

ÉDITO

## Saas'discute !

Quoi de plus séduisant en période de réduction budgétaire que d'installer un logiciel métier en mode Software as a Service (Saas) ? Rapidité de mise en œuvre, facilité d'accès, transformation des coûts fixes de licence en coûts variables, fiabilité des serveurs, affranchissement de la Direction des Systèmes d'Information (DSI)... Cette solution d'hébergement d'applications sur des serveurs distants accessibles via un simple navigateur web et facturée en mode locatif a de quoi attirer des utilisateurs bridés dans leurs projets. D'ailleurs, les analystes lui prédisent un brillant avenir. En effet, d'après le Gartner, le marché mondial du Saas serait passé de 6,4 Md\$ en 2008 à 7,5 Md\$ en 2009 et devrait frôler les 8,8 Md\$ cette année pour atteindre 14,8 Md\$ en 2012.

Ainsi, même si seulement 10 % des applications revendiquant le mode Saas facturent réellement à la consommation, ce mode semble avoir le vent en poupe. Et les éditeurs de solutions Supply Chain (TMS de gestion du transport en tête, WMS de gestion d'entrepôt, plates-formes EDI, voire logiciels de prévisions de ventes, d'approvisionnement, sans oublier les ERP, logiciels de gestion intégrés...) s'y mettent progressivement. Toutefois, à l'usage, ce mode pose de nouvelles questions : Quid de la sécurité des données ? A quoi s'engage contractuellement l'éditeur sur leur confidentialité, sur les droits d'accès, les temps de réponse ? Quid du développement des interfaces avec les autres S.I. de l'entreprise ? Comment la DSI peut-elle garantir la cohérence des systèmes et leur pérennité si elle ignore l'existence et le contenu de ces applications ?

En fait, comme toute innovation, le mode Saas résout certains problèmes...

et en crée d'autres qu'il faudra anticiper pour que ce mode trouve durablement sa place au sein des S.I. des entreprises...

Cathy Polge



MES NEWS

## Le premier site de rencontre dédié à la GMA

Dans la droite ligne de la journée GMA Speed Dating qu'ils avaient organisée en janvier dernier, et qui avait rencontré un franc succès, Diagma et IPS Europe lancent le premier site communautaire dédié à la Gestion Mutualisée des Approvisionnements. Destiné aux Directeurs/Responsables des Opérations, Supply Chain, Logistique ou Transport, ce site est une plate-forme de mise en relation d'entreprises.

contraintes de transport, nombre de sites livrés...). Une fois le compte validé par l'administration GMA, l'utilisateur peut échanger librement avec les contacts de son choix. « Vous pouvez sélectionner le type d'informations que vous souhaitez voir publier en ligne et envoyer/recevoir des mails de votre réseau de contacts », précise Jean-Marc Abelous. Cette plate-forme sera accessible depuis les sites institutionnels de Diagma

« Communauté GMA fonctionne comme un réseau social web 2.0 (LinkedIn, Viadeo, Facebook) », explique Jean-Marc Abelous, Directeur Marketing de Diagma et Responsable du projet. On peut y renseigner aisément son profil (nom, prénom, fonction, société, coordonnées...) ainsi que ses besoins (familles de produits, localisation des entrepôts,

et d'IPS Europe ou à l'adresse <http://gma.diagma.com>

Bien sûr, s'ils le souhaitent, les candidats à la GMA pourront s'appuyer sur l'expertise du pilotage de flux de Diagma et l'expertise opérationnelle d'IPS Europe éprouvée chez Sara Lee, Cadbury, Mars ou United Biscuits. **CP**

## TGW s'implante près de Paris

Poursuivant sa politique de services de proximité, le groupe autrichien TGW Logistics, spécialisé dans la fabrication et l'installation de systèmes de préparation automatisée, va s'installer en région parisienne en juillet prochain. Déjà présent en Autriche, Allemagne, Espagne, Italie, Pologne ainsi qu'aux Royaume



Gilles Baulard,  
DG de  
TGW France  
SAS

Uni et aux Etats Unis, le groupe compte 1.100 employés et a réalisé en 2008/2009 un CA de 260 M€. Fort de plus de quinze ans de vente de systèmes hautement automatisés, Gilles Baulard sera le Directeur Général de la nouvelle filiale. « Dans la continuité des projets réalisés avec les partenaires sur le marché français pour des clients de la distribution d'articles de sport, d'articles textiles pour la famille ou les ventes sur Internet, le but est d'établir TGW comme un intégrateur de systèmes en France. TGW conçoit, fabrique et assure la maintenance des matériels tels que des convoyeurs, des trieurs à haute cadence, des systèmes de stockage automatique pilotés par ses solutions de contrôle d'automatisme. Avec 350 transstockeurs produits par an, TGW se positionne clairement comme un acteur de taille mondiale », revendique le DG. **CP**

## MES NEWS

### Devanlay opte pour Manhattan Associates

Le groupe Devanlay, détenteur exclusif de la licence mondiale de vêtements et de maroquinerie Lacoste, a retenu les solutions de gestion d'entrepôt (WM), d'optimisation du picking et de Supply Chain Intelligence (SCI) de Manhattan Associates. Le déploiement est en cours sur le centre de distribution international de Devanlay aux Ecrevolles, près de Troyes (Aube), qui va aussi distribuer en Europe, en plus des vêtements, la maroquinerie Lacoste (récemment reprise à Samsonite). Le groupe a choisi les solutions de l'éditeur de logiciels en remplacement d'un système propriétaire devenu obsolète afin de répondre à la croissance de ses activités, tout en améliorant sa réactivité et la qualité de services délivrée à ses clients.

« Nous voulions sélectionner une nouvelle plate-forme de Supply Chain apportant non seulement la richesse fonctionnelle nécessaire à la mise en place de nouveaux processus et à l'optimisation de notre schéma logistique européen, mais nous permettant également de nous accompagner dans nos projets en Asie et en Amérique », a déclaré Jean-François

Bader, Directeur de l'Organisation et des Systèmes d'Information du Devanlay. José Luis Duran, à la tête du groupe depuis le début de l'année, compte en effet maintenir ses efforts sur les Etats Unis et les accentuer sur la Chine et le Brésil. Il envisage également le lancement d'un site de e-commerce en juin. **CP**



### Eternit choisit la plate-forme de communication Transporeon

Eternit France, filiale du groupe belge Etex (systèmes de construction pour la toiture et bâtiment) a choisi la plate-forme Transporeon pour router automatiquement ses ordres de transport. Cette entreprise compte quatre sites de production. Un service logistique centralisé, basé à l'usine de Terssac (près d'Albi) organise tous les flux entre usines et clients nationaux et internationaux. De 70 à 120 transports sont ainsi organisés chaque jour, tant pour Eternit que pour d'autres sociétés du groupe : « Auparavant les planificateurs organisaient les groupages en matinée et contactaient les transporteurs vers midi par téléphone ou par fax pour leur soumettre les OT, explique Nicolas Galliet, Responsable achats et logistique chez Eternit France. Avec le module No Touch de Transporeon, les données sont facilement extraites de

notre système SAP et les transporteurs sont avertis automatiquement lorsqu'ils reçoivent un ordre de transport. Ils peuvent les visualiser et les confirmer d'un simple clic. » En cas de surcroît de fret (ou pour gérer le exceptions), c'est le module « best carrier » qui prend le relais. L'outil propose le transport à un groupe plus étendu de transporteurs présélectionnés. Suite à leur remise de cotations, le planificateur peut facilement analyser leur offre de prix et sélectionner le mieux placé. « Tout se passe beaucoup plus vite et les planificateurs ont plus de temps pour optimiser les groupages », ajoute Nicolas Galliet. Par ailleurs les créneaux horaires sont réservés directement par les transporteurs grâce au module Timeslot Management. Eternit Belgique fonctionne également avec Transporeon depuis avril 2010. **JPG**

## MES NEWS

## 14 ans après, Chantelle résigne avec Dynasys

Chantelle, spécialiste de la lingerie féminine, a choisi l'éditeur Dynasys pour la mise en place d'une solution collaborative de Demand & Supply Chain Planning pour ses marques Chantelle et Passionata. Un projet d'envergure qui s'inscrit dans la refonte complète du système d'information du groupe et qui permet au géant de la lingerie d'uniformiser ses outils et ses technologies. Ce nouveau contrat intervient 14 ans après la première collaboration entre les deux entreprises : « Notre société avait fait le choix de la solution *Skep* de Dynasys il y a 14 ans, explique Philippe Cottret, Directeur de l'Organisation et des Systèmes d'information du groupe Chantelle. Aujourd'hui les exigences du marché



Philippe Cottret,  
Directeur de  
l'Organisation  
et des Systèmes  
d'information  
du groupe  
Chantelle

nous ont amené à revoir nos processus internes. Nous avons élaboré un cahier des charges qui tenait compte de nos nouveaux processus métiers, mais également de nos contraintes, que ce soit en termes de volumétrie, de complexité de production, de planification ou de distribution à l'échelle mondiale. Le challenge de Dynasys était de nous proposer en moins d'un mois une maquette qui reprenait les principales

caractéristiques de nos besoins tant en matière d'organisation que pour des aspects spécifiques comme la gestion des coloris/tailles, par exemple. » Ariel Weil, Directeur général de Dynasys affirme que les fonctionnalités avancées de la solution, la flexibilité de l'outil et sa connaissance du marché de la mode ont fait la différence. Chantelle produit 15 millions de pièces par an. Ses produits sont fabriqués dans les 10 établissements industriels du groupe et distribués via deux plateformes logistiques dans plus de 10.000 points de vente répartis dans le monde. Ce groupe de 130 ans représente les marques Darjeeling, Passionata, Orcanta et Chantelle. Il emploie 6.200 personnes et réalisait en 2008 un CA d'environ 350 M€. **JPG**

## 12.200 m<sup>2</sup> pour Reynolds

Logiffine, partenariat entre MGPA, à travers son fonds MGPA Europe II et Concerto E.D. (groupe Affine), annonce la commercialisation de 12.200 m<sup>2</sup> sur la plate-forme logistique de Montéleger (26) pour la société Reynolds. La durée du bail est de neuf ans. Cette plate-forme logistique Classe A construite selon des standards de dernière génération, d'une superficie totale de 18.600 m<sup>2</sup>, est située dans le Parc d'Activités de « Beauvert » à Montéleger (26), dans la périphérie de Valence. Pour ce parc, il s'agit de la deuxième location sur les 12 derniers mois, après plus de 6.000 m<sup>2</sup> loués à



©Logiffine

LPG Finance Industrie. CB Richard Ellis a conseillé les deux parties dans le cadre des transactions locatives Reynolds et LPG Finance Industrie. **JPG**

## MES NEWS

### ID Logistics inaugure l'entrepôt Alinéa de Brebières

L'enseigne d'ameublement et de décoration Alinéa dispose de deux pôles logistiques (au Nord et au Sud) pour approvisionner ses 20 magasins sur le territoire national. Pour le Nord (13 magasins à desservir), Alinéa a fait appel à ID Logistics. Le prestataire logistique lui a créé une plate-forme sur mesure de 75.000 m<sup>2</sup> (son plus grand centre en France) sur la zone des Béliers, à Brebières, à quelques minutes de l'A1 et de l'A26. Outre son impressionnante superficie, cette plate-forme intègre de nombreuses caractéristiques environnementales. « Nous voulions un chantier et un site à faible impact environnemental », rappelle Bertrand Jungling, Contract Manager ID Logistics. Sa réalisation a été confiée à GSE qui a livré le bâtiment dans un délai très serré (huit mois). Différentes solutions d'éco-construction et équipements techniques spécifiques ont été mises en œuvre pour réduire de façon sensible

l'impact carbone du site (24 % de réduction) : charpente en bois lamellé-collé, système d'éclairage innovant diminuant de 56 % les consommations d'électricité, récupération des eaux de pluie... Christophe Jorda, Directeur Logistique d'Alinéa, explique qu'il entend bien profiter de l'expertise d'ID Logistics acquise dans la distribution pour atteindre un haut niveau de performance (le prestataire logistique travaille en effet déjà pour Conforama, Castorama, Leroy Merlin, Boulanger...). Sur cette nouvelle plate-forme, ID Logistics réceptionne et stocke l'ensemble des références de meubles et articles de jardin. Pour satisfaire aux exigences d'Alinéa, il s'est équipé du WMS Infolog et réalise ses préparations de commandes par voice picking. Le prestataire a apporté de nombreuses améliorations à ses process : un opérateur est chargé de scanner l'ensemble des colis d'une commande avant chargement. Mais la nouveauté est qu'il ne sait pas de quoi est com-

posée cette commande. Le système informatique lui indique s'il y a une erreur et à quel niveau elle se trouve. Avantages du système : une plus grande fiabilité, traçabilité et praticité. « Un opérateur distrait pouvait valider une commande sans en vérifier correctement la totalité. Désormais, cela n'est plus possible ! » commente Bertrand Jungling. L'objectif, fixé par Alinéa : atteindre un taux de qualité de 99,94%. Selon les rotations, les produits sont livrés sur des gabarits palettes adaptés à la demande (demi-palettes, quart de palettes...). Pour les palettes hétérogènes, si les quantités d'un même article sont importantes, ID Logistics utilise une palette



©ID Logistics

intercalaire afin qu'elle puisse être directement disposée en rayon, sans manipuler des colis... La manutention est essentiellement assurée par « la logistique » pour fluidifier les opérations dans le magasin. « La région bénéficie d'un personnel qualifié dans les métiers de la logistique. C'est un gage de fiabilité et de qualité pour nos prestations, notamment pour la préparation de commandes et le chargement optimal des produits encombrants », souligne Bertrand Jungling. 70 personnes travaillent actuellement sur le site ID Logistics de Brebières. Créé en 2001 par Eric Hémar, le groupe ID Logistics propose une offre globale de prestations dans la Supply Chain, du pilotage du transport à l'entreposage, en passant par le conditionnement et l'organisation transport. Présent sur les cinq continents, le prestataire logistique emploie déjà plus de 5.800 collaborateurs et exploite près de 1,8 million de m<sup>2</sup> d'entrepôts dans le monde. **JPG**

## MES NEWS

## Pixmania étend la mécanisation de son site logistique

Pour son site logistique de 35.000 m<sup>2</sup> implanté en Ile-de-France, Pixmania a retenu Fives Cinetic afin d'étendre la mécanisation de sa préparation de commandes de produits légers. Ce nouveau contrat signé par l'équipementier français vise à garantir un délai de livraison ultrarapide sur un nombre de références toujours plus large. « Pour nous permettre d'accroître significativement nos volumes expédiés, Fives Cinetic réalisera de nombreuses extensions et modifications du circuit de convoyage cartons, avec l'intégration d'une 4<sup>e</sup> ligne d'emballage automatisée et d'une ligne d'étiquetage automatique supplémentaire », précise Grégoire Koudrine, Directeur Logistique de Pixmania. La solution d'emballage automatisée I-pack, fournie par la société B+ Equipement, ajuste les colis en hauteur par pliage (après mesure du contenu) et applique une coiffe pour fer-



©Fives Cinetic

mer le carton. Ce projet sera réalisé courant septembre 2010, sans arrêter l'activité du site. Pixmania.com est le n°1 en France et en Europe des ventes sur Internet de matériel photo, vidéo, son, informatique et téléphonie. Il propose plus d'un million de références allant du jouet à la bagagerie, en passant par le bricolage. **JPG**

## DHL Supply Chain s'installe à Dunkerque

Les Quais de l'Atlantique, bâtiment logistique de 20.000 m<sup>2</sup> inauguré en septembre 2008 à proximité du terminal rapide à conteneurs de Dunkerque, a enfin trouvé preneur. Du moins pour la moitié du bâtiment, soit un peu plus de 11.450 m<sup>2</sup> (deux cellules sur quatre). Un bail de neuf ans a été signé entre le propriétaire du site, Foncière Europe Logistique, et le prestataire logistique DHL Supply Chain. Le client final est



©DHL

la société Lesieur, dont l'une des trois principales usines est basée à Coudekerque-Branche, à une dizaine de kilomètres de là. Le but du producteur d'huile est de regrouper en un seul site le stockage pour le marché français des produits de la marque, répartis auparavant sur trois unités (dont l'une exploitée par DHL à Lomme). L'aspect trimodal du site des Quais de l'Atlantique (fer, route et mer), ne serait pas exploité par ce projet, du moins dans un premier temps. **JLR**

## TimoCom met en relation Hinterland et La Martiniquaise

La société Martiniquaise (18 usines et 270 millions de bouteilles vendues en 2007) cherchait de nouveaux prestataires transport. Pour y parvenir, cette entreprise de spiritueux a choisi la plateforme d'appels d'offres de TimoCom. Cette société allemande propose en effet depuis quelques mois un nouveau produit TC eBid (Cf. Newsletter 940) pour mettre en relation chargeurs et transporteurs. Valérie Lyet, Directrice des achats du groupe La Martiniquaise explique que cette mise en relation qualifiée s'effectue d'une manière rapide et simple : « TC eBid diffuse nos appels d'offres uniquement auprès des transporteurs présélectionnés selon nos besoins. Ainsi nous recevons une liste avec leurs propositions de cotations. Pour les industriels comme nous, cela représente incontestablement un gain de temps au niveau de la procédure et de l'analyse des réponses ». Côté transporteur, la société Hinterland se félicite également de cette mise en relation. Benoît Klein, Directeur général d'Hinterland, une PME de Montoir de Bretagne, s'explique : « Les chargeurs sont rassurés par les contrôles de qualité opérés en amont par TimoCom. Pour nous transporteurs, l'intégration dans cette plate-forme nous ouvre les portes et nous facilite l'accès à de nouveaux clients. Nous sommes informés régulièrement des trafics potentiels et nous répondons à des appels d'offres concernant toute la France et même l'Europe ». De son côté TimoCom estime que son offre s'inscrit dans une approche gagnant-gagnant dans la mesure où chaque partie y trouve son compte. Concernant la collaboration entre La Martiniquaise et Hinterland, d'autres réflexions seraient engagées, notamment pour une activité liée au transport de rhum depuis les Antilles. **JPG**



©TimoCom

## MES NEWS

## Bilan 2009 en demi-teinte pour Heppner

2009 n'a pas épargné le prestataire Heppner qui enregistre une chute de son CA consolidé de -13,2 %, soit 477 M€ contre 550 M€ en 2008. Toutefois, malgré un résultat d'exploitation de 2M€ (-59 % par rapport à l'année précédente) et des charges exceptionnelles conséquentes, le résultat net est pratiquement à l'équilibre (-0,3 M€ contre 3,1 en 2008). Les cinq activités principales ont été impactées par la crise économique et ont subi une baisse significative de leur CA : -13 % pour la messagerie France (182 M€), -5,7 % pour l'affrètement national (70,8 M€), -12,6 % pour la partie internationale terrestre (126 M€), -30 % pour l'activité Overseas (41 M€) et -8,8 % pour la logistique (58 M€). Outre la logistique traditionnelle d'entreposage et de gestion de stock, la société a développé de nouvelles prestations de cross-dock répondant ainsi à une volonté croissante de réduction des



©Heppner

stocks. 2010 s'annonce plus sereinement. En effet, le premier trimestre a été marqué par une progression de 6 % du CA par rapport à la même période en 2009. Néanmoins, l'essentiel de la croissance s'est concentré sur mars. Compte tenu de la situation économique, le groupe maintient une gestion prudente et opportuniste sur le marché national et poursuit ses investissements à l'international afin de bénéficier de la croissance des pays émergents. A plus longue échéance, Heppner continue à investir dans trois domaines clés : l'immobilier (construction de nou-

veaux sites), les innovations technologiques (nouveau portail internet, projet d'informatique embarquée et de géolocalisation, modernisation de l'outil d'aide à la décision) et la croissance durable (calcul de l'empreinte Carbone, suivi de la consommation de carburant, renouvellement de la flotte par des véhicules plus propres, constructions de nouveaux bâtiments « propres »). « Nous traversons cette période critique de crise en conservant la capacité d'assurer à nos clients un service optimal et de qualité. Dans un contexte de concentration du marché, Heppner garde intact son potentiel et sa volonté d'aller de l'avant et poursuit plus que jamais ses investissements. Notre multi-spécialisation de longue date, notre bonne santé économique et notre trésorerie disponible nous placent en de très bonnes dispositions pour nous sentir d'attaque et affronter sereinement l'avenir », affirme Jean Schmitt, PDG d'Heppner. **JF**

12

## Ulma mécanise un entrepôt Système U Ouest

Système U Ouest modernise sa plate-forme des Herbiers, spécialisée dans la distribution des produits « textile » (vêtements, sous-vêtements, chaussures, etc.) et « bazar » (appareils photo, clé USB, DVD vierges, etc.). C'est en coopération avec le Groupe Ulma qu'un projet de mécanisation a vu le jour, novembre 2009 pour les références « bazar », et avril 2010 pour le « textile ». L'objectif était double : accroître le nombre de références sans agrandir l'entrepôt et optimiser le processus de préparation de commandes en améliorant la pro-

ductivité et la qualité des opérations. Ulma Handling Systems a mis en place six transstockeurs de type « Miniload – Fine Stocker » avec des zones de prélèvement spécialisées. Un et deux postes fixes, respectivement pour le bazar et le textile, préparent des références à faible rotation sur un modèle « Goods to man ». Pour les références à moyenne et forte rotation, la préparation s'appuie sur 3.600 positions dynamiques approvisionnées automatiquement par les transstockeurs. Dans ce cas, chaque préparateur est en mesure de préparer simultanément quatre com-

mandes. Ils sont assistés par des afficheurs lumineux de type « Pick to Light », disposés à la fois sur les positions à prélever et sur les chariots de préparation (Wifi). La capacité totale de stockage du système est de 34.000 bacs. Il peut traiter 2.000 références « bazar » à raison de 5.000 lignes de commandes par jour, ainsi que 7.000 références « textile », soit 22.000 lignes de commandes par jour. L'ensemble est piloté par un WMS développé par Ulma handling Systems. Il s'agit du premier système robotisé de stockage et de préparation de colis mis en œuvre dans un entrepôt de Système U. 4,5 M€ ont été investis et le ROI théorique est de 2,5 ans. « La réussite de ce projet est en grande partie liée à l'étroite collaboration instaurée entre nos équipes et celles d'Ulma Handling Systems », conclut Alain Rocquefelte, DG de Système U Ouest. **JF**



Les cinq transstockeurs pour la partie textile.



Zone de préparation dynamique pour les références à moyenne et forte rotation.

©Ulma

## MES NEWS

## Savoie résiste à la crise

Avec un CA consolidé 2009 de 81,9 M€ Savoie maintient un niveau équivalent à 2008. L'activité de sa filiale informatique logistique, a-SIS, a contribué significativement à ce résultat, avec un CA de 24,5 M€ en croissance de 12 %. Ce sont notamment les secteurs du e-commerce et du textile qui ont boosté l'activité. 2009 a en effet été marquée par la signature de contrats d'équipement de solutions de mécanisation chez Photobox, Kiabi et Idgroup (Okaïdi) ou même dans d'autres secteurs comme chez Sisley (cosmétique), Guerbet (pharmaceutique), Descourt & Cabaud (industrie et bâtiment) et Daunat (agroalimentaire). La part de l'international joue également un rôle important puisqu'elle représente 39 % des commandes pour Savoie et 37 % pour a-SIS. Les perspectives 2010 suivent ces tendances. « En 2010, la croissance passera par l'innovation, l'international et le renforcement de nos activités de conseil et d'intégration », commente Frédéric Mancion, Président de Savoie. L'ouverture cette année d'un bureau à Chicago devrait encourager la progression de la part de l'international, spécialement aux Etats-Unis. Par ailleurs, Savoie affiche une volonté d'évoluer vers le métier de « fabricant – intégrateur », se prévalant de disposer en interne du savoir et des ressources nécessaires pour ce type de prestation. **JF**



Frédéric Mancion,  
Président  
de Savoie

## Contrat entre Air France et SDV

Thierry Bellon, Délégué général aux achats d'Air France et Thierry Ehrenbogen, Directeur général de France Méditerranée (SDV) ont signé un contrat de trois ans portant sur des activités logistiques accompagnées de transport route/aérien et douanes. Dans le cadre de ce contrat, SDV sera en charge de la logistique d'entreposage sur sa plate-forme d'Eragny. Plus de 3.000 m<sup>2</sup> de surface seront utilisés pour le stockage d'imprimés, d'articles publicitaires, de matériel d'exploitation et d'équipements de protection. Les activités de fret porteront sur l'expédition de documents et d'équipements de déménagement. Ce contrat représenterait plus de 19.000 expéditions aériennes et route par an. **JPG**



De gauche à droite :  
Thierry Ehrenbogen,  
Directeur général de  
France Méditerranée et  
Thierry Bellon,  
Délégué général  
aux achats  
d'Air France.

## Indicateur Marché du Transport

### Une étude exclusive Transporeon/Capgemini

Chaque trimestre, la Newsletter de Supply Chain Magazine communiquera via un lien Internet, l'Indicateur du Marché du Transport. Cet indicateur a pour objectif de fournir des informations précises sur l'évolution des prix du transport et autres dynamiques du marché du transport aux Responsables logistiques et autres groupes d'intérêt. Il est le fruit d'une collaboration entre la société allemande Transporeon et Capgemini Consulting.

Les indices présentés dans le rapport sont basés sur la plate-forme logistique de Transporeon, sur laquelle les affrèteurs effectuent leurs appels d'offre de transport et traitent quotidiennement leurs besoins en transport avec leurs partenaires privilégiés du secteur du transport. La plate-forme gère un volume annuel de transport de plus de 2 Md€ dans l'ensemble des pays européens. Les informations sont fournies anonymement par la plate-forme puis

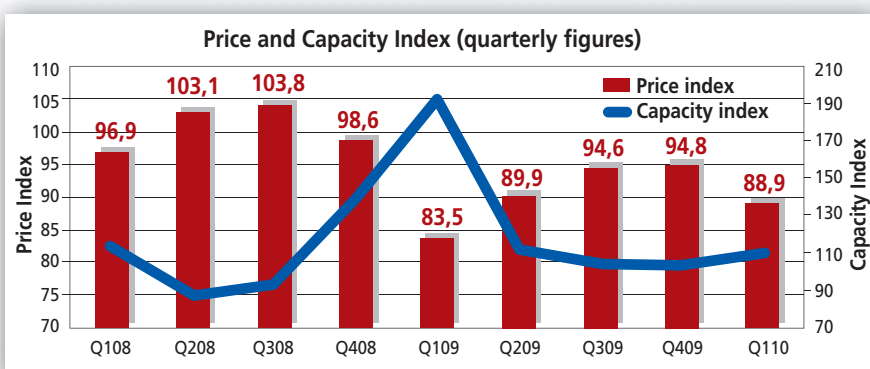
analysées par Capgemini Consulting. Les indices mensuels sont alors calculés puis publiés trimestriellement. Outre chaque publication de l'Indicateur, un ou plusieurs thème(s) de marché sont abordés et étayés par une analyse détaillée.

La 3<sup>e</sup> édition (Mai 2010) de l'Indicateur du marché du transport (IMT) de Transporeon et Capgemini Consulting révèle qu'après une tendance

à la hausse en 2009, les taux de transport (prix moyens) sont à nouveau en baisse en 2010. Une hausse des prix a néanmoins été enregistrée en mars 2010. Elle pourrait se poursuivre sur le second trimestre 2010.

Pour accéder à l'étude, <http://fr.capgemini.com/ressources/publications/lindicateur-du-marche-du-transport/>

Graphique 1 : Indice de Prix et de capacité, trimestriel (Q1 2008 – Q1 2010)



Une chute considérable des prix au 1<sup>er</sup> trimestre 2010 (surtout en janvier/février)

## ILS BOUGENT

**Dominique Maupu,**  
Vice-Président de Sernam

Dominique Maupu, 46 ans, rejoint Sernam en qualité de vice-Président. Membre du directoire de l'entreprise, il exercera ses fonctions aux côtés de Philippe Chevalier, Président du directoire,

Christophe Thiebaud-Girard, DG opérationnel et Edouard Jeulin, DG Finance et Achats. Ce diplômé de l'EM Lyon était depuis 2007 Directeur exécutif de Lapeyre. Il avait exercé auparavant les responsabilités de DG de Darty.com et de Directeur exécutif de K par K. Sernam dispose de 55 sites, emploie 1.800 collaborateurs et réalise un CA de 330 M€. **JPG**

**Philippe Réchaussat**  
rejoint JDA Software

C'est un peu un retour aux sources : après plus de 15 ans d'expérience auprès d'éditeurs majeurs du secteur de la Supply Chain (Manugistics, Dynasys, Aspentech, IBM/ILOG),

Philippe Réchaussat rejoint JDA Software en qualité de Consultant Supply Chain. Sa mission sera de promouvoir l'offre logicielle JDA sur les marchés EMEA. Philippe Réchaussat est aussi certifié CPIM, CSCP, CPF, partenaire agréé du cabinet MGCM ainsi que « Master Instructor » du module Supply Chain Certified Professional de l'APICS. Avec les acquisitions de Manugistics en 2006 et d'i2 Technologies en janvier dernier, JDA Software entend se positionner désormais comme « the Supply Chain Company » chez plus de 6.000 clients distributeurs, grossistes, transporteurs et fabricants dans le monde. Son offre progicielle complète et intégrée vise à améliorer les processus d'optimisation et d'exécution des fonctions métiers de ses clients, auxquelles elle apporte une vision consolidée depuis les matières premières entrant en fabrication jusqu'au produit fini. **JPG**

## MES SORTIES

5 mai, Paris  
**Airbus veut réduire de 30 % ses coûts logistiques**

Salles comble pour la conférence « Airbus » organisée le 5 mai à la maison de la Recherche. Pour évoquer le grand projet de transformation que connaît depuis 2006 l'industriel, le cabinet Freelog avait invité Pascal Eymery, VP Power 8



Pascal Eymery

Supply Chain & Logistics et Steve Belot, Patron de la branche aéronautique de Kuehne + Nagel. En introduction, Pascal Eymery a rappelé que ce vaste projet de rationalisation vise avant tout à améliorer la rentabilité d'Airbus. « La Supply Chain, une des activités concernées par Power 8, ayant pour objectif de réduire de 30 % ses coûts par appareil. Pour y parvenir, l'une des premières décisions que nous avons prise est d'externaliser tout ce qui peut l'être et de confier à un prestataire unique la logistique (Lead Logistics Provider) et à un autre le transport (Lead Transport Provider) ». A partir de 2007, Airbus part à la recherche d'un partenaire capable de gérer la logistique physique et de mettre en place les systèmes d'information. Après une phase de réflexion et de négociation de plusieurs mois, c'est finalement K+N qui est retenu en juin 2008. La prestation est globale et concerne toute la logistique depuis la commande de l'avion jusqu'à sa livraison. « Notre rôle va bien au-delà d'un 3PL classique », a lancé Steve Belot en début d'intervention, expliquant en substance que le prestataire doit non seulement passer les commandes, les préparer, effec-

tuer le contrôle en réception, gérer les niveaux de stocks, livrer sur bord de chaîne... mais aussi effectuer des opérations extrêmement diverses (mixage des colles par exemples) et s'engager avec Airbus dans la mise en place de nouveau

processus intégrant le Lean Manufacturing. « Nous ne pouvions cependant avancer sur ce terrain sans l'accompagnement d'un cabinet qui apporte à la fois une expertise et un regard extérieur. C'est pourquoi nous avons fait appel à Freelog », a précisé Steve Belot. Jean-François Michel, PDG de Freelog a pour sa part souligné la complexité d'un projet qui revêt une dimension internationale et multiculturelle. Le consultant a proposé quelques pistes de réflexion et de conseils à l'usage des entreprises qui se lancent dans de grands projets de transformation, illustrant le propos d'exemples très concrets. Enfin, il a rendu hommage aux efforts d'Airbus pour rationaliser ses flux et réduire ses coûts : « Il était important de mettre en place une Direction Supply Chain pour aller aussi vite et aussi loin dans un projet de si grande ampleur ». Pascal Eymery s'est déclaré satisfait de cette collaboration qui, semble-t-il, devrait encore s'amplifier à travers la mise en place de nouveaux chantiers, notamment pour une meilleure intégration des fournisseurs. **JPG**

**NB : Les slides de la conférence sont consultables sur [www.SupplyChainExpo.fr](http://www.SupplyChainExpo.fr)**

## MES PRODUITS

## Le Tonerio Optimax de Toyota surveille sa consommation

Toyota Material Handling Europe lance la version Optimax de sa gamme de chariots élévateurs thermiques Tonerio. Disponibles en gaz ou diesel, ces engins ont des capacités de levage de 1.5 tonne à 3.5 tonnes. La principale innovation de la version Optimax réside dans le paramétrage qui donne la possibilité d'optimiser, en fonction de l'application et de l'utilisation réelle du chariot, les performances de la machine et sa consommation. Le Tonerio Optimax est par ailleurs doté d'une commande automatique de levage qui détermine la vitesse optimale de levée sans monter en régime. Toujours dans le souci de diminuer la consommation,

Toyota a équipé le Tonerio Optimax de pneus SC 20 Continental qui offrent une résistance au roulage plus faible. Autre nouveauté : un indicateur de poids de la charge afin d'éviter les accidents. *JLR*



## FlexRide amoindrit les chocs

Crown équipe ses transpalettes motorisés WT3000 et ses chariots à contrepoids et conducteur debout RC 5500 de la suspension flottante FlexRide. Ce système réduit l'impact des chocs et des vibrations pour les conducteurs debout sur les plates-formes des chariots, tout en gagnant en stabilité et en confort. La fermeté de

cette suspension est par ailleurs réglable selon les préférences de chaque opérateur et peut aussi s'adapter à sa masse pour une meilleure efficacité. *CP*



## MES PRODUITS

## Des étiquettes en couleurs

Zebra Technologie, spécialiste de solutions d'impression, lance les étiquettes thermiques IQ Color pour imprimer en



couleurs et sur mesure. Les utilisateurs personnalisent leurs étiquettes en choisissant la taille, la forme, et jusqu'à trois couleurs (sur les huit disponibles). Lors de la fabrication des étiquettes, la machine applique des révélateurs de couleurs sur les zones sélectionnées. Les zones de couleurs ne sont pas apparentes sur l'étiquette et seront activées uniquement pour rendre visibles des informations spécifiques. Une technologie qui peut trouver de nombreuses applications : faire ressortir ou prioriser des commandes, assurer une gestion FIFO et identifier des produits mal positionnés, mettre en valeur des offres promotionnelles ou des caractéristiques produit, etc. « En supprimant le besoin d'étiquettes couleurs pré-imprimées qui exigent le changement de rouleaux ou d'imprimantes, les clients pourront améliorer leur productivité », estime Thierry Vasseur, Regional General Sales Manager de Zebra. **JPG**

## MES SORTIES

26 mai à Paris  
Naissance de Fluxess

Le 26 mai au soir a eu lieu le lancement officiel de Fluxess, une association entre trois entreprises qui souhaitent proposer une offre globale (conseil, intégration de solutions informatiques, hébergement...) sur le marché de la Supply Chain. Au cours de cette cérémonie, Olivier Poelaert (CetSI), Membre fondateur de Fluxess, a dressé un panorama des tendances de ce marché (recherche de vélocité, besoin de ROI, fébrilité de l'offre), avant de céder la parole à Olivier du Couedic (Sevolog), autre Membre fondateur, qui a tenu à rappeler les principes et



André Benayoun,  
DSI, DHL  
Supply Chain  
Solutions

les fondamentaux de l'alliance Fluxess. Plusieurs personnalités ont ensuite présenté leur activité et décrit le partenariat qui les unit déjà avec l'un ou l'autre des membres fondateurs. Ainsi André Benayoun, VP IT France Maroc de DHL Supply Chain a largement commenté les raisons pour lesquelles DHL a souhaité se recentrer sur son cœur de métier et s'appuyer sur un presta-

taire comme CetSI, aujourd'hui membre de Fluxess. Une solution performante et économique qui, selon le DSI, pourrait faire tâche d'huile dans les autres filiales du groupe. Puis Tony Tétard de la société Placo a expliqué les motivations qui l'ont conduit à faire appel à Sevolog pour mettre en place du Wifi et de la traçabilité dans un environnement SAP sur le site de Chambéry. Pierre-Jean Taverne, Directeur application SAP chez Agrostar (groupe Stef-TFE) a mis l'accent sur la technologie au service de la performance, expliquant là encore les raisons qui l'ont incité à s'appuyer sur les compétences de Fluxess. Enfin, Stéphane Delamazure, DSI et Directeur logistique de Brandt, spécialiste de l'électroménager (Fagor Group, 8 millions d'appareils/an), a beaucoup insisté sur l'aspect sécuritaire d'une logistique efficiente 24h/24. Après cette série de témoignages, Olivier Poelaert est passé sans transition du pilotage de la Supply Chain à celui de la voiture ancienne. En effet, cette cérémonie se déroulait à Courbevoie, près de la Défense, dans le cadre de l'Atelier 46, un garage spécialisé dans la réparation de véhicules GT des années 50/60 (autre passion d'Olivier Poelaert). Tout en prenant un verre, les participants ont ainsi pu découvrir des modèles mythiques parfois très rares. L'Atelier 46 est également le siège d'un club de passionnés qui peuvent disposer à loisir de la mise en commun de ces véhicules d'exception. **JPG**



Visite de l'Atelier 46

## MES SORTIES

## 6 mai, Paris Le Flowcasting au cœur du débat

L'éditeur Acteos a organisé le 6 mai à Paris une matinée de conférences et d'échanges sur le Flowcasting. À l'origine de cette initiative, le lancement d'Acteos PPS, solution informatique qui s'appuie sur les sorties de caisse pour établir des prévisions par magasin. « *Plus on est près du consommateur et moins on risque de se tromper* », devait affirmer Joseph Felfeli, PDG d'Acteos en ouverture de la matinée. Naoufel Cheikrouhou, Chef du groupe de gestion des opérations EPFL à l'École Polytechnique de Lausanne a rappelé les principes du Forecasting et les différentes méthodes de prévision avant de passer le relais à Thierry Jouenne, Professeur associé au CNAM, qui a présenté le concept du Flowcasting et dressé un bilan de l'expérience



Alexandre Morel  
(à gauche)  
et Joseph Felfeli



Gilles Roux,  
DSIO  
de Schiever



Thierry  
Jouenne,  
ardent  
promoteur  
du Flowcasting

réalisées en central (pour tenir compte de données nationales, comme la conjoncture par exemple) avec un horizon plus lointain ? Qui doit gérer les variables explicatives en magasin ? Bref, une matinée de conférences particulièrement riche qui, à défaut de répondre à toutes les questions, a eu le mérite de relancer le débat autour du Flowcasting cher au consultant québécois André Martin. Et pour les flow-sceptiques, Alexandre Morel, Directeur marketing et commercial d'Acteos a conclu sur une proposition audacieuse : « *Essayez gratuitement Acteos PPS pendant trois mois. Nous nous engageons à vous aider dans la mise en œuvre sans aucune obligation de votre part. Mais nous sommes tellement certains du résultat qu'après cette période de test, il est évident que vous voudrez l'installer dans tous vos magasins* ». C'est beau la foi ! **JPG**

Casino-Sarbec, qui avait donné des résultats mitigés (CF. Forum d'Été 2009 et article dans SCM). Plus positif, Gilles Roux, DSIO du Groupe Schiever (enseigne d'1,3 Md€ de CA/6.700 personnes, qui possède des magasins aux marques Auchan, Atac...), a détaillé la mise en place d'Acteos PPS dans un magasin pilote. « *Notre objectif était de tendre vers le zéro défaut tout en réduisant les stocks* ». Or, pendant la phase de test, ils ont fondu de 30 %. Un chiffre qui, de l'aveu du Responsable informatique, ne serait pas uniquement lié à la mise en place du logiciel. Quoi qu'il en soit, il faut croire que le distributeur a jugé le pilote suffisamment positif puisqu'il va déployer la solution sur 120 points de vente (40 avant août, puis 80 avant octobre 2010). « *Toutefois, reconnaissait hier Gilles Roux, l'outil n'est pas forcément attendu avec une grande sérénité dans les magasins. La résistance au changement est forte et il faudra beaucoup de pédagogie pour faire comprendre aux acteurs locaux qu'il s'agit avant tout d'une aide à la décision et que l'outil ne fera pas le travail à leur place* ». Les différentes présentations n'ont pas manqué de susciter un large débat et de nombreuses questions : Est-il pertinent de déporter l'intelligence du marché uniquement dans les points de vente ? Comment réconcilier, sorties de caisses, prévisions de vente court terme par magasin, et prévisions

## EN BREF...

## MONDE

**Alliance DASH7**

Le logisticien danois Damco, du groupe A. P. Moller – Maersk, est le dernier à rejoindre Alliance DASH7, le groupement d'entreprises et d'organisations qui promeuvent un nouveau standard de transfert de données sans fil : DASH7. Fondé sur le standard ISO 18000-7 et fonctionnant à 433 MHz, ce standard facilite la communication entre appareils en faisant fi des obstacles comme l'eau, les murs et les objets métalliques qui peuvent bloquer d'autres signaux radio-fréquence. Il permet de tracer, grâce à des tags, les flux de biens tout au long d'une Supply Chain. Créée en 2009, l'Alliance DASH7 compte plus de 40 membres, dont Michelin, Savi Technology, ST Microelectronics, Texas Instruments et le Département américain de l'Énergie. CC

## ETATS UNIS

**ACE choisit Four Soft**

L'éditeur indien de solutions informatiques Four Soft conquiert un nouveau client américain, American Cargo Express (ACE), commissionnaire de transport, agent en douane et 3 PL qui possède sept bureaux aux Etats-Unis. ACE va déployer 4S Visilog, portail web collaboratif pour la gestion des commandes et la visibilité, qui améliore l'efficacité du processus de gestion des expéditions. Four Soft déclare que désormais 17 des 25 plus grands commissionnaires de transport mondiaux utilisent ses solutions. CC

## VU AILLEURS

## EUROPE

**Service bimodal**

**D**B Schenker, filiale du groupe Deutsche Bahn, lance le nouveau service DB Schenker Hangartner, qui combine transport routier et ferroviaire. Cette offre de services a été intégrée dans les organisations par pays. Si le transport ferroviaire combiné non accompagné est utilisé pour la majeure partie du transport, le chargement et la livraison se font par camion. Ce nouveau service fonctionne sur le corridor Nord-Sud depuis la Scandinavie jusqu'en Italie en passant par l'Europe centrale. Le centre opérationnel intermodal de Zurich, en Suisse, fournira des services sur des lignes régulières



©DB Schenker

plusieurs fois par semaine. La solution s'adresse aux clients transportant des marchandises lourdes comme le papier, les produits blancs, les boissons et le mobilier. Le service sera étendu à l'ouest de l'Europe. CC

## CHINE

**DDS Logistics signe avec un transitaire**

**L'**éditeur français DDS Logistics a signé avec le transitaire Celtic China Group, filiale des sociétés Celtic Global Services et Groupe Legendre. Cette société, en forte croissance, compte près de 70 clients dans des domaines très diversifiés. Benoît Honnart, Directeur de Celtic China Group estime que l'implémentation de cet outil informatique devrait lui permettre de franchir un nouveau cap : « *Aujourd'hui nous avons atteint une taille critique où se pose la question de nos procédures et systèmes d'information. Le logiciel DDS Freight, qui sera opérationnel début juin, va nous permettre d'aller plus loin. Nous allons centraliser et*



Benoît Honnart

©DDS logistics

*automatiser les données relatives au transport, que ce soit sur la partie cotation, douanes, facturation ou la gestion des approvisionnements. Nous devrions économiser 25 % du temps habituellement consacré aux informations et à la partie administrative* ». Avec cette nouvelle signature l'éditeur conforte sa présence sur le territoire chinois. Fabrice Lebret, Responsable de la filiale, constate qu'après quelques premiers succès remportés auprès de chargeurs, c'est désormais l'ensemble de l'offre qui opère en Asie. DDS Logistics est implantée en Chine depuis 2008 avec une filiale à Hong Kong et un bureau commercial à Shanghai. JPG

## VU AILLEURS

## ETATS UNIS - CHINE Deux hubs tout frais pour UPS

UPS a ouvert un hub aérien à Shenzhen en Chine et agrandi celui de Louisville, aux Etats-Unis. Le nouveau centre de tri et de transit inter-Asie de l'aéroport international de Baoan Shenzhen, au cœur du delta de la Rivière de Perles, remplace désormais le hub de Clark, aux Philippines. Ayant coûté 180 M\$ (147 M€), il relie les grands centres asiatiques.

« Compte tenu de l'augmentation du fret le long de la frontière sud de la Chine, il est plus pratique de trier et d'expédier les colis depuis un hub plus proche de nos clients », a déclaré Dan Brutto, Président d'UPS International. Le centre de 89.000 m<sup>2</sup>, qui



©UPS

emploie 400 personnes, comprend une unité de dédouanement express, des installations de tri, des zones de traitement et de rassemblement du fret, ainsi que des rampes de chargement. Il traite 18.000 colis par heure en période normale contre 7.500 précédemment aux Philippines. Mais sa capacité peut être portée à 36.000 colis par heure. L'agrandissement de Worldport, le centre mondial de tri de colis aériens de Louisville, porte sa superficie à 1.600.000 m<sup>2</sup>. Il peut gérer 416.000 colis par heure, contre 350.000 auparavant. Il comporte 70 places de stationnement pour avions. Les travaux ont coûté 1 Md\$ (817 M€). CC

## EN BREF...

## MONDE

### Le fret aérien morose jusqu'à mi-2011

L'activité de fret aérien a diminué de 26 % en valeur en 2009, passant de 60,7 Md\$ (49,6 Md€) à 44,9 Md\$ (36,7 Md€). L'incertitude sur l'économie américaine et la zone Euro va continuer à peser sur le fret aérien pendant deux ans, selon David Hoppin, Directeur Général de l'analyste MergeGlobal. Il ne s'attend pas à un retour au niveau d'activité d'avant la récession de l'industrie du fret aérien avant mi-2011.

(Eyefortransport, 25/05/10)

## EN BREF...

## PAYS BAS

**TNT Post acquiert Kowin**

Dans le cadre de sa stratégie Vision 2015 annoncée le 3 décembre 2009, le hollandais TNT Post souhaite devenir un leader dans la chaîne globale du e-commerce. Aussi a-t-il acquis son compatriote Kowin, fournisseur de solutions e-commerce spécialisé dans le shopping en ligne, afin de renforcer ses possibilités en tant que fournisseur de services tout en un sur le marché en ligne. CC

## ETATS UNIS

**2009, année noire pour les 3PL**

Le CA des 3PL aux Etats-Unis s'établit à 104,1 Md\$ (85 Md€) en baisse de 16 % par rapport à 2008, selon une étude du cabinet américain Armstrong & Associates. Le secteur d'activité le plus atteint par la crise est le transport international, qui, avec 35,1 Md\$ (28,7 Md€) de CA chute de 23,7 %. Vient ensuite le transport dédié, en recul de 16% à 9,4 Md\$ (7,7 Md€), puis le transport domestique, dont le CA de 31,8 Md\$ (26 Md€) diminue de 15,1%. L'entrepôt et la distribution voient leur activité réduite de seulement 5,3 %, à 27,8 Md\$ (22,7 Md€) mais leur marge nette fond d'un quart à 2,1 %. La marge nette de l'ensemble des activités des 3PL s'élève à 4,7 % (-11,3 %). Le cabinet affiche pourtant son optimisme pour 2010, prévoyant une hausse du CA des 3PL de 13,4 %, équivalant au niveau d'activité de 2007. CC

## VU AILLEURS

## ASIE PACIFIQUE

**DHL investit dans les services techniques**

La filiale de Deutsche Post, DHL, souhaite accroître sa part de marché sur la logistique de service externalisée en Asie Pacifique, qui vaut 3 Md€ DHL va investir 50 M€ sur cinq ans dans son offre de services techniques, partie intégrante de son offre de logistique de service. Le groupe a ouvert son premier centre de compétences asiatique en services techniques dans son hub logistique de Penang, en Malaisie. Il assure aussi bien le stockage et la distribution de pièces détachées que de la Reverse Logistics, qui comprend notamment

les tests et les réparations de matériel. « Nous estimons que le marché croît de 25 % par an, souligne Paul Graham, PDG de DHL Supply Chain, Asie Pacifique. Nous avons l'opportunité de combler le fossé entre les sociétés offrant des réparations techniques et les prestataires logistiques. » La solution de logistique de service de DHL s'appuie sur un réseau de 16 centres de distribution et de 490 sites de stockage en Asie Pacifique. « 15 % de nos 400 sites chinois et 40 % de nos 470 sites indiens offrent de la logistique de service, précise Paul Graham. Nous souhaitons doubler ces chiffres dans les trois à cinq ans. » Au Japon, 20 % du réseau de 270 sites offrent de la logistique de service ; l'objectif est de monter la barre plus haut en termes de qualité de services techniques. A Singapour, où existe déjà un centre d'appels pour la logistique de service pour l'Europe et l'Asie Pacifique fonctionnant 7j/7, DHL prévoit de lancer un centre d'excellence de développement de solutions, chargé de réaliser le design des solutions et de fournir des services de conseil aux clients. CC



©DHL

## ROYAUME UNI

**Delmar prend pied en Europe**

En créant Delmar-Wilgo International (Royaume-Uni), le groupe de transit international et de courtage en douanes canadien Delmar, basé à Montréal au Québec, établit sa première entité en Europe. Elle est le fruit d'un partenariat avec Wilgo Freight Services Limited. Cette société britannique de transport intercontinental, commissionnaire de transport international, logisticien et agent en douanes, emploie plus de 80 salariés sur ses sites de Wickford, de l'aéroport d'Heathrow, de Douvres et de Shenstone dans les Midlands. En 2010, Delmar ouvre aussi trois nouveaux bureaux en Chine et s'implante à Hong-Kong et Taiwan. CC

## VU AILLEURS

## CHINE

**K + N choisi par John Deere**

Le fabricant de matériels agricoles et espaces verts américain John Deere a confié à Kuehne + Nagel la gestion de son centre national de distribution de pièces détachées à Tianjin, en Chine. John Deere a décidé d'y centraliser son service après-vente. Le groupe logistique suisse dédie un entrepôt de 5.500 m<sup>2</sup> aux 170.000 unités de produits John Deere (10.000 références). Le prestataire gère notamment le transport amont depuis les trois usines de l'industriel à Tianjin, Jiamusi et Ningbo, la réception, le contrôle qualité, le picking et la distribution aux revendeurs chinois. A l'avenir, le site de Tianjin servira de centre de distribution régional pour les autres pays d'Asie Pacifique. **CC**



©K+N

## ESPAGNE

**Aki sélectionne Ceva**

Ceva Logistics a signé un contrat de cinq ans d'une valeur de 50 M€ avec l'enseigne de bricolage Aki, filiale du groupe français Adeo, présente en Espagne avec 35 magasins et au Portugal. Ceva gère l'ensemble de la Supply Chain espagnole d'Aki : transport, traitement des flux d'importation depuis l'Asie jusqu'au port de Valence, centre de consolidation de 30.000 m<sup>2</sup> au sein de la plate-forme Ceva d'Ontigola, au sud de Madrid, distribution annuelle de 9,6 millions d'unités aux magasins espagnols. Aki prévoit d'étendre son réseau à 50 magasins dans les cinq ans. Aki utilisera les solutions de WMS, WMS Click et de TMS, Matrix TMS proposées par Ceva. La sélection du prestataire s'est notamment faite sur le caractère durable de la plate-forme d'Ontigola : panneaux solaires, collecte et utilisation des eaux de pluie. **CC**

## ALLEMAGNE

**Des PME qui collaborent**

En Allemagne, la branche transport et logistique devrait renouer avec une croissance de 3 % en 2010. Selon une étude de Steria Mummert Consulting et de l'Institut F.A.Z., la compétition dans la branche est de plus en plus forte et les clients font pression sur les prix. 54 % des industries de biens de consommation et des distributeurs souhaitent se voir proposer une offre globale de la part de leur prestataire logistique. Pour survivre, les PME du secteur doivent coopérer au sein de réseaux logistiques régionaux, afin d'améliorer leur productivité et de fournir des solutions globales. **(DVZ Deutsche Logistik-Zeitung, 01/06/10)**

## EN BREF...

## TURQUIE

**Trois nouveaux ports**

D'ici 2014, la Turquie va construire trois nouveaux ports, ce qui représente un investissement de 1 Md\$ (817 M€). Un nouveau port de conteneurs verra le jour à Mersin, en Turquie méridionale, en face de Chypre. Le second sera celui de Candarli, et le dernier, celui de Filyos, sur la Mer Noire. *(Logisticamente, 28/05/10)*

## AFRIQUE DU SUD

**Caterpillar Logistics Services ouvre une plate-forme pour Daimler**

Dans le cadre d'un partenariat mondial avec son client Daimler AG depuis 1999, le prestataire logistique Caterpillar Logistics Services ouvre en Afrique du Sud un centre de distribution de pièces détachées pour le compte de Mercedes Benz South Africa. Cet entrepôt de 15.000 m<sup>2</sup> est situé à Isando, dans la province septentrionale du Gauteng, à une cinquantaine de kilomètres de Pretoria. Il est utilisé essentiellement pour des opérations de type cross docking pour des livraisons par air, mer ou route de pièces détachées aux concessionnaires Mercedes en Afrique du Sud et à destination des pays proches. Caterpillar Logistics Services exploite déjà six autres plates-formes logistiques pour Daimler dans le monde : Jacksonville (Alabama), Varsovie, Le Caire, Dubaï, Singapour et Melbourne. *JLR*

**Le client-roi a bon dos !**

**A** première vue, tout semblait bien réglé dans l'entrepôt de cette société high-tech. Les colis et les palettes bougeaient et se rapprochaient des quais où des camions se remplissaient tranquillement. Tout à coup, sortant d'un bureau, une jeune femme visiblement inquiète part sillonner les allées à la recherche d'une commande en cours. Est-elle au stade du prélèvement, de la préparation ou du contrôle final avant facturation et expédition ? Trou noir classique entre l'édition de la picking-list et la facturation, que seuls les WMS maîtrisent. Efficace dans sa recherche, elle localise rapidement la commande sur une palette au contrôle. Ouf !

**Mais pourquoi tant d'effervescence ? Réponse instantanée et magique :**

- C'est le client!
- Ah bon ?
- Oui, il annule sa commande. Enfin, il la repousse...  
Bref : il ne faut pas qu'elle parte !
- Ah... Et il change d'avis là, maintenant ?
- Oui, ça lui arrive de temps en temps, mais c'est un bon client.
- Et si la commande était déjà partie ?
- On appellerait le transporteur pour la faire revenir.
- Et ça marche ?
- Pas toujours, une fois la commande a été livrée et il a fallu organiser un retour !
- Et qui a payé ce retour ?
- C'est nous. Vous comprenez... c'est un bon client !

**C'était le début d'une enquête qui a aussi révélé :**

- Que les logisticiens réagissent aux demandes de l'ADV ou du commerce en faisant souvent des pirouettes coûteuses et finalement destructrices de valeur, au nom du service aux « bons » clients... Mais qu'est-ce qu'un « bon » client ? Est-il ancien, avec un nom connu, régulier, à gros chiffre d'affaires, a-t-il envoyé une boîte de chocolats à Noël, ou plutôt a-t-il du potentiel, apporte-il de bonnes marges ?
- Que les rapports entre commerciaux et ADV permettent rarement à celle-ci de dire « non » (c'est trop tard, c'est impossible, ça coûte trop cher) et n'incitent pas le client à la rigueur que lui même impose sûrement aux siens...
- Que des notions de segmentation de la clientèle, d'offre logistique différenciée par segment, de SLA (Service Level Agreements) internes et externes sont inexistantes : c'est le règne de la réactivité totale et des urgences quotidiennes, anti-chambre de la jungle où les arbitrages finiront par se faire au décibelomètre... On est loin d'une mécanique d'horlogerie, tout repose sur la bonne volonté d'acteurs motivés qui ont le sentiment valorisant d'être des héros au quotidien... mais ça coûte ! C'est souvent comme ça dans les business à grosses marges, qui plus est dopés à la croissance. Mais ces façons de faire (on ne peut pas parler de processus !) ne résistent généralement pas à une centralisation européenne ou à une externalisation. Une fois posé le diagnostic, les remèdes sont connus, mais qu'il est laborieux d'établir des règles de bon sens quand tant de mauvais plis ont été pris... et que le succès a toujours été au rendez-vous. Le client-roi a trop souvent bon dos pour justifier le statu quo...

**Et vous, connaissez-vous des exemples de telles situations ?**



Réagissez à cette rubrique,  
partagez vos impressions en écrivant  
à [herve.galon@orange.fr](mailto:herve.galon@orange.fr)