



Une équipe logistique qui a gagné en performance en s'appropriant Logitrack de Lisa.

NATURAL DISTRIBUTION

Les bienfaits d'un WMS

Implantée en Angleterre, Natural Distribution Hlds vend des compléments alimentaires, des produits cosmétiques naturels et biologiques et des soins capillaires d'origine naturelle depuis 1986. Pour absorber la forte croissance de ses activités et améliorer la traçabilité de ses 750 références de produits finis, elle a équipé son entrepôt central à Ashford du WMS Logitrack de l'éditeur Lisa, en complément de son ERP Sage Ligne 100.

« **P**asser de 38.000 colis expédiés en 2008 à 55.000 en 2009, voire à 70.000 en 2010 suppose de se doter des outils adéquats pour gérer une telle croissance en conservant un niveau de qualité élevé », résume Fabrice Fournier, Responsable achats logistique chez Natural Distribution. Créée dans le Kent en 1986, cette société familiale spécialisée dans les compléments alimentaires naturels est en effet devenue une holding internationale qui exporte, depuis son entrepôt central d'Ashford, vers l'Europe, mais aussi vers l'Algérie, l'Azerbaïdjan, Bahreïn, Dubaï, Les Emirats Arabes Unis, le Maroc, la Turquie... Son savoir faire réside dans sa capacité à développer de nombreuses formules scientifiques à partir de produits naturels pour composer des produits de



© Natural Distribution

soin (pharmaceutiques, diététiques, cosmétiques, etc.) aux effets prouvés. Ces formules sont proposées à des fournisseurs (en France, Italie, Belgique, Suisse, Royaume Uni, Etats Unis...), qui si le procédé de fabrication est validé, vont livrer l'entrepôt central d'Ashford en produits finis.

Un WMS pour compléter Sage

« L'essentiel pour nous est ne de pas tomber en rupture de produits pour nos secteurs Diététique et Pharma, indique Fabrice



Sur l'entrepôt 1 de 3.000 m² à Ashford, la PLV est stockée en mezzanine.

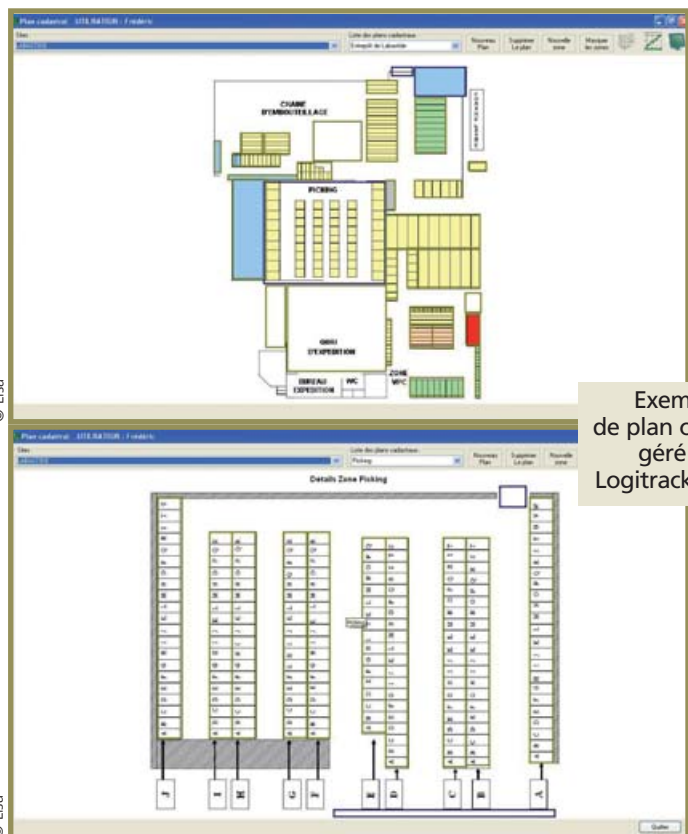
Fabrice Fournier,
Responsable achats
et logistique chez
Natural Distribution

Fournier, qui peut recourir à du transport aérien en cas d'urgence, en plus du maritime et de la route. *Cela fait 20 ans que nous avons habitué nos clients Diététique à être livrés en 48 heures, nous sommes tenus de respecter cet engagement* », poursuit-il. Autre contrainte : le strict respect du FIFO (premier entré, premier sorti) et le suivi des dates limites d'utilisation optimale (DLVO). *« Il n'est pas envisageable qu'un de nos clients soit servi avec un lot de produits ayant une DLVO inférieure à celle qu'il a reçue précé-*

demment pour des produits identiques. De plus, la durée de vie résiduelle doit être de plus d'un an à l'export. » Par ailleurs, les produits délivrés par Natural Distribution sont soumis à des effets de saisonnalité : les produits minceur avant l'été, anti rhume ou anti grippe en hiver, etc. Sans oublier un besoin de traçabilité complète pour savoir qui a reçu quel produit, en cas de rappel éventuel. *« Nous avons mis un an et demi à débattre de l'utilité ou non de travailler avec un WMS, raconte Fabrice Fournier. Nous avons en effet Sage comme ERP, avec une base qui gère les lots et la traçabilité. Mais les fiches articles créées il y a huit ans ont été conçues pour suivre un produit à un prix donné. Devions-nous remettre à zéro notre ERP ? Non parce qu'il n'était pas possible de l'arrêter. Nous avons donc opté pour l'installation d'un WMS [Warehouse Management System], redondant de Sage, afin de nous doter d'un outil de traçabilité performant. »*

Lisa pour son plan cadastral

Fabrice Fournier contacte divers éditeurs de logiciels d'entreposage. Il rencontre aussi des responsables de V2Med, façonnier de compléments alimentaires et de produits cosmétiques situé à Giens (45), qui utilise Logitrack de Lisa. *« Nous avons fait venir Lisa à Ashford pour nous faire une présentation. Nous avons bien accroché avec le commercial dont nous avons apprécié la simplicité. Deux éditeurs sont restés en lice. A fonctionnalités et coûts équivalents, nous avons choisi Lisa pour son plan cadastral »*, relate le Responsable achats et logistique. Le plan cadastral



Exemples de plan cadastral géré par Logitrack de Lisa



750 références de produits finis sont gérées à Ashford, entrepôt central de Natural Distribution.

reprend le schéma de l'entrepôt avec ses zones rackées et ses lignes de picking. Il visualise d'un simple clic où les produits se trouvent, combien il y a en a... « *Si je clique sur une allée, je sais quelles sont les cellules vides ou pleines. Si je clique sur une cellule, je vois la DLVO du produit, le nom de son fournisseur...* », détaille Fabrice Fournier. Autre facteur favorable à Lisa, la visite de Megapharm, client de cet éditeur, qui faisait dialoguer un entrepôt de Marcq en Baroeul avec un site de production en Pologne. « *Dans le cadre de notre croissance et du besoin de nous agrandir, nous voulions pouvoir gérer des entrepôts distants* », justifie Fabrice Fournier.

Un démarrage par étapes

Décision est donc prise fin 2007 de travailler avec Lisa et en avril 2008, tous les modes de fonctionnements étaient établis, les opérateurs formés et les fiches articles, enregistrées dans le WMS. « *Les consultants de Lisa nous ont accompagnés dans la formation des premiers utilisateurs. Ils ont été très disponibles. De même, pour développer nombreuses requêtes spécifiques qui nous simplifient bien la vie (recherche d'article, où est parti un lot, articles avec DLVO proche...), ils ont été très réactifs.* » La bascule de Sage vers Logitrack n'a pas plus posé de problème. Le logiciel est opérationnel depuis l'été 2008. « *Nous avons démarré par étapes. Il a d'abord fallu étiqueter les racks et saisir les marchandises qui y étaient rangées. Puis nous avons fait de même pour les lignes de picking. Une fois ce travail effectué, nous avons pu préparer avec Logitrack les commandes transférées de Sage* », explique

Natural Distribution en bref

Fondée en 1986, Natural Distribution est une Holding qui s'adresse au secteur Diététique en France. Elle compte deux sociétés : Santé Verte pour le secteur pharmaceutique en France et Wisdom of Nature pour la diététique en France et au Royaume Uni. Plus de 80 personnes travaillent pour le groupe (dont 45 au siège à Ashford), le reste constituant les forces commerciales propres aux secteurs Pharmacie et Diététique

Fabrice Fournier. Pour faciliter l'apprentissage des opérateurs, le menu des terminaux de préparation a été restreint. Sur la ligne de picking, le terminal reçoit une commande. Le préparateur déroule les lignes puis scanne chaque référence, prélève les quantités indiquées et à la fin, valide la préparation. Un contrôle visuel est effectué en bout de ligne. Une fois le colis fermé, selon sa destination, il est envoyé vers l'un des trois opérateurs partenaires de Natural Distribution : Exapaq, GLS ou TNT. Au global, 13 personnes travaillent sur l'entrepôt qui emploie parfois des intérimaires, notamment pour reconditionner des produits semi-finis.

Un bilan positif

« *Au début, les utilisateurs, rompus à une gestion manuscrite, trouvaient les préparations horriblement longues parce qu'ils avaient un appareil entre les mains, qu'ils devaient scanner les produits... Certains sont arrivés rapidement à s'adapter, pour d'autres, cela a été plus difficile. Mais plus on avance dans le temps, et plus les utilisateurs ont des facilités à clôturer les commandes* », observe Fabrice Fournier. Depuis, une seconde équipe a été instaurée pour absorber un doublement du nombre de commandes. « *Malgré un mauvais ressenti au départ et un allongement des temps de préparation, nous sommes revenus aux cadences initiales une fois que le système a été pris en main. Depuis, nous avons gagné en sécurité, en traçabilité (la recherche des articles est beaucoup plus rapide) et en efficacité. Cela nous permet de gérer la croissance des volumes et du nombre de références (750 plus 24 lancements par an) en limitant les*

ressources supplémentaires. Nous avons aussi fiabilisé notre gestion des dates. Maintenant, une erreur de prélèvement est toujours possible mais nous avons fortement réduit ce taux et il est de plus en plus rare qu'un client reçoive un produit qu'il n'a pas commandé. » Après un test peu concluant, Fabrice Fournier a renoncé à traiter sur Logitrack l'ensemble des 2.200 références de produits (intégrant la publicité sur le lieu de vente – PLV –, les présentoirs, les prospectus...) gérés au total sur l'entrepôt. En effet, n'ayant pas besoin de tracer ces derniers, la procédure s'avérait trop lourde, un simple message sur les terminaux de préparation avertissant de leur prise étant suffisant.

Un second entrepôt pour Santé Verte

Natural Distribution étend sa surface d'entreposage de 3.000 m² à Ashford, siège de la holding, dans un second bâtiment de 1.700 m², à proximité du premier. Logitrack a été installé dans le second site. Le plan cadastral a été élaboré. Le matériel (terminaux, imprimantes,

Source : Natural Distribution

Une progression fulgurante des volumes à préparer

	2008	2009	% de progression
Nombre de lignes de commandes	107.148	345.656	222 %
Nombres d'articles	820.000	2.125.000	159 %
Nombre de commandes	10.800	34.837	222 %

antennes...) a été installé, de même que le réseau WIFI pour communiquer avec le premier site, à 150 m de l'autre côté de la rue. Des rayonnages dynamiques ont été montés, ainsi qu'un convoyeur le long de la ligne de picking. Cet entrepôt accueille depuis mars 2010 l'activité pharmaceutique sous la marque Santé Verte, en pleine expansion. Ainsi 150 à 160 palettes sont passées dans le nouvel entrepôt, ce qui libère de la place pour les 200 à 250 palettes restant dans l'entrepôt 1. « Nous pouvons ainsi dédier des racks par marque », se réjouit Fabrice Fournier. A terme, la société envisage par ailleurs de s'orienter vers une démarche HACCP. **Cathy Polge**