

Flux hypertendus – Diagnostic, repères communs et bénéfiques

De quoi parle-t-on ?

Les produits frais à faible durée de vie sont généralement livrés en moins de 24 heures entre la réception de la commande chez le fournisseur et la livraison au magasin. On parle ici de flux hypertendus comparativement aux flux tendus (livraison entre 25 et 96 heures) qui s'appliquent aux produits frais à date longue. La plupart des enseignes font livrer les produits à date courte en moins de 24h même si certaines enseignes ont évolué vers des livraisons en 48h qu'ils appliquent uniformément à l'ensemble des rayons frais sans dégrader ni la fraîcheur des produits, ni le chiffre d'affaires des magasins.

- Rayons principalement concernés : 4ème gamme, Boucherie, Steak haché, Volaille, Marée
- Contrat date < 7 jours en magasin (produits fragiles)
- Fréquence de livraison : Généralement 6 fois/semaine
- 12-15 % des volumes des produits frais sont concernés soit 12-15.000 colis/jour pour une Plateforme Distributeur traitant 100.000 colis/jour
- 5 à 25 % des volumes des autres rayons Frais sont également concernés par les commandes hypertendues

Impacts économiques, de santé et sur l'environnement

Le manque de temps pour préparer les commandes, transporter les produits et livrer les magasins dès 5 heures du matin représente une contrainte préjudiciable pour l'ensemble des acteurs de la Supply Chain :

- Les opérateurs **travaillent sous pression**, par à-coups et dans **l'urgence**, le plus souvent au détriment de la qualité et de la sécurité
- Cette urgence systémique **dégrade la qualité de service**: erreurs de préparation de commande, colis dévoyés, retards de livraison pour lesquels la gestion des litiges est coûteuse et chronophage
- Les opérations ne peuvent pas être optimisées **faute d'anticipation** pour regrouper les commandes, lisser la charge et massifier le transport
- Les opérateurs subissent **stress, précipitation et risques d'accident de travail** pour eux-mêmes et les autres maillons de la Supply Chain
- Cette organisation sous tension contribue à la **pollution** de l'environnement et à la congestion des routes aux heures de pointe

Les surcoûts directs et indirects dus aux flux hypertendus sont difficiles à mesurer à l'échelle de la filière mais l'enjeu est tel, avec des impacts parfois irréversibles sur la santé physique et psychique des personnes, que la détente des flux hypertendus est vivement préconisée par les organisations publiques et privées en charge de la prévention de la santé et de la sécurité au travail.

Diagnostic détaillé :

	Fournisseur	Transporteur	Plateforme distribution	Magasin
Avantages	Aucun avantage	Aucun avantage	Aucun avantage	<ul style="list-style-type: none"> - Réactivité face aux fluctuations de la demande - Maximisation du taux de disponibilité en rayon - Limitation de la casse
Inconvénients	Manque de temps pour : <ul style="list-style-type: none"> - préparer les commandes - relancer une production en cas de rupture - optimiser le picking et le transport 	<ul style="list-style-type: none"> - Désorganisation des tournées de livraison - Risques accrus de livrer en retard (départs retardés, aléas routiers) 	<ul style="list-style-type: none"> - Risque accru de retard en réception qui désorganise la préparation : stress, pics d'activité, surfaces encombrées, préparations fragmentées, palettes mal montées, non triées, risques d'erreur, de casse - Manque de temps pour optimiser les chantiers 	<ul style="list-style-type: none"> - Risque de rupture (non livraison) - Risque de retard de livraison - Risque de casse
KPI	Taux de service : > 99,5 % malgré les retards, du fait que les acteurs régulent les écarts à tout prix, en prenant des risques			
	Casse : Non significatif			Casse : 1 à 10 % du CA de la 4G, de la volaille, de la boucherie et de la marée
Coûts	<ul style="list-style-type: none"> - surcoûts d'entreposage (si stock avancé) - surcoût de picking - surcoût de transport (camions peu remplis) - Pénalités de retard de livraison 	<ul style="list-style-type: none"> - Heures supplémentaires - Pénalités de retard de livraison 	Surcoût de personnel faute d'optimisation suffisante : <ul style="list-style-type: none"> - Heures supplémentaires - Surcoût des heures de nuit (+ 20%) entre 22h et 5h 	Absence de surcoût (sauf en cas d'attente prolongée des arrivages)
Impacts santé	Stress, anxiété, surchauffe des équipes, agressivité, tensions avec les chauffeurs	<ul style="list-style-type: none"> - Tensions avec les quais d'expédition (au départ) et de réception (à l'arrivée) - Stress sur la route 	<ul style="list-style-type: none"> - Stress, précipitation - recrutement et fidélisation compliqués des intérimaires - pénibilité supérieure 	<ul style="list-style-type: none"> - Manutention accrue des colis du fait des palettes mélangées - plus de tri en réception - plus de pénibilité
Attentes	Détendre les flux afin de : <ul style="list-style-type: none"> - Pouvoir mieux trier les palettes - pallier une rupture - optimiser la production, le picking, le transport 	Détendre les livraisons afin de : <ul style="list-style-type: none"> - réduire les risques 	Passer en A/B pour : <ul style="list-style-type: none"> - Réduire les retards du matin - Anticiper les besoins en MO et en surfaces - Améliorer le taux de remplissage des contenants et des camions (sur du réel au lieu de prévisionnel) 	Ouverture d'esprit pour le A/C magasin pour une partie des magasins Enjeu : Former les équipes au logiciel de RAO et accompagner le changement

Objectif

Standardiser les délais de livraison des Produits Frais dans les circuits de la GMS, du HD, de la RHD et du e-Commerce pour la recherche d'une **optimisation globale des flux** en termes économique, social et environnemental dans l'intérêt de tous les maillons de la chaîne de valeur et des consommateurs

Repères communs définis et partagés par la filière

Les expérimentations menées dans le cadre des travaux Supply Chain & Santé initiés par la Carsat Rhône-Alpes en 2016-17*, croisées avec les retours d'expérience des enseignes pionnières des livraisons en A/C magasin, ont conduit à l'alignement des délais de livraison pour l'ensemble des rayons de produits frais dits à date courte et longue

Les **repères communs** définis et partagés par les 4 maillons de la Supply Chain sont les suivants :

Délai de commande-livraison [Fournisseur – Plateforme de distribution] = A/B (> 24 heures)

Exemple : commande transmise à 9h livrée le lendemain à 9h sur plateforme client

Délai de commande-livraison [Fournisseur – Magasin] = A/C (> 45 heures)

Exemple : commande transmise à 9h livrée le surlendemain à 5-6h en magasin

A noter que les livraisons régionales, à moins de 20 km de distance de livraison, peuvent bénéficier de délais plus courts convenus d'un commun accord entre le fournisseur, le transporteur et le distributeur.

Résultats obtenus

Du point de vue du **fournisseur** :

- Amélioration du taux de service client et de la fraîcheur des produits livrés en magasin
- Optimisation de la production, des emplacements de stockage et de la logistique
- Plus de flexibilité pour répondre aux attentes des clients
- Sérénité des organisations et des équipes, relations apaisées

Du point de vue du **transporteur** :

- Prises de commandes la veille
- Organisation du travail plus structurée et plus fluide
- Optimisation du transport en remplissant mieux les camions
- Moins de camions sur les routes, trafic plus fluide, moins de pollution

- Horaires de livraison mieux respectés
- Sérénité dans le travail

Du point de vue de la **plateforme de distribution** :

- Ponctualité des livraisons fournisseur
- Chantiers de préparation de commandes à l'heure
- Départs camions sécurisés, moins de délestage
- Respect des horaires de livraison magasins
- Réduction de la casse produit
- Meilleure anticipation des charges / capacités
- Anticipation des besoins en ressources humaines (plannings plus fiables)
- Moins de stress sur les équipes

Du point de vue du **magasin** :

- Respect des horaires de livraison
- Palettes reçues mieux structurées
- Moins de stress sur les équipes

Du point de vue du **consommateur** :

- Moins de ruptures en linéaire
- Fraîcheur produit préservée

Clés de réussite

- Application du réapprovisionnement assisté par ordinateur (RAO) dans les magasins
- Accompagnement des chefs de rayon dans la prise en main des outils de RAO et la réorganisation du travail

Pour aller plus loin

[Retrouvez les retours d'expérience et témoignages en cliquant ici](#)

www.perspectiv-supply.fr