



## Les 10 meilleurs dossiers en live !

**B**ienvenue à cette première édition du forum des Rois de la Supply Chain où sont présentés en direct par les chefs de projets utilisateurs et fournisseurs les 10 meilleurs dossiers Supply Chain présélectionnés mi-novembre par un jury d'experts. Trois d'entre eux, élus par les Internauts, se verront couronnés en ce soir du 22 janvier au ClubMedWorld de Bercy Village, à Paris.

### Programme du Forum des Rois de la Supply Chain

#### MATIN

8 h 30 Accueil et présentation de la journée

8 h 45 Allocution de bienvenue par Norbert COHEN,  
*Directeur commercial et marketing de Gefco,*  
*partenaire de la journée.*

9 h 00 Pascal de IZAGUIRRE, *DGA Exploitation*  
*de la société Air France*  
Fabrice CORBIERE, *Capgemini Consulting*

Création de nouvelles fonctionnalités de pilotage au sein du hub Air France (Roissy CDG). Centralisation de la coordination des opérations en temps réel et redéfinition des modes de coopération et d'interactions entre les acteurs de la chaîne. **VOIR PAGE 28**

9 h 45 Jean-Pierre HOUSSIN,  
*Directeur logistique d'OCP*  
Heinz STIGLMAYR,  
*Directeur des ventes de Knapp*

Création d'une plate-forme logistique centrale permettant de gérer l'ensemble des produits rares, avec mise en œuvre d'une solution de préparation de commandes allant jusqu'à la mise en sachet individualisé par client. **VOIR PAGE 48**

10 h 30 PAUSE

10 h 45 François LEJONCOUR,  
*Directeur logistique du groupe Chantelle*  
Frédéric MANCION, *PDG de la société a-SIS*  
Réorganisation d'un site de distribution et de préparation de commandes dans le domaine du textile dans le

but d'absorber la croissance et de répondre à des objectifs de délai de traitement et de personnalisation des commandes. **VOIR PAGE 30**

11 h 30 Gérard PINEAU, *Directeur général France et*  
*Stéphane DESCARPENTERIES,*  
*Directeur projet de FM Logistic*  
Philippe GAUTIER, *DSI de Bénédicta*  
David DALLA VECCHIA, *General Manager*  
*de Rfidea*

Mise en place d'une application RFID en boucle ouverte entre l'usine de production de Bénédicta et le site d'un entrepôt distributeur. Investissements et résultats obtenus. **VOIR PAGE 34**

12 h 15 Philippe MAUPIN, *Overseas Operation*  
*Manager de Gefco*  
Jérôme BOUR, *PDG de DDS Logistics*

Mise en place d'une organisation et d'un outil informatique pour faire face au développement de l'activité overseas de Gefco, améliorer sa performance et garder un avantage concurrentiel dans le contexte d'une desserte de plus de 300 destinations en mode aérien, maritime et routier. **VOIR PAGE 36**

13 h 00 COCKTAIL DEJEUNATOIRE

#### APRÈS MIDI

14 h 00 Hervé KLING, *Responsable Supply Chain*  
*Development de Janssen Pharmaceutica*  
Philippe RECHAUSSAT, *CPIM, Consultant*  
*chez Dynasys*

Application du concept du Lean Manufacturing et mise

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



**Les Plates-Formes logistiques  
au coeur de vos marchés**



en place d'un APS. Alignement de toutes les étapes de la Supply Chain vers l'amélioration continue en s'appuyant sur des programmes transversaux de type « process excellence ». Intégration des concepts « Lean Planning » dans les processus de planification des usines et de Replenishment des filiales. **VOIR PAGE 40**

**14 h 45** Jonathan ATTALI, *Directeur logistique et marketing de myPix.com (Photovista/DSG Group)*  
Alain BUSSOD, *Directeur Ingénierie et Solutions du groupe Savoye*

Mise en place d'une chaîne logistique ayant pour objectif la gestion des différents ateliers de production, le regroupement des produits d'une même commande, l'emballage et l'expédition dans le domaine du e-commerce. **VOIR PAGE 42**

**15 h 30** Stéphane LEFRANC, *Chef de produit, France d'Etablissements Nicolas*  
Philippe SAUVADET, *Vertical Solution Manager Retail de Citwell*  
Laurent PENARD, *Directeur associé de Citwell*

Optimisation du réassort global des points de vente en assurant la pertinence de l'offre disponible en magasins. Définition des concepts de réassorts, prototypage des processus et fonctionnalités. Adoption d'un modèle collaboratif liant les fonctions verticales et mise en place d'un APS. **VOIR PAGE 46**

**16 h 15** PAUSE

**16 h 30** Xavier LANTOINETTE, *Directeur logistique et systèmes d'information de Récyllum*  
Fabien BRIOLA, *Directeur de Freightgate France*

Mise en place d'une organisation pour l'enlèvement, le traitement et la valorisation de lampes usagées. Création d'un système d'information logistique permettant d'optimiser le fonctionnement de la filière afin d'atteindre les objectifs de tonnage de collecte et d'efficience économique. **VOIR PAGE 52**

**17 h 15** Guillaume COURTOIS, *Responsable de production de l'usine de Rouen de Total Lubrifiants*  
Arnaud PRORIOL, *Business Development d'Ortems*

Optimisation à capacité finie sous contrainte du planning de production sur un horizon de 2 à 5 semaines suivant les produits. Impacts en termes de baisse de la taille de lot, de réduction des stocks et de respect des délais. **VOIR PAGE 54**

**18 h 00** HORS CONCOURS  
**Le « Coup de Cœur du Jury »**  
José SALGE, *Gérant de l'Isle aux Desserts*

Application d'une démarche « Supply Chain » dans une TPE. Structuration des flux et construction d'un système d'information sur base Access pour assurer toutes les fonctions de la gestion des flux, depuis l'élaboration des prévisions, jusqu'à la livraison au client. **VOIR PAGE 58**

**18 h 30** FIN DES CONFÉRENCES



## Exposants présents au Forum

- ◆ **Agrostar**, spécialiste de solutions d'entrepôt et de traçabilité
- ◆ **A-SIS**, éditeur d'une solution complète dans la Supply Chain Execution
- ◆ **Avery-Paxar**, un des leaders mondiaux en matière de solutions RFID
- ◆ **Azap**, éditeur d'un progiciel de prévision et de planification
- ◆ **Capgemini Consulting**, branche conseil de Capgemini
- ◆ **DDS Logitics**, un des leaders en matière de Transport Management System
- ◆ **Dynasys**, éditeur de solutions collaboratives (prévision et planification)
- ◆ **Entrepôt On Line**, conseil et commercialisation d'immobilier logistique
- ◆ **Fenwick-Linde**, leader sur le marché français du chariot élévateur
- ◆ **FuturMaster**, éditeur d'un progiciel de prévision et de planification
- ◆ **Infolog Solutions**, éditeur d'une suite logicielle (WMS, TMS, GC, traçabilité...)
- ◆ **Generix**, éditeur orienté Retail (EDI, GPA, gestion commerciale, WMS...)
- ◆ **Hardis**, éditeur informatique fortement positionné sur la SCE
- ◆ **OM Partner**, éditeur spécialisé dans la planification industrielle
- ◆ **Optilogistic**, solution d'optimisation de tournées de transport
- ◆ **Ortec**, spécialiste de la planification et de l'optimisation du transport
- ◆ **PEA Consulting**, cabinet pour la transformation industrielle et la Supply Chain
- ◆ **Preactor**, solution d'ordonnancement et de pilotage d'atelier
- ◆ **TXT e-Solutions**, éditeur pour la prévision de la demande et la planification

## DOSSIER N°1

# AIR France - Capgemini Consulting Un hub plus performant

Capgemini Consulting a aidé Air France à mettre en place une organisation et des systèmes visant à rendre le Hub de Roissy Charles de Gaulle plus performant en termes de ponctualité des vols, de réussite des correspondances des passagers avec leurs bagages et de durée d'immobilisation au sol des avions.



Outil nomade d'aide au chargement et de tracking bagages.

sources et les flux qui traversent les 4 entités opérationnelles que sont les terminaux.

Cette chaîne opérationnelle complexe est exemplaire en matière de management de Supply Chain temps réel. Elle impose un pilotage sophistiqué et très réactif : il s'agit de maîtriser une production en flux tendus (les stocks sont des files d'attente de passagers assimilables à des points de dégradation du taux de service) ; la chaîne mobilise un grand nombre de ressources, globalement saturées (en propre, sous-traitance, partenaires) ; la diversité et la volumétrie des aléas et incertitudes sont sources de pertes d'efficacité ; le pilotage implique d'arbitrer à un instant donné des objectifs antagonistes : attendre les passagers en correspondances et respecter la ponctualité au décollage.

La transformation a consisté à mettre en place une organisation et des systèmes qui permettent de maîtriser ce champ de contraintes et d'optimiser la performance en terme de ponctualité, de réussite des correspondances et de temps d'immobilisation au sol des avions.

### Problématique

La logique de Hub consiste à organiser des vagues d'arrivées et de départs de vols afin de proposer aux passagers un large choix d'opportunités de correspondances dans un temps court.

Le Hub d'Air France (Roissy CDG) peut être assimilé à une activité industrielle fortement capitalistique, complexe et tendue, en lien direct

avec le client, dans un environnement réglementé et régulièrement perturbé. Il constitue un vecteur fondamental de croissance et de compétitivité pour la compagnie.

L'activité du Hub consiste à synchroniser 3 processus physiques (traitement de l'avion au sol, traitement des bagages, traitement des passagers, locaux et en correspondance) en coordonnant les res-

SOCIETE UTILISATRICE	<b>Air France</b>
Secteur d'activité	Transport de voyageurs et de fret
Chiffre d'affaires annuel	21 Md €
Effectif	71.000
Nom et fonction du représentant	Pascal de IZAGUIRRE <i>Directeur Général Adjoint Exploitation</i>
SOCIETE PARTENAIRE	<b>Capgemini Consulting</b>
Nom du représentant	Fabrice CORBIÈRE

### Solution mise en œuvre

**1.** Création de nouvelles fonctionnalités de pilotage et de nouveaux modèles décisionnels et centralisation de la coordination des opérations en temps réel (ouverture d'un Centre de Contrôle du Hub) et

redéfinition des modes de coopération et d'interactions entre les acteurs de la chaîne.

**2.** Création d'une couche de supervision des opérations de traitement de l'avion pendant son immobilisation au sol

**3.** Développement d'outils innovants de communication temps réel et de système d'aide à la décision (gestion de Pert en temps réel, système de visualisation des flux critiques en temps réel), s'appuyant sur les nouvelles technologies (géo localisation, couverture vidéo, capteurs automatiques sur l'avion, interfaces nomades, wifi, GSM, VHF, SVI multi canaux).

### Objectif

Maintenir la position de leader sur le podium de la ponctualité des vols et améliorer la réussite des correspondances clients

### Description de l'application

L'opération a consisté à centraliser, compléter et industrialiser les couches de supervision et de coordination des ressources critiques

### Périmètre de l'application

Les fonctions couvrent le pilotage de l'ensemble des processus et opérations au sol du Hub Air France. Pour près de 900 vols par jour, près de 110.000 clients par jour dont 60 % en correspondances, plus de 30.000 bagages à trier, plus de 20.000 opportunités de correspondances en moins de 2 heures avec 8.500 employés sur le Hub et autant de sous traitants. A l'instant t, le Centre de Contrôle du Hub mobilise près de 150 postes en plateau J7/H24.

### Date de mise en œuvre

Périmètre pilote en juin 2006. Ouverture du centre de contrôle du Hub en mars 2007. Déploiement finalisé pour janvier 2008

### Durée de la mise en place

3 ans (conception du modèle comprise)



Pascal de Izaguirre,  
Directeur Général  
de l'Exploitation  
Air France

© Air France

### Nombre d'utilisateurs concernés

8.500 agents

### Difficultés rencontrées et réponses apportées

Complexité de la mobilisation des opérationnels du fait des priorités d'exploitation.

Conduite du changement fortement impactée par le phénomène de rotation des agents (H24/J7) différenciée par fonction, imposant des techniques de déploiement innovantes (oxygénation croisés/-REX à chaud partagé/coaching sur des cas réels).

### Résultats obtenus

Le centre de contrôle du Hub est en place sur l'ensemble de son périmètre fonctionnel depuis mars 2007 et s'est intégré dans son envi-

ronnement. Amélioration de la pertinence de décisions opérationnelles avec un impact fort sur la performance du Hub et la satisfaction des clients.

### Retour sur Investissement estimé

3 ans

### Perspectives d'évolution

La capitalisation des données de production permet la mise en place d'un système industriel de management de la performance, et ouvre des perspectives sur le développement des processus de planification.

### En quoi cette solution est-elle innovante ?

Le périmètre fonctionnel couvert par le centre de contrôle du Hub et l'éventail de technologies mobilisées en font une première mondiale dans le secteur du transport aérien. Il est exemplaire en terme de solution de pilotage temps réel (arbitrages et gestion d'aléas) de Supply Chain complexe.

### En quoi le projet a-t-il impacté les performances de l'entreprise ?

La visibilité et le pilotage de l'activité en temps réel.

Dans un contexte de croissance de 7 % dans l'année, amélioration de la performance ponctualité et du remplissage des vols, et maintien – dès la phase transitoire- la réussite des correspondances des clients. ♦



Centre de Coordination du Hub (de gauche à droite : visualisation caméras piste, localisation avions sur l'aérogare, outil d'aide à l'affectation des vols aux points de parking, Système de gestion vols & passagers).

© Air France

## DOSSIER N°2

### Chantelle - Savoie

# Une plate-forme relookée

Grâce aux solutions de Savoie, la plate-forme de distribution monde des marques Chantelle et Passionata de Corbie, dans la Somme, a trouvé une seconde jeunesse. Auparavant saturée, elle est à présent capable d'assurer un meilleur suivi des préparations et d'absorber des volumes en croissance.



30

#### Problématique

La plate-forme de Corbie était saturée au niveau du picking et de la personnalisation des commandes. Le suivi des commandes n'était pas assuré entre le lancement et les expéditions. De plus, les systèmes d'informations dataient d'une dizaine d'années et certains étaient difficilement maintenus.

#### Solution mise en oeuvre

Les solutions mises en oeuvre ont été :

- ◆ la remise à niveau du WMS Geode,
- ◆ l'informatisation du suivi des colis sur la plate-forme par le module WCS de Logys,
- ◆ le remplacement de l'outil informatique (Scherzo) de gestion du stock de réserve automatique par les modules WMS + WCS Logys,
- ◆ le lancement automatique des colis (collage des étiquettes internes, dépose des bons de préparation, ...) en fonction des cri-

tères de préparation de commandes : dates de livraison... des informations de charge de la ligne de préparation de commandes : colis présents en gare et réapprovisionnement des gares... ,

- ◆ la création d'un picking pick to light alimenté par 2 transstockeurs,
- ◆ l'implantation de 2 transstockeurs alimentant les postes dédiés à la personnalisation des articles (mise sur cintre, étiquettes de prix, ...),
- ◆ la création d'une zone d'expéditions avec notamment la dépose en automatique des documents (BL, étiquette de livraison...), le tri des colis et l'intégration d'un chargement direct des colis dans les camions.

#### Objectif

Le but du projet était de répondre à la croissance de l'entreprise en terme de nombre d'articles à préparer, à personnaliser et à expédier, mais aussi de diminuer le délai de traitement des produits sur la plate-forme.

#### Description de l'application

Précédemment indiqué

#### Périmètre de l'application

Le site de Corbie dans la Somme est le centre de distribution Monde des marques Chantelle et Pas-

SOCIETE UTILISATRICE  
Secteur d'activité  
Chiffre d'affaires annuel  
Effectif  
Nom et fonction  
du représentant  
SOCIETE PARTENAIRE  
Nom du représentant

**Groupe Chantelle**  
Textile  
450 M€  
5.500  
François LEJONCOUR  
*Directeur Logistique Groupe*  
**Savoie**  
Alain BUSSOD,  
*Directeur Ingénierie et Solutions*

Suite de la page 30

sionata. Les volumes expédiés en 2007 à partir de Corbie sont de 17 millions de pièces dont 75 % sont destinés à l'export (Europe, USA, ...). 25.000 points de livraison au départ de Corbie.

Le nombre de personnes inscrites est de 225 personnes avec des pointes à 400 personnes, interim compris.

### Date de mise en oeuvre

Le site étant en activité, les installations se sont échelonnées de décembre 2005 à octobre 2007 (10 phases successives de démarrage).

### Durée de la mise en place

2 ans

### Nombre d'utilisateurs concernés

250 personnes sur les 350 que compte le centre de Corbie. L'ensemble du personnel a été impacté par le projet que ce soit par le changement du type de tâches ou que ce soit par l'utilisation de nouveaux outils informatiques.

### Difficultés rencontrées et réponses apportées

Côté projet, la plus grosse difficulté a été de devoir modifier les principales fonctions du site (personnalisation, picking...) sur un site en activité en deux équipes sans pouvoir arrêter ou perturber la production. Les tests et les bascules ont été réalisés de nuit (19 h 30 à 5 h) ou en week-end. Du



©Savoie

point de vue des utilisateurs après des années sans changement majeur, l'intégration des modifications après les bascules a été véritablement une révolution. Un accompagnement et des formations aux nouveaux outils ont permis de limiter les pertes de repères et de s'approprier les systèmes.

### Résultats obtenus

Dans l'ordre chronologique des modifications, les résultats obtenus sont en fonction des secteurs :

- ◆ lancement automatique : une gestion des commandes en fonction d'un ordonnancement précis et en fonction de la charge réellement présente sur la chaîne,
- ◆ Pick to light : une mise à disposition des références du jour les plus demandées sur un front de picking équipé de pick-to-light,
- ◆ Personnalisation des commandes : une gestion des personnalisations des colis en temps réel, une conception des postes de travail adaptée et paramétrable à la personnalisation,
- ◆ expéditions : plus de 30 % du flux en chargement direct (donc à ne plus palettiser) et un doublement de la capacité de traitement,

L'association judicieuse des briques-process, du lancement automatique aux expéditions, a permis de lisser la charge d'exploitation du site de façon optimum.

### Perspectives d'évolution

La prochaine évolution sera d'équiper le picking classique en Voice Picker. Par ailleurs, il est prévu d'augmenter les ratios de productivité de l'ordre de 15 % et de faciliter l'accès à la traçabilité d'une commande.

### En quoi cette solution est-elle innovante ?

Le concept d'avoir un mapping dynamique du picking suivant les commandes du jour est particulièrement innovant et adapté à notre activité. Celle-ci est directement liée au poids des commandes passées par les différents marchés (pays) le jour J.

Une implantation et intégration d'équipements, à niveau d'automatisme élevé telles que : dépose automatique de documents, alimentation par miniloads des postes de travail, réapprovisionnement automatique des fronts de picking, regroupement automatique des flux d'expédition.

### En quoi le projet a-t-il impacté les performances de l'entreprise ?

Ce projet a permis de répondre aux exigences permanentes de nos clients sur la transparence de l'état de leurs commandes, sur la diminution des délais de livraison et également de doter l'entreprise d'un outil capable d'absorber les volumes futurs. ◆



©Savoie

## DOSSIER N°3

# FM Logistic/Bénédicta - RFIDEA RFID, la mayonnaise prend !

Le prestataire FM Logistic a testé avec succès l'utilisation de la RFID couplée aux messages DESADV pour réceptionner et ranger les palettes issues de l'usine Bénédicta de Seclin (Nord) dans son entrepôt de Longueil-Ste-Marie (Oise).



©FM Logistic

2. Mesurer concrètement l'apport de la technologie RFID en terme de :

- ◆ gains de productivité
- ◆ fiabilisation des opérations de contrôle et de gestion de la traçabilité

3. S'assurer de la compatibilité des outils de pilotage d'entrepôt (WMS) de FM Logistic avec la technologie RFID

### Description de l'application

1. Bénédicta expédie sur la plateforme FM des palettes homogènes, sur lesquelles ont été préalablement apposés des tags RFID contenant le code SSCC de la palette, sous le format EPC.

2. En parallèle, Bénédicta envoie également un message EDI, le DESADV (Avis d'expédition), contenant les informations de la palette (SSCC, LOT, DLV...). Le lien entre la palette et le DESADV étant réalisé par le SSCC.

3. Lors du déchargement, les tags sont automatiquement lus par le lecteur RFID qui a été installé sur l'engin de manutention.

L'information est envoyée au WMS FM qui fait le lien avec le DESADV et enregistre la réception de la palette.

4. Pour le stockage des palettes, un lecteur RFID a également été installé sur un chariot élévateur. Lors de la prise en charge de la palette, le tag est automatiquement lu par le lecteur et si la palette a bien été

### Problématique

Mettre en œuvre de manière concrète la technologie RFID en boucle ouverte, sur des flux usine/entrepôt

### Solution mise en œuvre

Utilisation de la technologie RFID : Radio Frequency Identification en partenariat avec le laboratoire EPC global France/GS1, avec RFIDEA

(le fournisseur et l'intégrateur hardware) et Thin-Track (l'intégrateur software).

### Objectif

1. Mettre en œuvre une première application de la RFID en boucle ouverte, c'est-à-dire entre deux acteurs différents et distants (ici une usine de production et un entrepôt distributeur)

#### SOCIETE UTILISATRICE

Secteur d'activité  
Chiffre d'affaires annuel  
Effectif

Nom et fonction  
du représentant

#### SOCIETE PARTENAIRE

Nom du représentant

**FM Logistic**, en partenariat avec son client la société **Bénédicta** Global Supply Chain/logistique

526 M€  
13.000  
Gérard PINEAU  
Directeur Général France

#### **RFIDEA**

David DALLA VECCHIA  
General Manager

réceptionnée, l'adresse de stockage est proposée (par le WMS) au cariste qui peut se rendre à l'emplacement. Pour la validation du stockage, des tags ont été placés sur les lisses, afin d'identifier les emplacements. Lorsque que le cariste s'approche de l'emplacement pour stocker la palette, le tag de la lisse est automatiquement lu, et le stockage est ainsi validé.

### Périmètre de l'application

Ce pilote a été réalisé entre l'usine Bénédicte de Seclin (59) et la plateforme FM de Longueil-Ste-Marie (60) en France sur un flux total de 3.500 palettes

### Date de mise en œuvre

Octobre 2006

### Durée de la mise en place

+/- 9 mois

### Nombre d'utilisateurs concernés

Une dizaine de caristes.

### Difficultés rencontrées et réponses apportées

**1.** Mise en place en parallèle en usine et en entrepôt

*Solution :* l'approche projet s'est appuyée sur une méthodologie éprouvée basée sur un découpage en phases objectivées et claires. Ceci a permis au même titre que les réunions régulières de fédérer les différents acteurs de façon efficace vers l'objectif commun.

**2.** Utilisation de lecteurs placés sur les équipements de manutention à un moment où aucun lecteur industrialisé et stable n'existait sur le marché

*Solution :* différents développements hardware réalisés par la société d'intégration ont permis de proposer une solution fiable et stable.

**3.** La lecture devait se faire uniquement sur la bonne palette

*Solution :* l'implémentation d'un ensemble de capteurs sur les lecteurs de même que la définition de règles de validation de lecture au



Des lecteurs spécialement conçus pour être embarqués sur les équipements de manutention.

©FM Logistic

niveau du lecteur ont permis de résoudre le problème.

### Résultats obtenus

- ◆ Un investissement de « R&D » (70.000 euros) limité avec des perspectives importantes
- ◆ 100 % de fiabilité de lecture en réception sur tous les produits
- ◆ Outils de gestion d'entrepôt FM (WMS, engins de manutention...) rendus compatibles avec la technologie RFID
- ◆ Technologie bien acceptée par les équipes opérationnelles
- ◆ Gain de temps estimé en première analyse à 13 secondes/pal réceptionnée sur l'ensemble du process.

### R.O.I. estimé

Les gains de temps et de productivité ont pu être mis en évidence de façon claire dans le cadre de ce projet pilote, de même que les bénéfices en terme de traçabilité.

Le R.O.I. devra cependant encore être évalué sur la chaîne logistique et dépendra des modèles de mutualisa-

tion des coûts à définir avec les différents acteurs, et en particulier de l'extension de l'utilisation de la technologie pour les flux aval, en intégrant la Grande Distribution.

### Perspectives d'évolution

Extension aux flux aval, en intégrant des acteurs de la grande distribution

### En quoi cette solution est-elle innovante ?

Il s'agit de l'une des premières applications concrète en « boucle ouverte » sur la France, c'est-à-dire entre deux acteurs différents de la chaîne logistique (ici une usine de fabrication et un entrepôt distributeur)

### En quoi le projet a-t-il impacté les performances de l'entreprise ?

Il a permis de rendre compatibles à la technologie RFID les outils FM de pilotage d'entrepôt, et de rendre plus familière cette technologie auprès des utilisateurs (caristes). ◆



©FM Logistic

## DOSSIER N°4

### Gefco - DDS Logistics

# Un TMS déployé mondialement

En choisissant de déployer DDS Freight, rebaptisé Isygo, pour gérer ses trois activités Overseas, Gefco s'est doté d'une application unique de gestion et d'optimisation de ses activités pour l'essentiel de ses pays. Le prestataire y a gagné en harmonisation de ses processus, en qualité de prestation et en productivité.



Philippe Maupin (Gefco) et Jérôme Bour (DDS Logistics)

©DDS Logistics

36

#### Objectif

Le progiciel devait répondre à un certain nombre de critères :

- ◆ apporter des éléments de différenciation concurrentielle,
- ◆ améliorer notre performance,
- ◆ répondre en standard à l'essentiel de nos besoins pour garantir un démarrage rapide,
- ◆ couvrir l'ensemble de nos flux de transport,
- ◆ être convivial et simple d'utilisation,
- ◆ garantir une capacité de l'éditeur à accompagner l'intégration du TMS dans notre système d'information,
- ◆ être multilingue.

#### Description de l'application

ISYGO (DDS Freight) permet :

- ◆ la gestion globale de nos dossiers import/export,
- ◆ le transfert de nos dossiers inter agences,
- ◆ la gestion de tous nos modes de transport,
- ◆ l'ouverture des dossiers et la constitution des groupages,
- ◆ la réalisation des cotations,
- ◆ la valorisation les achats des différents prestataires,
- ◆ l'édition de la documentation associée au transport,
- ◆ le contrôle des factures d'achat et l'émission des « Bons à payer » avec transfert automatisé vers la comptabilité,

#### Problématique

Comment faire face au développement important de l'activité Overseas Gefco, améliorer sa performance et garder un avantage concurrentiel dans ce contexte de fort développement.

Desserte quotidienne de plus de 300 destinations en mode Aérien (SkyStream.), Maritime (OceanStream) et Route Maghreb (Land Stream).

#### Solution

##### mise en œuvre

Implémentation d'un outil unique et commun aux trois métiers Overseas : choix de DDS Freight de DDS Logistic, renommé ISYGO (Information System Gefco Overseas)

Fonctionnement en mode projet avec un sponsor métier exigeant et un chef de projet qui pilote les équipes MOE et MOA.

**SOCIETE UTILISATRICE**  
Secteur d'activité  
Chiffre d'affaires annuel  
Effectifs  
Nom et fonction du représentant

**GEFCO** (Branche Overseas)  
Commission de transport  
3.4 Md€  
10.000  
Philippe MAUPIN,  
Overseas Operations Manager  
**DDS Logistics**  
Jérôme BOUR,  
*Président directeur général*

**SOCIETE PARTENAIRE**  
Nom du représentant

Suite de la page 36

- ◆ l'alimentation d'un outil de tracing complet,
- ◆ les statistiques opérationnelles.

## Périmètre de l'application

3 pilotes

**1.** Par métier pendant 4 mois puis déploiement au Maroc et sur les sites France fin 2005.

**2.** 2006/2007 : couverture de l'essentiel du périmètre Gefco : Europe occidentale, Hongrie, Tunisie, Brésil, Argentine, Chine.

**3.** Programme 2008 : Turquie et Pays de l'Est.

## Date de mise en œuvre

Juin 2005

## Durée de la mise en place

8 mois puis déploiement.

## Nombre d'utilisateurs concernés

500

## Difficultés rencontrées et réponses apportées

Créations des interfaces finances. Maintien du projet dans le périmètre prévu

Réponses apportées : de la constance dans l'action et le pilotage du projet par le métier concerné.

### Activité Gefco



©DDS Logistics

## Résultats obtenus

### Pour nos clients

- ◆ une amélioration de la qualité de nos prestations
- ◆ une meilleure communication :
  - gestion des commandes
  - alimentation dynamique des dossiers
  - suivi des expéditions
- ◆ Une plus grande pro activité
- ◆ Un traitement homogène de nos dossiers dans tous les pays.

### Pour nous

- ◆ Une harmonisation et optimisation des processus d'exploitation
- ◆ Des gains de productivité à la saisie des dossiers (transfert)
- ◆ Une gestion des plates-formes de groupe (HUB)
- ◆ Une maîtrise des achats et des ventes
- ◆ Une rationalisation des tâches administratives

- ◆ Une analyse des résultats simplifiée et globale

## R.O.I. estimé

15 % de dossiers supplémentaires à effectifs constants

- ◆ Une baisse du taux d'érosion de nos clients
- ◆ VAN inférieure à trois ans.

## Perspectives d'évolution

Un fichier pivot pour anticiper toutes les demandes futures d'interfaces avec nos clients et nos fournisseurs.

## En quoi cette solution est-elle innovante ?

Travail sur une base identique, esprit de groupe, cohérence et homogénéité des prestations.

- ◆ Gains de productivité liés à un travail de saisie limité (le dossier import est créé une seule fois du côté export).
- ◆ Outil d'optimisation des groupes (HUB) qui permet de proposer de meilleurs tarifs et une plus grande fréquence de départs.
- ◆ Système de gestion des commandes pour démarrer les dossiers en amont des classiques opérations de transport.

## En quoi le projet a-t-il impacté les performances de l'entreprise ?

En répondant à nos attentes en terme de délai de mise en œuvre, de productivité et d'amélioration du niveau de qualité de nos prestations. ◆



L'équipe Gefco en Chine, utilisatrice d'isygo.

©DDS Logistics

## DOSSIER N°5

# Janssen Pharmaceutica - Dynasys Du Lean planning multi usines et multi filiales

En instaurant une démarche de Lean planning et de Lean Manufacturing s'appuyant que le logiciel n.skep de Dynasys, la société Janssen Pharmaceutica du groupe Johnson & Johnson a réduit ses stocks de produits finis, amélioré sa qualité de service et stabilisé son plan de production face aux variations des ventes.



Campus de Val de Reuil

© Janssen Pharmaceutica

40

### Problématique

- ◆ Production à temps et au juste coût.
- ◆ Réduction des cycles de production et des stocks
- ◆ Optimisation des approvisionnements, pour un taux de service client optimal.

### Solution mise en œuvre

- ◆ Mise en place et application du concept de Lean Manufacturing en s'appuyant sur une solution APS (Advanced Planning System)

n.SKEP de DynaSys.

- ◆ Alignement de toutes les étapes de la Supply Chain vers l'amélioration continue en s'appuyant sur des programmes transversaux de type « Process excellence ».

### Objectif

- ◆ Se focaliser sur la valeur client grâce à l'optimisation des processus de sa chaîne logistique. Mise en place d'une démarche Lean Planning.
- ◆ Logique « Pull » : Produire en fonction des ventes et des stocks en

alignant la production sur la demande client et non plus sur les prévisions.

- ◆ Optimisation du Plan Directeur de Production avec prise en compte des niveaux de stocks, de la fréquence de production, des capacités et de la charge des lignes de production et de la flexibilité des usines.

### Description de l'application

- ◆ Intégration des concepts « Lean Planning » dans les processus de planification des usines et de replenishment des filiales.
- ◆ Intégration d'un outil (n.SKEP de DynaSys) permettant le calcul des éléments clefs à ces processus lean :

- *fréquence de production* : les algorithmes de n.SKEP permettent de respecter les fréquences de lancement d'une nouvelle production et respectent la capacité finie

- *production Wheel* : l'objectif de la « Product Wheel » est de trouver un ordre de passage des produits sur la ligne de production de façon à réduire les temps de changement sur une ressource de production

- *calcul du Safety stock*

- *IRL (Inventory Replenishment Level)* : L'IRL est un algorithme de calcul intelligent du seuil de réapprovisionnement permettant de calculer la fréquence optimale

#### SOCIETE UTILISATRICE

Secteur d'activité  
Chiffre d'affaires annuel  
Effectif  
Nom et fonction  
du représentant

**Janssen Pharmaceutica**  
Groupe Johnson & Johnson  
Industrie Pharmaceutique  
730 M€ (France)  
1.680 (France)  
Hervé KLING  
Responsable Supply Chain  
Development Europe

#### SOCIETE PARTENAIRE

Nom du représentant

**DynaSys**  
Arnaud HEDOUX

- *base demand* : la « Base Demand » est calculée à partir des ventes réelles et prend en compte la saisonnalité. La moyenne des ventes réelles est comparée par la suite aux prévisions de ventes.

### **Périmètre de l'application**

- ◆ 3 usines (Italie, Suisse & Belgique)
- ◆ L'ensemble des filiales de commercialisation Johnson & Johnson dans le monde (à l'exception des USA)

### **Date de mise en œuvre**

Mars 2006

### **Durée de la mise en place**

6 mois

### **Nombre d'utilisateurs concernés**

10 Supply Chain managers en Europe

### **Difficultés rencontrées et réponses apportées**

Complexité des processus mis en œuvre et niveau important de la formation nécessaire afin d'assurer une prise en charge opérationnelle des utilisateurs

### **Résultats obtenus**

*Résultats qualitatifs :*

- ◆ réduction des temps de production et des cycles internes
- ◆ calcul d'une séquence optimale de production
- ◆ calcul d'un plan de production sous contraintes

*Résultats qualitatifs :*

- ◆ réduction des stocks de produits finis (End to End) (15 %)
- ◆ augmentation de la qualité de service (+ 10 %)
- ◆ plus grande stabilité du plan de production au regard des variations de ventes : 10 % de changement

### **R.O.I. estimé**

18 mois (au regard de la réduction des inventory cost)

### **Perspectives d'évolution**

- ◆ Extension sur d'autres groupes de produits en Europe (Type legacy)
- ◆ Extensions envisagées sur les usines US

### **En quoi cette solution est-elle innovante ?**

- ◆ Mise en œuvre opérationnelle de processus Lean Planning au niveau global (Multi usines/Multi filiales)
- ◆ Passage réussi de la théorie Lean à la pratique
- ◆ Parfaite intégration n.SKEP avec SAP APO/R3

### **En quoi le projet a-t-il impacté les performances de l'entreprise ?**

- ◆ Meilleure intégration des contraintes industrielles (coûts & techniques) dans les processus logistiques (Planification)
- ◆ Meilleure définition des paramètres de la Supply Chain (par exemple : calcul des stocks de sécurité) ◆

## DOSSIER N°6

### myPIX.com - Savoye

# Une première dans la photo

**P**our supporter une forte augmentation des volumes à préparer dans un laps de temps très court sur sa plate-forme centrale européenne de Champlan (Essonne) et faire face à la diversification de son activité, le laboratoire photo myPIX.com du groupe Fotovista a fait appel à Savoye. Le reengineering de la plate-forme, comportant notamment l'installation d'un système Pick-to-light et une machine d'emballage Jivaro, a permis de diviser par deux les temps de traitements et d'augmenter la satisfaction des clients.



©Savoye

42

#### Problématique

Mise en place d'une chaîne logistique ayant pour objectif la gestion des différents ateliers de production, le regroupement des produits d'une même commande, l'emballage et l'expédition.

#### Solution mise en œuvre

Mise en place d'un système de convoyeurs permettant de ramener les produits des différents ateliers de production vers la zone de regroupe-

ment (1.780 emplacements). Gestion de l'attribution des produits aux différents emplacements via un système de Pick To Light. Lorsque tous les produits d'une même commande sont regroupés, envoi de la commande vers les machines d'emballage via un système de convoyeurs. myPIX.com possède deux types de machines d'emballage : une Angus (machine à fabriquer des enveloppes), une Jivaro® (machine possédant un système de pose de coiffe

automatique et nous permettant de réduire l'espace vide du carton). Par la suite, tous les colis passent par un CargoScan (système de mesure de poids volume), puis par un trieur à sabots afin d'être triés et dirigés vers une des dix « chutes ».

Le logiciel d'alimentation des ateliers est géré par myPIX.com. Le WCS et l'automate ont été installés par Savoye.

L'automate prend en charge différents points de l'installation :

- ◆ Orientation des bacs en provenance des ateliers vers les lignes de regroupement ;
- ◆ Envoi des commandes complètes depuis les lignes de regroupement vers les machines d'emballage ;
- ◆ Gestion et prise en charge du tri des commandes emballées (trieur TGW).

#### Objectif

L'objectif de myPIX.com est d'automatiser au maximum les tâches (tri, regroupement, emballage...).

D'autre part, nous souhaitons avoir un taux d'occupation des bacs de regroupement le plus faible possible.

#### Périmètre de l'application

myPIX.com possède un laboratoire à Champlan dans le 91. myPIX.com est présent dans 11 pays européens (France, Angleterre, Irlande, Pays bas, Allemagne,

SOCIETE UTILISATRICE  
Secteur d'activité  
Chiffre d'affaires annuel  
Effectif  
Nom et fonction  
du représentant  
SOCIETE PARTENAIRE  
Nom du représentant

**myPIX.com** (Fotovista/DSG Group)  
Développement photo par Internet  
15 M€  
110 personnes  
Attali JONATHAN  
*Directeur Marketing/Directeur Logistique*  
**Savoye**  
Alain BUSSOD  
*Directeur Ingénierie et Solutions*

Suite de la page 42

Suisse, Espagne, Italie, Belgique, Autriche et Suède) et tout est produit et expédié depuis le laboratoire de Champlan.

### Date de mise en œuvre

Début de l'étude du projet avec Savoye mi-juin 2006

### Durée de la mise en place

Installation mise en production le 23 octobre 2006

### Nombre d'utilisateurs concernés

Le laboratoire compte 50 personnes en période creuse et près de 100 personnes durant les fortes périodes (Septembre et Noël)

### Difficultés rencontrées et réponses apportées

myPIX.com a rencontré des difficultés lorsque nous avons émis le souhait de convoier et de regrouper des produits de toutes tailles et de tous formats. Savoye a su nous apporter la meilleure solution pour répondre à ce problème, notamment en installant un système de Pick to Light. D'autre part, Savoye a su nous apporter une solution nous per-



©Savoie

mettant d'emballer de la meilleure façon les colis grâce à la machine Jivaro®. Cette machine a également permis à myPIX.com de faire des économies considérables en réduisant le volume des cartons expédiés (myPIX.com est facturé au poids volume pour les colis à destination de l'étranger).

### Résultats obtenus

Résultats qualitatifs et quantitatifs:

- ◆ Des journées à plus de 5.000 commandes durant la période de Noël 2006 (80.000 expéditions en décembre 2006) contre seulement 50.000 expéditions en décembre 2005).
- ◆ Durant Noël 2006 (novembre et décembre), myPIX.com a expédié 140.000 commandes contre 90.000 à Noël 2005)

- ◆ Des temps de traitement des commandes divisés par deux en moyenne (au niveau du regroupement et de l'emballage)
- ◆ Des clients satisfaits de l'état des colis à l'arrivée (colis issus de la machine Jivaro®)
- ◆ Baisse des appels de près de 40 % au niveau du service clients

### Perspectives d'évolution

Nous souhaitons intégrer de nouvelles machines d'emballage afin d'augmenter nos volumes. myPIX.com table sur une croissance de 50 % pour le prochain exercice fiscal.

### En quoi cette solution est-elle innovante ?

C'est la première fois qu'un laboratoire photo, produisant des tirages mais également toutes sortes de produits personnalisés, installe une solution logistique aussi avancée et perfectionnée. De plus, la solution installée nous permet de convoier n'importe quel type de produits. Ceci permet à myPIX.com d'aborder le futur et l'élargissement de sa gamme en toute confiance.

### En quoi le projet a-t-il impacté les performances de l'entreprise ?

Ce projet nous a permis d'augmenter la productivité des opérateurs du laboratoire tout en conservant le même nombre d'employés. Cela signifie que nous avons augmenté nos cadences de production ainsi que nos volumes en automatisant au maximum les tâches qui pouvaient l'être. ◆



©Savoie

## DOSSIER N°7

# Nicolas - TXT/Citwell

## Des cavistes avisés

Sur les conseils du cabinet Citwell, les établissements Nicolas ont redéfini leur gamme de produit et les assortiments de leurs 450 magasins par « slots », des groupes de produits substituables sur lesquels portent les prévisions. Le but étant de garantir aux clients un choix optimal, en substituant, le cas échéant, certains vins par d'autres équivalents. Pour ce faire, le spécialiste du vin a mis en place un outil de calcul des réassorts (TXT Demand) et convaincu ses cavistes d'accepter les propositions de réapprovisionnement. Les points de ventes ont ainsi augmenté la présence en magasin des meilleures ventes et gagné 1,2 % de marge depuis le début de l'année.



Nicolas Créteil

### Solution mise en œuvre

- ◆ Diagnostic Supply Chain : enjeux chiffrés et priorités projet.
- ◆ Construction de la gamme en exprimant l'offre sous l'angle de « réponse au besoin/demande consommateur ».
- ◆ Définition des concepts de réassort et prototypage des processus et fonctionnalités.
- ◆ Adaptation d'un modèle collaboratif liant les fonctions verticales (achat, marketing, commercial, logistique...).
- ◆ Mise en place de la solution TXTDemand.

Le projet a été mené conjointement par Citwell pour les missions de conseil et TXT pour la mise en œuvre de la solution.

### Objectifs

Rendre l'offre plus homogène et performante dans les magasins tout en réduisant les stocks :

- ◆ définir la gamme idéale Enseigne et sa déclinaison sur les points de ventes,
- ◆ appliquer une politique de disponibilité en magasin qui introduit la notion de réponse à un besoin consommateur (slot de produits) en reflétant les logiques de substitution entre produits,
- ◆ faire accepter aux cavistes le fonctionnement en réassort automatique,

### Problématique

Optimiser le réassort global des points de vente en assurant la pertinence commerciale de l'offre disponible en magasins.

Nicolas compte 450 magasins proposant plus de 1.200 références. Les magasins sont tenus par des gérants mandataires. Le projet répond aux problématiques principales suivantes :

- ◆ gestion d'une largeur de gamme importante entraînant des difficultés à situer l'offre et à maîtriser la gamme future afin de maximiser les résultats financiers,
- ◆ acceptation par les cavistes de l'évolution de leur rôle en trouvant un équilibre entre un approvisionnement suggéré et imposé et un métier de caviste sensoriel, personnel et affectif.

#### SOCIETE UTILISATRICE

Secteur d'activité  
Chiffre d'affaires annuel  
Effectif

Nom et fonction  
du représentant

#### SOCIETES PARTENAIRES

Nom du représentant

#### Etablissements Nicolas

Distribution de Vins  
290 M€

1.000 personnes  
Stéphane LEFRANC,  
Chef de Produits France

#### TXT e-solutions - Citwell

Gilles ALAIS – Pierre de ROBERT

- ◆ abandonner la gestion au SKU du stock plate-forme et généraliser la gestion au slot jusqu'aux achats,
- ◆ revoir les processus référencement et promotions.

### Description de l'application

La solution TXTDemand intègre les processus suivants :

- ◆ calcul automatique du réassort,
- ◆ suggestion de commandes aux magasins,
- ◆ mise à disposition des informations clés permettant de justifier les propositions de réassort,
- ◆ consultation de tableaux de bord incluant des KPI tels que le taux d'adhésion à la nouvelle gamme de produit.

Son modèle et son architecture ont permis à la solution TXTDemand de s'intégrer dans l'organisation et le système existant sans remise en cause.

### Périmètre de l'application

Approvisionnements des magasins, France. Utilisateurs : achat, marketing, vente, logistique, cavistes.

### Date de mise en œuvre

Démarrage : février 2007

### Durée de la mise en place

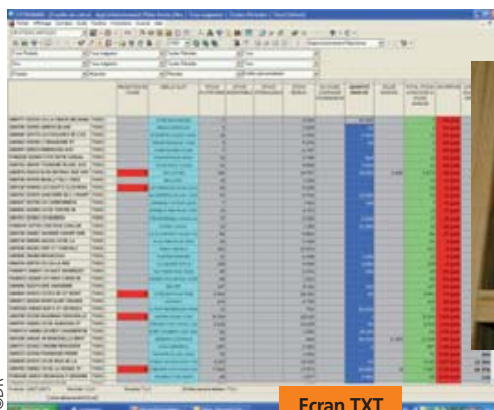
5 mois pour la mise en œuvre de l'application

### Nombre d'utilisateurs concernés

450 utilisateurs (Points de vente et équipe en centrale)

### Difficultés rencontrées et réponses apportées

- ◆ Faire adhérer au projet les cavistes et l'équipe commerciale, population qui s'appuie plutôt sur l'affectif, à un nouveau processus de réassort semi-automatique, sans les déresponsabiliser.
- ◆ Introduire et automatiser des notions qui échappent aux règles classiques de réassort : substitution possible entre plusieurs produits qui répondent à un même besoin consommateur.



Ecran TXT Nicolas



Le « Slot » de l'Univers produits Bordeaux à moins de 7 €

Éléments essentiels pour parer aux difficultés : communication, dialogue, formation et apporter la preuve de l'efficacité de la méthode proposée via une démarche de prototypage réalisée en amont.

### Résultats obtenus

- ◆ Aujourd'hui les taux d'acceptation des propositions de réassort par les cavistes varient entre 95 et 98 %.
- ◆ Passage d'un taux de présence des produits « Best » de 65 % à 94 % sur 100 % des magasins, les produits « Best » étant vecteurs de l'amélioration du taux de fréquentation en magasin. (Le taux de fréquentation des magasins Nicolas se maintient alors que globalement, le marché est en baisse).
- ◆ Progression des marges de +1,2 % depuis le début de l'année.
- ◆ Le projet a été structurant pour Nicolas et a amené les équipes à se poser des questions sur l'organisation et le mode de fonctionnement : il en a découlé une dynamique générale très positive qui a permis à la société de voir ses résultats progresser

### R.O.I. estimé

Taux de présence sur incontournable à 95 %, baisse à 2 chiffres des niveaux de stocks immobiles, augmentation de la marge sur les magasins pilotes grâce aux taux de présence des incontournables. A C.A. équivalent, la contribution des incontournables étant en progression, la rentabilité des magasins pilotes est en augmentation sensible

### Perspectives d'évolution

Déploiement des processus suivants : gestion dynamique des assortiments, prévisions, amélioration de la fluidité des volumes et des stocks de la plate-forme vers les magasins, pilotage des appro. Plate-forme synchronisée avec les points de vente.

### En quoi cette solution est-elle innovante ?

- ◆ La solution reflète la dynamique de gestion de la gamme de produits proposée. Chez Nicolas les clients ne viennent pas chercher une référence mais une réponse à leur besoin, associée à un conseil/service. Ainsi, le système de réassort ne se base pas sur des références mais sur la réponse au besoin du consommateur final.
- ◆ Le système impacte la façon de travailler des cavistes sans les déresponsabiliser, leur propose une assistance, une aide à la décision et des explications associées aux résultats proposés. Ce système a permis de mettre de l'objectif (des chiffres et des valeurs) dans un métier et un mode de travail très subjectif et personnel.

### En quoi le projet a-t-il impacté les performances de l'entreprise ?

Le projet a eu un impact déterminant sur la qualité de l'offre en points de vente, et donc sur la fréquentation et les niveaux de ventes. Le projet a permis de diminuer les stocks en magasins. Le rôle fédérateur du projet a permis de responsabiliser chaque acteur. ◆

## DOSSIER N°8 OCP - KNAPP

# 23.000 produits rares disponibles en J+1

Le grossiste répartiteur OCP a créé une plate-forme logistique centrale dédiée aux références pharmaceutiques rares. Il a fait appel à Knapp pour y garantir des préparations sans faille sur 23.000 références à faible rotation, livrées en J+1 potentiellement aux 23.000 officines françaises. La mise en place de cette prestation, baptisée Exostiv, a divisé par trois le taux de « non service » sur ces produits, augmenté le chiffre d'affaires et réduit les pertes sur cette gamme tout en offrant le plus large choix aux officines.



48

### Problématique

Médicaments sortis de la réserve hospitalière, hospitalisation à domicile, arrivée de spécialités issues de la biotechnologie...Le marché du médicament évolue et se segmente. De plus en plus souvent, les pharmaciens sont confrontés à des prescriptions de produits rares et ciblés. Parallèlement, les exigences des patients ne cessent d'augmenter. L'équipe officinale doit donner une

réponse précise et s'engager sur la mise à disposition des produits prescrits dans un délai rapide.

### Solution mise en œuvre

Création d'une plate-forme logistique centrale permettant de gérer l'ensemble des produits rares, avec mise en œuvre d'une solution de préparation de commande KNAPP (OSR) permettant de répondre au cahier des charges :

- ◆ grand nombre de références à stocker en de faibles quantités (moy. : 5 unités)
- ◆ cadence de préparation de commande à respecter en assurant la fiabilité et la sécurité
- ◆ mise en sachet individualisée par client
- ◆ Traçabilité des n° lot et date de péremption

### Objectifs

Répondre aux besoins de nos clients laboratoires pharmaceutiques :

- ◆ avoir accès à l'ensemble des officines françaises
- ◆ distribuer rapidement et dans les conditions requises leurs médicaments et de nos clients pharmaciens d'officines :
- ◆ assurer une livraison sécurisée, en moins de 24 heures, partout en France des médicaments rares mais aussi des produits diététiques, des accessoires et médicaments vétérinaires...

### Description de l'application

- ◆ Plate-forme logistique nationale, dédiée et unique sur le marché de la distribution pharmaceutique.
- ◆ Type de préparation commande (OSR : solution du partenaire

**SOCIETE UTILISATRICE**  
Secteur d'activité  
Chiffre d'affaires annuel  
Effectif  
Nom et fonction  
du représentant

**OCP**  
Répartition Pharmaceutique  
(2006) : 6,04 Md€  
4.600  
Jean-Pierre HOUSSIN,  
*Directeur Logistique*  
**KNAPP**  
Heinz STIGLMAYR,  
*Directeur des Ventes*

**SOCIETE PARTENAIRE**  
Nom du représentant

Suite de la page 48

KNAPP) avec mise en sachet individualisé par clients pharmaciens (23.000 officines) avec traçabilité des produits et contrôle pondéral.

◆ Livraison externalisée avec traçabilité des colis pour passage à quai sur les établissements OCP (49 dépôts répartis en France) ou en direct Pharmacie.

◆ Logiciels Pharma ML entre l'officine et l'OCP, puis ERP OCP (réservation stock et délai de livraison) puis logiciel KNAPP (traçabilité lot, date de péremption, mise en sachet individualisé, ...) et enfin EDI transport.

### Périmètre de l'application

Plus de 23.000 références pharmaceutiques « rares » livrées à J+1 avec réservation de stock et engagement du délai de livraison au quart d'heure près, auprès des 23.000 officines du marché français pour plus de 60 millions de patients.

### Date de mise en œuvre

1<sup>er</sup> trimestre 2006

### Durée de la mise en place

3 ans de conception

### Nombre d'utilisateurs concernés

20 utilisateurs



©OCP

### Difficultés rencontrées et réponses apportées

◆ Sur l'organisation interne de la plate-forme afin de garantir toujours plus de qualité : par la création d'un contrôle fin de chaîne, par la mise en œuvre de la traçabilité complète.

◆ Le développement d'une « réponse client » informatique permettant de gérer les reliquats de commande, et pour étendre le service à l'ensemble des pharmaciens.

### Résultats obtenus

◆ Taux de « non service » sur les produits rares divisé par 3

◆ Augmentation du CA sur cette cible de produits

◆ Diminution des pertes (produit périmés et casse produits)

◆ Collection n°1 sur le marché pharmaceutique (enquête réalisée auprès des pharmaciens)

◆ Solution de distribution unique proposée à l'industrie pharmaceutique

### R.O.I. estimé

24 mois

### Perspectives d'évolution

Mise en œuvre d'une solution pour les produits de la chaîne du froid (1<sup>er</sup> trimestre 2008)

### En quoi cette solution est-elle innovante ?

Ce service unique sur le marché français, baptisé « Exostiv » par l'OCP, repose sur un nouveau modèle d'établissement pharmaceutique basé sur la préparation de commande « OSR » proposée par KNAPP. Ce modèle permet donc de répondre aux besoins des acteurs de la distribution pharmaceutique (laboratoires, hôpitaux et officinaux), aux exigences de plus en plus fortes de sécurité sanitaire (respect des Bonnes Pratiques de Distribution, traçabilité des n° de lot et maîtrise de la chaîne du froid) et enfin à l'amélioration de la performance de l'entreprise.

Aujourd'hui plus de 4.000 officines françaises sont livrées quotidiennement en produits rares grâce au service Exostiv

### En quoi le projet a-t-il impacté les performances de l'entreprise ?

◆ Valorisation commerciale apportée par le service Exostiv auprès des officinaux et des laboratoires

◆ Augmentation du CA sur cette cible de produits

◆ Mutualisation des stocks des produits rares (diminution des pertes, optimisation des coûts financiers de stocks) ◆



©OCP

## DOSSIER N°9

# Récylum – Freightgate Une solution lumineuse

C'est autour de la solution de Supply Chain Event Management I-Trek de Freightgate que s'est construite la filière de récupération française des lampes usagées que pilote Récylum. Chaque jour, elle optimise le fonctionnement d'une filière comprenant 4.500 utilisateurs (points de collectes, logisticiens, recycleurs, personnel de Récylum). Elle lui a ainsi permis de traiter 4.700 demandes d'enlèvements de conteneurs, d'en tracer 15.000 et de retraiter 2.000 tonnes de lampes.



L'équipe  
logistique  
de Récylum

Le principe retenu consiste à connecter l'ensemble des acteurs de la filière : Points de collecte, Logisticiens et Recycleurs. Les données sont ainsi enrichies au fil des étapes de la chaîne logistique, générant une traçabilité globale des flux, tout en permettant d'avoir une vue précise des tonnages de lampes collectées, des stocks de conteneurs et des demandes d'enlèvement en cours. Le besoin s'est donc orienté vers une pure solution Internet, simple à déployer et facile à utiliser.

La solution retenue se nomme I-Trek®, solution e-logistique de Supply Chain Event Management, accessible grâce à un PC connecté au réseau Internet et disposant d'un navigateur Internet classique.

Livrée sous un modèle ASP sur un serveur dédié avec une garantie de service et de maintenance évolutive. 17 imprimantes codes-barres pilotées par le système sont déployées sur les centres de regroupements permettant l'identification des conteneurs intégrant la filière. Un système Audiotel est interfacé pour permettre aux points de collecte d'effectuer des demandes d'enlèvements par téléphone.

Des formations pour les logisticiens et les recycleurs sont effectuées sur 20 sites différents.

### Problématique

La mission de Récylum est de mettre en place et de piloter la filière de collecte et de recyclage des lampes usagées en France (DOM compris). Les lampes sont les tubes fluorescents, les lampes basse-consommation, et d'éclairage public, soit 100 millions de Lampes vendues annuellement.

rage public, soit 100 millions de Lampes vendues annuellement.

### Solution mise en œuvre

Récylum a effectué un travail minutieux concernant la définition du périmètre fonctionnel et structurel de son système d'information.

#### SOCIETE UTILISATRICE

Secteur d'activité

Chiffre d'affaires annuel

Effectif

Nom et fonction

du représentant

#### SOCIETE PARTENAIRE

Nom du représentant

#### Récylum

Déchets - éco-organisme responsable de la collecte et du recyclage des lampes usagées

25 M€

19

Xavier LANTOINETTE,  
Directeur logistique et SI

#### Freightgate France

Fabien BRIOLA,  
Directeur

## Objectif

Créer un système d'information logistique au périmètre élargi permettant d'optimiser le fonctionnement de la filière afin d'atteindre les objectifs de tonnage de collecte et d'efficacité économique et de pouvoir en rendre compte.

## Description de l'application

Chaque famille d'utilisateur dispose de sa propre interface. D'un point de vue purement logistique, voici les opérations effectuées par les différents acteurs de la demande d'enlèvement jusqu'au recyclage final : le point de collecte génère une demande d'enlèvement.

Le logisticien qui lui est affecté reçoit alors une alerte email, une fois connecté il va ainsi : visualiser les demandes d'enlèvements/planifier sa tournée/éditer les bordereaux de suivi/saisir le poids des lampes collectées/constituer des lots homogènes afin de les expédier vers les recycleurs/valider la livraison d'un lot de conteneurs chez un recycleur. Le recycleur est lui aussi informé via une alerte email de la prochaine livraison d'un lot. Une fois la livraison effectuée, il valide la date de réception, les numéros et le poids des conteneurs, ainsi que le recyclage des lampes.

Toutes les données recueillies permettent, entre autre, de générer un tableau de bord logistique détaillé, ainsi que des alertes en cas de retard d'enlèvement ou de stockage trop long sur les plates-formes de regroupement.

## Périmètre de l'application

Plus de 4.500 utilisateurs sur la France entière, regroupés sous 4 familles d'utilisateurs :

- ◆ les points de collecte où sont déposées les lampes (Administrations, Distributeurs, Déchèteries, Industriels, ...)
- ◆ les logisticiens en charge de l'enlèvement, du regroupement et du transport des conteneurs de lampes
- ◆ Les recycleurs responsables du traitement des lampes
- ◆ Le personnel de Récylum

## Date de mise en œuvre

15 novembre 2006 : date de démarrage officiel de la filière

## Durée de la mise en place

Durée totale : 11 mois. (Spécifications internes : 5 mois, paramétrage et développement : 3 mois, admission et réception : 1 mois, mise en production : 2 mois)

## Nombre d'utilisateurs concernés

Points de collecte = 4.500 profils, Logisticiens = 30 profils, Recycleurs = 7 profils, Personnel de Récylum = 5 profils.

## Difficultés rencontrées et réponses apportées

La seule véritable difficulté rencontrée fut de travailler sur une filière « naissante », il était donc impossible de bénéficier d'un effet d'expérience. C'est grâce à une collaboration approfondie et un échange quasi-quotidien d'informations entre Récylum et Freightgate que des solutions ont été trouvées.

## Résultats obtenus

- ◆ Une filière opérationnelle logistiquement sur tout le territoire,
- ◆ Un système d'information unique et structurant, regroupant l'ensemble des acteurs de la filière,
- ◆ La traçabilité de plus de 15.000 conteneurs est assurée,
- ◆ Une simplification de la gestion des documents réglementaires liés aux déchets.
- ◆ 4.700 demandes d'enlèvement de conteneurs ont été traitées,
- ◆ 2.200 tonnes de lampes collectées, dont 2.000 tonnes (environ 12 millions de lampes) déjà recyclées
- ◆ Aucune interruption de service.

## R.O.I. estimé

Immédiat. Sans système d'information performant l'activité ne pourrait être exercée.

## Perspectives d'évolution

Déploiement sur les DOM et une réflexion permanente de la part de Récylum et Freightgate afin d'améliorer certaines fonctionnalités ou de mettre en service de nouveaux modules.

## En quoi cette solution est-elle innovante ?

Le point fort de cette solution réside vraiment dans la souplesse d'utilisation et la personnalisation de l'application aux besoins précis et spécifiques de la filière : de l'enregistrement d'un point de collecte, jusqu'au recyclage des lampes collectées, tous les besoins de cette nouvelle filière en terme de remontée et d'échange d'informations sont couverts.

## En quoi le projet a-t-il impacté les performances de l'entreprise ?

Le projet a induit une obligation de définition et de structuration des processus internes qui se mettaient en place, de plus le pilotage en temps réel de la filière à travers le système d'information nous a permis d'être très réactif face aux problèmes rencontrés et a rendu possible le déploiement d'une filière nationale en quelques mois seulement. ◆



## DOSSIER N°10

# Total Lubrifiants - Ortems Une planification sous contraintes bien huilée

**P**our faire face à l'augmentation du nombre de références à produire sans dégrader le niveau de service et les coûts, Total Lubrifiants a implanté la solution Ortems Production Scheduler sur son usine principale, à Rouen. La solution optimise la planification à capacité finie sous contrainte de 60 cuves de production, 150 cuves de stockages, 9 lignes de conditionnement et des livraisons camions. Depuis, le fabricant a gagné 4 points de taux de service, a réglé finement les paramètres de son calcul de besoins nets grâce à la fiabilité des dates du planning et réduit considérablement les stocks de sécurité de ses articles de conditionnement.



Notre objectif d'entreprise est de produire des Lubrifiants de qualité en flux tiré et de les livrer en respectant des délais clients de 48 h, en toute sécurité et aux meilleurs coûts.

### Solution mise en œuvre

Au sein du Core System SAP du groupe Total et connecté à nos outils de suivi de production de niveau 2, nous avons intégré le module Ortems Production Scheduler – SRP pour optimiser et synchroniser à capacité finie sous contraintes l'ensemble de notre processus de fabrication et de conditionnement.

L'équipe POA (Planning, Ordonnancement, Appros) impliquée dans ce processus comporte 8 personnes.

### Objectif

- ◆ L'objectif était de conserver le rendement des chaînes de conditionnement – malgré la baisse de taille des lots.
- ◆ L'augmentation du nombre d'articles traités ne devait pas influencer sur la durée de l'ordonnancement.
- ◆ Les dates de livraison client se

### Problématique

Avec 230.000 tonnes de lubrifiants par an (soit le tiers du marché français), notre usine est l'usine principale du groupe. Nous gérons une très large gamme de produits avec plus de 300 formules et 2.500 produits finis livrés partout dans le

monde. L'émiettement de l'offre marketing (+10 % d'articles nouveaux, -13 % en taille de lot), incompatible avec un outil de production à forte cadence, nous a forcé à revoir notre outil d'ordonnancement des chaînes de conditionnement.

**SOCIETE UTILISATRICE**  
Secteur d'activité  
Chiffre d'affaires annuel  
Effectif  
Nom et fonction  
du représentant  
**SOCIETE PARTENAIRE**  
Nom du représentant

**TOTAL LUBRIFIANTS** - Usine de Rouen  
Fabrication et stockage de lubrifiants  
NC  
183 personnes  
Guillaume COURTOIS  
*Responsable de production*  
**ORTEMS**  
René DESVIGNES

Suite de la page 54

devaient d'être toujours aussi fiables.

◆ Nous souhaitons également réduire notre stock d'articles de conditionnement à 1 heure pour les gros emballages et 2 jours pour les petits emballages.

### Description de l'application

Suite au processus de planification standard PDP/CBN et conversion d'OF de SAP, Ortems optimise à capacité finie sous contraintes le planning sur un horizon de 2 à 5 semaines suivant les produits.

L'optimisation concerne 60 cuves de production/150 cuves de stockages/9 lignes de conditionnement, ainsi que les livraisons camions.

Le cycle de planification est hebdomadaire, avec révision du planning plusieurs fois par jour.

Lors de l'analyse détaillée quotidienne du planning suite à l'intégration de l'avancement de production, les ordonnanceurs utilisent les fonctions interactives d'Ortems comme des déplacements d'opérations par blocs, l'intégration d'arrêts maintenance ou pannes, l'ajout de marqueurs graphiques...

Ce planning est la référence utilisée lors de la réunion quotidienne avec les responsables de production afin de réaliser les arbitrages nécessaires. Ensuite, les dates ordonnancées des OF sont mises à jour dans SAP,

permettant le recalcul des besoins nets pour les matières premières et la mise à jour des dates d'approvisionnements.

### Périmètre de l'application

Ce processus d'ordonnement ne s'applique qu'à l'usine (la plus importante du groupe) et est communiquée à l'équipe Planification Centrale au siège.

### Date de mise en œuvre

Opérationnel depuis juillet 2007

### Durée de la mise en place

6 mois de mise en œuvre en différentes phases réparties sur 2 ans

### Nombre d'utilisateurs concernés

Environ une trentaine d'utilisateurs (logiciel + rapports)

### Difficultés rencontrées et réponses apportées

Les demandes clients de chargement de vracs sont prioritaires, représentent de gros volumes et varient très souvent. Cette activité est difficilement planifiable et perturbe parfois le plan prévu.

Nous compensons ce phénomène grâce à une planification quasiment instantanée.

### Résultats obtenus

Grâce à l'optimisation de l'ordonnement, l'impact de la baisse de taille de lot a été diminué de -13 % à -2 %.

La durée d'ordonnement n'a pas été augmentée.

Nous avons conservé la fiabilité des dates de livraison malgré l'augmentation des contraintes. Le taux de service client a augmenté de 4 points.

La fiabilité des dates du planning a permis de régler très finement les paramètres du CBN, et de réduire considérablement les stocks de sécurité pour les articles de conditionnement. Par exemple, avec des cadences de lignes de fûts à 400 fûts vides par heure, le stock de sécurité a été réduit à 60.

Nous avons de plus mis en place des partenariats avec nos fournisseurs pour atteindre nos objectifs de 1 heure pour les gros emballages et 2 jours pour les petits emballages. « *La contrepartie pour nos fournisseurs, c'est Ortems, avec la précision des approvisionnements issus du planning.* »

### R.O.I. estimé

Un R.O.I. quasiment immédiat (6 mois), les coûts de développement du logiciel étant largement plus faibles que les gains sur les changements de format.

### Perspectives d'évolution

Utilisation de l'option eSCM pour une interactivité plus forte et une disparition des rapports papiers.

### En quoi cette solution est-elle innovante ?

La solution permet une optimisation et une synchronisation multi niveaux (fabrication/conditionnement) à capacité finie et prenant en compte nos contraintes de production. « *Ortems cadence et pilote l'usine* »

### En quoi le projet a-t-il impacté les performances de l'entreprise ?

Nous sommes toujours parmi les meilleurs sur le secteur du conditionnement dans les benchmarks industriels malgré une offre marketing plus contraignante (1<sup>er</sup> en France et 1<sup>er</sup> quartile en Europe). ◆



## COUP DE CŒUR DU JURY

# Isle aux Desserts - CFGI Logilité Un artisan glacier goûte au SCM

Désireux de passer à une production plus industrielle, un artisan glacier assimile les concepts de SCM qu'il applique avec l'aide d'un consultant de CFGI Logilité. Cet autodidacte va même jusqu'à développer une application sous Access. Ses récompenses : un doublement du C.A. en deux ans et des stocks divisés par deux.



©Isle aux Desserts

Façade d'une boutique et entremets glacés

### Problématique

Evoluer, du monde artisanal au monde industriel

### Solution mise en œuvre

Application d'une démarche « Supply Chain » pour structurer les flux (produits et information) en vue d'une implantation sur un nouveau site de production.

Construction du Système d'Information (sur base ACCESS) pour assurer toutes les fonctions de la gestion des flux depuis l'élaboration des prévisions jusqu'à la livraison au client.

### Objectif

Construire un atelier intégrant l'optimisation des flux (et l'organisation correspondante) pour assurer le service client requis avec le minimum de stocks.

### Description de l'application

Le schéma d'organisation qui en a découlé a permis la structuration du Système d'Information dans une

optique « Maîtrise des Flux » et réduction des coûts.

### Périmètre de l'application

Ensemble de la gestion de l'entreprise sur le site historique avec projection sur le dessin du site futur.

### Date de mise en œuvre

Fin 2004

### Durée de la mise en place

2 ans

### Nombre d'utilisateurs concernés

3 actuellement

### Difficultés rencontrées et réponses apportées

Pas de réelles difficultés du fait de la motivation du chef d'entreprise, principal acteur du projet. Le handicap de départ (méconnaissance totale de la gestion des flux) a été progressivement comblé par une pratique de la « formation - action ».

### Résultats obtenus

- ◆ Doublement du CA de 2005 à 2007, avec une couverture stocks divisée par 2 et sans moyens de production supplémentaires.
- ◆ Réduction du besoin d'investissement en capacité de stockage (chambres froides) sur le nouveau site.
- ◆ Renforcement de la capacité de négociation avec les clients et les fournisseurs sur la base de « Chartes de Service ».

### R.O.I. estimé

Moins d'un an

### Perspectives d'évolution

Poursuite d'un rythme de croissance soutenu, en particulier avec développement sur le marché européen avec une stratégie de niche basée sur des produits « identitaires ».

### En quoi cette solution est-elle innovante ?

L'assimilation par un bon technicien dans son métier (CAP Pâtisserie) des concepts du SCM et leur déclinaison dans un système de gestion complet conforme à « l'état de l'art » en ce domaine. Avec, de plus, sa mise en forme sous ACCESS, en autodidacte.

### En quoi le projet a-t-il impacté les performances de l'entreprise ?

Surtout, pour en garantir la pérennité : la prise de confiance du chef d'entreprise grâce à :

- ◆ la visibilité donnée par le système mis en place et la possibilité de produire « au plus juste » et non plus « au cas où »,
- ◆ la sérénité apportée par la capacité de fixer des « règles du jeu » avec les différents partenaires
- ◆ des indicateurs de performance pertinents. ◆

**SOCIETE UTILISATRICE**  
Secteur d'activité  
Chiffre d'affaires annuel  
Effectif  
Nom et fonction  
du représentant  
**SOCIETE PARTENAIRE**  
Nom du représentant

**L'Isle aux Desserts**  
Crèmes & Entremets glacés  
400 k€  
5 (sur 70 jours de production)  
José SALGE,  
Gérant  
**CFG-Logilité**  
Jean Marie BOMY