



Van Hai Tran,
Responsable des méthodes logistiques chez Manutan :
« L'axe prioritaire était avant tout d'améliorer la qualité au client avec l'obsession de ne surtout pas perturber le service à nos clients et de minimiser l'impact de la mise en œuvre ».

Pascal Duminy,
Directeur des systèmes d'information, zone Europe du Sud :
« Une des raisons pour laquelle nous avons choisi Manhattan est leur capacité en tant que groupe international à nous accompagner dans d'autres pays, quelle que soit la langue pratiquée ».

Manutan standardise ses processus logistiques

26

Améliorer le service client et la fiabilité des dates prévisionnelles de livraison. C'est avec cette idée en tête que Manutan se met en quête d'un WMS pour ses deux entrepôts de Gonesse. Le spécialiste de la vente à distance aux entreprises cherchait à standardiser et à simplifier ses flux logistiques pour accroître la qualité de service. Le premier bilan, après six mois d'utilisation, est largement positif.

Quand début 2009 Manutan équipe d'un WMS ses deux bâtiments logistiques de Gonesse, dans le Val d'Oise, l'objectif poursuivi dépasse largement le cadre de la gestion d'entrepôt. Le projet s'inscrit dans une démarche d'amélioration de la Supply Chain, de la prise de commande à la livraison, que le spécialiste de la vente à distance aux entreprises a initiée en douze ans auparavant. L'objectif : offrir au client davantage de qualité de service associée à un produit. *« A l'époque, nous partions de très loin car nous n'avions pas dans nos entrepôts de système d'identification d'article*



Le catalogue 2009 de Manutan compte 200.000 références. Les deux entrepôts de Gonesse, qui desservent toute l'Europe du Sud, en stockent environ 25.000.

par code à barres et radiofréquence. La mise en place d'un outil de traçabilité (Cf Supply Chain Magazine n°19), avec les changements associés en termes de process et d'organisation, correspond au début de notre grand projet de modernisation de l'outil informatique », précise Van Hai Tran, Responsable des méthodes logistiques chez Manutan. Fort de cette première étape, destinée à préparer l'avenir, l'entreprise peut alors se lancer à la

recherche d'un WMS dès janvier 2008. « Accroître la productivité, c'est bien, mais l'axe prioritaire était avant tout d'améliorer la qualité au client, au niveau des délais de livraison, des taux d'erreurs, avec l'obsession de ne surtout pas perturber le service à nos clients et de minimiser l'impact de la mise en œuvre », insiste Van Hai Tran.

Un choix volontairement structurant

Les deux entrepôts de Gonesse desservent toute l'Europe du Sud. Manutan y gère quelque 25.000 références, sur un total de 200.000 références au catalogue. Chaque mois, entre 25.000 et 40.000 colis sont réceptionnés ; 45.000 à 70.000 bons de préparation sont émis (75 % concernent des activités de picking, 25 % sont en colis complets). « Il s'agit de standardiser notre métier, de simplifier les flux et d'accroître notre qualité », résume Pascal Duminy, Directeur des systèmes d'information de la zone Europe du Sud. Jusqu'alors, Manutan n'avait pas de logiciel de gestion d'entrepôt à proprement parler. Des fonctions logistiques avaient fait l'objet de développements spécifiques dans l'ERP Tolas que Manutan utilise et fait évoluer selon ses besoins depuis une quinzaine d'années (et dont il a même fini par acheter les codes sources).

« Nous ne disposions pas d'algorithmes de slotting, pour optimiser le stockage, le rangement des références et les déplacements dans l'entrepôt, ni de fonctionnalités de précolisage », note Van Hai Tran. Par ailleurs, d'après le cahier des charges, Manutan recherche un logiciel standard, avec le moins possible de développements spécifiques à réaliser. La solution recherchée doit également être structurante en termes de process et d'organisation interne. A l'issue d'un appel d'offres approfondi, deux WMS tiennent finalement la corde, sur le terrain des fonctionnalités : OpenWMS de Manhattan Associates et LM7 d'A-Sis (groupe Savoye). C'est finalement l'éditeur américain qui sera choisi. « Le projet logistique s'inscrit dans un programme d'har-

monisation des systèmes d'informations au niveau du groupe. Nous travaillons donc au sein d'une équipe internationale. C'est une des raisons pour laquelle nous avons choisi Manhattan, pour leur capacité en tant que groupe international à nous accompagner dans d'autres pays, quelle que soit la langue pratiquée », commente Pascal Duminy. Le groupe, qui a réalisé en 2007/2008 un chiffre d'affaires de 502,5 M€ dont plus de 50 % hors de France, prévoit en effet de mettre en place ultérieurement le WMS dans d'autres entrepôts, notamment aux Pays-Bas.

Un déploiement étape par étape

Outre ses deux centres internes de Gonesse, Manutan utilise depuis un an et demi un entrepôt de débord, exploité par un prestataire



Gestion des stocks
entrepôt de Gonesse.

externe : Geodis. « Ce troisième site nous a permis, avant d'installer le WMS dans nos propres entrepôts, d'acquérir une première expérience d'interfaçage entre notre ERP Tolas et un logiciel WMS tiers, en l'occurrence celui utilisé en interne par notre prestataire logistique ». Ce sont également ces mêmes exigences de sécurisation du projet et de minimisation des risques qui conduisent Manutan à déployer OpenWMS en deux étapes. Le projet commence, fin décembre 2008, par le premier entrepôt (surnommé Gon), orienté picking de produits détail (18.000 m²). Deux mois plus tard, le WMS est déployé sur le second entrepôt (Man, à 1 km de là), spécialisé dans les produits volumineux et hors gabarit (15.000 m²). En termes de conduite du changement, un certain nombre

DREDA, le futur de la logistique de Manutan

C'est également à Gonesse (95), comme les deux entrepôts actuels de Manutan, que sera construit le futur bâtiment logistique du groupe, sous la maîtrise d'œuvre du promoteur Panhard Développement. Son nom de code : DREDA, qui est l'acronyme de « Des Racines Et Des Ailes », comme pour mieux illustrer le fait que le bâtiment est conçu dans un esprit « à la fois fidèle aux valeurs et à l'histoire de Manutan, et résolument tourné vers l'avenir et ses défis ». Le projet prévoit un bâtiment de 43.023 m² réservé à la logistique qui devrait être livré au second trimestre 2010. Il s'agira d'une des premières opérations certifiées bâtiments tertiaires – démarche HQE par Certivéa –. Il sera suivi au premier trimestre 2011 d'un autre bâtiment de 12.278 m² réservé aux activités tertiaires. Dreda rassemblera donc sur une même plate-forme les activités réparties actuellement sur les deux entrepôts de Gonesse. Il sera doté d'OpenWMS de Manhattan Associates, sans doute complété d'un logiciel WCS (Warehouse Control System) dont l'appel d'offres devrait être bientôt lancé. En effet, Manutan envisage d'automatiser un certain nombre de tâches de picking grâce à des équipements de transitique et de pick to light, toujours en vue d'améliorer la fiabilité et de réduire les temps de traitement. Par ailleurs, la société pourrait également recourir aux technologies vocales pour préparer les commandes sur ses deux entrepôts actuels, avant même la mise en service opérationnel de Dreda. **JLR**

d'utilisation du WMS, la productivité a baissé légèrement, avant de retrouver son niveau antérieur au bout de trois mois de fonctionnement. Le nombre de commandes bloquées a été réduit de 30 %, le taux d'occupation de l'entrepôt s'est allégé de 22 % (grâce à la gestion des emplacements) et les ruptures de stocks ont chuté de 38 %. En termes de service au client, Manutan a réussi à gagner un jour sur le délai moyen de traitement d'une commande, au départ de l'entrepôt. « La productivité représente un gain largement conséquent par rapport à l'année dernière, ce qui est au delà de nos attentes après six mois de démarrage », ajoute par ailleurs Van Hai Tran. Le fait d'avoir standardisé les tâches de réception, de préparation de commandes et d'emballage permet également au personnel de découvrir d'autres fonctions dans l'entrepôt, sans avoir à passer par une longue période d'apprentissage.

Des projets en amont et en aval

L'objectif principal, à savoir améliorer la fiabilité des dates prévisionnelles de livraison transmises au client, est d'ores et déjà atteint. Et Manutan compte poursuivre ses efforts en matière de maîtrise de sa Supply Chain. Tant en amont, sur l'amélioration du transfert d'informations avec ses fournisseurs, qu'en aval,

avec l'optimisation du suivi du transport et le lancement d'un portail de tracking des commandes en cours de livraison. Concernant la préparation de commandes, la prochaine grande étape passera par le regroupement de l'activité Europe du Sud sur un seul grand entrepôt, baptisé DREDA (voir encadré), conçu pour faire face à une future croissance des flux. Le spécialiste des équipements industriels et de bureau devra également se pencher sur les synergies et les rationalisations éventuelles en matière de logistique, suite au rachat récent (pour 2,6 M€) de son concurrent niortais Camif Collectivités, dont la société mère, Camif SA a été placée en liquidation judiciaire le 18 mars dernier.

Jean-Luc Rognon

de modifications ont été anticipées avant même le lancement du projet, début 2008. Elles portent notamment sur l'organisation : « Cette démarche nous a amenés à créer des fonctions qui n'existaient pas préalablement dans l'entrepôt, comme la gestion de stocks ou l'ordonnancement de l'activité », souligne Pascal Duminy. L'équipe projet a également travaillé sur les modifications de processus que la mise en place du WMS allait entraîner dans les autres services du groupe : commercial, finances, ADV. Le pilotage des flux en temps réel offre en effet la possibilité de mieux informer le client ou d'anticiper des commandes spécifiques.

Un bilan largement positif

Même si le recul, d'environ six mois, n'est pas suffisant pour effectuer le bilan complet du projet, son succès ne fait pas de doute pour Manutan. Le planning et le budget ont été respectés et aucune situation de blocage n'est à déplorer. Comme prévu dans la courbe d'apprentissage, lors des premières semaines



©Manutan

Site Manutan, rue d'Arsonval à Gonesse.