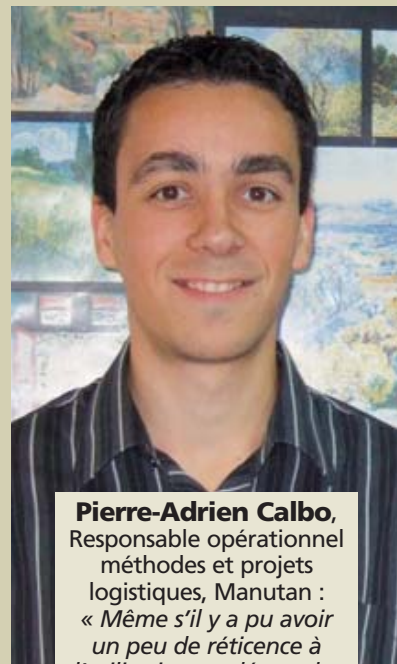




Hubert Deger,
Directeur logistique,
Manutan :
« *L'outil radiofréquence
a été un prétexte
pour faire du service client
et se mettre
en mode projet* »



Van Hai Tran,
Responsable méthodes
et projets logistiques,
Manutan : « *Demain,
le couplage du vocal et de
la lecture code barres devra
permettre de faire
un inventaire immédiat
pour rectifier le stock* »



Pierre-Adrien Calbo,
Responsable opérationnel
méthodes et projets
logistiques, Manutan :
« *Même s'il y a pu avoir
un peu de réticence à
l'utilisation au départ, les
gens étaient naturellement
curieux et contents d'avoir
de la valeur ajoutée.* »

Manutan Les prémices du changement

24

Avant de regrouper ses trois entrepôts sur un nouveau site de 50.000 m² en 2009 et d'opter pour un ERP commun sur la zone Sud, voire pour un WMS, Manutan France a choisi de préparer ses équipes au changement par un projet plus modeste : l'instauration des codes barres et de la radiofréquence sur ses deux entrepôts en propre de Gonesse. Un projet mené avec LXE qui implique la majorité des 700 fournisseurs.

Présent dans 20 pays européens via 24 sociétés, le groupe Manutan a été créé par la famille Guichard en 1966. Spécialiste de la vente à distance d'équipements industriels et de bureaux aux entreprises et aux collectivités locales, Manutan se positionne comme un généraliste avec plus de 200.000 références au catalogue. S'approvisionnant auprès de 2.000 fournisseurs, il dessert 600.000 clients actifs en Europe. Avec 1.167 collaborateurs, il a réalisé un chiffre d'affaires de près de 450 M€, en progression de 15,2 % par rapport à l'exercice précédent.

Deux grands projets pour la zone Sud

Le groupe compte cinq grandes zones : Centre (Allemagne, Autriche, Belgique – Overtoom –, Pays-Bas et Suisse), Ouest (Irlande, Royaume-Uni), Nord (Danemark, Finlande, Norvège, Suède), Est (Hongrie, Pologne, République Tchèque, Slovaquie, Slovénie) et Sud (Belgique, Espagne, France, Italie et Portugal). La France et la Hollande réalisant 80 % du C.A. groupe. Deux projets ont été décidés en 2005 concernant la zone Sud : construire un entrepôt de 50.000 m² en

*« Pour ce qui est de l'avenir,
le prévoir, c'est le rendre possible. »*



Les meilleurs planifient Zen.

France, leader de la zone sur le plan logistique, pour regrouper les deux sites en propre que possède Manutan à Gonesse (18.000 m² + 15.000 m²) et celui de 8.000 m² sous-traité à Geodis. « *Nous arrivons à saturation au niveau des plates-formes et la gestion multi sites est complexe. Ce qui peut rendre difficile la tenue de nos promesses vis-à-vis de nos clients* », explique Van Hai Tran, Responsable méthodes et projets logistiques chez Manutan. Ce nouvel entrepôt, dont la construction devrait démarrer à Gonesse en fin d'année prochaine, devrait être livré fin 2009. Le second projet vise à changer d'ERP pour la zone Sud. Pour le moment, la France utilise Tolas, implanté depuis plus de 15 ans et la Hollande travaille depuis 7 ans sur Baan (intégré à l'éditeur américain SSA puis à Infor). « *L'objectif est de rationaliser les flux et d'harmoniser les processus entre les différentes zones* », poursuit Van Hai Tran. Pour le moment, le choix du WMS (de la future solution intégrée ou spécialisé de type A-Sis, Manhattan...) n'est pas encore arrêté.

Les débuts de la radiofréquence

Van Hai Tran arrive chez Manutan en 2006. Intrigué par les factures qu'il reçoit de LXE, il se rend compte avec étonnement qu'il paie pour un système qui n'est pas utilisé. « *Les écrans étaient bien allumés... mais pour lire l'heure !* », plaisantait-il. Il fait alors appel à LXE pour retrouver l'histoire de ce projet généré par le précédent Directeur logistique, parti entre temps à la retraite. L'idée de départ était d'utiliser la radiofréquence de la réception au rangement. Deux options s'offraient alors : remettre ce beau projet au placard en attendant la mise en place du prochain système d'information en 2008/2009 ou acquérir une courbe d'apprentissage en réactivant le projet, sachant qu'il ne s'agissait pas simplement d'instaurer la pratique du scanning, mais qu'il fallait aussi définir le format des codes barres et travailler avec les 700 fournisseurs afin qu'ils apposent ces étiquettes sur leurs produits en amont. C'est cette dernière option qui a été finalement retenue.

Un fastidieux travail préparatoire

Le projet est confié à Pierre-Adrien Calbo, Responsable opérationnel méthodes et projets logistiques. Il commence par la rédaction du cahier des charges logistique en avril 2006. Décision est prise d'utiliser le matériel disponible, à savoir 23 VX6 de LXE embarqués sur les chariots ainsi qu'une dizaine de pupitres mobiles équipés de terminaux sur chariots avec imprimantes. « *Il fallait d'abord s'assurer qu'un minimum de produits étaient cou-*

verts par les codes barres », raconte Pierre-Adrien Calbo. A l'aide des terminaux MX2 sous DOS, il recense les codes barres existants pour l'intégralité des références en stock (25.000 transitant par les entrepôts français, le reste des 80.000 références gérées en zone Sud étant livrées directement depuis les fournisseurs). Un programme est également développé par le service informatique pour alimenter une base de données Excel avec ces informations recensées, plus celles provenant des fournisseurs et du service achat, le tout en évitant soigneusement les doublons. « *Certains fournisseurs disposaient de codes EAN13 ou 14 ; pour les autres, nous avons développé une application accessible via le Web. En accusant réception de la commande, les fournisseurs peuvent éditer leurs étiquettes et les coller sur leurs produits.* » La demande d'étiquetage ainsi que la manière de l'élaborer a été aussi transmise aux fournisseurs lors de la consultation annuelle par le service achats.

1. 11 pupitres de réception équipés d'un VX7 de LXE, d'un lecteur et d'une imprimante.

2. Grâce à la collaboration avec les 700 fournisseurs, 91 % des flux sont réceptionnés avec des codes barres conformes aux desiderata de Manutan.



3. 4. Manutan se caractérise par une grande variété de produits en termes de poids/ volume.

Un autre travail préparatoire a été nécessaire : l'étiquetage des 36.000 emplacements des deux entrepôts en propre pour garantir le rangement au bon endroit. Cette opération, réalisée en temps masqué, a pris deux mois. Heureusement, en dépit du choix d'étiquettes rouges, les codes barres des emplacements sont lisibles.

Un gain attendu de 20 % de productivité

Aujourd'hui, 60 % des fournisseurs apposent des codes barres conformes aux desiderata de Manutan, ce qui représente 91 % des volumes réceptionnés. Les pupitres mobiles ont permis de

supprimer des tâches administratives (retour au bureau pour scanner les codes barres figurant sur le bordereau de réception au moyen d'un stylo optique). Après remise en conformité des procédures fournisseurs, il a fallu expliquer en interne le fonctionnement du matériel. Des utilisateurs pilotes ont formé leurs collègues, l'équipe de réception comptant alors 20 personnes sur les 130 opérateurs (160 à présent). « *Compte tenu de la forte ancienneté du personnel, cela faisait un gros changement par rapport au clavier*, constate Pierre-Adrien Calbo. *Même s'il y a pu avoir un peu*



de réticence à l'utilisation au départ, les gens étaient naturellement curieux et contents d'avoir de la valeur ajoutée. » En plus du discours expliquant que la radiofréquence était devenue un standard dans les entrepôts, des visites ont été organisées pour permettre aux futurs utilisateurs de discuter avec leurs homologues rompus à cette technologie, ainsi qu'à celle du Voice Picking, dont l'utilisation est envisagée à terme. Manutan attend sur les flux entrants un gain de 20 % de productivité.

Le choix du MX7 de LXE

En janvier 2007, le second lot du projet, à savoir le déploiement de la radiofréquence sur l'ensemble des activités (approvisionnements inter sites, préparation de commande et contrôle/emballage) a été lancé. Un appel d'offre a été émis pour équiper une cinquantaine de postes polyvalents. LXE l'a remporté avec ses terminaux portables MX7 (embarqués sur des chariots à conducteur porté pour les préparations picking). « *LXE a été meilleur que les autres de par sa réactivité et sa compréhension de*

nos besoins. Nous avons été soutenus par le prêt de matériel. Ils ont réalisé un audit de sites. De plus, le fait que LXE soit déjà présent au niveau du réseau minimise le risque de déresponsabilisation en cas de problème, courant en cas de fournisseurs multiples. Techniquement, le matériel répond à nos exigences de polyvalence, de minimum d'autonomie, d'ergonomie, ainsi que d'évolution (le MX7 peut intégrer le vocal). L'équipe informatique a aussi validé que le paramétrage est aisé », souligne Van Hai Tran. Par ailleurs, le multi sites impose une autre contrainte : les SSID (signaux émis par le WIFI pour les terminaux) sont propres à chacun des deux sites. Comme le MX7 est capable de passer de l'un à l'autre des SSID, le parc de terminaux peut être indifféremment utilisé sur l'un ou l'autre des sites, d'où une plus grande flexibilité. « *Il y avait aussi plein de petits plus comme le bip, la vibration ou les détrompeurs* », ajoute Pierre-Adrien Calbo qui a également apprécié le coût de la solution ainsi que le service pass, solution clef en main qui inclut le renvoi du terminal avec réparation sous 5 jours.

A quand le vocal ?

Au niveau des flux sortants, les nouvelles pratiques ne sont instaurées que depuis octobre 2007. Manutan attend plus un gain de qualité (suppressions d'erreurs de rangement, davantage de polyvalence) que de productivité. La préparation de commande sur papier a été conservée pour ne pas imposer de changement culturel trop fort. Mais un scan du code barres sur le document est instauré. « *Avec 25.000 références, nous n'employons pratiquement que des titulaires qui connaissent les produits. L'emploi de la radiofréquence permet de visualiser et de mesurer tout de suite les non-conformités* », indique Van Hai Tran qui constate en outre une gestion plus fluide des surfaces : « *Il n'est plus nécessaire d'étaler physiquement les produits pour les compter puisque le contrôle peut s'effectuer sur les marchandises palettisées* ». A terme, il souhaiterait instaurer la préparation vocale, mais peu enclin à se laisser « *enfermer dans la technologie Vocollect* » et compte tenu « *du ticket d'entrée au vocal encore élevé* », il attend de voir les premières utilisations du terminal multifonctions MX7 à l'étranger avant de se lancer. « *Demain, dans un entrepôt de 50.000 m², il faudra régler immédiatement les problèmes. Ainsi, si la référence B est à la place de la A demandée, le couplage du vocal et de la lecture code barres devra permettre de faire un inventaire immédiat pour rectifier le stock* », estime-t-il.

Cathy Polge