

# Guyenne & Gascogne

## +8 % de productivité en deux ans grâce au vocal

Guyenne & Gascogne, premier franchisé Carrefour de France, a fait le choix du Voice Picking pour augmenter la productivité et la qualité de sa plate-forme logistique de Labenne (40).

La logistique de Guyenne & Gascogne, franchisé Carrefour du Sud-Ouest, est « avant tout au service de nos grandes surfaces, pour minimiser les stocks et les ruptures en magasin », met en avant Hervé Latxague, Responsable d'exploitation des entrepôts. Les quarante-six points de vente livrés par le service logistique sont situés dans les régions Aquitaine, Midi-

Pyrénées, Limousin et Poitou-Charentes. Guyenne & Gascogne fait ainsi partie des franchisés Carrefour disposant d'une plate-forme logistique en propre pour les produits alimentaires ; pour le non alimentaire, il s'approvisionne auprès des entrepôts nationaux de Carrefour. La plate-forme, située à Labenne, dans les Landes, se compose d'un entrepôt de 20.000 m<sup>2</sup> pour les produits secs – essentiellement des produits nationaux – ouvert en 1986 et bien sûr transformé depuis, et d'un entrepôt de 7.000 m<sup>2</sup> pour les produits frais – surtout des produits locaux. Opérationnel depuis avril 2007, ce dernier remplace un entrepôt obsolète de 2.800 m<sup>2</sup> ; il a permis de traiter la boucherie (viandes élaborées), auparavant livrée en direct.

### Deux systèmes de commande

Depuis la vente à Casino en 1999 de supérettes que l'entreprise exploitait, la chaîne logistique a été modifiée. Aujourd'hui, côté hypermarchés, les commandes sont passées par EDI jusqu'à 14 h 30 et livrées le lendemain. En supermarché, les produits vendus sont réapprovisionnés automatiquement en J + 1.

Les entrepôts fonctionnent six jours sur sept, du dimanche soir au samedi après-midi. La préparation de commandes a connu un grand changement avec la mise en place du Voice Picking dans l'entrepôt sec et pour les fruits et légumes. Psion Teklogix, qui fournit la société en terminaux radio pour chariots et en pistolets, a mis en œuvre le projet. Le déploiement



Le Voice Picking a contribué à diviser par dix le taux d'erreur dans la préparation de commandes.

©Vocollect

# NUMERO 1 MONDIAL

## PLANIFICATION ET ORDONNANCEMENT

*1 nouveau client par jour en 2007*



- 2200 sociétés clientes
- +10 000 licences actives
- Une présence internationale dans près de 70 pays
- Des solutions traduites en 30 langues
- Tous secteurs d'activités
- Toutes tailles de sociétés (PME – PMI et grands comptes industriels)
- Plus de 400 distributeurs et partenaires dans le monde,
- Des bureaux directs en Europe, aux Etats-Unis et en Asie

[info@preactor.fr](mailto:info@preactor.fr)

*World Class APS Solutions, Locally Delivered*

## 46.000 colis expédiés chaque jour

Grâce à la commande vocale, la productivité a augmenté de 8% en deux ans.



©Vocollect

La plate-forme logistique de Labenne expédie quotidiennement 20.000 colis de produits frais et 26.000 de produits secs. Une cinquantaine de camions, bi-températures loués avec ou sans chauffeur à l'agence voisine de Norbert Dentressangle, ou tri-températures des transports TDS effectuent le trajet de l'entrepôt aux quarante-six points de vente. Le taux de rotation des stocks en produits secs est de deux à trois semaines, selon le type de produit. « *Les magasins sont livrés six fois par semaine, indique le Responsable d'exploitation Hervé Latxague : nous privilégions le service au magasin, nous n'atteignons pas forcément le taux de remplissage rentable de vingt-quatre palettes par camion.* »

Pour les opérations promotionnelles, Guyenne & Gascogne se laisse plus de marge que Carrefour : les marchandises en catalogue sont réceptionnées deux semaines avant l'opération et livrées une semaine avant.

Dans le sens grande surface-entrepôt, pour essayer d'optimiser les flux, les camions passent parfois chez les fournisseurs pour enlever des marchandises. Ceci représente toutefois une faible part du volume. Seuls les emballages ou les erreurs de commande du magasin font l'objet de retours. Les inversions de produit relatives à une erreur de préparation sont normalement conservées par le point de vente s'il a référencé la marchandise.

a eu lieu il y a deux ans. Vocollect a fourni la soixantaine de terminaux Talkman qui équipent les préparateurs ainsi que l'interface avec le système d'information de l'entrepôt, développée par Cylande. « *En deux ans, la productivité a augmenté de 8 %, explique notre interlocuteur. La préparation vocale fait gagner du temps. Nous avons connu l'ouverture de deux magasins et l'agrandissement de quatre autres, sans avoir eu besoin d'embaucher du personnel en entrepôt.* »

### Division par dix du taux d'erreur

Et la qualité de la préparation de commandes a été améliorée : « *nos statistiques globales de préparation sont passées de deux à trois erreurs pour mille colis travaillés à un taux d'erreur de 0,2 pour mille. Le vocal y est pour quelque chose* », analyse H. Latxague.

Quant à la rumeur qui court dans la profession selon laquelle le vocal accentuerait le turnover des opérateurs, il n'y souscrit pas : « *Le turnover est dû au niveau des salaires sur le marché qui est bas, pas à la préparation vocale. Quand le préparateur quitte la résidence familiale pour s'installer, il est bien obligé de s'orienter vers un autre travail.* »

Certes, les premiers mois ont été difficiles,

### Guyenne & Gascogne en bref

- ◆ CA 2007 : 560,6 M€, en hausse de 2,9 %
- ◆ Répartition du CA :  
56 % hypermarchés  
44 % supermarchés
- ◆ Coté en Bourse à Euronext Paris
- ◆ 6 hypermarchés Carrefour et 27 supermarchés Champion détenus en propre
- ◆ 13 hypermarchés Carrefour, dont la Sogara, société détenue à part égale avec le géant de la distribution, est propriétaire

reconnaît-il, malgré une information en amont de la mise en oeuvre : « *il a fallu d'abord mémoriser les trente mots-clés, et la voix énervait un peu le personnel. Mais le jour où le système est tombé en panne et qu'il a fallu ressortir les étiquettes, il a grincé des dents.* »

### Nouveaux chantiers en vocal pour 2008

Pour le moment, le système vocal n'est pas utilisé pour l'inventaire, car il n'y a pas d'interface. « *Aujourd'hui l'inventaire ne peut être effectué pendant que les préparations sont en cours, mais nous allons demander à Cylande de créer la solution nécessaire,* » annonce-t-il. L'éclatement des produits frais ou des produits secs à très petite rotation, qui ne sont pas stockés, pose un problème d'utilisation du système vocal. « *Nous n'avons pas les volumes suffisants pour que nos fournisseurs nous livrent en palettes mono produits, regrette le responsable. Les palettes multi produits entraînent une double manipulation ; nous n'avons pas encore trouvé la solution technique qui permettrait d'utiliser le vocal malgré tout.* » Mais la logistique du groupe la cherche, c'est un chantier important pour 2008.

**Christine Calais**