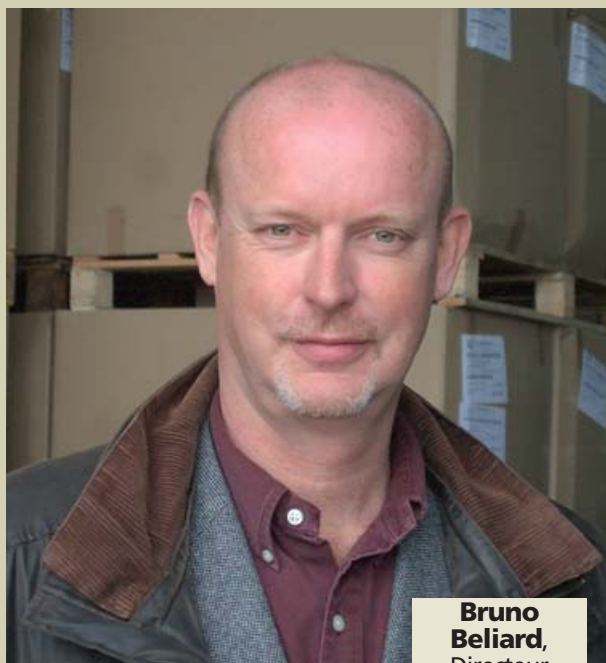




Alain Verna,
DG de
Toshiba Tec
France



Bruno Beliard,
Directeur
d'Eurochannel
Logistics

VIALOG

L'union fait la force

30

A l'initiative de Toshiba Tec et d'Eurochannel Logistics, une dizaine d'entreprises se sont regroupées en association sur Dieppe pour proposer des prestations à forte valeur ajoutée à des sociétés dont les flux transitent du Havre à la vallée de Seine. L'objectif est d'offrir des solutions s'appuyant sur un assemblage de compétences des membres de Vialog.



Site Toshiba Tec
de Neuville-
les-Dieppe

Comment détourner sur Dieppe des flux de marchandises de l'axe Le Havre – Paris ? En leur apportant une prestation à forte valeur ajoutée localisée ! Voilà l'idée qui a germé dans les cerveaux d'Alain Verna, Directeur général de Toshiba Tec France, et

de Bruno Beliard, Directeur d'Eurochannel Logistics, et a donné naissance à Vialog, une association d'une dizaine de sociétés industrielles et logistique/transport de la région dieppoise cherchant à développer l'activité économique de l'agglomération en mutualisant les compétences de ses membres.

Savoir rebondir

Mais d'où leur est venue l'inspiration ? En tant que DG de Toshiba Tec France, Alain Verna est rompu à « phosphorer » pour préserver et développer l'activité de son site. En effet, en avril 2008, l'activité montage de copieurs, qui était le fer de lance de la société, a été délocalisée en Chine, laissant un grand vide dans l'un des trois bâtiments que compte

Pour ma livraison, je veux avoir le choix...



Au bureau ?

Chez moi ?

...en point **Top Relais** le nouveau service de livraison du e-commerce



En e-commerce, la qualité de la livraison est un élément majeur de la satisfaction des clients

Le particulier qui achète sur internet est trop actif pour attendre une livraison à son domicile.

FRANCE EXPRESS permet déjà à ses clients e-marchands d'offrir à leurs internautes, une livraison à domicile de qualité. En créant **Top Relais**, **FRANCE EXPRESS** permet désormais à l'internaute de recevoir sa commande dans l'un des 3100 points Top Relais en France.

Un dispositif performant et souple :

- Toute la France livrée le lendemain matin avant midi, samedi matin compris dont 16 000 communes avant 10h.
- Points **Top Relais** : ouvert de 7/7h30 à 19h30/20h du lundi au samedi et la moitié d'entre eux le dimanche.
- Pré information du départ de la marchandise adressée par e-mail aux destinataires.
- Suivi et preuve de livraison disponible en temps réel sur internet.
- Alerte de l'arrivée de la marchandise au point **Top Relais** par e-mail ou sms.



le site de Neuville-les-Dieppe. Heureusement, Toshiba Tec fabrique aussi du toner noir (1.400 tonnes en 2008) sur 12.500 m², en trois équipes. La moitié de cette encre est mise en bouteille à destination de l'Europe, le reste est envoyé en vrac en Chine pour y être embouteillé, sachant qu'une autre usine aux Etats-Unis dessert directement le continent américain. Cette activité est en croissance et Toshiba Tec France devrait produire 1.600 tonnes de toner noir en 2009. « *Pour le moment, les poudres de couleur sont approvisionnées du Japon. L'objectif est d'investir dans des lignes de production d'encre de couleur pour l'Europe* », défend Alain Verna.

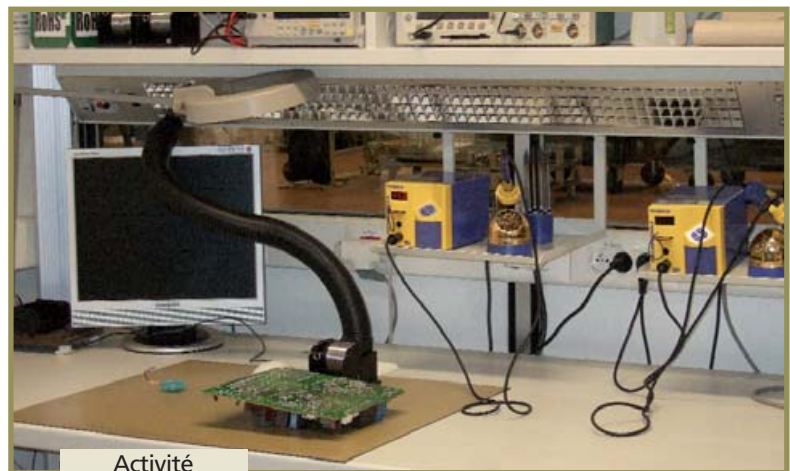
Une nouvelle activité de services

De plus, Toshiba Tec France a entrepris de développer un nouveau Business Model centré sur le service : réparation de cartes électroniques, configuration de photocopieurs neufs (alimentation automatique, photocopie double face, Desk, finisseur tri/ agrafage, connexion réseau, carte imprimante/fax...) et reconditionnement de tout ou partie de machines déjà utilisées. « *20.000 machines sont configurées par an dans cette usine. Notre prestataire logistique les enlève à l'atelier, puis les livre et les installe chez le client* », explique Alain Verna. Cette prestation réalisée par Eurochannel Logistics inclut le branchement, la première copie, l'explication du fonctionnement de la machine et la reprise de l'ancien matériel. Au niveau de la remise à neuf des copieurs, il s'agit de démonter les capots, de les nettoyer, d'ôter la poussière, de remplacer les pièces d'usure (prise papier) et de contrôler/réparer le processus de développement copie et le four de sortie papier. Ensuite, le copieur est remonté, testé et ses logiciels sont remis à jour. « *Ces photocopieurs peuvent encore être repositionnés durant trois à cinq ans* », estime le DG de Toshiba Tec France, qui rappelle que dans le cadre de la DEEE, 75 % du poids des produits doit être revalorisé. Pour le moment, en fin de vie, les machines sont cédées à des circuits de brokers et démantelées (plastique, métal...). « *Il est question à terme de recycler les équipements complets* », ajoute Alain Verna. Le site a aussi démarré une activité de réparation de PC Toshiba. Pour le moment, ils sont réparés sous deux semaines et vendus ensuite au personnel. A terme, l'idée est de réparer les PC

portables en SAV sous trois jours (un de diagnostic, un pour recevoir les pièces et réparer et un pour retourner le PC au client).

La culture collaborative de Toshiba Tec

« *Nous sommes montés jusqu'à 330 permanents sur le site en 2002. Aujourd'hui, nous sommes 250. Nous faisons beaucoup d'effort en formation, y compris diplômante. Nous avons un bon climat social car les gens ont confiance dans notre aptitude à préserver l'emploi, peut se féliciter Alain Verna qui poursuit : Il y a un an encore, une centaine de personnes avaient leur emploi menacé. Nous aurions pu faire un plan social. Nous avons au contraire proposé d'acquérir un équipement d'injection de cartouches plastique et avons reconverti 40 personnes. Puis nous avons développé le reconditionnement, les services.... Toutes solutions combinées, nous avons seulement huit emplois perdus.* »



Activité de réparation de cartes électroniques chez Toshiba Tec

Par ailleurs, Toshiba Tec a une réelle culture de collaboration et de partage de savoir faire avec ses sous-traitants. « *Depuis plus de dix ans, nous avons créé une association des sous-traitants Toshiba. Nous avons beaucoup travaillé sur la recherche de fabricants de moules en Asie et en Europe de l'Est. Nos opérateurs en atelier expliquent à nos sous-traitants comment mettre en œuvre les techniques japonaises, etc.* » D'autre part, Toshiba Tec a mis en place un portail collaboratif d'approvisionnement de pièces. Sont en ligne les stocks de Toshiba Tec, ses besoins détaillés à trois semaines, ses besoins globaux à trois/quatre mois et le budget. Par rapport aux commandes ouvertes à six mois, les fournisseurs déclenchent les réapprovisionne-

ments et livrent directement les pièces. Quinze à vingt entreprises utilisent ce portail.

La volonté d'Eurochannel de développer la logistique

De son côté, Eurochannel Logistics est une société créée par Bruno Beliard le 1^{er} juillet 2001. « *A la fin des années 1990, nous étions sollicités par les industriels sur Dieppe pour effectuer des prestations logistiques basiques* », se souvient le Dirigeant. Ses premiers clients sont Toshiba, Nestlé (prestations logistiques) et Alpin Renault (stockage de pièces détachées et alimentation de chaîne). Mais ces activités rentables ne sont pérennes pas et Bruno Beliard renoue avec ses premières amours : le groupage vers le Royaume-Uni. L'entreprise compte à présent 22 personnes (dont trois exploitants transport, 13 chauffeurs, deux caristes et un commercial à New Haven, en Angleterre). En 2009, son CA atteint 2,6 M€ (2,4 M€ en transport et 0,2 M€ en logistique). Elle dispose d'un bâtiment de 1.500 m² et sous-traite 1.000 m² + 400 m². « *Je souhaite construire un nouveau bâtiment de 1.500 m² pour regrouper toutes nos activités* », prévoit Bruno Beliard. Il a une flotte de 19 camions Volvo et a choisi Dynafleet de Volvo Trucks comme logiciel de suivi d'activité (au détriment de Masternaut).

« *J'essaie de développer l'activité logistique sur Dieppe et ses environs, mais les besoins sont souvent ponctuels. Il faut donc être très réactif* », souligne Bruno Beliard, qui travaille pour des verriers, des fournisseurs de pièces mécaniques automobile, d'emballages métal et plastique, de bureautique, d'alimentaire sec... et à 30 % pour des commissionnaires de transport, en sous-traitance.

Des besoins qui restent à satisfaire

« *Souvent, nous sommes sollicités pour effectuer une prestation logistique globale qui nécessite une intervention industrielle sur les produits, et va au-delà de l'entreposage, de l'étiquetage et du conditionnement. Jusqu'ici, nous avons refusé parce que nous n'avions pas les moyens d'y répondre. Mais en associant les compétences des industriels et des logisticiens, cela devient possible. C'est ainsi*



Eurochannel Logistics a une flotte de 19 camions Volvo Trucks



Panneau de réunion quotidienne de prise de poste chez Toshiba Tec

qu'est née l'idée de Vialog », rappelle Bruno Beliard. Des exemples de demandes ? Un client anglais qui fabrique des produits d'hygiène pour les mains (distributeurs de papier, séchoirs à mains) et pour lequel Eurochannel Logistics assure l'approvisionnement du centre parisien et d'Orly pour des expéditions dans le monde, a demandé un jour au prestataire de s'occuper du retour et du recyclage de ses produits. Un autre client industriel dans l'immobilier urbain fait revenir ses produits en fin de vie sur une plate-forme londonienne pour reconditionnement et remise en état avant de les redistribuer depuis une plate-forme parisienne. Ces produits pourraient ainsi être reconditionnés en France par Vialog.

Une dizaine d'entreprises mobilisées

Mais où en est ce projet initié il y a un an et demi ? Dans un premier temps, Alain Verna et Bruno Beliard ont sollicité les institutionnels au niveau de l'agglomération de communes dieppoises, par rapport au caractère de développement économique et de l'emploi sur la région. Puis, ils ont présenté le projet au pôle de compétitivité Nov@log. « *Nous avons fait labelliser l'étude de faisabilité de la grappe d'entreprises Vialog en mars 2008* », précise Alain Verna. Cette étude, lancée en novembre 2008, est menée par les cabinets Referis (Nicolas Riboud Sinclair) et Samarcande (Philippe Duong). Elle doit analyser les forces et les faiblesses de la région dieppoise, ainsi que la complémentarité de ses activités avec celles de l'hinterland havrais et de la vallée de Seine. « *Les atouts la région dieppoise sont la facilité d'accès au Benelux et au Royaume Uni, la proximité du Havre et l'engagement de la région à investir 30 M€ pour remettre à niveau le port de Dieppe*, énumère le DG de Toshiba Tec France, qui poursuit : *Cette étude nous conforte vis-à-vis du potentiel et dans notre volonté d'agir en tant qu'entrepreneurs.* »

Concrètement, Vialog a mobilisé une dizaine d'entreprises dans divers métiers : des PME de sous-traitance mécanique (peinture, packaging, injection plastique, électronique...) et des prestataires logistique/transport (route, douane ligne trans-Manche). Il s'agit d'Audis, d'Automatique Normand, de Dumont, d'Eurochannel Logistics, de Gondrand, du Groupe PG, de LD Lines, de SEIM, de SN Innovex, de Toshiba Tec France et de Transport

Mettelle. Elles se réunissent une fois par mois, l'animation étant assurée par Nicolas Riboud Sinclair de Référis. « *Nous sommes dans une région où les gens sont méfiants. Depuis peu, une confiance mutuelle s'installe et on se découvre des accointances. Mais c'est un travail de longue haleine* », reconnaît Bruno Beliard.

Lancer un à trois pilotes

« *Nous en sommes à nous constituer en association. A terme, notre volonté est d'évoluer vers un GIE ou une société commerciale* », indique Alain Verna. De bonnes fées se penchent aussi sur le berceau de Vialog, tel le laboratoire de recherche INSA de Rouen, qui apporte ses compétences en terme de mode d'organisation et d'outils de travail collaboratif. Ainsi, deux modes de fonctionnement sont pour le moment envisagés : un membre, en tant qu'apporteur d'affaire, devient le chef de file des autres en gardant une relation privilégiée avec le client ; un donneur d'ordre sollicite Vialog. Les membres constituent un



Nettoyage/
Réparation
de photocopieurs
en retour chez
Toshiba Tec

groupe de travail et définissent un chef de file. De même, l'IDIT (Institut du droit international et du transport) prodigue ses conseils en matière de juridique et de procédures douanières allégées (Toshiba Tec France a déjà dématérialisé ses déclarations avec Delta D, le but est d'aider les PME membres à faire de même). Un magasin ou une zone franche sous douane sont aussi à l'étude.

Enfin, l'ESC Rouen aide les membres de Vialog à peaufiner leur offre sur le plan marketing et à lancer l'offensive sur le plan commercial. « *Nous avons réalisé l'étude de faisabilité. Maintenant, nous devons entrer dans le concret en lançant un à trois pilotes pour nous mettre en route et proposer nos services. Bruno va prendre son bâton de pèlerin pour démarcher des clients potentiels. Nous avons déjà des projets concrets, d'autres à un à deux ans en sortie de crise et d'autres à plus long terme. Nous aurons aussi un commercial en commun d'ici septembre* », annonce Alain Verna. La chasse aux clients est ouverte !

Cathy Polge