

Dans les grandes surfaces, les consommateurs s'attendent à trouver leur produit en linéaire au moment où ils ont décidé de l'acheter et au prix le plus bas. Les clients des industriels sont en train d'adopter le même comportement, avec le risque d'augmenter les tensions dans leur chaîne logistique.

Les entreprises industrielles sous pression ?



Laurent Gonzalez
Associé, Trevis consulting
contact@trevis-consulting.com

62

Dans le cadre de mes fonctions de consultant et de formateur en logistique, je suis amené à rencontrer des entreprises de plusieurs secteurs d'activités (électronique, métallurgie, agroalimentaire, luxe ...). Les témoignages de ces entreprises concordent : les clients des industriels ont adopté les habitudes de ceux des grandes surfaces. En effet, les clients veulent les produits immédiatement, sans gérer de stock chez eux et passent souvent des commandes urgentes. ... Bref, ils veulent que les produits soient immédiatement disponibles en fonction de leurs besoins.

Une migration de ces pratiques vers le tertiaire

Autant ces comportements sont logiques dans les industries de grande consommation (électronique, agroalimentaire...), autant ils sont plus surprenants dans les secteurs industriels tels que la métallurgie, les réseaux électriques, l'automobile... En fait, les clients des industriels ont « adopté » ces comportements afin de répondre à leurs propres contraintes commerciales. En effet, les industries sont confrontées à la délocalisation de la fabrication des produits dans les pays tels que la Chine, l'Inde..., ce qui allonge les délais de réapprovisionnement. Elles sont également confrontées à une concurrence mondiale qui tire les prix vers le bas et fixe des pénalités de retard quand les produits ne sont pas livrés à temps. Autrement dit, ces entreprises sont face à des clients de plus en plus exigeants.

Des conséquences sur la logistique des entreprises

Cette adoption par les clients industriels des pratiques du secteur de la grande consommation a des impacts sur la logistique des entreprises. D'une part, le recours à l'aérien, afin de tenir les délais de livraison promis aux clients, est croissant. D'autre part, le rapport de force s'accroît entre les clients et leurs fournisseurs dans les secteurs industriels. Il est courant que des entreprises industrielles aillent jusqu'à ne pas facturer un ou plusieurs services (stock client

chez le fournisseur, gestion des reliquats, changement de la commande initiale ...) aux clients importants, de peur de dégrader leur relation commerciale. Cette absence de facturation peut provoquer une hausse des coûts logistiques qui n'est pas toujours évidente à identifier pour les entreprises industrielles.

Se caler sur les techniques du secteur de la grande consommation ?

Les entreprises industrielles doivent trouver des techniques pour renforcer leur relation client. Les concepts d'ECR peuvent dans certains cas les y aider. Le secteur du bricolage, par exemple, a si bien adopté ces techniques de la grande distribution que ses points de vente ressemblent à de grandes surfaces. Les industriels ont besoin d'approfondir leurs connaissances de la ou des manière(s) dont leurs clients vendent leurs produits. Ces industriels doivent aussi s'interroger sur l'adéquation entre leur organisation actuelle (mode de traitement des commandes, fabrication et livraison des produits) et celle de leurs clients (réseaux de distribution), afin d'évaluer les conséquences de cette évolution dans leur façon d'acheter les produits. Si cette relation entreprises-clients industriels n'est pas revisitée, il est à parier que les tensions dans les relations commerciales risquent de croître dans les années (voire les mois) à venir, surtout pour les entreprises industrielles. ♦



www.entrepotonline.com

+ 33 (0)1.41.79.77.77

France
Ile de France
Nord Pas de Calais
Seine-Maritime
PACA
Aquitaine
Pays-Bas
Belgique

Les Plates-Formes logistiques au coeur de vos marchés

12 500 m²



Valls - Espagne

150 000 m²



Willebroek - Belgique

32 000 m²



Longueil Ste Marie - 60

18 500 m²



Marly la Ville - 95

10 700 m²



St Witz- 95

22 700 m²



Miramas - 13

23 900 m²



St Fageau Pont Thierry - 95

22 510 m²



Houplines - 59

20 000 m²



Le Havre - 76

39 500 m²



Ethainus - 76

45 000 m²



Châtres - 77