

Les cas de Thuasne et Doyen



« Révélez votre efficacité logistique grâce aux solutions vocales », tel était le thème de la manifestation co-organisée par A-Sis, Psion Teklogix et Vocollect avec le soutien de Supply Chain Magazine le 19 octobre à Paris. « L'objectif de cet événement est d'apporter des témoignages terrains et d'ouvrir des pistes de réflexion », a déclaré en ouverture Sylvie Simon, Directrice commerciale d'A-sis. C'est ce qui a été fait notamment à travers le témoignage de Sanofi Aventis Belgique et de deux autres expériences dont les organisateurs se sont fait les porte-parole : celles de Thuasne et de Doyen. Thuasne est une société basée à Saint Etienne qui fabrique des articles paramédicaux (genouillères, ceintures dorsales...). C'est aussi depuis cette ville que le fabricant dessert quelque 12.000 clients dans toute l'Europe en 24 heures. Quarante personnes en logistique traitent ainsi de 2.000 à 2.500 commandes par jour et expédient quotidiennement environ 3.000 colis dont 2.500 de détail. Pour gérer son processus de Pick then Pack, Thuasne dispose du WMS d'Infolog. Le taux de service était déjà élevé mais des difficultés de préparation se faisaient sentir en permanence. La société a décidé de mécaniser sa chaîne de préparation et d'instaurer 13 Voice Pickers. L'idée

étant d'utiliser davantage la mémoire auditive que visuelle. Au début, les messages vocaux comportaient beaucoup de texte, puis au fur et à mesure, ils se sont allégés, les indications superflues étant supprimées. Cette nouvelle organisation a fait gagner 5 postes sur 12 en préparation détail, ainsi que l'espace qui leur correspondait. Le taux de qualité global s'est aussi amélioré.

De son côté Doyen Automobile a opté pour les Talkman de Vocollect couplés à LM7 de A-sis pour les préparations détail de son centre de distribution de pièces automobiles situé près de Bruxelles (voir *Supply Chain Magazine* N°3). Parlant au nom de Christian Celis, Directeur logistique de Doyen Auto, Sylvie Simon a insisté sur l'importance de la communication dans la conduite du changement : « *Un accompagnement au démarrage est nécessaire durant les 15 premiers jours. Il faut prendre en compte les objections au plus tôt* ». Filmer les utilisateurs pilotes peut s'avérer un bon moyen de lever les objections des syndicats. Autre recommandation : veiller à enregistrer les voix dans l'environnement de travail pour tenir compte des bruits ambiants et de l'essoufflement. Enfin, « *Le fait d'avoir un outil dédié limite la casse et responsabilise l'opérateur* », remarque Sylvie Simon.