

de gauche, à droite. : **David Prieur**, Responsable logistique adjoint, **Vincent Bouillez**, Responsable Applications du département Informatique de PPG Architectural Coatings France et **Frédéric Berullier**, Responsable logistique du site de Montreuil.



PPG Architectural Coatings Du vocal et des idées

54

Après une première tentative infructueuse auprès de sa direction européenne pour mettre en place une préparation de commandes assistée par la technologie vocale dans son entrepôt de Moreuil, PPG France récidive deux ans plus tard. Avec succès cette fois, grâce à un travail d'équipe entre les Responsables informatique et logistique, mais aussi grâce à l'implication de tout le personnel. La société projette désormais d'étendre l'utilisation du vocal à d'autres processus dans l'entrepôt en travaillant sur la polyvalence de ses opérateurs.

Traditionnellement, le mois de mars est le début de la forte saison sur le marché de la peinture. L'occasion pour PPG Architectural Coatings France de vérifier, s'il en était besoin, que son choix était le bon en installant en mai 2009 une solution vocale de préparation de détail dans son entrepôt de Moreuil, en Picardie. « *A la base, nous ne sommes pas logisticien, mais producteur et distributeur de peinture. Avec ce projet, nous avons pu cependant démontrer que nous pouvions faire aussi bien* », nous confie avec fierté Frédéric Berullier, Responsable logistique du site. Attendant à un site de production de peinture du groupe PPG, la

Auparavant, les préparateurs utilisaient un chariot doté d'un écran tactile et d'une douchette.



plate-forme logistique de Moreuil s'étend sur 20.000 m², en quatre cellules de 9.000 emplacements palettes chacune, qui s'ouvrent sur une rangée de 29 quais d'expédition et de réception. Une cellule est dédiée aux marques nationales (Ripolin, Avi, Peintures Gauthier, Seigneurie ou

Sigma), une autre aux MDD (Auchan, Leroy Merlin, etc.), une troisième au marché professionnel et la dernière, au stockage et à la gestion des retours. Moreuil gère au total environ 5.000 références produits : des bidons dont le poids varie de la mignonette de 100 g au gros pot de 30 kg. La préparation (à 97 % du picking détail et 3 % de palettes complètes) est effectuée par deux équipes de 15 à 25 personnes chacune.

Abandonner le code barres pour le vocal

Lors de la prise de fonction de Frédéric Berullier en 2005, le dépôt est plutôt sur une pente descendante. Avec Vincent Bouillez, Responsable Applications du département Informatique de PPG Architectural Coatings France et David Prieur, Responsable logistique adjoint, il se rend



Frédéric Berullier, Responsable logistique du site de Moreuil de PPG Architectural Coatings France

rapidement compte de ce que pourrait leur apporter le guidage vocal en termes de productivité sur la partie préparation de commandes. « *Nous utilisons des écrans tactiles fixés sur nos chariots élévateurs, avec des lecteurs de codes barres sous formes de douchettes, mais le matériel avait plus de cinq ans et était obsolète. C'est à cette occasion que nous nous sommes posés la question d'abandonner les lecteurs codes barres pour le vocal* », se rappelle Frédéric Berullier. Les résultats d'une étude ergonomique sur la gestuelle des opérateurs achèvent de convaincre l'équipe que les process ne sont pas adaptés au scannage et aux écrans tactiles. En revanche, la direction Supply Chain du groupe est plus circonspecte sur la rentabilité du projet. Une première ébauche est refusée fin 2006. Le trio reviendra à la charge deux ans plus tard, après avoir été au bout des autres possibilités d'optimisations informatiques, mais cette fois avec un dossier plus solide en termes de rentabilité et d'investissement, étayé notamment par des études de rentabilité par poste. Autre fait nouveau, l'ensemble du personnel de l'entrepôt de Moreuil est impliqué dans le projet et informé de son état d'avancement (voir encadré ci-contre). « *Nous avons tenu des réunions régulières, envoyé des collaborateurs visiter d'autres entrepôts équipés du vocal pour démystifier l'outil et leur faire comprendre que la logistique en avait besoin* », précise Frédéric Berullier.

Des préparateurs impliqués très en amont

Frédéric Berullier et Vincent Bouillez en sont intimement persuadés, la réussite de leur projet doit beaucoup à l'attention particulière qui a été portée à la gestion du changement, à la communication et à l'implication du personnel, du CHSCT et des membres du CE. « *Il était primordial de démystifier l'outil de préparation en vocal – la peur du côté Robocop – en associant le personnel très rapidement à nos visites d'autres sites. Nous avons anticipé les questions, communiqué sur les études médicales faites sur le système et ce, six mois avant de recevoir le matériel* », explique Frédéric Berullier. La phase de test a été supervisée par un groupe de travail d'environ 10 personnes de PPG, qui a défini lui-même les 56 mots clés utilisés lors du dialogue homme machine de la préparation vocale. Un système a par ailleurs été spécialement développé par Vocollect pour pouvoir être utilisé par une personne de l'équipe de préparation souffrant de problèmes auditifs. Les efforts ont également porté sur la formation et l'information : diffusion de fiches de dialogue type, avec réponses types, affichage des bonnes pratiques d'utilisation du vocal. Si bien que lors de l'appel à volontaires pour valider la technologie, 70 % du personnel était partant. Même le choix des candidats n'a pas été laissé au hasard. « *Nous avons choisi volontairement certains qui n'étaient pas préparateurs à la base, ce qui prouvait doublement que le système fonctionnait*, nous confie malicieusement Frédéric Berullier. *Ensuite, les gens nous ont même reprochés que ça n'allait pas assez vite. Nous avons prévu d'étaler la formation sur un à deux mois, mais en trois semaines, tout le monde avait été formé et personne ne voulait plus faire de scannage à la main.* »

Une mise en œuvre en moins de six mois

Le projet est finalement validé budgétairement en novembre 2008, avec un objectif initial de retour sur investissements (ROI) de 18 mois. Le choix technique se porte sur la solution Vocollect. « *C'est une solution fiable, simple d'utilisation et*



Affichage des bonnes pratiques du vocal.

garantie sans faille dans les environnements bruyants. De plus, le partenaire de Zetes est notre prestataire informatique », note Vincent Bouillez. Coût du projet : 160 k€ hors frais d'intégration informatique. Les deux équipes de préparation se partageront les 25 terminaux Vocollect Talkman T5. En revanche, chaque casque est personnel : il y en a aujourd'hui 90 au total (pour les CDI et les interims lors des pics de charge). La mise en œuvre effective démarre début 2009. En mars, le middleware OCS (Operational Control System) de Zetes (qui fait le lien avec SAP), déjà utilisé par PPG, est adapté pour accueillir le serveur vocal Voice Console de Vocollect. Le déploiement des équipements vocaux commence mi avril, tout en conservant en parallèle l'ancien système de scannage manuel afin de valider le projet. Fin mai, le système est complètement opérationnel.

Des gains limités par la baisse des volumes

Après 10 mois d'utilisation, les gains de productivité atteignent +5 % en préparation de commandes, et +2,5 % sur l'ensemble des coûts logistiques du site. « Si l'activité avait été très forte, comme il y a deux ans, nous aurions eu +10 % », fait remarquer Vincent Bouillez. Mais voilà, en 2009, sous l'effet conjugué de la crise et de la réduction des commandes dues à la loi LME, les expéditions sont passées de 66.000 t (2,4 M de lignes de préparation) à 55.000 t (2,05 M de lignes de préparation). Ce qui n'empêche pas le projet de pouvoir être rentabilisé en 12 mois au lieu des 18 prévus. Outre le moindre recours à

PPG Architectural Coatings en quelques touches

PPG Architectural Coatings France compte 2.100 collaborateurs, trois usines de production (à Béthune, à Moreuil et Genlis) et deux sites logistiques en propre (Moreuil et Genlis), ainsi qu'un site externalisé à Meung sur Loire, près d'Orléans. Elle réalise un CA d'environ 400 M€ à travers trois canaux de distribution : 170 points de vente en propre (sous l'enseigne Le Comptoir Seigneurie Gauthier), des enseignes de distribution spécialisée et 450 grossistes indépendants. PPG France est la filiale de PPG Architectural Coatings EMEA (basée à Uithoorn, aux Pays-Bas), division peintures décoratives qu'a créée le groupe mondial PPG (producteur américain de matériaux de construction) après l'acquisition en 2008 de SigmaKalon Group.



Au total, le projet vocal de PPG porte sur 25 terminaux Vocollect Talkman T5 (ici la salle de charge) et 90 casques.

©JLR

l'intérim et la suppression des coûts de maintenance des écrans sur les chariots élévateurs, il y a également des gains en matière de formation. Un nouveau préparateur peut être totalement opérationnel en une journée, contre une semaine avec l'ancien système.

Développer la polyvalence

D'où l'idée de développer la polyvalence des équipes en étendant le vocal à d'autres processus que le picking. L'étape du housage sur palette et de mise à disposition sur quai devrait franchir le pas dès avril. L'objectif : responsabiliser le préparateur, le rendre polyvalent en lui donnant la charge du housage qui était jusqu'à présent un poste dédié. Le tout en homogénéisant le matériel, alors que jusqu'à présent, les housseurs utilisaient des terminaux radiofréquences (RF, arrivés en fin de vie). En revanche, pas de changement en ce qui concerne la réception des produits, le réapprovisionnement, les inventaires et les expéditions : PPG Architectural Coatings France compte conserver le scannage avec des terminaux RF. « Il faut impérativement que nos données d'entrée et de sorties soient fiables. Pour que le vocal fonctionne bien, il est essentiel d'avoir le bon produit au bon endroit, c'est pour cette raison que nous souhaitons conserver le scannage en entrée », souligne Frédéric Berullier. En tout cas, l'utilisation du vocal pour la préparation de commandes commence déjà à faire son chemin à l'intérieur du groupe : les patrons européens sont venus visiter le site et les filiales britanniques et polonaises seraient fortement intéressées. Quant à l'entrepôt de Dijon, il devrait s'équiper en vocal dès le mois d'avril !

Jean-Luc Rognon



L'étape de housage devrait très prochainement passer au vocal.

©JLR