

**Franck Dupont,**  
Directeur  
logistique  
de Boulanger

**Richard Duchamps,**  
Créateur et  
Directeur du  
label euraCRP



## BOULANGER

# Une démarche de certification pour instaurer la confiance entre entrepôts et magasins

Soucieux d'améliorer la qualité de service des entrepôts Boulanger vis-à-vis des magasins, Franck Dupont, Directeur Logistique de l'enseigne de distribution d'électroménager, a souhaité entamer une démarche de certification. Mais à la lourdeur et au pointillisme d'une démarche classique, il a préféré l'originalité et le pragmatisme de la Certification euraCRP, lancée par Richard Duchamps, qui s'appuie notamment sur un Comité de certification composé de responsables Boulanger impliqués.

Résultat, une dynamique de progrès qui permet, chiffres à l'appui, de mieux dialoguer entre entrepôts et magasins.

C'est en 2000 que Franck Dupont devient Directeur logistique de Boulanger. Ses responsabilités chez cette enseigne d'électroménager du groupe Mulliez englobent les activités des trois entrepôts : un en propre de 43.000 m<sup>2</sup> à Hénin Beaumont (62) gérant 4.500 références de grosses pièces allant du sèche cheveux au réfrigérateur américain ; un à Lyon (69), sous-traité à Geodis, de 20.000 m<sup>2</sup>, pour les grosses pièces à distribuer sur la moitié sud de la France et un troisième de 6.600 m<sup>2</sup> à Hénin Beaumont, externalisé chez ID Logistics, pour délivrer nationalement 7.000 à 8.000 références de petites pièces de type accessoires et produits sensibles (téléphones, piles boutons...). Ces entrepôts desservent environ 90 magasins. Ils sont alimentés par un système d'information paramétré par la Centrale d'achats.

### Une démarche pro, simple et sympa

C'est lors du déménagement de son entrepôt en propre que Franck Dupont envisage de profiter de l'occasion pour remettre à plat les process. Fort de son passé industriel, il a l'expérience des démarches ISO et TPM (Total Productive Maintenance). Il se rapproche alors de l'AFAQ, mais : « Très vite, je me suis rendu compte que je serai déçu : deux mois pour l'obtention d'un premier rendez-vous auprès d'un organisme accrédité, un pointillisme acharné remettant en cause chaque mot, sans jamais aborder le sens du projet... » C'est par Auchan, où Richard Duchamps a déjà eu l'occasion de mettre en œuvre sa Certification euraCRP, que Franck Dupont entend parler de cette nouvelle démarche visant à opposer aux aspects procéduriers des normes classiques une certification plus simple et applicable. « Pro., simple et sympa : cette démarche était en adéquation

# Votre supply chain optimisée

generix  
group



Rendez-vous sur



Stand L30



sont des marques déposées de Generix Group

- Gestion des flux logistiques
- Optimisation des approvisionnements
- Pilotage de l'entrepôt (WMS)
- Optimisation du transport (TMS)
- Yard Management : Gestion de la cour
- Ressource Management : Planification des ressources
- Event Management : Gestion des alertes et des KPI
- Traçabilité

Generix Group  
69/71, rue Beaubourg  
F-75003 Paris

Contact : Valérie Pétillon  
vpétillon@generixgroup.com  
Tél. : +33 (0)1 77 45 41 80

[www.generixgroup.com](http://www.generixgroup.com)



tion avec les trois valeurs de notre entreprise, résume Franck Dupont qui poursuit : *Richard Duchamps m'a donc proposé une démarche nouvelle – la Certification euraCRP – pour répondre à une exigence de qualité de service. Je voulais satisfaire mes clients et mettre aussi mes sous-traitants dans une démarche similaire.* »

### Un personnel très impliqué

L'idée était fondamentalement de mettre tous les protagonistes concernés autour de la table pour instaurer un dialogue, remonter les problèmes, envisager ensemble des solutions et surtout s'assurer de leur mise en œuvre et des résultats enregistrés. Un Comité de Certification composé de Directeurs de magasins, de Représentants de la Centrale d'Achats et de membre de l'Audit interne du siège a donc été institué. L'apport d'euraCRP a résidé dans la rigueur de la démarche : aspects méthodologiques, label, mise en place d'un cahier de qualité basé sur un référentiel, des engagements et une démarche de progrès. « *A la fois conseil et animateur de la démarche, Richard Duchamps a animé le comité de certification et accompagné les audits à blanc*, indique Franck Dupont. *Contrairement à une démarche AFAQ lourde et manquant de transparence (nébuleuse du comité de certification externe, dépôt du référentiel auprès d'un organisme pour publication au Journal Officiel), la dynamique du système réside dans le fait que cette démarche est faite pour vous, pour augmenter la performance de vos outils.* » En plus de Franck Dupont, animateur de la démarche mais qui n'a pas donné son avis, un Responsable de projet a fait le lien entre les produits, les process et les entrepôts pour faire évoluer l'organisation. Les gens de terrain de tous les entrepôts ainsi que leur encadrement ont été aussi impliqués. « *Dans l'entrepôt en propre, à l'issue de la première journée de l'auditeur, nous avons eu plein de remontées du personnel déçu qu'il ne soit pas venu les voir. Les gens étaient hyper prêts à parler de leur travail et trouvaient cela valorisant* », raconte Franck Dupont.

### Entretenir une dynamique positive

L'entrepôt en propre d'Hénin Beaumont a été le premier à être certifié début 2006, pour une démarche entamée début 2005. Dans la foulée, les deux autres l'ont été également. Boulanger en est à la seconde version du référentiel, et travaille sur le rythme d'un audit tous les neuf mois. « *Le taux de litige en magasins a baissé de 30 % en trois ans, notre objectif de 99,95 % est atteint... mais*

*surtout, nos équipes ont développé un sens du service client, un esprit qualité* », souligne le Directeur logistique de Boulanger qui insiste aussi sur les réels progrès des relations entre les entrepôts et les magasins. La démarche va encore se poursuivre en 2009 pour améliorer d'autres critères par rapport au nouveau schéma logistique. « *Dans une entreprise en projet, ce qui est difficile, c'est de maintenir le niveau d'énergie : il faut sans cesse se relancer pour construire. Avec euraCRP, les audits réguliers et nos engagements auprès de nos clients internes, les magasins, on a la possibilité d'entretenir une dynamique positive et de travailler sur de bonnes pratiques.* » L'étape suivante serait d'étendre la démarche au-delà de la logistique (sites web, etc.), mais la réceptivité ne semble pas toujours aussi bonne... **CP**

### Un nouveau label de certification

**P**ourquoi dépenser du temps et de l'argent à se faire certifier selon des normes sans réelle valeur ajoutée ? C'est la question à laquelle Richard Duchamps, ingénieur ICAM et diplômé de l'EDHEC, a voulu répondre en créant la Certification euraCRP. Sa volonté était ainsi de replacer le client au cœur de la démarche de certification, quel que soit le domaine dans lequel il souhaite progresser (organisation, service sécurité, environnement, responsabilité sociale, développement durable, etc.). Pour ce faire, l'idée est de faire participer clients et professionnels au Comité de Certification qui valide le référentiel et attribue ou non le Label euraCRP. Le cabinet de conseil mettant à leur disposition des auditeurs externes qualifiés et des intervenants experts qui garantissent une valeur ajoutée immédiate et concrète pour l'entreprise. Boulanger, ID Logistics, Jules, Kiloutou et Pimkie ont déjà testé cette démarche.

### euraCRP, une démarche itérative en 7 étapes

1. Définition du référentiel de certification
2. Mise en œuvre des processus pour respecter ces engagements
3. Suivi du respect des engagements via des tableaux de bord
4. Validation du référentiel de l'entreprise par le Comité de Certification
5. Evaluation de l'entreprise par des auditeurs qualifiés mandatés par euraCRP
6. Etude du rapport d'audit par le Comité de Certification qui attribue ou non le Label
7. Suivi trimestriel du tableau de bord par les équipes euraCRP