

# Le DESADV en voie de fiabilisation

L'utilisation des standards GS1, notamment l'avis d'expédition électronique DESADV, facilite grandement la traçabilité dans la grande distribution. A condition de s'assurer qu'il n'y a pas trop d'écart de données entre les informations envoyées et les marchandises réellement livrées. C'est la leçon à retenir de l'observatoire traçabilité lancé en mars à l'initiative de GS1 pour mesurer la fiabilité des données. Les industriels et grands distributeurs concernés ont ainsi pu prendre conscience de l'impact économique que pouvaient avoir ces écarts et des moyens à mettre en œuvre pour augmenter la fiabilité du processus.

Sur le papier, tout a l'air simple. Quoi de mieux en effet que les standards GS1, à savoir l'étiquette code barres GS1 128 associée à l'avis d'expédition électronique DESADV pour remplacer le bon de livraison papier et ainsi assurer la continuité de la traçabilité des produits agroalimentaires entre industriels et distributeurs ? Avant d'expédier sa palette, l'industriel scanne le code de son numéro séquentiel (SSCC) et envoie à son client un message électronique, le DESADV, qui contient toutes les informations concernant le contenu de la palette. A la réception, le distributeur scanne l'étiquette de la palette et compare son SSCC avec celui indiqué par le DESADV, reçu au préalable. La traçabilité est assurée, fiabilisée, avec en prime un gain de temps considérable puisque, puisqu'il n'est plus nécessaire de ressaisir toutes les données inscrites sur le bon de livraison. Un vrai jeu d'enfant. Sauf que dans la majorité des cas, ce schéma de réception simplifiée reste encore très théorique. D'abord, tous les industriels de l'agroalimentaire n'ont pas recours au DESADV, loin s'en faut. Il y a environ un an, une étude terrain

demandée par GS1 à la société de conseil Traceval (chez sept industriels et sept sociétés de la grande distribution) montrait ainsi l'étendue du chemin à parcourir : seulement un tiers des sites étudiés déclaraient utiliser le couple DESADV/GS1 128.

## 735.000 écarts remontés en six mois

Et encore faut-il savoir correctement utiliser les standards GS1. Car le constat ne s'arrête pas là. En mars dernier, Traceval a de nouveau été sollicité par GS1 pour conduire durant six mois une étude à la fois qualitative et quantitative, dans le but d'évaluer le niveau de fiabilité avec lequel les standards GS1 étaient utilisés chez les industriels et grands distributeurs. Les résultats de cet « Observatoire de la traçabilité », présentés lors du salon Traçabilité le 24 octobre dernier, sont pour le moins surprenants. Il apparaît qu'en moyenne, chez les industriels qui pratiquent l'envoi du DESADV vers leurs clients, plus de 40 % des avis d'expédition électroniques présentent au moins une incohérence au niveau des données (poids, quantité, etc.) avec ce qui est réellement réceptionné. Les tests ont notamment porté sur les écarts de

DESADV remontés par les principaux grands distributeurs, concernant la réception de palettes d'environ 1.200 industriels. Sur six mois, 735.000 écarts ont été remontés, qui se répartissent en trois grandes catégories : des problèmes d'envoi ou de réception de DESADV, un rejet du DESADV suite à une mauvaise infor-



**Lionel Guivarch**, co-dirigeant de Traceval : « Pour certains, cela fait cinq ans qu'ils utilisent les DESADV, mais ils découvrent seulement maintenant la manière dont ces derniers sont exploités par leurs clients ».



## TRI, PRÉPARATION DE COMMANDES, STOCKAGE ET CONVOYAGE

Découvrez ce que Vanderlande Industries peut faire pour vous:

[www.vanderlande.fr](http://www.vanderlande.fr)



mation d'identification ou un souci de cohérence entre le DESADV et les produits livrés. Pour un des grands distributeurs, qui a participé au pilote avec 85 de ses entrepôts, cela représente tout de même une moyenne de 4.500 à 5.000 écarts de DESADV par jour travaillé !

### Une amélioration de 12% en moyenne

« Les industriels eux-mêmes sont surpris par ces chiffres. Pour certains, cela fait cinq ans qu'ils utilisent les DESADV, mais ils découvrent seulement maintenant la manière dont ces derniers sont exploités par leurs clients », précise Lionel Guivarch, co-dirigeant de Traceval. De son côté, Pierre Georget, Directeur général de GS1 France et Président de GS1 Europe, n'est pas aussi étonné. « Chaque nouveau scénario d'échange nécessite des modifications des systèmes d'informations et des procédures. Il a fallu aussi du temps pour que l'utilisation se fiabilise quand on a lancé la commande électronique », se souvient-il. La mission de Traceval ne s'arrêtait d'ailleurs pas à constater



**Pierre Georget**, DG de GS1 France : « Le 29 janvier, nous annonçons lors d'une grande réunion le déploiement de l'Observatoire de la traçabilité comme un outil d'aide à l'ensemble des acteurs ».

## Des bases de données pour mesurer les écarts

Le projet « Observatoire de la traçabilité » a rassemblé un échantillon représentatif d'acteurs : les principaux grands distributeurs et des industriels du liquide, du sec, du frais, avec des grosses et des petites sociétés. Soit au total sept distributeurs – Carrefour, Casino, Cora (via un entrepôt STEF-TFE), Intermarché, Monoprix, Scapest/Socamaine (deux centrales Leclerc) et Système U Ouest – et 12 industriels – Benedicta, Bonduelle, Danone, Fleury-Michon, Kraft, Pain Jacquet, Castorama (Socova), Sodebo, Soviba, Lu, Yoplait et Orangina Schweppes. Durant son projet pilote, conduit du 1<sup>er</sup> mars au 1<sup>er</sup> septembre 2008, Traceval a exploité une base de données informatique par grand distributeur (interfacée avec le système d'informations de ce dernier) afin de recueillir les écarts constatés dans les entrepôts entre les étiquettes codes barres et les informations contenues dans les messages DESADV reçus. Chaque industriel participant pouvait accéder à tous les écarts constatés chez ses clients, mais uniquement pour ses propres produits. Chez chaque distributeur, les différents tests (étiquettes, DESADV, en sec, en frais, etc.) n'ont pas tous été réalisés sur la même durée, ni sur le même nombre d'entrepôts.

Anne Comolet, Responsable des méthodes et processus d'approvisionnement pour la Supply Chain de Carrefour France

### « Nous recevons beaucoup moins de DESADV que ce que nous pensions »

Nous sommes convaincus que la réception simplifiée permettra de réduire les coûts de la Supply Chain, des fournisseurs aux distributeurs, mais pour la mettre en oeuvre et la généraliser, il est impératif que la majorité de nos fournisseurs-industriels nous communiquent des DESADV fiables. Ce pilote a démontré qu'un très grand nombre de DESADV n'étaient pas exploitables dans nos processus : soit leurs données sont non fiables, soit ils sont transmis trop tardivement et ne peuvent être intégrés



qu'après la livraison de la palette. Il est vrai qu'aucune démarche collaborative n'avait été explicitement engagée avec les industriels pour en améliorer la qualité, qu'il s'agisse des heures de transmission ou de la structure du message DESADV. Ce défaut de communication avec l'industriel a été comblé grâce à ce pilote par la mise en place d'une démarche 'Qualité des données' et d'un outil interne qui mesure l'intégrité et la fiabilité de la réception des DESADV, pour chaque fournisseur, alors qu'auparavant, nous ne procédions que sur alerte de nos plateformes. La fiabilisation des données devrait aussi favoriser le développement de nouveaux flux pour permettre la combinaison et la mutualisation des moyens logistiques multi fournisseurs et multi clients.

Katya Destrée, Responsable projets EDI chez Orangina Schweppes

## Cela va nous permettre de réduire le nombre de litiges



©OranginaSchweppes

Comme nous envoyons un DESADV à 90 % de nos clients, nous pensions que 90 % des messages étaient traités en aval, mais ce n'était pas le cas. Ce pourcentage n'était que de 40 %. La principale cause était la non réception des DESADV (67 % des cas). En trois ou quatre mois, grâce aux retours d'informations sur le portail de Traceval et en étroite collaboration avec Carrefour, nous nous sommes progressivement mis à niveau, en dépassant les 80 % sur les entrepôts concernés, notamment en corrigeant les bases de données, en modifiant les procédures de sauvegarde informatique (qui empêchaient parfois d'envoyer le DESADV dans les délais), en mettant en place de nouvelles procédures organisationnelles, ou encore en rééditant les étiquettes non lues avant l'expédition. Pour nous, il est important de sécuriser les processus d'expédition/réception, de fiabiliser notre traçabilité et le transfert d'informations à nos clients. Cela nous permet aussi de réduire le nombre de litiges et d'être plus réactifs dans la manière de les traiter. Notre intérêt à présent est d'adopter un mode de communication standardisé, mais aussi la même mesure des écarts, avec tous les interlocuteurs. Ce que nous faisons aujourd'hui avec Carrefour doit en effet pouvoir être réutilisé demain avec l'ensemble des distributeurs comme Casino, Galec ou Monoprix par exemple.

seuil des 90 % à l'issue du pilote. La recette ? Corriger rapidement certains écarts constatés dès leur remontée (structure, numéro de lot erroné, mauvaise fréquence d'envoi du DESADV, mauvais SSCC, mauvaise qualité du code à barres imprimé). D'autres écarts sont plus longs à corriger, dès lors qu'il faut modifier le processus d'expédition par exemple (étiquettes absentes ou mal positionnées), ou encore améliorer la qualité des données (manque de fiabilité des informations de SSCC, de quantité ou de DLC).

### Des gisements d'économies à la clé

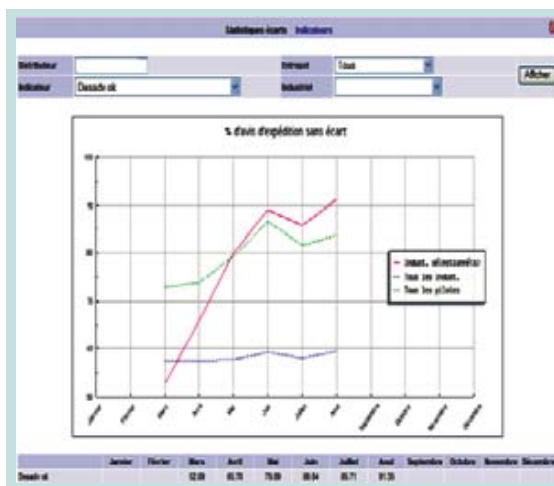
Pour les grands distributeurs, les économies potentielles engendrées par cette fiabilisation de l'utilisation du DESADV et des étiquettes GS1 128 peuvent être considérables, notamment en gains de productivité des opérations de réception des palettes. Alain Tardy, Responsable grands comptes de GS1, rappelle que les économies sont estimées à environ 1 € par palette par rapport à un processus sans DESADV. Côté distributeur, le gain peut sembler moins évident de prime abord. Pourtant, là encore, GS1 et Traceval s'accordent sur une économie estimée à 1€/pal. « Il y a plusieurs centaines de litiges par mois, dont 40 % des cas sont liés à des erreurs de quantité, par exemple. Comme traiter un litige coûte à l'industriel entre 30 et 50 €, cela représente plusieurs dizaines de milliers d'euros par an », fait remarquer Lionel Guivarch. Mais le travail ne s'arrête pas là. « Le 29 janvier, nous annonçons lors d'une grande réunion le déploiement de l'observatoire de la traçabilité comme outil d'aide à l'ensemble des acteurs », explique Pierre Georget. Chaque adhérent de GS1 pourra ainsi utiliser la plate-forme de Traceval (voir encadré page 49) pour fiabiliser ses échanges de DESADV. C'est bien connu, on ne peut corriger que ce que l'on voit.

Jean-Luc Rognon

50

les faits. Il s'agissait également de démontrer lors de ce pilote que ces informations sur les écarts pouvaient être utiles dans une démarche d'amélioration de la fiabilité. Entre mars et août 2008, une douzaine d'industriels ont eu accès pendant six mois aux informations sur l'exactitude de leurs

DESADV, ce qui leur a permis de lancer des actions correctrices (voir encadrés). Résultat, en six mois, un bond de 73 à 85 % du taux de fiabilité des DESADV, alors que la moyenne du reste des industriels stagnait à 60 %. Un industriel, qui partait d'une fiabilité de 50 %, a même dépassé le



Sur ce graphique, la ligne verte représente la moyenne des 12 industriels qui ont participé au pilote, avec accès à la base Traceval. En mars, ils sont à 73 % de fiabilité des DESADV, en août, ils finissent à 85 % grâce aux actions correctrices. La ligne rouge montre les progrès spectaculaires réalisés par l'un des industriels du panel. La ligne bleue est la moyenne des autres industriels de l'agroalimentaire, qui reste stable sur la période : plus de 40 % des DESADV présentent au moins un écart.