverse Logistics couvre trois types de flux : le retour de marchandises (invendus, rappel de produit, fin de vie...), le service après-vente (test, réparation, échange, envoi de pièces de rechange...) ainsi que le recyclage et la destruction (dans le respect des normes et réglementations établies). « *Les entreprises sont bien structurées pour gérer les flux retour de palettes et de colis complets, remarque Mickaël Pichavant, Manager chez PEA Consulting. A partir d'une demande de transfert validée, les systèmes d'information tracent les produits en retour de A à Z. Mais dès que l'on casse l'unité logistique (ex : retour d'invendus textile), on passe plutôt en mode artisanal avec BL manuel et inscription manuscrite sur le colis.* » En effet, si les volumes et la valeur des produits sont faibles, il y a sûrement plus intérêt à solder les produits sur place qu'à payer des frais de retour, de contrôle, de reconditionnement et de remise en stock dans un entrepôt distant.

10 catégories d'équipements électriques et électroniques sont concernées par la DEEE



Cycleon et NYK unis sur l'Europe

Depuis 2005, NYK Logistics et Cycleon ont noué un accord de partenariat en matière de Reverse Logistics. L'objectif étant d'offrir aux industriels qui ont des besoins de recyclage une solution pan européenne à des coûts très compétitifs.

Cycleon a établi des partenariats avec les différents réseaux postaux européens pour la collecte des retours et développé un système d'information de suivi des flux tout au long du processus. Ainsi, un consommateur qui souhaite retourner un appareil pouvant entrer dans un colis postal se connecte sur le site du fabricant. De là, il est transféré sur le site de Cycleon avec lequel le fabricant a passé un accord. Si les conditions de maintenance (garantie, etc) autorisent le retour, le consommateur édite une étiquette à joindre au colis à déposer dans le bureau de poste le plus proche. NYK Logistics collecte ces colis au niveau européen et les consolide. Selon les accords passés, il peut alors opérer lui-même des opérations à valeur ajoutée comme du reconditionnement, du contrôle qualité, des réparations... ou acheminer les produits récupérés chez l'industriel ou sur l'entrepôt central de Cycleon en Allemagne.

Cette prestation commune s'applique dans le cadre d'une garantie (remplacement ou réparation d'un produit), du recyclage d'articles en fin de vie (ex : cartouches d'encre, équipements électriques et électroniques), de produits vendus selon le concept de « try and buy » ou à retourner pour défaut de fabrication. Cycleon a pour clients des fournisseurs de produits d'électronique grand public et d'équipements ménagers, ainsi que des Vépécistes et des acteurs du e-commerce. **CP**

« En ce qui concerne le SAV, quand les réparations s'effectuent en local, les procédures sont peu structurées et le papier crayon est couramment utilisé. Pour les retours plus centralisés, le réseau logistique s'est structuré pour suivre la pièce. Mais on observe une grande diversité des pratiques en fonction des types de garanties et des politiques constructeurs », résume le Manager. Certains fabricants n'autorisent pas leurs réparateurs à gérer des pièces détachées, d'autres imposent de réparer uniquement avec

des pièces constructeurs, d'autres encore acceptent de déléguer la réparation aux distributeurs... D'où une multiplicité des pratiques et donc de façons de gérer les flux dans le SAV.

Des retours bien balisés dans la pharmacie

De même, le niveau de maturité diffère grandement selon les secteurs. Ainsi, dans la pharmacie par exemple, la Reverse Logistics concerne principalement deux types de flux :

La Reverse, axe stratégique pour Geodis

Geodis est positionné depuis de nombreuses années sur le marché de la Reverse Logistics. Une antériorité qui confère au groupe français une avance incontestable sur ce marché. Jean-Louis Demeulenaere, Directeur général adjoint en charge de la stratégie et du développement du groupe Geodis, s'en explique.

SCM - Pourquoi avoir choisi la Reverse Logistics comme axe stratégique de développement ?

JLD - En fait, Geodis gère depuis longtemps les produits à différentes étapes de leur vie. C'est le cas pour certaines activités high-tech ou grand public qui requièrent une gestion des retours, par exemple dans le cadre de réparation sous garantie. La nouveauté en revanche est la pression des directives européennes qui obligent à présent les états membres à organiser des filières pour collecter et recycler des appareils en fin de vie. Cette réglementation contraint les industriels à s'organiser et l'expertise de Geodis dans ce domaine lui ouvre une opportunité de tout premier plan. Nous souhaitons clairement nous positionner comme « General Contractor » pan européen, c'est-à-dire comme pilote de flux, avec la possibilité de sélectionner tous les acteurs qui concourent à la collecte, au transport et aux traitements des produits au niveau continental.

SCM - C'est bien dans cette optique que vous avez été choisi par l'European Recycling Platform (ERP). Deux ans après la signature de cet accord, qu'en est-il concrètement aujourd'hui ?

JLD - L'ERP est en effet un éco-organisme créé à l'initiative des sociétés Braun-Gillette, Electrolux, HP et Sony pour répondre aux obligations de la DEEE.

Depuis décembre 2004, Geodis est General Contractor de cette organisation. A ce titre, le groupe conçoit, met en place le réseau et assure le pilotage des opérations. L'Irlande a été le premier Etat engagé dans ce processus. Depuis le 13 août 2005, Geodis a collecté et traité une moyenne de 6,2 kg par an et par habitant de DEEE ménagers. D'autres pays ont suivi : l'Espagne début 2006, le Portugal septembre 2006 et la France depuis le 15 novembre 2006. La prochaine étape sera la Grande-Bretagne en juin 2007.

SCM - De quels moyens Geodis dispose pour organiser la Reverse Logistics ?

JLD - D'un réseau de proximité à l'échelle européenne afin d'assurer la gestion des flux retour et le traitement des produits collectés. Ce maillage massifie les produits repris directement depuis les lieux de consommation et optimise les flux retour et donc les coûts. De plus, Geodis détient trois sites entièrement dédiés à la Reverse à Busnago (Italie), Mayence (Allemagne) et Marne-la-Vallée. C'est à partir de ces infrastructures que nous pouvons jeter les bases d'une véritable Reverse Logistics pan-européenne. A ce jour, 14 kg de déchets électriques et électroniques sont produits par an et par habitant. Et le budget couvrant l'ensemble des opérations de collecte, dépollution et revalorisation de ces déchets est estimé à terme à plusieurs centaines de millions d'euros par an. C'est donc une formidable opportunité pour Geodis de se positionner comme leader dans ce domaine. Mais c'est également une vraie satisfaction de participer activement à cette vaste entreprise citoyenne.

Propos recueillis par
Jean-Philippe Guillaume



Jean-Louis Demeulenaere,
Directeur général adjoint
en charge de la stratégie
et du développement
du groupe Geodis

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.centrolline.eu pour trouver toutes les informations.

CENTRAL
LINE
THE SMART WAY

(*) Central Line est le distributeur exclusif de software & consultancy de  **STÄDTLER**
Logistics Business Center AG

les retours et les rappels de lots. Les retours proviennent d'erreurs de préparations, d'avaries transports, de stocks trop importants, de dépassements de dates de lots, de litiges... « *Le processus de retour est piloté globalement par les laboratoires et les dépositaires*, explique François Peignès, Manager Associé chez PEA Consulting, en charge du secteur santé. *Formalisés dans le Bulletin Officiel 2000/9 bis, paragraphes 6.1 à 6.7 des bonnes pratiques de distribution applicables depuis début 2002, les process prévoient notamment une traçabilité par des opérateurs logistiques formés.* » Dans ce secteur, les flux sont donc bien balisés et contrôlés. Et les systèmes informatiques de type WMS (réception retour, isolement en zone sensible, respect du



©DR
François Peignès,
Manager Associé chez
PEA Consulting

FEFO), TMS (suivi des conditions de transport) et ERP (génération d'un retour attendu, avoir, réintégration en stock...) assurent la gestion de ces retours. Toutefois, les grossistes répartiteurs peuvent récupérer des produits qu'ils n'ont pas eux-mêmes distribué et comme ils n'ouvrent pas les colis, il se peut que des produits manquent à l'intérieur. « *La RFID pourrait être une solution* », avance François Peignès. De même, pour certains retours, difficile d'assurer que les conditions de stockage sous température dirigée ont été respectées, de sorte que le principe de précaution impose souvent de détruire ces produits. Côté rappels de lots, les procédures sont également très formalisées et régulièrement testées pour garantir que le laboratoire, en cas de

Wincanton investit 4 M£ dans une étonnante machine

En février 2006, Wincanton a ouvert son site de traitement des déchets d'équipements électriques et électroniques à Billingham, dans le nord de l'Angleterre. Le groupe a investi 4 M£ dans ce site, et plus particulièrement dans une étonnante machine, conçue et fabriquée par l'entreprise allemande MeWa, qui peut traiter une très large gamme d'appareils. D'une capacité annuelle de 75.000 tonnes (soit 826.500 machines à laver ou encore 536 millions de téléphones portables), cette machine restitue les composants des appareils électriques et électroniques au format de recyclage spécifié dans la directive européenne. Les composants internes tels que les circuits imprimés, les piles et les transformateurs sont préservés pour être recyclés. Les autres composants (en métal, en plastique...) sont quant à eux transformés en granulés et mis à part pour le recyclage. « *Il s'agit d'un investissement significatif qui va permettre pour la première fois en Grande-Bretagne de couvrir l'ensemble de la chaîne de valorisation. Nous avons développé des partenariats stratégiques qui nous permettent de proposer des solutions répondant à tous les aspects de la directive DEEE incluant le tri, le recyclage et la gestion des déchets* », a déclaré Graeme McFaul, Chief Executive de Wincanton. Pour le moment, Wincanton travaille activement avec le distributeur de pro-

duits électriques Comet et est en discussion avec d'autres distributeurs. La machine fonctionne presque à plein régime et le prestataire entame une campagne de communication pour vanter les mérites de cette usine dans le cadre de l'application de la directive DEEE, en espérant faire gonfler les volumes de retraitement en 2007. Le site de Billingham, hérité du rachat de P&O Transeuropean, hébergeait déjà un site dédié au retraitement des réfrigérateurs. Il est par ailleurs bien connecté aux infrastructures de transport du Royaume-Uni et Wincanton se charge d'optimiser les chargements et les coûts de transports des produits collectés dans tout le pays. CP

Cette machine peut traiter 75.000 tonnes de déchets d'équipements électriques et électroniques.



©DR

produit présentant un risque sérieux, voire mortel ou de maladie ou ayant des effets secondaires non critiques, soit rapidement en mesure de récupérer ses produits. En revanche, depuis l'affaire Cyclamed, la filière recyclage de médicaments n'est plus d'actualité...

Passer du broyage au démontage dans l'automobile

La Reverse Logistics se présente sous d'autres aspects dans le secteur automobile. Soumise aux directives VHU qui imposent un pourcentage croissant de recyclage des véhicules hors d'usage au fil du temps, l'automobile gère deux modes de traitements finaux : le démontage et la récupération des pièces ou la dépollution et le broyage. « *Compte tenu du manque de capacité et contrairement à l'Europe, c'est plutôt cette dernière filière qui est privilégiée en France* », regrette Jérôme Courgeon, Senior Manager chez PEA Consulting. Il note toutefois que des institutionnels du recyclage (ex : Veolia) développent des offres, et que des sociétés spécialisées proposent des prototypes d'unités de démontage pour industrialiser cette activité. De même, les



©Frédéric Christophorides/Geodis

filis de casseurs, plus sensibles aux aspects environnementaux que leurs aïeux, semblent réorienter l'activité familiale vers des unités de démontages plus productives. « *Il y a un fort potentiel de développement dans cette voie*, souligne le Senior Manager, *et des regroupements sont à prévoir.* »

Des opportunités à saisir

Face à ces nouveaux besoins, les offres s'organisent. Ainsi, par exemple, Technicolor qui était spécialisé dans le pressage de DVD pour l'industrie du cinéma et la distribution de DVD a développé une offre complète de gestion des retours pour le compte des grands studios. De même, une fois

dépassé le problème de l'étiquetage des nouvelles taxes imposées par la DEEE dans la distribution, se pose le souci de savoir où stocker les produits bruns et blancs en retour. C'est pourquoi des prestataires logistiques comme DHL, Geodis, NYK ou Wincanton n'ont pas hésité à investir pour développer des offres clé en main (voir encadrés). Ainsi, Geodis qui a misé sur ce secteur depuis 10 ans dispose de trois centres spécifiques en Italie, en Allemagne et en France pour monter des solutions sur mesure au niveau européen. De même, DHL s'appuie sur ses compétences en matière de logistique des retours et de SAV, ainsi que de transport pour développer une offre répondant aux nouveaux besoins générés par la DEEE. Wincanton s'est offert une machine de démontage dernier cri en Angleterre et NYK s'est rapproché de Cycleon pour gérer une offre européenne de retour de petits produits via les postes.

Bref les idées ne manquent pas et les opportunités non plus. Compte tenu de leur savoir faire, les prestataires logistiques ont indéniablement un rôle à jouer pour optimiser la collecte et le traitement des produits retournés, et faire le lien avec les filières de recyclage qui se montent elles aussi progressivement. Il y a assurément du Business à la clef, et comme en plus, c'est pour la bonne cause, les prestataires auraient tort de se priver !

Cathy Polge

Le projet DEEE de DHL

« *Depuis deux à trois ans, nous enregistrons des demandes spécifiques en matière de logistique des retours. Mais cette demande apparaît de plus en plus dans les dossiers existants, dans le cadre d'une prestation globale* », analyse Laurent Lacotte, Directeur de la relation client DHL Exel Supply Chain. Fort de ce constat, le prestataire international a lancé en interne un projet DEEE destiné à étudier les opportunités offertes par cette nouvelle directive. Il en ressort que DHL Exel SC a déjà, en tant que 4 PL, tous les moyens (transport, logistique après-vente, retour, copacking...) pour piloter des solutions adaptées au marché BtoB (et plus particulièrement le segment Technology & Aerospace), mais aussi BtoC via un partenariat avec l'éco-organisme EcoLogic. Cette nouvelle activité pourrait générer une croissance annuelle de 5M€ sur deux ans avec une rentabilité de l'ordre de 4,9 %. CP



©DR
Laurent Lacotte,
Directeur de la relation client
DHL Exel Supply Chain

Fox Pathé Europa

Une procédure bien balisée

Avec 20 % des flux, les retours font partie intégrante du processus commercial de la distribution de DVD. Fox Pathé Europa a donc mis en place une procédure stricte pour gérer et contrôler ses retours...

« **D**ans notre activité, le processus de retour est régulier et implique le commercial et la logistique », explique Guillaume Prenot, Directeur des opérations de Fox Pathé Europa. En effet, les flux retours comptent pour près de 20 % des 25 millions d'unités vendues par an (DVD unitaires, coffrets...), principalement aux grandes surfaces spécialisées et alimentaires (seulement 5 % des flux partant à la location). « *L'industriel que nous sommes incite le distributeur à prendre une quantité correspondant aux prévisions élaborées par rapport aux résultats en sortie de salle, majorées des divers facteurs promotionnels,* poursuit le Directeur des opérations. *Commercialement, l'objectif est de mettre en avant une quantité optimale le jour de la sortie du film en DVD, pour garantir la meilleure visibilité et la meilleure disponibilité possible.* »



Guillaume Prenot,
Directeur des opérations
Fox Pathé Europa
« **Nous disposons d'une ligne de tri automatique comportant 5 points d'entrée pour traiter 5 retours simultanés et 40 points de sortie.** »

Des coûts suivis de près

Mais depuis un à deux ans, le marché, devenu mature, commence à décroître. Les consommateurs déjà équipés n'achètent pas plus de 10 DVD par an en moyenne. De même, les principales collections passées sont déjà dans les foyers et la concurrence s'intensifie sur les derniers titres proposés. Enfin, si le piratage fait rage et nuit à la vente de DVD, le téléchargement légal qui s'instaure peu à peu risque d'accentuer la décroissance. C'est pourquoi les fabricants sont de plus en plus attentifs aux niveaux de stocks et aux taux de retour. « *Lorsque le marché était en croissance, si le potentiel de ventes à mettre en avant le jour 1 était de 1,2 million d'unités et que nous préconisions au distributeur d'en prendre 300.000, il acceptait. Aujourd'hui, même s'il sait que les*

invendus seront repris, les discussions sont plus après », indique Guillaume Prenot.

Des autorisations de retour

Un client qui veut retourner ses invendus en fait la demande aux commerciaux de Fox Pathé Europa. Selon qu'elle provient d'un magasin ou d'un entrepôt centralisé, cette demande peut fluctuer de 50 à 1.000 références et de 500 à 200.000 produits en tout (soit plusieurs camions). « *Certains fichiers comportent 1.000 lignes, une par référence* », précise le Directeur des opérations. Cette demande est contrôlée dans les grandes lignes par les commerciaux qui s'assurent qu'elle ne comporte pas d'entorse aux accords noués avec le client. En général, ils acceptent cette demande qui est alors transmise au service clients pour saisie dans le système informatique. Cette saisie génère une autorisation de retour. Pour chaque référence, le service clients autorise une quantité de retour, qui peut être différente de la demande du client. En effet, un module spécifique développé en complément de l'ERP de JD.Edwards (à présent dans le giron d'Oracle) s'assure dans un premier temps que la quantité globale vendue est bien supérieure à la quantité retour demandée par le client (compte tenu des précédents retours éventuels). Si tel n'est pas le cas, la quantité autorisée en retour est amoindrie. De plus, le système rapproche ces quantités demandées en retour des dernières factures pour déterminer le prix auxquelles elles seront valorisées. En effet, une nouveauté va être vendue par exemple à 19,99 € le DVD à sa sortie, puis quatre à cinq mois plus tard, fera l'objet d'une promotion à 14,99 €, puis d'une autre à 12,99 € pour figurer dans des displays à 9,99 € un an après sa sortie. Il faut donc tenir compte de cette dégressivité des tarifs dans la valorisation des retours pour générer des avoirs en cohérence avec les factures émises. De plus, étant donné les flux financiers qu'ils représentent, ces retours ont un impact sur les prévisions budgétaires, d'où la nécessité de les contrôler scrupuleusement par des autorisations.

L'autorisation de retour a une durée de vie de deux mois, le client étant averti par courrier de sa date d'expiration. « *Cette durée de vie*

s'explique compte tenu de notre politique de prix. Elle évite aussi que le client oublie qu'il a effectué une demande et nous en refasse une autre », souligne Guillaume Prenot.

Une ligne de tri automatique

Cette autorisation de retour est envoyée au client accompagnée d'étiquettes codes barres reprenant notamment le numéro d'autorisation. Ces étiquettes doivent être collées sur les colis ou au moins accompagner les documents de transport. Les frais de transport retour des produits à Fox Pathé Europa incombant au client.

En réception, le numéro d'autorisation est scanné. Si le nombre de colis est conforme, la réception se poursuit, sinon un litige est déclenché. « Nous disposons d'une ligne de tri automatique comportant 5 points d'entrée pour traiter 5 retours simultanés et 40 points de sortie. Elle scanne et trie les DVD en retour un par un, puis détermine ceux qui peuvent être remis en stock tel quel et ceux qui doivent être reconditionnés au préalable. Elle compare également les quantités autorisées et celles réellement reçues ». Et d'ajouter : « Compte tenu des stickers apposés pour les clients et des divers habillages promotionnels, la plupart des produits doivent être decellophanés et recellophanés ».

Une fois que la totalité des produits ont été scannés, le système produit une récapitulation des articles autorisés physiquement en retour et



©DR

« Elle scanne et trie les DVD en retour un par un, puis détermine ceux qui peuvent être remis en stock tel quel et ceux qui doivent être reconditionnés au préalable. »

refusés. Puis le système génère automatiquement l'avoir correspondant. « Souvent, on nous retourne des produits des concurrents, dont nous n'avons plus les droits ou en quantités supérieures à celles autorisées, d'où des litiges supplémentaires pour les produits refusés », déplore Guillaume Prenot. Ces produits rejetés sont isolés et stockés avec leur numéro de retour, celui du client, la date... Un courrier est envoyé au client pour lui demander de reprendre ces produits à ses frais sous un mois, sous peine de destruction.

Assouplir la procédure

« Cette procédure génère de nombreux litiges : un premier suite à l'écart entre la demande client et l'autorisation de retour, un second relatif à l'écart entre l'autorisation théorique et le retour physique et un troisième type suite aux avaries transports », constate le Directeur des opérations. Il souhaite donc l'améliorer selon deux axes : ajuster les quantités mises en avant afin de diminuer le volume en retour et accepter une tolérance vis-à-vis de l'autorisation émise. « Si nous avons émis une autorisation de 100 pour une référence, mais que nous recevons 120 unités de nos produits, il est préférable d'assouplir la procédure en les acceptant plutôt que de générer un litige pour 20 unités », estime le Directeur des opérations. Ce serait en effet certainement moins coûteux sur le plan administratif ! **Cathy Polge**

CTR D'ECS

Un service à part entière

Filiale de la Société Générale spécialisée dans la location et la gestion de parcs informatique, ECS s'est doté d'un Centre Technique de Re-marketing à Fontenay-sous-Bois (94). Chargé de réparer le matériel, de le faire évoluer ou de lui donner une seconde vie en fin de contrat, ce centre est spécialisé dans la récupération de pièces détachées et dans les retours.

Le centre technique de remarketing (CTR) d'ECS dispose de 4.500 m². Il emploie 70 personnes, en deux équipes sur la partie logistique, et gère quatre grandes activités : la location de matériel informatique, la production de pièces détachées pour les techniciens de maintenance des moyens et gros sys-

tèmes d'ECS, des prestations de services associées (duplication de postes...) et la revente de pièces détachées de micro informatique sur le marché de l'occasion (via la société Arilis). En tant que leaser, ECS achète du matériel informatique (serveurs, imprimantes, moniteurs, unités centrales, ordinateurs portables...) pour le compte de ses clients et le leur loue sur une durée déterminée. Le loueur assure la maintenance de ce matériel tout au long de la vie du contrat et le reprend à la fin.

Trois laboratoires

« En 2006, dans le cadre de l'activité location de matériel informatique, nous avons récupé-

tionné environ 150.000 unités dont 80 % en micro informatique, en fin (ou en renouvellement) de contrat », indique Frédéric Ben Nouioua, Directeur logistique d'ECS. Une fois la commande d'enlèvement validée, le matériel est repris chez le client par le transporteur Translyne (partenaire d'ECS depuis 25 ans), puis rapatrié sur le CTR.

En réception, le matériel est identifié par lecture code barres et contrôlé visuellement. Puis, selon sa nature et son état, il est orienté vers l'un des trois laboratoires : Audit/test PC, Audit test gros systèmes ou démontage/ duplication. Une fois audité et éventuellement réparés, le matériel en état est remis en stock sur palettes pour être vendu. Les appareils endommagés sont démontés pour récupérer les pièces détachées ou détruits en cas d'obsolescence. Côté pièces détachées, un stock de 14.000 pièces fournit une quarantaine d'agents techniques en Europe en réapprovisionnement (livraison le lendemain avant 9 h pour toute commande le soir avant 19 h) ou en urgence.

Accélérer la cadence

Compte tenu de la valeur des produits, ECS a développé un outil spécifique de suivi de chaque machine. GLOG prédéfinit ainsi un parcours pour chaque appareil et génère un mouvement à chaque transfert d'une zone vers une autre (réception, laboratoire PC, stock, expédition). Il s'assure ainsi que le parcours prévu est bien respecté et sait en permanence où se trouve le matériel. Les écarts d'inventaire sont donc très faibles (de 1 à 1,5 % en quantité et de l'ordre de 0,5 % en valeur). Ce système permet aussi d'établir un plan de charge en fonction des commandes d'enlèvements reçues pour dimensionner les équipes en conséquence. Il fait également un ordonnancement des tâches en émettant des alertes en cas de dépassement des délais. « L'objectif est qu'il s'écoule au maximum 10 jours



Frédéric Ben Nouioua, Directeur logistique ECS :

« Les flux de plus en plus complexes obligent tout le monde à agir en temps et en heure. »



Jean-Marc Thorailleur, Technicien laboratoire moyens et gros systèmes en plein audit/test.

pour la reprise des machines par notre transporteur, et autant au maximum pour la remise en stock, incluant la reprise et la phase d'audit/test », précise le Directeur logistique qui constate par ailleurs que le métier évolue : « Avant nous avions beaucoup d'imprimantes, d'unités centrales et d'écrans cathodiques. A présent, la part des PC portables augmente. Or la durée des tests est plus longue sur un portable que sur un PC classique car les Laptops ont chacun leur alimentation. Nous devons donc continuer à réduire nos délais tout en gardant le même niveau de résultat, sachant qu'il y a des temps incompressibles. »

Une sensibilisation client

Depuis cinq ans, ECS a noué un partenariat avec le groupe Bartin Valderic, éco organisme qui détruit l'ensemble des matériels dans le respect des normes. Le loueur a aussi élaboré un livre blanc pour sensibiliser ses clients : tri des déchets en amont, schémas de palettisation, recommandations pour ne pas oublier les câbles... Cette démarche a abouti à assainir l'environnement et à limiter la casse.

Pour les reprises à l'étranger (Allemagne, Italie, Espagne, Royaume-Uni), ECS a choisi de travailler avec DHL Excel Supply Chain. « C'est la France qui pilote les flux. Nous appliquons le même processus que dans l'Hexagone, mais nous passons par un prestataire logistique. »

A terme, l'activité service pièce de rechange devrait encore croître et le troisième laboratoire va être réaménagé pour créer un espace en environnement sécurisé destiné à garantir une plus grande fiabilité des pièces de rechange.

Cathy Polge



Les pièces détachées à forte valeur et forte rotation sont stockées dans des armoires rotatives.